

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN**  
**FACULTAD DE PSICOLOGIA RELACIONES INDUSTRIALES Y CIENCIAS DE**  
**LA COMUNICACIÓN**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA**



**“AGRESIÓN LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS  
EMPLEADOS DEL CAMAL FRIGORÍFICO DON GOYO EN EL  
DISTRITO DE CERRO COLORADO**

**AREQUIPA – 2016”**

**Tesis presentada por las Bachilleres en Psicología**

**JERENIE ENMALIZ ALVARO YUCRA**

**CLAUDIA JACKELINE SOTO PAREDES**

**Para optar el Título Profesional de PSICÓLOGA**

**Arequipa-Perú**

**2016**

## ***DEDICATORIA***

*A quienes viven para verme crecer y a quienes viven en mi corazón sin poder verlos ya. A quienes aparecieron en mi vida en un momento y se quedarán en ella para siempre. La distancia no existe en nuestras mentes. Uds. saben que están en el infinito de mis pensamientos.*

*J.E.A.Y*

*A mi madre con amor, por sus palabras de aliento, por su compañía en los momentos buenos y en los difíciles que me ha tocado vivir al enfrentarme a obstáculos en el camino hacia mi realización personal y profesional; por estar a mi lado incondicionalmente desde que di mis primeros pasos hasta ahora en la culminación de esta meta y en todas las que vendrán.*

*C.J.S.P.*

## **AGRADECIMIENTO**

*A Dios por ser la fuerza que necesité y necesitaré en mi vida para seguir con éxito.*

*A nuestra amada Psicología por mostrarnos al ser humano como es, y por enseñarnos a no rendirnos al querer alcanzar lo que otros creen que no se puede.*

*A nuestras familias y amigos, que nos ayudaron a creer que los sueños pueden ser realidad, y que en nuestro recorrido siempre existe un “adelante”.*

*A todo el personal del Camal Frigorífico Don Goyo nuestro agradecimiento profundo por la oportunidad de colaborar en la realización de un mejor trabajo conjunto, al equipo directivo quienes siempre depositaron su confianza en nuestro trabajo, permitiéndonos adquirir conocimientos, experiencia y aprender de ellos, convirtiéndose así en parte activa de nuestro crecimiento, alegrías y vivencias que compartimos juntos.*

*Y finalmente un eterno agradecimiento a nuestra prestigiosa universidad la cual abrió y abre sus puertas a jóvenes como nosotros, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.*

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal establecer la relación existente entre la agresión laboral y el clima organizacional de una pequeña empresa en la ciudad de Arequipa denominada Camal Frigorífico Don Goyo. Los datos fueron obtenidos de 87 empleados de ambos sexos, con edades que oscilan entre los 18 y 63 años, con grado de instrucción predominante secundaria completa. Sin embargo el total de supervisores (ingenieros y médicos veterinarios) y administrativos poseen un grado de instrucción superior completa; en relación al estado civil de los empleados encontramos primero a los solteros, seguido de los convivientes y finalmente los casados. Asimismo en su mayoría los empleados provienen de la Ciudad de Arequipa, Puno, algunas provincias de Arequipa, y en su minoría de Cuzco, Apurímac y Tacna. La investigación es de tipo cuantitativo no experimental, con un diseño transeccional correlacional. Para su evaluación se utilizó el Cuestionario de Investigación de Agresión Laboral WAR-Q “Workplace Aggression Research Questionnaire” elaborado por Neuman, J. y Keashly, L. (2004) y la Escala Clima Laboral CL– SPC creado por Sonia Palma Carrillo en el mismo año. Para el procesamiento de resultados se manejó el paquete estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Science), utilizándose análisis descriptivo de frecuencias, análisis de medias y análisis estadístico del coeficiente de correlación de Pearson. Los hallazgos de esta investigación revelan que existe una relación inversamente proporcional entre el clima organizacional y la agresión laboral, con lo cual se comprueba que la agresión laboral está directamente relacionada con el clima organizacional que se practica dentro de ésta organización.

**Palabras clave:** Agresión laboral, Clima organizacional.

## ABSTRACT

This research main objective was to establish the relationship between labor aggression and organizational climate of a small organization, in the city of Arequipa called Camal Don Goyo Refrigerator. Data were obtained from 87 employees of both sexes, with ages ranging between 18 and 63 years with complete secondary predominant degree of instruction. However the total number of supervisors (engineers and veterinarians) and administrative possess a degree of complete higher education; in relation to the marital status of the employees are first singles, followed by cohabiting and married finally. Also mostly they are in some provinces of Arequipa and towns in the departments of southern Peru and a minimum group from the department of Apurimac. The experimental research is not quantitative, with a transverse or transeccional design, and its descriptive-correlational scope. Research Questionnaire Aggression Labor WAR-Q "Workplace Aggression Questionnaire Research" prepared by Neuman, J. and Keashly, L., in 2004 and Workclimate Scale was used for evaluation CL- SPC instrument created by Sonia Palma and Carrillo; in the same year. Results for processing the SPSS (Statistical Package for the Social science) statistical package was handled, using the descriptive analysis of frequencies for both the organizational climate to work Aggression, analysis of means; and statistical analysis of the Pearson correlation coefficient between the dimensions of the two variables. The findings of this research show that there is an inverse relationship between organizational climate and job aggression, which it is found that the labor aggression is directly related to the of work environment that is practiced within this organization.

**Keywords:** workplace aggression, Organizational Climate.

## **PRESENTACIÓN**

SEÑOR RECTOR DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA, RELACIONES INDUSTRIALES Y CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

SEÑOR DIRECTOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

SEÑOR PRESIDENTE DEL JURADO DICTAMINADOR

SEÑORES CATEDRÁTICOS MIEMBROS DEL JURADO DICTAMINADOR

Es un honor para nosotras presentar ante Ustedes la tesis titulada “**AGRESIÓN LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS EMPLEADOS DEL CAMAL FRIGORÍFICO DON GOYO EN EL DISTRITO DE CERRO COLORADO AREQUIPA – 2016**”, la cual cumple con los requisitos del Reglamento Vigente y esperamos que vuestro dictamen estime el esfuerzo obrado en su realización. Asimismo queremos que nuestra investigación sea un aporte al conocimiento de la Psicología Organizacional buscando beneficiar a Instituciones y Organizaciones como a futuras investigaciones.

Bachilleres:

Jerenie Enmaliz Alvaro Yucra

Claudia Jackeline Soto Paredes

Arequipa, septiembre del 2016

## INDICE

<i>DEDICATORIA</i> .....	i
<i>AGRADECIMIENTO</i> .....	iii
<i>RESUMEN</i> .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
<i>INDICE</i> .....	vii
<i>INDICE DE CUADROS</i> .....	ix
<i>RESULTADOS</i> .....	ix
<i>INDICE DE GRAFICOS</i> .....	ix
<i>RESULTADOS</i> .....	ix
<i>ÍNDICE DE FIGURAS</i> .....	x
<i>CAPÍTULO I</i> .....	xi
<i>INTRODUCCIÓN</i> .....	xi
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.2. OBJETIVOS .....	5
1.2.1. Objetivo General: .....	5
1.2.2. Objetivos Específicos: .....	5
1.3. HIPÓTESIS .....	5
1.4. CLASIFICACIÓN DE VARIABLES .....	5
1.4.1. Variables de investigación .....	5
1.4.2. Operacionalización de Variables .....	6
1.5. LIMITACIONES DEL ESTUDIO .....	7
1.6. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS .....	7
1.7. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO .....	8
<i>CAPÍTULO II</i> .....	14
<i>MARCO TEÓRICO</i> .....	14
2.1. LA AGRESIÓN LABORAL .....	14
2.1.1. Agresión laboral: necesidad de un constructo integrativo .....	15
2.1.2. Definiciones de Agresión Laboral .....	16
2.1.3. Modelos de la Agresión Laboral .....	21
2.1.3.1. Modelo de la Agresión Laboral de Anne O'leary-Kelly, Ricky Griffin y David Glew (1996) .....	21
2.1.3.2. Modelo teórico de la agresión laboral de Neuman y Baron .....	26
2.1.3.3. Modelo de Hershcovis .....	29

2.1.3.4. Modelo de Folger y Skarlicki .....	30
2.1.4. Formas de Agresión Laboral.....	31
2.1.5. Predictores y consecuencias de la Agresión Laboral.....	34
2.1.6. Dimensiones para diferenciar las formas de Agresión Laboral.....	39
2.1.7. Tipos de Agresión Laboral .....	43
2.2. CLIMA ORGANIZACIONAL .....	49
2.2.1. La percepción en el Clima organizacional .....	49
2.2.2. Enfoques sobre el clima organizacional .....	52
2.2.3. Definición de Clima Organizacional.....	54
2.2.4. Dimensiones del clima organizacional a partir del instrumento: Escala de clima organizacional CL- SPC .....	57
2.2.5. Tipos de Clima Organizacional .....	62
CAPÍTULO III .....	69
METODOLOGÍA .....	69
3.1. TIPO, DISEÑO Y METODO.....	69
3.1.1. Tipo de investigación.....	69
3.1.2. Diseño de investigación.....	69
3.1.3. Método de investigación.....	70
3.2. POBLACIÓN .....	70
3.2.1. Muestra .....	77
3.2.2. Criterios de Inclusión y Exclusión .....	77
3.3. MATERIALES E INSTRUMENTOS.....	77
3.3.1.WAR-Q “Workplace Aggression Research Questionnaire” (Cuestionario de Investigación de Agresión Laboral) .....	77
3.3.2. Escala de Clima Laboral CL-SPC de la autora Sonia Palma Carrillo .....	81
3.4. PROCEDIMIENTO.....	82
CAPÍTULO IV .....	84
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS .....	84
4.1. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	84
DISCUSIÓN .....	108
CONCLUSIONES.....	113
RECOMENDACIONES.....	115
BIBLIOGRAFÍA.....	117

## **INDICE DE CUADROS**

Cuadro 1. Dimensiones de algunas formas de agresión laboral .....	43
Cuadro 2. Tipos de agresión .....	44
Cuadro 3. Clasificación del clima Organizacional.....	63

## **INDICE DE TABLAS**

### **RESULTADOS**

Tabla 1. Prevalencia de tipos de agresión laboral.....	74
Tabla 2. Estadística descriptiva de Agresión laboral .....	76
Tabla 3. Agresión laboral de acuerdo al sexo .....	77
Tabla 4. Agresión laboral de acuerdo al área.....	78
Tabla 5. Clima organizacional .....	79
Tabla 6. Clima organizacional de acuerdo al sexo .....	82
Tabla 7. Clima organizacional de acuerdo al área .....	85
Tabla 8. Correlaciones generales de Clima organizacional y Agresión laboral .....	92
Tabla 9. Correlaciones generales de Clima organizacional y Agresión laboral de acuerdo al sexo .....	93
Tabla 10. Correlaciones generales de Clima organizacional y Agresión laboral de acuerdo al área.....	95

## **INDICE DE GRAFICOS**

### **RESULTADOS**

Gráfico N. 1. Prevalencia de tipos de agresión laboral.....	85
Gráfico N 2. Responsables de comportamientos agresivos .....	100
Gráfico N 3. Incomodidad de los comportamientos agresivos .....	101
Gráfico N 4. Reacciones de los comportamientos agresivos .....	101
Gráfico N 5. Causas percibidas de agresión laboral .....	102

## **ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1. Modelo propuesto por O'Leary-Kelly, Griffin y Glew .....	26
Figura 2. Modelo de Neuman y Baron.....	29

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

Desde hace 20 a 15 años aproximadamente, existe un gran número de constructos dentro de la psicología organizacional (comportamientos contraproducentes, bullying, acoso laboral, mobbing o terror psicológico, abuso emocional, pequeña tiranía, supervisión abusiva, incivismo laboral, y acoso sexual) que han concitado el interés de estudio de una amplia gama de comportamientos agresivos (Raver y Barling, 2008), tal proliferación de constructos ha generado un estado de confusión en el cual muchos investigadores están estudiando comportamientos idénticos de los empleados pero usando diferente terminología (Neuman y Baron 2005; Hershcovis, 2011; Spector y Fox, 2005). Esta situación restringe la posibilidad de encontrar formas inequívocas para identificar estos comportamientos disfuncionales en su totalidad y poder comparar los resultados provenientes de distintas investigaciones.

Otra complicación que se ha venido dando es la asociación directa de los comportamientos agresivos presentes en las organizaciones ligados especialmente a factores personales, con lo cual nada más se ha centrado la atención en el desarrollo de un perfil de agresividad individual; lo que muestra el poco interés puesto a la agresión

como consecuencia de factores organizacionales, como por ejemplo: la supervisión, la percepción de justicia, la cultura organizacional y especialmente el clima organizacional. En este sentido presentamos en esta investigación el uso del constructo “agresión laboral” (con el cual se puede contener el estudio de diversos comportamientos agresivos sean estos de intensidad leve, moderada e incluso severa que se están dando en un contexto laboral), así como su estudio en relación al clima organizacional (entendiéndose este como un conjunto de características de la organización percibidas en la interacción de los individuos con la estructura de la organización) como factor organizacional desde la teoría de A. O’Leary-Kelly, R. Griffin y D. Glew (1996) basada en la teoría del aprendizaje social.

Son pocos los estudios que han investigado el cómo las percepciones del clima organizacional pueden influir o relacionarse con el comportamiento agresivo en los empleados y las organizaciones, donde las normas hacia la desviación y la percepción de injusticia son afines con las políticas y procedimientos de la organización, y los modelos agresivos de rol son frecuentes, así como el tratamiento aversivo y los incentivos para tales comportamientos (Glomb y Liao, 2003; Hernández, Espinoza, y Aguilar, 2013; Robinson y O’Leary-Kelly, 1998). Es así que planteamos que los factores organizacionales pueden ser responsables de crear y mantener un "clima de agresión en el lugar de trabajo", donde las normas de comportamiento aceptables incluyen la hostilidad, la adversidad y el trato injusto y ello, a su vez, como parte de la imitación de conductas agresivas que se hallan ya establecidas en la organización.

En la presente investigación nos aproximaremos a establecer la relación existente entre la agresión laboral y clima organizacional centrándonos en una empresa privada arequipeña de industria cárnica: “Camal Frigorífico Don Goyo”, no sin antes señalar que las condiciones de trabajo en este tipo de industria son perjudiciales pero al mismo tiempo son vistas como “normales” y como una parte común del proceso de producción donde el empleado es secundario y sin trascendencia (Blood, Sweat, and Fear: Worker’s Rights in U.S. Meat and Poultry Plants, 2004).

En el “Camal Frigorífico Don Goyo”, la mayoría de los empleados son obreros de bajo nivel educativo, provenientes de pueblos ubicados en los departamentos del sur del Perú, cuyas familias de origen han sido disfuncionales y cuyo trabajo se caracteriza por

jornadas laborales extensas, horas extras no remuneradas, retraso de sueldos, sin horarios definidos y nocturnos, con exposición a peligros constantes propios de su trabajo, así mismo los empleados no perciben una retribución de reconocimiento, motivación y preocupación de forma verbal por su trabajo, caso contrario encontramos que áreas de trabajo que se mantienen cercanas a Gerencia tienen un trato preferencial en su bienestar como empleados, con sueldos con menor retraso, horarios regulares, trato amable y preocupado en comparación a los obreros y de manera general podríamos indicar la presencia de un trato jerarquizado donde las órdenes de Gerencia son inalterables para todos los empleados de la empresa.

Finalmente queremos agregar que buscamos que otras investigaciones puedan profundizar los conocimientos sobre el tema que presentamos así como los estudios en industrias cárnica o plantas industriales, no solo para contribuir a enriquecer la escasa teoría sino para prevenir e intervenir en la agresión laboral y otros problemas que puedan estar viéndose como parte “normal” de dichas organizaciones y que si bien en un comienzo pueden empezar desde formas muy sutiles con el tiempo podría terminar en actos de violencia tanto fuera como dentro de las organizaciones.

La estructura de la investigación denominada “Agresión Laboral y Clima Organizacional en los Empleados del Camal Frigorífico Don Goyo en el Distrito de Cerro Colorado”, se divide en cinco capítulos. En el Capítulo I, se trata de los fundamentos del estudio. El Capítulo II comprende los fundamentos teóricos de la Agresión Laboral y el Clima Organizacional. En el Capítulo III se aborda la metodología utilizada en la investigación, cabe agregar que presentamos para nuestros fines de investigación el Cuestionario de Investigación de Agresividad Laboral WAR-Q (Workplace Aggression Research Questionnaire), que está diseñado para medir la agresividad laboral, ya que los existentes hasta el momento, solo miden algunos indicadores correspondientes a la agresividad humana en general y no en un ámbito laboral. En el Capítulo IV se detalla el análisis e interpretación de resultados de manera cuantitativa y cualitativa. Para el procesamiento de los datos recopilados, se ha utilizado el paquete estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Science), poniendo en énfasis los estadísticos de frecuencia, análisis de medias y análisis estadístico del coeficiente de correlación de Pearson. Como parte final se, se presenta la discusión de resultados, las conclusiones, recomendaciones y el listado de bibliografía utilizada.

## **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Desde hace muchos años en Europa y países como Canadá y Estados Unidos ha crecido el interés de especialistas e investigadores de la psicología organizacional por conocer una variedad de actos negativos o conductas negativas que se han clasificado como parte del lado oscuro de los centros de trabajo. Tales conductas o actos negativos se están estudiando bajo el constructo unificador al cual se le ha denominado “workplace aggression” o lo que en nuestro medio se traduciría como “agresión laboral”. Estos actos negativos en los centros de trabajo incluyen comportamientos tales como hacer bromas pesadas, uso de palabras groseras, aplicar la “ley del hielo”, rumores falsos, chismes, no transmitir información, no reconocer esfuerzos de trabajo ni valorarlos o atribuirle lo mismo a otro empleado, empujones, malas caras, insinuaciones, críticas injustas e irrationales, comentarios racistas, retrasos en los sueldos, etc.

En sus principios, el estudio de la agresión dentro de un contexto laboral se ha desarrollado teóricamente como agresión física y bajo el término de violencia laboral, por mostrar evidencias claras y observables. Posteriormente los estudios de agresión laboral se fueron extendiendo a investigaciones de formas de agresión moderada o leve demostrándose así que las agresiones físicas no son las más comunes. Estas formas de agresión se están dando a conocer bajo denominaciones conocidas como: comportamientos contraproducentes en el lugar de trabajo (Fox, Spector y Miles, 2001; Spector, 2001), bullying en el lugar de trabajo (Adams y Crawford, 1992), acoso laboral (Björkqvist, Österman, y Hjelt-Bäck, 1994; Brodsky, 1976), mobbing o terror psicológico (Leymann, 1999), abuso emocional (Keashly, 1998), pequeña tiranía (Ashforth, 1994), supervisión abusiva (Moberg, Ritter y Fichbein, 2002; Tepper, 2000), incivismo laboral (Anderson y Pearson, 1999; Lim y Cortina, 2005), abuso verbal (Grandey, Kern y Frone, 2007), y acoso sexual (Fitzgerald, Gelfand y Drasgow, 1995).

Hasta la fecha, estas formas de agresión, se estudian fragmentadamente, y existe entre la gran variedad de sus denominaciones similaridades teóricas, y poco se sabe de su co-ocurrencia. Esta fragmentación está impidiendo un avance teórico y práctico (Neuman y Baron, 2005) y son escasos los investigadores que se han preocupado por utilizar una perspectiva integradora y conocer su impacto de una forma amplia (Lim y Cortina, 2005).

Baron y Neuman (1998) dicen: "... hablar de agresión laboral es referirnos a cualquier forma de comportamiento que se lleva a cabo por un empleado con la intención de hacer daño a la organización o a sus miembros". La agresión laboral abarca comportamientos y conductas que pueden ser verbales, físicas, directas, indirectas, pasivas y activas que generalmente pasan desapercibidas, ocasionando insatisfacción en los empleados y van generando problemas en la productividad y éxito de la organización. La agresión laboral puede repercutir negativamente en gran medida en los objetivos de la organización y los empleados. Los malos tratos a los empleados ocasionan también enfermedades psicosomáticas como la depresión, la ansiedad, menor esperanza de vida, el estrés, la baja autoestima (Cortina y Magley, 2003), así como comportamientos que dañan a la organización ya sea el ausentismo, la alta rotación, el robo y desperdicio de insumos, sabotaje a la producción, pérdidas de tiempo en horario de trabajo o acciones legales (Rayner, Hoel, y Cooper, 2002).

La atención al tema en países de América Latina incluyendo Perú es casi nula. Nuestras pesquisas de información relacionadas al tema han sido infructuosas. Hemos encontrado algunas investigaciones que abarcan solo algunos de los comportamientos que corresponden al tema de agresión laboral: "hostilidad laboral", "mobbing" y el "acoso sexual".

En la Legislación del Trabajo en el Perú, se maneja los temas de hostilidad laboral y hostigamiento sexual. La Ley N° 27942 -Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual- tiene el objetivo de prevenir y sancionar, cuando se produzca este hecho en las relaciones de autoridad o dependencia. Además en el Art. 8º numeral 5 de la Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública a la letra dice: "El servidor público está prohibido de presionar, amenazar y/o acosar, ejercer presiones, amenazas o acoso sexual contra otros servidores públicos o subordinados que puedan afectar la dignidad de la persona o inducir a la realización de acciones dolosas" (Ministerio de Salud, Oficina general de Recursos Humanos, Oficina Ejecutiva de Desarrollo de Recursos Humanos, 2004).

Con frecuencia los problemas de agresión laboral se han asociado con factores personales centrándose nada más en el desarrollo de un perfil de agresividad individual, estableciéndose así una relación entre una personalidad hostil o agresiva y la agresión laboral (Barling, Dupré y Kelloway, 2009). Sin embargo parece que se ha dejado de lado

factores sociales y situacionales que predisponen a la agresión laboral como son la percepción de justicia, la supervisión abusiva, normas agresivas, el ambiente físico, la reducción del personal, y especialmente el clima organizacional.

Por otra parte, hay abundante literatura que nos habla sobre el clima organizacional como un conjunto de características del ambiente laboral que son percibidas por los empleados, y sus estudios han sido muy variados, al igual que su importancia para llevar a una organización al éxito. La forma de comportarse de un individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales, sino también de la forma que éste percibe su clima de trabajo, así como el sistema de la organización. Por eso pensamos que los factores organizacionales pueden ser responsables de generar y mantener un "clima de agresión en el lugar de trabajo" donde las normas de comportamiento aceptables incluyen la hostilidad, la adversidad, el trato injusto, entre otros.

En esta investigación nos aproximaremos al estudio de la agresión laboral y clima organizacional centrándonos en una empresa de industria cárnica, no sin antes señalar que las condiciones de trabajo en este tipo de industria son perjudiciales pero al mismo tiempo son vistas como "normales" y como una parte común del proceso de producción donde el empleado es secundario y sin trascendencia, es así que en el informe "Blood, Sweat, and Fear: Worker's Rights in U.S. Meat and Poultry Plants" (Sangre, Sudor y Miedo: Derechos de los Trabajadores en las Plantas Cárnica y Avícolas de E.E.U.U) al referirse a la seguridad y salud laboral señalan que los camales de Estados Unidos están copiando las condiciones de trabajo de países del tercer mundo tales como: extenuantes jornadas laborales sin pago de horas extras, escases de adiestramiento y equipo, bajos salarios, horarios irregulares, elevada rotación laboral, intimidación por despido, y la gran mayoría de ellos luchan por mantenerse sobre la línea de pobreza y ofrecer una vida digna a su familia.

La empresa en la que se ha desarrollado el presente estudio se denominada Camal Frigorífico Don Goyo. Esta organización es una empresa privada catalogada como pequeña y está dedicada a la producción de carnes y fabricación de embutidos cuyos clientes principales son ganaderos y megamercados, aunque también venden a consumidores finales. En ella pudimos acceder a información que indicaba la presencia de comportamientos negativos entre obreros que dificultaban las labores de los supervisores y dañaban la producción de la empresa. Se nos indicó que en alguna

oportunidad se encontró un trozo de guante en los productos cárnicos lo que ocasionó la devolución de todo un lote de mercadería, así mismo los supervisores percibían demasiados conflictos entre los obreros de sala de cortes y ventas: insultos, gritos, exclusión, carencia de compañerismo, rumores malintencionados, chismes y burlas que dividían a los obreros y retrasaban la labor diaria. Por otro lado entre los obreros de planta de beneficio se presentaban robos, uso de apodos y burlas hirientes dando énfasis a partes del aspecto físico lo que generaba golpes y gritos; además se nos dijo acerca de la ocurrencia de un asesinato fuera de las instalaciones por un obrero matarife, sin embargo esta información no se comentó por Gerencia, administrativos y supervisores, caso contrario entre obreros. Los supervisores por su lado percibían exceso de confianza por parte de los obreros, conductas desafiantes, rumores ofensivos sobre su desempeño laboral y faltas de respeto. Así mismo, tanto supervisores como obreros se sentían ofendidos y maltratados por parte de los clientes quienes eran ofensivos y reclamaban atención interrumpiendo sus jornadas laborales y espacios de trabajo; no había posibilidad de reclamos por temor a la pérdida de los mismos.

Por lo explicitado en párrafos anteriores, el trabajo de investigación que pretendemos realizar, responderá a las interrogantes:

¿Cuál es la relación que existe entre la agresión laboral y el clima organizacional?

## **1.2. OBJETIVOS**

### **1.2.1. Objetivo General:**

Establecer la relación existente entre la agresión laboral y el clima organizacional de la empresa “Camal Frigorífico don Goyo” en el distrito de Cerro Colorado – Arequipa- 2016.

### **1.2.2. Objetivos Específicos:**

- a. Identificar los tipos de agresión predominantes en el camal Frigorífico Don Goyo.
- b. Describir las escalas de agresión laboral: verbal, física, directa, indirecta, pasiva y activa que experimentan los trabajadores del camal Frigorífico Don Goyo de acuerdo al sexo y área de trabajo.
- c. Conocer el clima organizacional que se practica dentro de la empresa “Camal Frigorífico Don Goyo” de acuerdo al sexo y área de trabajo.
- d. Conocer las percepciones de los empleados acerca de los responsables de los comportamientos agresivos, su incomodidad, reacciones y causas de los mismos.

## **1.3. HIPÓTESIS**

Las percepciones desfavorables del clima organizacional están directamente relacionadas con comportamientos agresivos de los empleados en el “Camal Frigorífico Don Goyo”.

## **1.4. CLASIFICACIÓN DE VARIABLES**

### **1.4.1. Variables de investigación**

Variable 1: Agresión Laboral

Variable 2: Clima organizacional

#### 1.4.2. Operacionalización de Variables

VARIABLES	OPERACIONALIZACIÓN	ESCALA	INDICADORES/DIMENSIONES
Agresión Laboral	“Comportamientos potencialmente dañinos a los individuos y la organización. Con una amplia gama de acciones agresivas. Identifica la naturaleza de la relación entre los actores (“agresores”) y “blancos” (las víctimas)” “WAR-Q “Workplace Aggression Research Questionnaire” (Cuestionario de Investigación de Agresión Laboral )de Neuman, J. y Keashly, L., (2004).	Likert	Agresión física
			Agresión verbal
			Agresión activa
			Agresión pasiva
			Agresión directa
			Agresión indirecta
Clima Laboral	“Factores que componen la percepción sobre el trabajo permitiendo el diagnóstico de la percepción individual y grupal del Clima Laboral en función a aspectos vinculados como posibilidades de formación personal, identificación con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea”. (Sonia Palma y Carrillo; 2004 Escala Clima Laboral CL– SPC)	Likert	Autorealización
			Involucramiento Laboral
			Supervisión
			Comunicación
			Condiciones Laborales

## **1.5. LIMITACIONES DEL ESTUDIO**

1. Algunos de los obstáculos que encontramos en la realización de nuestro estudio fue la restringida cantidad de literatura académica e investigaciones en nuestro idioma con respecto a nuestro tema, por lo que se ha tomado información de documentos de habla inglesa, lo cual puede traer consigo ciertos sesgos culturales.
2. La gran dificultad para encontrar instrumentos que puedan medir la agresión laboral nos llevó a traducir un instrumento de habla inglesa exclusivamente diseñado para tal fin, sin embargo pudimos apreciar la necesidad de incluir algunos ítems que abarquen comportamientos contraproducentes los cuales advertimos mediante entrevistas y observaciones pero que no fueron medidos por el instrumento.
3. Durante la recolección de datos encontramos obstáculos en cuanto a la disposición de tiempo de los empleados para la evaluación, lo que ocasionó que la misma se extendiera más de lo programado.
4. El bajo nivel de instrucción de algunos empleados, la preocupación por las obligaciones pendientes en el trabajo y el cansancio de la jornada laboral ocasionaron que el nivel de atención y comprensión no fuera óptimo, necesitando realizar una evaluación personalizada para ambos tipos de instrumentos.
5. También se pudo percibir cierto temor por brindar información debido a que pensaban que podrían existir represalias contra ellos.

## **1.6. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS**

### **A. Agresión**

Es cualquier acto o conducta puntual dirigida hacia otra persona que se lleva a cabo con la intención próxima (inmediata) para causar daño. Además, el autor debe creer que el comportamiento causará daño al objetivo, y que el objetivo está motivado para evitar el comportamiento (Bushman y Anderson 2001, Baron & Richardson 1994, Berkowitz 1993 Geen 2001).

## **B. Agresividad**

la agresividad consiste en una tendencia a comportarse agresivamente en distintas situaciones, donde pueden producirse conductas como; atacar, faltar el respeto, ofender o provocar a los demás intencionalmente, entre otras (Berkowitz, 1996). Además, aparece precozmente en el desarrollo del sujeto y se mantiene a lo largo de toda la vida de forma estable e independiente al contexto del sujeto (Pueyo & Redondo, 2007).

## **C. Agresión Laboral**

La agresión en el lugar de trabajo es cualquier forma de comportamiento que se lleva a cabo por un empleado con la intención de hacer daño a la organización o a sus miembros (Baron y Neuman, 1998).

## **D. Clima Organizacional**

Según Sonia Palma y Carrillo (2004) el clima organizacional es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo; permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.

## **1.7. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

Las siguientes investigaciones nos sirven como antecedentes de nuestro estudio, debemos agregar que para nuestra utilidad hemos decidido clasificarlos de tal manera que nos permitan ver el tratamiento de algunas variables y dimensiones tanto en nuestro medio como aquellas que se utilizan en países diferentes al nuestro. Así mismo indicamos que existe una falta de bibliografía profunda para el sustento de las variables estudiadas.

Los antecedentes correspondientes a nuestro medio son:

- Patricia Roxana Puma Chacón (2006) en la Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, realizó el estudio sobre “*Hostilidad Laboral y Personalidad en instituciones de Salud de Arequipa*” realizando un análisis del hostigamiento o acoso

psicológico en el trabajo, cuyo propósito fue investigar la relación entre hostilidad y su repercusión en la personalidad tanto para el trabajador y su entorno como para la institución en la cual trabaja (ESSALUD, MINSA y ONG). La conclusión a la que llegaron es que existe una asociación entre hostilidad y la personalidad de los trabajadores de las instituciones de salud (MINSA, ESSALUD y ONG).

- Dayana Catherine Flores Tinoco y Dayana Lucién Linares Quicaño (2010) en la Universidad Nacional de San Agustín en Arequipa. Realizaron una investigación titulada “*Acoso Psicológico en el trabajo, personalidad y variables sociodemográficas, en los empleados administrativos en la Gerencia Regional de Salud Arequipa*”, obteniendo como conclusión, que se encontró asociación positiva entre el acoso psicológico y las escalas de personalidad: depresión y paranoia, lo cual implica que los trabajadores con rasgos relacionados con estas escalas, pueden ser más vulnerables a sufrir acoso que los que no poseen estos rasgos. Si bien esta tesis toca sólo una forma de agresión laboral como es el acoso psicológico, se orienta más a su relación con la personalidad (que en nuestra tesis no será abordada).
- Nora Ydalia Gamarra Madriaga y Vanessa Daysi Martinez Chambi (2014) realizaron una investigación denominada “*Prevalencia del mobbing o acoso laboral y su relación con el síndrome de Burnout en los trabajadores de una empresa industrial de Arequipa*” en la cual buscaron conocer la prevalencia del acoso laboral y del síndrome de Burnout al interior de la empresa industrial y determinar si existe una relación entre ambas llegando a la conclusión que la prevalencia de acoso laboral en los trabajadores de la empresa industrial es mínima (9,02 %). En relación a sus indicadores la mayoría de sus trabajadores percibe la presencia de violencia en niveles altos, no obstante la intensidad de violencia se presenta en niveles bajos, lo que indica que los trabajadores perciben la presencia de eventos violentos aunque de baja intensidad, por lo cual no llegan a convertirse en situaciones de acoso laboral; mientras que el Síndrome de Burnout está presente sólo en el 5.49% de trabajadores y al relacionar el resultado final de Mobbing con el Burnout no se halló relación significativa entre dichas variables. En esta tesis también se toca sólo un tema que forma parte del constructo agresión laboral; además se habla de violencia sin precisar

su distinción con la agresión; sin embargo en nuestra tesis diferenciamos estos dos conceptos, considerando a la violencia como la agresión de máxima intensidad.

Las investigaciones correspondientes a otros países son:

- Robert A. Baron y Joel H. Neuman (1996), en su investigación “*workplace violence and workplace aggression: evidence on their relative frequency and potential causes*”, se plantea la hipótesis de que las formas de agresión verbal, pasiva e indirecta son las más comunes en los lugares de trabajo que las formas física, activa y directa ya que maximizan las posibilidades de lastimar a otros reduciendo el riesgo de ser descubiertos, asimismo un segundo foco de gran interés para los investigadores es conocer si los cambios recientes (recorte de personal, recortes de presupuesto, cambios tecnológicos, incremento de la diversidad en la fuerza de trabajo, introducción de nuevas acciones políticas, incremento de trabajadores de medio tiempo) que se puedan dar una organización incrementan la agresión laboral. Los resultados encontraron que las formas de agresión verbal y pasiva son más frecuentes en las organizaciones que las formas física y activa, sin embargo contrario a lo que se esperaba se halló que la forma de agresión directa era más frecuente que la indirecta, lo que se justifica en que esta última forma de agresión lleva a la “victima” a preguntarse quién fue el autor de los actos agresivos por lo que a su vez se estaría reduciendo la seguridad de ser descubierto como agresor. Con respecto a la segunda hipótesis planteada, sí se encontró que la incidencia de agresión laboral se incrementa con los cambios ocurridos en el lugar de trabajo; destacando de los datos obtenidos que los recortes de presupuesto pueden generar robo y vandalismo cuando se percibe que son injustos, y las condiciones ambientales físicas adversas generan afectividad negativa, frustración y percepción de injusticia. Finalmente, para los autores es importante detectar las formas de agresión verbal y pasiva ya que estas pueden ser el empiezo de una “espiral” de agresión que gradualmente evolucionara a formas más directas y activas de agresión, de mismo modo es importante orientarse en investigaciones de los cambios recientes que las organizaciones atraviesan las cuales se están estudiando como parte de la satisfacción laboral y motivación.

- Sandra L. Robinson y Anne M. O'Leary-Kelly (1998) realizaron la investigación titulada “*Monkey see, Monkey do: the influence of work groups on the antisocial behavior of employees*” (Los monos ven, los monos hacen: la influencia de los grupos de trabajo en los comportamientos antisociales de los empleados), en la cual se examina como la acciones antisociales individuales están formadas por el contexto dentro del cual los empleados trabajan; para ello desarrollan su investigación desde tres perspectivas teóricas que sostienen que los grupos de trabajo influyen en la tendencia de un comportamiento antisocial: el enfoque de la atracción-selección-abandono, la teoría del procesamiento de información y la teoría del aprendizaje social. Se utilizó un análisis multínivel para la realización de la investigación. Los resultados arrojaron que la conducta antisocial que se exhibe por los grupos de trabajo fue un predictor significativo de comportamientos antisociales individuales en el lugar de trabajo, lo que sugeriría que un enfoque de investigación grupal es apropiado e importante para entender tales comportamientos; también se encontró en relación al enfoque de la atracción-selección-abandono que los lugares de trabajo con climas antisociales influyen más fácilmente en conductas antisociales, que aquellos empleados que muestran menos comportamientos antisociales también se encuentran menos satisfechos laboralmente y que contrario a lo que se creía los empleados no muestran intenciones de dejar su trabajo o la organización en la que se encuentren. Cabe agregar que para esta investigación las autoras utilizan el término comportamientos antisociales para referirse a las acciones que se clasifican dentro de la agresión laboral.
- Joel H. Neuman y Loraleigh Keashly (2004) llevan a cabo un estudio para el desarrollo de un cuestionario que mida la agresión laboral: “*Development of the workplace aggression research questionnaire (WAR-Q): preliminary data from the workplace stress and aggression Project*” en la cual obtuvieron datos de 8569 empleados. En este estudio se presenta una base datos para las formas de agresión verbal, física, activa, pasiva, directa e indirecta, llevada a cabo por compañeros de trabajo, superiores, subordinados y clientes, al mismo tiempo se correlacionó los datos anteriormente indicados con otra medidas de satisfacción laboral, intentos de dejar la organización, otras actitudes, así como también con la cultura y clima organizacional. Los datos tabulados encontraron que las formas predominantes de agresión eran

verbal, pasiva e indirecta; que los principales responsables de la agresión eran los compañeros de trabajo, seguido de supervisores y clientes, y las percepciones de causa de agresión iban dirigidas a los rasgos de personalidad de los demás, razones de estrés, y políticas de la organización. Finalmente si se encontró una correlación negativa baja para la agresión laboral y el clima organizacional.

- Sandy Hershcovis y Julian Barling (2009) en un trabajo “*Towards a multi-foci approach to workplace aggression: a meta-analytic review of outcomes from different perpetrators*” (Hacia un enfoque de múltiples focos de agresión en el lugar de trabajo : una revisión meta-analítica de los resultados de diferentes perpetradores), en el que usando un meta análisis se examinó tres resultados de actitud: satisfacción laboral, compromiso afectivo, y la intención de cambiar de trabajo; tres resultados de conducta: desviación interpersonal, desviación organizacional, y desempeño laboral y cuatro resultados relacionados a la salud: salud en general, depresión, cansancio emocional y físico; de la agresividad laboral desde tres diferentes fuentes: supervisores, compañeros de trabajo y agentes externos. Los resultados de 66 muestras concluyeron que la agresión del supervisor es la que más efectos adversos tiene hacia los resultados de actitud y comportamiento. La agresión de los compañeros de trabajo tiene mayores efectos adversos que la agresión de agentes externos en los resultados de actitud y comportamiento; mientras que no hay diferencias significativas entre la agresión de los supervisores, compañeros de trabajo y agentes externos para la mayoría de resultados relacionados a la salud.
- Sandy Herschcovis (2011) realizó un estudio titulado “*La falta de civismo, desvaloración social, intimidación...a mí!: un llamado a la reconciliación de constructos dentro de las investigaciones de agresividad laboral*” en el cual examino meta-analíticamente los efectos de los comportamientos de supervisión abusiva, intimidación, falta de civismo, la desvaloración social y los conflictos interpersonales pero no encontró diferencias significativas entre los distintos constructos y sus impactos por lo que propone una reestructuración de las mismas bajo el concepto de agresividad laboral.
- Hershcovis y Barling (2010) en un trabajo titulado “*Comparing victim attributions and outcomes for workplace aggression and sexual harassment*” compararon las

atribuciones realizadas por víctimas de comportamientos agresivos y de acoso sexual para darle sentido a estos hechos y concluyeron que mientras las víctimas de acoso sexual son capaces de despersonalizar la agresión sufrida al atribuirla a una categoría social, las víctimas de comportamientos agresivos tienden a personalizarla, y sufren, por lo tanto, de efectos más severos.

- Alicia Omar, Juan Vaamonde y Hugo Uribe (2012) en un estudio denominado “*Comportamientos contraproducentes en el trabajo*” que fue realizado para validar una escala de comportamientos contraproducentes en el trabajo (CCP) encontraron que las dimensiones de CCP presentan correlaciones positivas y significativas entre sí. A su vez las tres facetas de los CCP: interpersonales (comportamientos antisociales dirigidos a compañeros de trabajo), organizacionales (comportamientos antisociales y violatorios de las normas, instalaciones y bienes de la organización) y antiproductivos (comportamientos para provecho y distracción del personal en horas de trabajo) se vinculaban negativamente con la satisfacción laboral, la satisfacción con la vida, la afectividad positiva, las percepciones de justicia, y positivamente con la afectividad negativa y el estrés por sobrecarga laboral.
- José Hernandez, Jose Espinoza y Manuel Aguilar (2013) llevaron a cabo una investigación denominada “*Clima Laboral: la influencia de la supervisión, y los factores organizacionales y la predisposición de los empleados*” en la que analizan con un diseño cuantitativo experimental la influencia de la supervisión, los factores organizacionales y la predisposición de los empleados en empresas pyme de México. Este estudio se realizó en 384 empleados de Ciudad Juárez los cuales pertenecían a diferentes niveles y categorías dentro de las empresas, en estas categorías se encuadraron empleados administrativos, supervisores, ingenieros y gerentes. Para la prueba de las hipótesis se realizó el análisis de regresión múltiple. Este estudio provee apoyo empírico para la hipótesis de investigación, de cómo las provocaciones de los supervisores y las señales agresivas en la empresa tienen un efecto directo en participar en las agresiones. los resultados sugirieron que la supervisión abusiva y un clima de agresión en el trabajo tiene un efecto directo en la intención de participar en agresiones en el trabajo en comparación a la supervisión positiva y un clima organizacional no agresivo.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. LA AGRESIÓN LABORAL**

A lo largo de los años el concepto de agresión se ha utilizado en diversos contextos, se ha explicado desde diversos enfoques y se ha usado equívocamente como sinónimo de violencia (por ser esta la forma más sencilla de visualizar la agresión), por lo que a la fecha aún existe confusión en su uso y entendimiento.

En un contexto laboral los actos de agresión han empezado a estudiarse bajo la denominación de “agresión laboral”, integrando en su definición una serie de conceptos como el bullying, mobbing, acoso sexual, hostigamiento laboral, comportamientos contraproducentes, comportamientos incíviles, entre muchos más, cada uno de los cuales se ha orientado a identificar actos agresivos que pueden ser catalogados como leves, moderados y severos; sin embargo la diversidad y abundancia de estos conceptos ha hecho énfasis en algunos actos agresivos obviando otros, lo que ha generado complicaciones a la hora de abordar el tema y evaluar su impacto en las organizaciones e individuos que laboran en las mismas.

Para poder comprender la agresión laboral primeramente tenemos que entender la necesidad del uso de este constructo y su definición, luego expondremos algunos modelos de su formación, posteriormente abordamos sus formas, sus predictores y consecuencias así como sus dimensiones para diferenciarla y sus tipos.

Es importante agregar que para esta investigación nos enfocamos en el modelo de O'Leary-Kelly, Griffin y Glew (1996) quienes a su vez toman la teoría del aprendizaje social para explicar el desarrollo de la agresión laboral como consecuencia de factores organizacionales. Cabe añadir que la teoría del aprendizaje social mantiene una posición que nos permite entender las conductas de agresión como el resultado de un proceso de aprendizaje y de factores situacionales capaces de desencadenarla (Campojó, 1997), es así que “un individuo aprende a ser agresivo observando a personas y actos agresivos, aceptando la conducta en sí mismo y luego realizándola” (Andrade, Bonilla y Valencia, 2012). Finalmente abordamos los tipos de agresión laboral desde la clasificación de Arnold Buss (1961), los mismos que son esenciales para poder interpretar y describir los resultados de la presente investigación.

### **2.1.1. Agresión laboral: necesidad de un constructo integrativo**

Existe un gran rango de actos que constituyen la agresión laboral. Partiendo de los esfuerzos para lastimar a otros en un contexto laboral mediante acciones sutiles o encubiertas, pasando a confrontaciones activas, la destrucción de propiedades, o asaltos físicos directos.

Un gran número de constructos (bullying, mobbing, abuso emocional, actos inciviles, supervisión abusiva, pequeña tiranía, violencia, comportamientos contraproducentes, venganza, acoso sexual) han capturado dicha gama de acciones agresivas, desviadas, hostiles, abusivas, acosadoras, amenazantes, etc. Y la proliferación de tantos constructos ha ido creando un confuso estado de crisis con lo cual muchos investigadores están estudiando comportamientos similares e idénticos de los empleados usando diferente terminología (Raver y Barling, 2008 citando a Spector y Fox, 2005). Si bien existen diferencias conceptuales de dichos constructos, estas mismas diferencias han sido ignoradas al momento de su operalización. Un ejemplo que apoya lo antes dicho es la investigación dirigida por Hershcovis (2010), en la que diferencio los efectos negativos del bullying, la

supervisión abusiva y la conductas de incivismo, sus hipótesis fueron que tanto el bullying como la supervisión abusiva tenían efectos mucho más adversos que las conductas de incivismo por ser estas menos intensa, frecuentes y no tener claro al actor de las mismas sin embargo los resultados obtenidos arrojaron que no existía diferencias significativas entre los efectos de todas ellas, sus efectos eran similares en todos.

Para Aquino y Thau (2009), esta sobreposición está impidiendo el desarrollo teórico en la literatura académica y sugiere la necesidad de una evaluación empírica y la existencia de un nuevo constructo unificador.

Por su lado Neuman y Baron (2005), creen que la proliferación de tantos y diversos constructos está creando una fragmentación que impide el avance de la teoría y práctica en el campo organizacional. Sin embargo también dicha fragmentación puede ser útil en las aplicaciones y medidas de intervención y prevención de la agresión en el campo organizacional, pero la integración de esos constructos es importante para la teoría e identificación del problema de manera general.

Es a raíz de las razones expuestas que se justifica el uso y la importancia del constructo de “agresión laboral” como integrador y unificador de los variados constructos ya mencionados.

### **2.1.2. Definiciones de Agresión Laboral**

Existen múltiples conceptualizaciones de agresión laboral las cuales se derivan posiblemente de uno o más de las siguientes cinco fuentes (Hershcovis y Barling, 2007): 1) los supuestos de los investigadores en cuanto a la agresión laboral, 2) la conceptualización de agresión, 3) la severidad y el objetivo hacia el que se dirige la agresión, 4) perspectiva desde la cual se estudia la agresión (p.e., víctima, agresor) y 5) la intencionalidad.

La primera fuente mencionada, los supuestos o perspectivas ideológicas en las que se basan los investigadores para estudiar los actos de agresión laboral se han enfocado, por un lado, en una perspectiva centrada en la gerencia reconociendo

que la agresión se presenta contra las normas (Benet y Robinson, 2000; Fox y Spector, 2005; Robinson y O`Leary-Kelly, 1998). Estos investigadores definen la agresión laboral como un acto que amenaza el bienestar de la organización y de sus miembros, siendo por tanto un constructor negativo, antisocial y que se aparta de la norma.

Contrario a ello, Bies y Tripp (2005) parten de una aproximación centrada en el empleado, considerando que la agresión laboral no implica en todos los casos ir en contra de la norma; sugieren que la agresión es el resultado de factores situacionales negativos en la organización tales como la injusticia o un pobre liderazgo que lleva a los empleados a actuar de determinada manera con el objetivo de eliminar estos factores negativos. Desde esta perspectiva, se puede llegar a considerar la agresión laboral en algunos casos prosocial, productiva y beneficiosa desde la visión del empleado (Díaz, 2011).

Una segunda fuente de variación en la definición de la agresión laboral es la relativa a su conceptualización. Autores como Robinson y Bennett (1995) consideran la agresión laboral como una conducta voluntaria que infringe o quebranta las normas de la organización y que amenaza el bienestar de la organización y/o de sus miembros (Díaz, 2011). Desde esta perspectiva el acto agresivo es considerado como una acción en contra de las normas (robar a la empresa, abuso verbal, trabajar lentamente de manera intencionada). Este tipo de conducta agresiva ha recibido diferentes nombres, conductas antisociales (Robinson y O`Leary-Kelly, 1998), conductas contraproducentes (Spector y Fox, 2005), incivismo (Anderson y Pearson, 1999; Lim y Cortina, 2005) y conductas negativas o malas conductas (Vardi y Weiner, 1996) entre otros (Díaz, 2011).

Otras conceptualizaciones como las de Aquino, Tripp y Bies (2001) y Skarlicki y Folger (1997) abordan la agresión laboral como una forma de venganza hacia la organización y sus miembros por una serie de injusticias percibidas (desobedecer las instrucciones de los supervisores, dañar los equipos). En este caso, a diferencia de la aproximación de Robinson y Bennett (1995), la agresión es una respuesta a una provocación particular. Sin embargo, a pesar de ser dos conceptualizaciones distintas de la agresión laboral (venganza o infracción de normas) en sus operacionalizaciones son muy similares, así como en los

resultados de los estudios sobre factores predictores que utilizan una u otra (Díaz, 2011).

La tercera fuente relacionada con las múltiples definiciones de agresión laboral, hace alusión a la severidad y el objetivo hacia el cual va dirigido la agresión. Robinson y Bennett (1995) encontraron que la agresión laboral varía en dos dimensiones denominadas severidad (menor vs. mayor) y objetivo de la agresión (interpersonal vs. organizacional). La agresión interpersonal va dirigida a alguna persona en particular de la organización (gritar a alguien, expandir rumores), mientras que la agresión organizacional busca causar algún daño a la organización como un todo (tomar descansos muy largos, desperdiciar recursos). Esta clasificación de las conductas agresivas es similar a la propuesta por otros autores como Spector y Fox (2005), quienes en el estudio de conductas contraproducentes en el trabajo, separan las que van dirigidas a otras personas y a la organización. Por el contrario, Robinson y O'Leary-Kelly (1998) al medir conductas antisociales incluyen ambos conceptos a la vez, al igual que Skarlicki y Folger (1997) al medir conductas de venganza (Díaz, 2011). Además, algunos investigadores combinan las más severas formas de agresión y las menos severas como las agresiones psicológicas dentro de la misma medida, y otros examinan solo la agresión psicológica.

Los resultados de las investigaciones de los últimos años, resaltan la importancia de diferenciar hacia quién va dirigida la agresión laboral. Por ejemplo, en un meta-análisis de los factores que predicen la agresión en el trabajo realizado por Hershcovis et al. (2007), se encontraron diferencias en los predictores para la agresión interpersonal y organizacional. El primer tipo de agresión suele estar asociado con conflictos interpersonales, mientras que la agresión organizacional aparece asociada con factores como la insatisfacción laboral y limitaciones o restricciones situacionales (Díaz, 2011).

La cuarta diferencia en la conceptualización de la agresión laboral, hace referencia a la *perspectiva de la agresión que asume el investigador*, y la relación de ésta con las dos grandes líneas de investigación que existen actualmente sobre el tema: el estudio de los factores que predicen la agresión laboral y el estudio de las consecuencias de la misma. En general, los investigadores frecuentemente

tienen en cuenta la perspectiva del agresor al estudiar los factores predictores de la agresión (Inness, Barling y Turner, 2005), y la perspectiva de la víctima para estudiar las consecuencias (Lim y Cortina, 2005).

Las investigaciones en diversas formas de agresión interpersonal como el incivismo (Lim y Cortina, 2005), el acoso psicológico (Einarsen, 1999; Leymann, 1996), tienden a tener en cuenta la perspectiva de la víctima. Por el contrario, las investigaciones en agresión organizacional como el estudio de conductas contraproducentes (Spector y Fox, 2005) y conductas antisociales (Robinson y O'Leary-Kelly, 1998), se suelen enfocar en el causante de la agresión.

Finalmente, la quinta fuente de diversas consideraciones sobre la agresión laboral tiene que ver con la intencionalidad. No existe un acuerdo entre los investigadores sobre el uso de la intención como característica definitoria de la agresión. Neuman y Baron (2005) consideran que se debe tener en cuenta la intención para evitar excluir conductas que buscan causar daño pero que finalmente no lo logran. Resaltan además, que la intencionalidad se refiere al intento real del agresor más que a la intencionalidad percibida por la víctima (Díaz, 2011). Otros investigadores como Anderson y Pearson (1999) sostienen que muchos actos de agresión son ambiguos en su intención, sugiriendo que ésta no se incluya como característica definitoria (Díaz, 2011).

Luego de haber enmarcado mejor algunas características de las diversas conceptualizaciones que existen para la agresión laboral, pasamos a citar algunas definiciones para la agresión laboral, no sin antes indicar que las principales conceptualizaciones que nos han orientado a entender el tema del presente estudio provienen de Neuman y Baron (1998 y 2005) y O'Leary-Kelly, Griffin y Glew (1996).

La definición dada por Neuman y Baron (1998 y 2005), para la agresión laboral indica que es cualquier forma de comportamiento dirigida por una o más personas en un centro de trabajo hacia la meta de lastimar a una o más personas con quienes ellos trabajan o han trabajado, también puede darse en contra de la organización misma en la cual ellos están presentes o han estado presentes. Agregan también que la víctima está motivada a evitar tales intentos de agresión.

Para O’Leary-Kelly, Griffin y Glew (1996) la agresión laboral es un “intento de conducta destructiva o perjudicial, iniciada por un miembro interno o externo de la organización y que es provocada por algún factor del contexto organizacional” (p.229). Esta definición incluye tanto a empleados como a miembros externos de la organización. Se centra en causas organizacionales (Díaz, 2011).

Por otro lado Raver y Barling (2008), resaltan en la definición Neuman y Baron, en la cual la agresión laboral incluye actos que apuntan o cuyo objetivo es también la organización, pero que sin embargo para ser considerado de esta manera la organización tendría que ser vista como un colectivo social ya que no es posible que la agresión sea dirigida a objetos inanimados.

Para Raver y Barling (2008) la definición de agresión laboral dada por Neuman y Baron en el 2005, abarca una gran cantidad de actos interpersonales negativos en el trabajo y que han sido descritos como el “lado oscuro” de los constructos organizacionales. El constructo de agresión laboral tiene la ventaja de incluir todos los posibles actos que intentan lastimar a otros en el lugar de trabajo, estos actos pueden ser llevados a cabo por algún miembro de la organización o ser experimentados por algún otro miembro de la organización (o colectivo social, es decir la organización en sí misma).

Glomb y Liao (2003), brindan una conceptualización de agresión laboral considerando la definición de Neuman y Baron, sin embargo se enfocan en formas de agresión interpersonal más que en formas de agresión dirigidas a la organización. Intentan capturar dichos comportamientos agresivos de baja intensidad (tales como gritar a otra persona, hablar detrás de otros y retener recursos necesarios de otras persona) además de la evaluación de conductas extremas generalmente asociadas con la violencia en el lugar de trabajo (como el asalto físico y amenazas).

Para Hershcovis y Barling (2007), la agresión laboral es cualquier acto negativo, el cual puede ser cometido hacia un individuo en el lugar de trabajo o en el propio lugar de trabajo, de manera que el objeto de agresión intenta evitar dichos actos. Esta definición, según sus autores es diferente a las demás porque comprende: 1)

la intención, 2) el objetivo específico, 3) el daño, y 4) los perpetradores específicos.

Schat y Kelloway (citado por Barling, Dupré y Kelloway, 2009) ofrecen una definición general de la agresión laboral, para ellos son comportamientos realizados por un individuo o varios individuos, dentro o fuera de una organización, que intentan lastimar física y psicológicamente a un trabajador o trabajadores y ocurre dentro de un contexto relacionado al trabajo. Ellos sugieren que esta definición: a) es consistente con las definiciones usadas en la literatura sobre la agresión humana, b) es suficientemente general para incluir un amplio rango de comportamientos físicos y no físicos que comprende la agresión laboral, c) abarca comportamientos agresivos realizados por una variedad de fuentes dentro y fuera de la organización (supervisores, compañeros de trabajo, clientes, pacientes).

### **2.1.3. Modelos de la Agresión Laboral**

Existen diversos modelos para la entender la agresión laboral, sin embargo en este parte tocamos solo algunos de ellos.

#### **2.1.3.1. Modelo de la Agresión Laboral de Anne O'leary-Kelly, Ricky Griffin y David Glew (1996)**

O'Leary-Kelly, Ricky Griffin y David Glew (1996), proponen un modelo para el estudio de la agresión y la violencia contemplando como antecedentes de los mismos factores organizacionales, conociéndose este modelo como *agresión motivada por la organización*.

Uno de los enfoques con mayor relevancia para explicar la agresión es el que proviene del aprendizaje social, con el cual Bandura (1973) llega a sugerir que la agresión se genera principalmente por factores externos (refuerzos y diversas situaciones) más que por factores internos como por ejemplo los instintos. De acuerdo a esta teoría los comportamientos agresivos son aprendidos de la misma forma que otros tipos de comportamientos, mediante las experiencias directas y la imitación. De este modo se resalta como contribuidores de los comportamientos

agresivos a la experiencia individual y los factores del ambiente (O'leary-Kelly, Griffin y Glew, 1996).

A continuación pasamos a detallar ambos tipos de factores –individuales y medioambientales– para luego relacionarlos con el modelo de agresión laboral que presentan O'leary-Kelly, Griffin y Glew.

#### **A). Contribuciones individuales a la agresión**

La teoría del aprendizaje social sugiere que los individuos que obtienen resultados positivos por acciones agresivas aprender a exhibir comportamientos agresivos; estas experiencias directas pueden provenir de la familia, la escuela, grupos de pares, entre otros.

El aprendizaje por observación también contribuye a adquirir tendencias agresivas. Los individuos que se desenvuelven en un medio ambiente en el cual los modelos son premiados por mostrar comportamientos agresivos son más proclives a comprometerse en tales comportamientos.

El modelado podría ser un mecanismo especialmente importante en la adquisición de la agresión, debido al alto costo del aprendizaje de ensayo-error de estos comportamientos. Aunque cualquier modelo puede ser relevante, las influencias de la familia son cruciales; del mismo modo algunas investigaciones han mostrado que también el modelado simbólico interviene en la adquisición de comportamientos agresivos.

Independientemente de cómo es que se adquieren algunas tendencias agresivas, Bandura y Walters (1959) aclaran que algunos individuos son más propensos a ser violentos que otros (O'leary-Kelly, Griffin y Glew, 1996).

#### **B). Contribuciones medioambientales a la agresión**

Siguiendo con la perspectiva del aprendizaje social, encontramos que esta sugiere que la agresión como otros comportamientos están regulados por factores ambientales. Las personas aprenden a responder a

cierto tipo de estímulos con acciones agresivas las mismas que pueden controlarse al emparejarse con ciertas respuestas y experiencias. Si asociamos un estímulo neutro con una acción continua y reiterada de agresión, el estímulo antes neutro llegará a desencadenar agresión por sí mismo. Por ejemplo, en una empresa en la que los empleados pertenecen a diferentes áreas pero que mantienen metas competitivas entre ellos, llegarán a mostrar argumentos agresivos al entablar conversación con alguien que no corresponde a su área o simplemente mostraran impulsos agresivos ante la presencia de algún trabajador de otra área (O'leary-Kelly, Griffin y Glew, 1996).

Un segundo proceso por el cual los estímulos de control se establecen como agresivos es a partir de las consecuencias que se generan luego de una respuesta particular. Los individuos aprenden que la agresión puede premiarse o castigarse dependiendo del momento, la situación y el objetivo elegido en la que se dio la agresión.

La teoría del aprendizaje social identifica distintos tipos de instigadores de la agresión ya que reconoce que no todos los individuos reaccionan de la misma manera ante un estímulo que desencadene agresión. Estos son:

**a. Modelado:**

Mirar a otros ser agresivos puede desencadenar agresión en el observador. Este efecto se produce por diferentes razones, primero porque observar a un modelo agresivo reduce la inhibición de agresión del observador, de otro lado observar agresión estimula el aerousal emocional del observador y este a su vez desencadenar agresión. Finalmente, la atención del observador de un modelo de agresión también puede dirigirse al uso de objetos que pueden ser utilizados agresivamente. Por ejemplo: un ambiente hostil de acoso sexual puede ser explicado como parte de la influencia de modelos; los individuos que observan continuamente a sus compañeros acosar a un colega pueden experimentar un incremento del aerousal emocional y una ruptura de su inhibición con este tipo de conductas, por lo cual

también caería en actos de agresión hacia ese colega (O'leary-Kelly, Griffin y Glew, 1996).

**b. Tratamiento aversivo:**

Un segundo desencadenante de actos agresivos es un tratamiento aversivo, el cual incluye condiciones directas tales como asaltos físicos y amenazas verbales o condiciones más indirectas tales como frustración de objetivos y la disminución adversa de refuerzos positivos. Según Bandura (1973), la forma más útil de provocar agresión es por asaltos y amenazas; una forma menos confiable que también está asociada a la agresión es la eliminación de las recompensas o la interferencia con los objetivos.

**c. Incentivos**

Los individuos pueden comportarse más agresivamente si en su ambiente laboral hay factores que recompensan dichos comportamientos. Por ejemplo, si en una organización se promueve a los empleados que manipulan y lastiman psicológicamente a sus compañeros de trabajo o a aquellos que atiende primero a clientes que se comportan de una manera hostil, se está suministrando incentivo para la agresión. Es decir, cuando los individuos reciben refuerzos positivos ante tales situaciones serán más propensos a repetir y mantener tales conductas en un futuro.

**d. Factores en el medio ambiente físico**

El hacinamiento, las temperaturas variadas, una pobre ventilación del aire, y el ruido desempeñan una rol resaltante en los actos de agresión.

#### **2.1.3.1.1. Características individuales y del entorno organizacional y la agresión motivada por la organización**

O'leary-Kelly, Griffin y Glew (1996), indican que ambos factores son importantes en su teoría para explicar la agresión laboral. Con respecto a las características individuales, ellos se enfocan en las “tendencias” a la agresión que pueden presentar los individuos en sus centros de trabajo como resultado de experiencias previas en las que ellos aprendieron a conseguir sus metas mediante comportamientos agresivos, al mismo tiempo dichos comportamientos serían una amenaza para los empleados como para la organización. Los autores proponen el siguiente ejemplo: ante una evaluación muy crítica un empleado con tendencias agresivas reaccionaría muy agresivamente en comparación a alguien que no ha aprendido a utilizar la agresión para conseguir lo que desea.

Continuando con la explicación que brindan los autores, también afirman que las características del entorno organizacional activan la agresión en un contexto determinado. Los individuos que se ven envueltos en un contexto organizacional con modelos agresivos, tratamientos aversivos, incentivos para las conductas agresivas y/o condiciones desfavorables del medio físico estarán más cercanos a comprometerse en comportamientos agresivos.

El clima organizacional también influye en los individuos, aun si los individuos no han adquirido tendencias agresivas; estos podrían adquirir tales tendencias como resultado de experiencias posteriores a su ingreso en un centro de trabajo agresivo (O'leary-Kelly, Griffin y Glew, 1996).



**Figura 1.** Modelo propuesto por O'Leary-Kelly, Griffin y Glew

### 2.1.3.2. Modelo teórico de la agresión laboral de Neuman y Baron

Para Neuman y Baron (1998) la agresión como otras formas de comportamiento complejo surge de la interacción de una amplia gama de factores sociales, situacionales y personales. Ellos presentan un modelo para poder entender las causas de la agresión laboral, y de alguna manera también brindar algunas estrategias para su prevención.

Dentro de los **factores sociales de la agresión laboral**, se describen como situaciones que enojan a las personas actos que hicieron o dijeron, y que llegaron a molestar de tal manera que se justifica posteriormente su agresividad a raíz de los mismos.

La percepción de un *trato injusto* está asociado con conflictos, con robos de parte de los empleados y reacciones negativas al despido de empleados. Neuman y Baron en 1997 encontraron que quienes perciben que son tratados injustamente por sus superiores estuvieron más cerca de comprometerse en actos de agresión en contra de sus superiores.

Los *eventos que inducen a la frustración* si bien han sido considerados como antecedentes de agresión, investigaciones sistemáticas del mismo como variable

han demostrado que es un provocador débil a excepción de situaciones en que las metas de los individuos han sido frustradas, en esos casos se ha encontrado una correlación positiva con la agresión en contra de otros, la hostilidad personal, sabotaje, huelgas, retraso de trabajo, robos y el retiro de empleados.

El *aumento de la diversidad de empleados* en el trabajo puede generar sentimientos de afecto negativos y dificultar la comunicación interpersonal ya que si bien las personas se sienten atraídos por aquellos que se parecen a ellos pueden rechazar a aquellos de quienes se sienten diferentes por distintas razones como la edad, género, cultura o capacidades físicas y mentales.

*El comportamiento normativo y la violación de normas* indican la permisividad hacia ciertas formas de agresión leves o moderadas por parte de las normas grupales de una organización, puede llevar a que los trabajadores crean que determinadas prácticas no sólo son bien vistas en sus trabajos, sino que además pueden obtener beneficios si las llevan a cabo (Siehl, 1987).

Con respecto a los **factores situacionales** cabe mencionar los *cambios en los nuevos centros de trabajo*, con los cuales los empleados se están enfrentando a situaciones como el despido, reducción de personal, e implementación de nuevos sistemas de monitoreo que a su vez les ocasiona estrés, frustración, depresión, resentimiento y hostilidad; y las *condiciones medioambientales* que son mencionados como factores facilitadores de conductas violentas, por ejemplo, ambientes con temperaturas poco confortables, excesivo nivel de ruido, etc.

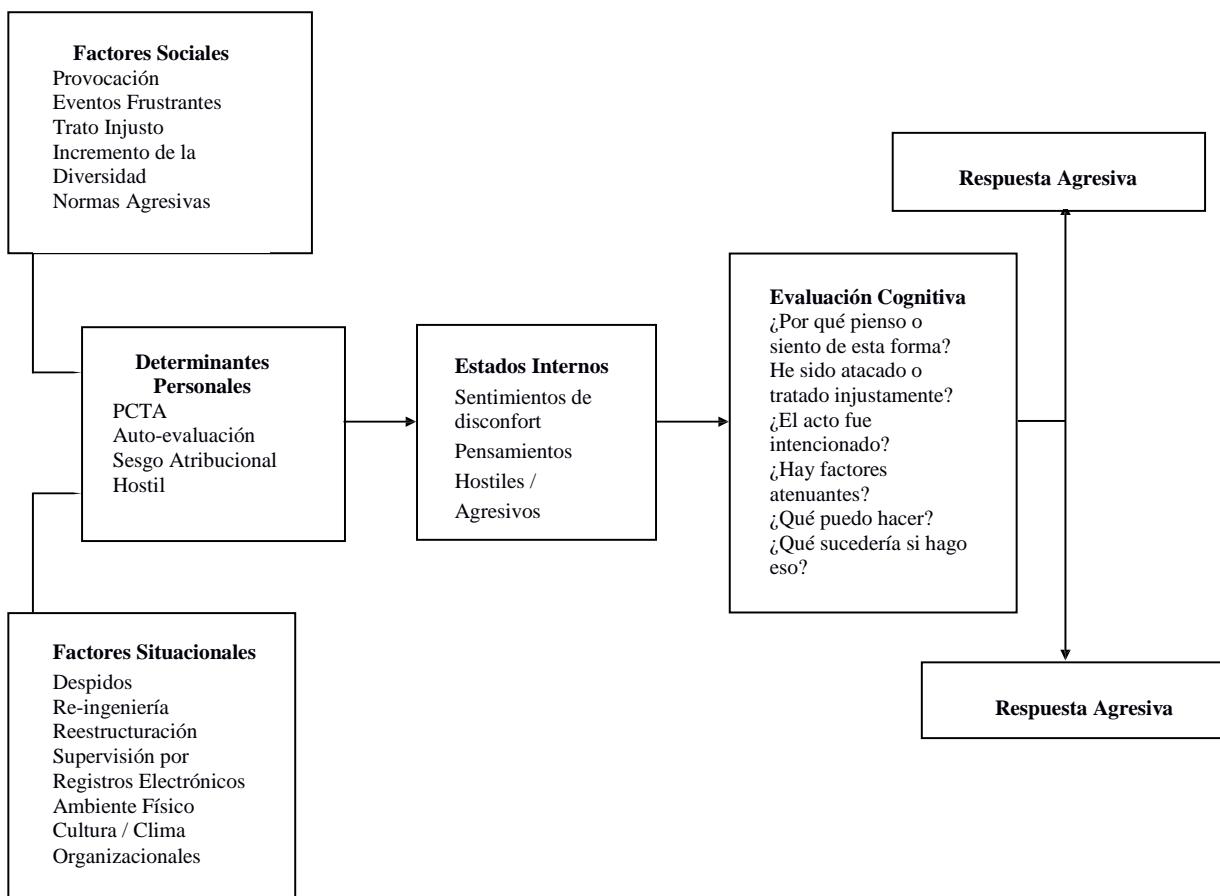
Finalmente con respecto a los **factores personales**, se indica que los individuos se diferencian en su inclinación a la agresión, algunos pueden reaccionar levemente y otros fuertemente a una misma situación. Así mismo es importante recalcar que Neuman y Baron sugieren que los factores situacionales y sociales que ellos consideran en su modelo teórico de la agresión laboral podrían influenciar a los individuos en distintos grados dependiendo de un número de factores de disposición. A continuación se describirán los factores que lo componen.

*Patrón de conducta tipo A*, cuyos individuos son más irritables e impacientes, prefiriendo el trabajo solos o en caso contrario intentar tener siempre el control de la situación. Pierden rápidamente el temple y demuestran altos niveles de agresión en comparación al patrón de comportamiento tipo B. Neuman y Baron (1997) encontraron una relación significativa entre el tipo A de comportamiento y las formas de comportamiento laboral.

De otro lado un alto *comportamiento de autocontrol*, que considera un buen nivel de sensibilidad social y moderación por lo que la persona vaya a decir con el fin de producir impresiones favorables es más conciliador con respecto a los conflictos interpersonales que aquellos que muestran un bajo autocontrol en su comportamiento.

Un *sesgo atribucional hostil*, que sugiere que algunos individuos interpretan el comportamiento de los demás como hostil, por lo que se llegan a sentir más rápidamente amenazados y ofendidos, lo que a su vez los lleva a reaccionar agresivamente ante las más mínima provocación.

Finalmente cabe hablar de los *estados internos emocionales* (sentimientos de desconfort, afecto negativo) y la *evaluación cognitiva* asociada a los mismos (evaluaciones de carácter cognitivo por parte del trabajador) que pueden determinar si se inicia o no un acto de agresión.



**Figura 2. Modelo de Neuman y Baron**

### 2.1.3.3. Modelo de Hershcovis

Durante los últimos años Hershcovis et al. (2007) han desarrollado modelos explicativos de la agresión en el trabajo. A partir de un meta análisis que llevaron a cabo, concluyeron que existen factores tanto individuales como situacionales que predicen de forma diferencial la agresión laboral.

Encontraron específicamente en relación a las variables individuales, que el rasgo de ira y el sexo son predictores significativos de la agresión, siendo los hombres más agresivos que las mujeres. En cuanto a los factores situacionales, observaron diferencias entre las variables que predicen la agresión interpersonal y la organizacional; específicamente, el predictor más significativo de la

agresión interpersonal fue el conflicto interpersonal, y los predictores más significativos de la agresión organizacional fueron la insatisfacción laboral y las limitaciones o restricciones situacionales (p.e., disponibilidad de recursos). El hallazgo de que tanto factores individuales como situacionales predicen la agresión resalta la importancia de las aproximaciones interactivas.

#### **2.1.3.4. Modelo de Folger y Skarlicki**

Folger y Skarlicki (1998) propusieron el modelo denominado “popcorn model” de agresión laboral; le han denominado de esta forma haciendo una metáfora con lo que ocurre con las palomitas de maíz cuando entran en contacto con el calor de la sartén, sugiriendo detectar los factores de la organización que conducen al “calor”, ya que cuando estalla una palomita, las demás empiezan a estallar también.

Siguiendo la metáfora, el modelo propone que las características de la persona interactúan con las características situacionales (particularmente con la injusticia percibida) causando la agresión en el trabajo. Indican por ejemplo, que los individuos con alto afecto negativo o alto neuroticismo son más sensibles al quebrantamiento de la justicia, lo cual puede llevarlos a respuestas conductuales agresivas.

Skarlicki, Folger y Tesluk (1999) encontraron que las diferencias individuales de afecto negativo y agradabilidad interactuaban con la injusticia organizacional percibida en la predicción de conductas de venganza. En un estudio llevado a cabo por Greenberg y Barling (1999) aplicando este modelo en una muestra de trabajadores administrativos de una universidad, hallaron efectos significativos de interacción entre las características individuales y organizacionales: a) los trabajadores que indicaron consumo habitual de alcohol y que percibían injusticia procedural se implicaron en conductas agresivas hacia sus compañeros y subordinados, b) aquellos con una historia previa de agresión y con sentimiento de inseguridad hacia su trabajo y que percibían

injusticia procedural, se implicaron en conductas agresivas hacia sus subordinados.

Es así como este modelo se puede considerar interactivo. Esta perspectiva es importante en el estudio de la agresión en el lugar de trabajo, ya que permite superar aquellas posturas que indican que las causas primarias de la agresión son las características individuales sin tener en cuenta la importancia de la interacción de las mismas con factores situacionales.

#### **2.1.4. Formas de Agresión Laboral**

Las formas de agresión laboral son variadas y se diferencian entre sí por aspectos como la intencionalidad, el perpetrador o el tipo de conducta. A continuación nombramos algunos con sus respectivas definiciones.

**A. Violencia laboral:** si bien los términos agresión laboral y violencia laboral suelen ser usados indistintamente, hay que tener presente que no se trata de lo mismo. La violencia laboral se refiere solo a casos que involucran asaltos físicos directos, y activos siguiendo la tipología de A. Buss (Neuman y Baron, 1998). Para Schat y Kelloway (2005), es una forma distinta de violencia laboral que comprende comportamientos que son destinados a causar daño físico (por ejemplo asaltos físicos y/o amenazas de asalto físico). Por definición todos los comportamientos violentos son agresivos mientras que no todos los comportamientos agresivos son violentos. También es descrito por Berkowitz en 1993 como agresión pero con implicaciones y consecuencias más serias y negativas (O'leary-Kelly, Griffin y Glew, 1996).

**B. Supervisión abusiva:** Tepper (2000) describe la supervisión abusiva como la percepción de los subordinados respecto al inconveniente en el cual sus supervisores están comprometidos en demostraciones prolongadas de hostilidad verbal y comportamientos no verbales excluyendo el contacto físico. Este constructo se diferencia de otros por enfocarse en un perpetrador en particular, específicamente el supervisor; sin embargo las consecuencias de los malos tratos dados por el mismo no varían de los que son dados por

otros perpetradores como compañeros de trabajo, subordinados o clientes (Hershcovis, 2010).

**C. Comportamientos inciviles:** Fue definido por Anderson y Pearson (1999) como actos desviados de baja intensidad tales como comportamientos verbales y no verbales rudos y descorteses ejecutados en dirección de otro miembro de la organización con intenciones ambiguas de lastimar o hacer daño. Implica actuar con indiferencia por otro en el lugar de trabajo, violar las normas de respeto en el trabajo, incluyendo las establecidas por las políticas de la organización así como las normas y procedimientos formales e informales. Algunos ejemplos de incivismo laboral pueden ser: menoscrecio, comentarios humillantes, exclusión grupal, entre otros.

De acuerdo con Anderson y Pearson (1999) el incivismo carece de claridad, conciencia o intencionalidad. Se pueden atribuir a la ignorancia o descuido del instigador o a la mala interpretación o hipersensibilidad de quien se siente afectado. Puede considerarse una forma “leve o moderada” de agresión, y precursor de formas más graves de agresión en el contexto laboral. Podría representar el inicio de una espiral ascendente de eventos organizacionales negativos (conductas violentas y de coacción) cuya acumulación, al igual que una “bola de nieve”, ocasionaría que la menor injusticia puede precipitar una agresión intensa.

**D. Abuso emocional:** Comportamientos verbales y no verbales que se repiten, (excluyendo el contacto físico) dirigidos a uno o más individuos sobre un periodo de tiempo durante el cual la víctima o el objetivo de agresión ha llegado a tener la sensación de ser un trabajador incompetente y afectado negativamente (Raver y Barling, 2008).

**E. Bullying:** Es definido, por Eirnarse en el 2000, como ocasiones en las que los empleados repetidamente y sobre un periodo de tiempo están expuestos a actos negativos (abuso constante, dejar en ridículo, excluir socialmente, burlas). El bullying puede ser realizado por cualquier miembro de la organización y generalmente ocurre cuando está presente un desbalance de poder entre el autor y su objetivo, sin embargo al referirnos a poder, este se

define ampliamente e incluye cualquier cosa, desde la posición formal o social, pasando por la edad, el tiempo de permanencia en el trabajo, o el género (Hershcovis, 2010).

**F. Mobbing:** Leyman en 1990 lo define como comunicación hostil y desprovista de ética que es administrada de forma sistemática por uno o unos pocos individuos, principalmente contra un único individuo, quien, a consecuencia de ellos, es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de hostigamiento frecuentes y persistentes (definición estadísticas: al menos una vez por semana) y a lo largo de un prolongado período (definición estadística: al menos durante seis meses) (Lopes y Vasquez, 2011).

**G. Acoso sexual:** Definido desde una perspectiva psicológica por Fitzgerald como una conducta indeseada de carácter sexual presentada en el trabajo que es evaluada por el receptor como ofensiva, que excede sus recursos o que amenaza su bienestar (Díaz, Moreno, Garrosa y Sebastián, 2011).

**H. Venganza:** Gran parte de la venganza en el lugar de trabajo ocurre a consecuencia de la injusticia, y el intento por restaurar el balance de lo que es justo y correcto. Cuando las personas no sienten que sus líderes o gerentes han corregido algo que les sucedió injustamente, van a tomar el asunto en sus propias manos (Tripp, 2009). Bies and Tripp explican que la venganza es una respuesta que implica auto-control y se manifiesta de una manera "fría y calculada", así mismo señalan que los procesos de atribución pueden ser elementos cruciales en las manifestaciones de venganza.

**I. Comportamientos contraproducentes:** Se han definido de acuerdo a Robinson y Bennett (1995) y Rotundo y Sackett (2002) como comportamientos antisociales que se refieren a todas aquellas conductas voluntarias que violan importantes normas organizacionales y amenazan el bienestar de la organización o el de sus miembros y son ejecutados por los empleados en su lugar de trabajo (Omar, Vaamonde y Uribe, 2012).

### **2.1.5. Predictores y consecuencias de la Agresión Laboral**

Los predisponentes de la agresión laboral se enfocan en factores individuales y factores organizacionales. La interacción entre ambos debe ser considerada importante en la predicción de la agresión laboral.

Dupré (2003) señala que en el pasado las investigaciones examinaban los predictores de la agresión laboral enfocándose nada más en el desarrollo de un perfil de agresividad individual, o correlatos demográficos y psicológicos; y de esta manera se estuvieron excluyendo algunos predictores situacionales, y para otros autores también contextuales, de la agresión laboral.

Las diferencias individuales se refieren a rasgos de personalidad estables (por ejemplo, el rasgo la ira, la afectividad negativa) y otros factores (por ejemplo , el sexo , la edad, el alcoholismo) que se difieren entre las personas. Las investigaciones han demostrado que los individuos tienen predisposiciones hacia determinados comportamientos y que la manera en la que un individuo interpreta una situación puede variar en función de las diferencias individuales (Hershcovis, Arnold, Dupré, Innes, Mireille y Sivanathan, 2007).

En contraste los predictores de agresión laboral con enfoque en factores organizaciones se refieren a aspectos del contexto que se perciben por las personas, quienes a su vez se influencian en gran medida por otros miembros de la organización (por ejemplo: la injusticia de la organización). Es una reacción a una situación. Según Anderson y Bushman (2002), los investigadores han encontrado que la percepción de provocación llega a desencadenar agresión, debido a que dicha provocación lleva consigo factores que frustran a la persona en sus intentos por alcanzar sus metas u objetivos (Hershcovis “et al.”, 2007).

#### **A. Predictores Individuales**

##### **a. Rasgos y personalidad agresiva**

Para Neuman y Baron (1998), como ya detallamos antes, un patrón de conducta tipo A en el que el individuo mantiene rasgos como: estados de alerta permanentes, apresuramiento y competitividad, es lo les lleva

desarrollar respuestas agresivas en corto tiempo y con mucha facilidad. También consideran los sesgos atribucionales de hostilidad, comportamientos de auto control y estados internos emocionales así como evaluación cognitiva.

Por su lado Dupré y Barling en el 2003 consideran los altos rasgos de ira como predisponentes a experimentar la misma ya que son más propensos a percibir una amplia gama de situaciones que las provocan. Los rasgo de la ira según Spielberger (1991) son "la disposición para percibir una amplia gama de situaciones como molestas o frustrantes, y la tendencia a responder a tales situaciones con elevaciones más frecuentes en el estado de la ira" (Glomb y Liao, 2003). Algunos individuos reaccionan con agresión más rápido que otros frente a lo que ven o perciben como una provocación, y variadas investigaciones han revelado una relación entre agresión laboral (en este punto creemos que también podemos considerar los estudios acerca de las formas de agresión laboral) y rasgos de ira. Así mismo los rasgos de ira son posiblemente la unión entre la agresión laboral y una personalidad hostil (Barling, Dupré y Kelloway, 2009).

#### **b. Afectos negativos**

Watson, Clark, y Tellegen (1988) conceptualizan la afectividad negativa como un rasgo estable, de disposición con una tendencia a ver las cosas negativamente. Los afectos negativos es un estado emocional negativo, y se ha asociado, según Berkowitz (1993) con el aumento de la agresión (Glomb y Liao, 2003). También es importante recalcar que los afectos negativos se reflejan en la predisposición individual a experimentar estados psicológicos negativos, tales como la hostilidad, la tristeza y la ansiedad, los cuales son de naturaleza subclínica (que si bien no son patológicos llegan a perturbar demasiado) (Barling “et al.”, 2009).

### **c. Autocontrol**

Según Synder (1974) se refiere a un proceso de autoobservación y autocontrol guiado por señales situacionales para un adecuado desenvolvimiento social. Las personas que puntúan alto en las medidas de autocontrol regulan sus expresiones para que sus comportamientos sean los adecuados social y situacionalmente, caso contrario a los que poseen un bajo autocontrol (Glomb y Liao, 2003; Neuman y Baron, 1998).

### **d. Otros predictores individuales**

Con respecto a las características sociodemográficas, encontramos que no hay resultados relevantes en cuanto a la edad de las personas que sufren agresión laboral como las que son los autores. Así mismo, en cuanto al género, se sabe que son los varones quienes son más agresivos que las mujeres y por lo general están más comprometidos con actos de agresión, sin embargo cuando se trata de bullying se ha encontrado que son las mujeres quienes son más agresivas.

De acuerdo a Barling (1996), la historia previa de agresión de un individuo es un factor estable en el tiempo y por lo tanto un posible antecedente a nuevas actuaciones agresivas. De igual manera, la baja autoestima del agresor puede suscitar respuestas agresivas cuando se siente atacado sin embargo un alta autoestima puede estar relacionado a comportamiento tiránicos, y alto narcisismo, perfeccionismo y arrogancia. (Moreno y Garrosa, 2013).

## **B. Predictores Organizacionales**

### **a. Clima organizacional y Cultura**

Existen organizaciones que aceptan normas, valores e ideologías de tipo dominante que contribuyen a la génesis de una cultura de violencia. La permisividad hacia ciertas formas de agresión leves o moderadas por parte de las normas grupales de una organización puede llevar a que los trabajadores crean que determinadas prácticas no solo son bien vistas en

sus trabajos sino que además pueden obtener beneficios si las llevan a cabo. De acuerdo con Eirnasen (2000), la violencia laboral es más común en aquellas organizaciones que toleran dichos comportamientos, de forma que los acosadores sienten que pueden escapar sin consecuencias personales (Moreno “et al.”, 2013).

Ambientes laborales caracterizados por falta de armonía y apoyo entre los compañeros aumentan el riesgo de aparición de la agresión laboral; de igual manera la existencia de un mal ambiente de trabajo se ha asociado con la aparición de diferentes tipos de violencia, por ejemplo de acoso psicológico. Además la no existencia de políticas y procedimientos claros de actuación ante situaciones de agresión laboral aumenta la probabilidad de que se produzca (Moreno “et al.”, 2013).

### **b. Justicia organizacional**

Tres tipos de justicia son considerados relevantes en el lugar de trabajo: *justicia distributiva* la cual se refiere a la equidad percibida de los resultados. Refleja la percepción de justicia de las recompensas que los empleados reciben por su rendimiento. Adams (1965) argumentó que cuando los individuos perciben sus resultados como injusto en comparación a los de otros, entonces intentaran restablecer la justicia. Un método para ello es actuar de una manera contraproducente para reequilibrar las relaciones. De modo diferente Aquino, Lewis, and Bradfield (1999) encontraron que los que sienten distribuciones injustas son propensos a culpar a la fuente de la decisión y orientarse a la persona responsable de la injusticia. *La justicia procesual*, se refiere a la percepción de procedimientos formales que pueden ser injustos y que por tanto arribarían a resultados injustos que afectan adversamente el sueldo o gratificaciones de un empleado. Es probable que este tipo de injusticia conduzca a los empleados a tomar represalias que conllevan acciones de agresión contra la organización (Hershcovis “et al.”, 2007). Por otra parte la *justicia interpersonal* abarca la percepción de muestras

de respeto, dignidad, sensibilidad y cortesía por parte de quien elabora los procedimientos de ejecución.

#### **c. Insatisfacción e inseguridad en el trabajo**

Los cambios tecnológicos y la reducción de personal son eventos que están sucediendo con mayor frecuencia en las organizaciones, estos cambios generan altos niveles de inseguridad en el empleo de los empleados, así mismo dicha inseguridad laboral refleja la impotencia percibida por mantener el control sobre el propio trabajo, o valorar los aspectos del trabajo (Greenberg y Barling, 1999).

Ashford, Lee y Bobko (1989) nos dicen que las posibles consecuencias de la inseguridad laboral incluyen ansiedad y el estrés, la intención de abandonar el puesto de trabajo y la disminución de la satisfacción laboral, el compromiso y la confianza en la empresa (Greenberg, "et al.", 1999). No hay enlaces directos entre la inseguridad laboral y la agresión en la literatura académica, sin embargo, sentimientos de impotencia podrían conducir a la utilización de la agresión en un esfuerzo por recuperar el control. Por ejemplo, en muchos casos en los Estados Unidos, los asesinos del lugar de trabajo eran ex empleados quienes habían sido despedidos o disciplinados, y que habían regresado a vengarse de los individuos que consideraban responsables de sus circunstancias (Greenberg, "et al.", 1999).

#### **d. Vigilancia al empleado**

Muchas organizaciones hacen uso de personas y máquinas para la supervisión y vigilancia en el lugar de trabajo. Irving, Higgins y Safayeni en 1986, indican que en algunos estudios han encontrado que la supervisión de los trabajadores incrementa el estrés, disminuye la interacción social con los compañeros de trabajo y supervisores, trae consecuencias adversas para la salud, así como aburrimiento, tensión, ansiedad, depresión, ira y fatiga. La vigilancia electrónica invade la intimidad de los trabajadores, su sentido de la dignidad y frustra sus esfuerzos para hacer un trabajo de calidad Es posible que otros tipos de

supervisión (es decir, no electrónica) también ejerzan sentimientos de pérdida de privacidad y / o pérdida de control (Greenberg y Barling, 1999).

#### **e. Otros predictores organizacionales**

Los factores de estrés presentan cierta ambigüedad en definir si los factores de estrés son predictores de agresión laboral o si son parte de las consecuencias. Aquí también encontramos los eventos frustrantes, un incremento de diversidad de trabajadores, los comportamientos normativos y la violación de normas, y estilos de liderazgo.

#### **2.1.6. Dimensiones para diferenciar las formas de Agresión Laboral**

A medida que han avanzado las investigaciones, las diferentes conceptualizaciones de las variadas formas de agresión laboral se han sustentado en ciertas dimensiones críticas. Entender estas dimensiones ayuda a construir puentes entre los distintos constructos al rescatar aquellas dimensiones comunes, que permitan tratarlos como un agrupamiento lógico y comparar los resultados provenientes de las distintas investigaciones empíricas (Moroni y Dabos, 2014). A continuación describimos siete dimensiones basándonos en la descripción que nos da Moroni y Dabos (2014): naturaleza y severidad, destinatario, persistencia, intencionalidad, violación de normas y relación entre víctima y perpetrador.

##### **A. Naturaleza y Severidad**

Esta dimensión tuvo como base la tipología de la agresión de A. Buss (1961) en la que específicamente los actos pueden ser: físicos/verbales, directos/indirectos o activos/pasivos; y la distinción de Bennett's y Robinson (1995) entre actos graves o menores.

Cuando se produce violencia física, el comportamiento abusivo es más grave y ya no puede considerarse de baja intensidad. Asimismo, la agresión

física, el acoso sexual o la discriminación racial tienen tratamientos específicos contemplados en la legislación de muchos países, no siendo el caso de aquellos comportamientos que por su baja intensidad (abuso emocional, mobbing, bullying) suelen pasar desapercibidos, a pesar de ser conductas más recurrentes y tener efectos tanto o más adversos que la propia agresión física.

#### **B. Destinatario**

Esta dimensión diferencia a los comportamientos interpersonales que dañan a los individuos de aquellos que dañan a la organización. Esta diferenciación se basa en la idea que la relación entre variables de interés y comportamientos abusivos puede variar según el destinatario, aunque algunas investigaciones no distinguen entre ambas (Bennett y Robinson, 2000; Berry et al., 2007).

#### **C. Persistencia**

El parámetro temporal de las conductas distingue a los conceptos que implican actos aislados, de otros que requieren una sucesión de eventos a lo largo del tiempo. La persistencia presenta tres aspectos: la frecuencia, la duración en el tiempo y el patrón de comportamientos. La frecuencia es crítica ya que, más que la severidad de una conducta negativa, es su carácter crónico lo que permite distinguir un comportamiento abusivo de un eventual incidente cotidiano. La duración de la exposición al comportamiento incide en el efecto sobre la víctima (Einarsen y Skogstad, 1996). Estudios anteriores utilizan las variables de frecuencia y duración para determinar la ocurrencia de un comportamiento abusivo.

#### **D. Intencionalidad**

Dentro de la literatura de la agresión laboral ha existido cierta confusión acerca del uso de la intencionalidad, ya que como lo indican Andersson y Pearson (1999), muchos actos son ambiguos en sus intenciones. La

intención de causar daño es factor determinante para algunas conceptualizaciones, pero no para otras. Desde la perspectiva del actor, resulta importante clarificar la intención para evitar considerar como abusivos a los comportamientos accidentales (Neuman y Baron, 2005). Pero desde la perspectiva de la víctima, lo que importa es la intención percibida. Existen al menos tres dificultades al querer utilizar esta dimensión. La primera es probar la intencionalidad, dado que puede haber intención pero no haber daño. Si bien algunas definiciones hablan del potencial en otras la existencia del daño es condición necesaria para que exista. Una segunda dificultad surge de la confusión entre intención y motivo. Diversos autores distinguen entre comportamientos reactivos o agresión emocional y comportamientos proactivos o agresión instrumental (Keashly y Harvey, 2006; Neuman y Baron, 1997; Spector, Fox y Domagalski, 2006) ya que si bien ambos tienen la intención de dañar, el motivo es diferente. Mientras que la agresión emocional busca herir al destinatario (en general, impulsivamente en respuesta a una provocación), la agresión instrumental es un medio para lograr objetivos específicos como ejercitar poder (Namie y Namie, 2000) o afectar la reputación de otra persona.

#### **E. Violación de Normas**

La violación de normas compartidas, sean organizacionales o sociales está presente en prácticamente todas las conceptualizaciones.

#### **F. Relación entre Víctima y Perpetrador**

Las distintas conceptualizaciones asignan un énfasis diverso a la relación entre actores involucrados. En algunos casos, basta con que sean miembros de la misma organización. En otros, debe existir una relación jerárquica (supervisión abusiva, pequeña tiranía) o un cierto desbalance de poder entre las partes (bullying, mobbing). La presencia de poder en los perpetradores afecta la naturaleza de la conducta, su frecuencia y las consecuencias sobre las víctimas. Hershcovis y Barling (2010) revelaron que la agresión de los supervisores impacta más fuertemente sobre las víctimas que la de sus

colegas o compañeros, pero que no sólo influye el poder formal, sino también el poder informal asociado al conocimiento o estatus social.

Muchos estudios examinan la agresión laboral sin identificar al autor, esto podría resultar en una sobre o baja estimación de los efectos verdaderos ya que la magnitud de los efectos de las diferentes fuentes quizás no sean los mismos; desde una perspectiva teórica este enfoque es problemático, ya que podría llevar a los investigadores a pasar por alto algunos mediadores de la agresión.

De acuerdo a Raver y Barling (2008) y Moroni y Dabos (2014) se ha diseñado la siguiente tabla, la cual resume las características de las diversas formas de agresión laboral.

**Cuadro 1. Dimensiones de algunas formas de agresión laboral**

Constructos y sus dimensiones	Violencia laboral	Supervisión abusiva	Comportamientos incíviles	Abuso emocional	Bullying	Comportamientos contraproducentes
Naturaleza y severidad	Físico/comportamientos severos	Todos los rangos de comportamientos/excepción severidad física	Solo severidad media, excluye contactos físicos	Todos los rangos de comportamientos/excepción severidad física	Todos los rangos de comportamientos/severidad (pero rara vez física)	Todos los rangos de comportamientos/severidad
Destinatario		Interpersonal en el marco de la relación entre jefe-y subordinado	Interpersonal	Interpersonal	Interpersonal	Interpersonal y organizacional
Persistencia	Episódica	Considera necesario la duración sostenida en el tiempo	Episódica	Considera necesario la frecuencia, duración y patrones de conducta	Considera necesario la frecuencia, duración y patrones de conducta	Episódica
Intencionalidad	Debe haber daño infligido al objetivo	Puede o no haber intención de daño pero debe ser percibida por el destinatario	La intención puede ser ambigua, poco transparente y sujeta a variadas interpretaciones. Incluso podría no existir	Requiere de intención hostil percibida por el destinatario	No es necesaria la intencionalidad pero la víctima debe percibir la naturaleza negativa y no deseada del acto	Intención de lastimar al objetivo o acciones intencionadas que dan lugar al daño
Violación de normas	No requiere	No requiere	Sí requiere	No requiere	No requiere	No requiere
Relación entre víctima y perpetrador	No requerido	Requiere una relación jerárquica de poder formal	Cualquier relación entre miembros de la organización. No requiere desbalance de poder	Requiere la existencia de una relación, no necesariamente de poder	Requiere desbalance de poder formal o informal, pero no necesariamente relación jerárquica	No requerido

### 2.1.7. Tipos de Agresión Laboral

La agresión implica muchas formas de comportamientos y conductas que intentan lastimar o perjudicar a otros, por lo que un gran número de comportamientos pueden ser clasificados como agresivos. A raíz de ello, algunos investigadores han creado diferentes tipologías de clasificación de la agresión con el propósito de organizarlas de una manera mucho más manejable (Neuman y Baron, 2005).

A continuación presentamos una tabla sobre los diferentes tipos de agresión creada por Carrasco y Gonzales (2016):

**Cuadro 2. Tipos de agresión**

Criterio de clasificación	Autor/es	Tipología	Descripción
Naturaleza	Buss (1961); Pastorelli, Barbarelli, Cermak, Rozsa y Caprara (1977); Valzelli (1983)	<i>Agresión Física</i> <i>Agresión Verbal</i>	Ataque a un organismo mediante armas o elementos corporales, con conductas motoras y acciones físicas, el cual implica daños corporales.
	Galen y Underwood (1997)	<i>Agresión Social</i>	Respuesta oral que resulta nociva para el otro, a través de insultos o comentarios de amenaza o rechazo.
Relación interpersonal	Buss (1961); Valzeili (1983); Lagerspetz et al. (1988); Björkqvist et al. (1992); Crick y Grotjahn (1995); Grotjahn y Crick (1996); Connor (1998); Crick et al. (1999); Crick, Casas y Nelson (2002)	<i>Agresión Directa o abierta</i> <i>Agresión Indirecta o Relacional</i>	Confrontación abierta entre el agresor y la víctima, mediante ataques físicos, rechazo, amenazas verbales, destrucción de la propiedad y comportamiento autolesivo.
	Feshbach (1970); Atkins, Stoff, Osborne y Brown (1993); Kassinove y Sokhodolsky (1995); Berkowitz (1996)	<i>Agresión Hostil</i> <i>Agresión Instrumental</i> <i>Agresión Emocional</i>	Conductas que hieren a los otros indirectamente, a través de la manipulación de las relaciones con los iguales: control directo, dispersión de rumores, mantenimiento de secretos, silencio, avergonzar en un ambiente social, alienación social, rechazo por parte del grupo, e incluso exclusión social.
Motivación			Acción intencional encaminada a causar un impacto negativo sobre otro, por el mero hecho de dañarle, sin la expectativa de obtener ningún beneficio material.
			Acción intencional de dañar por la que el agresor obtiene un objetivo: ventaja o recompensa, social o material, no relacionada con el malestar de la víctima.
			Agresión de naturaleza fundamentalmente emocional generada no por un estresor externo, sino por el afecto negativo que dicho estresor activa, produciendo ira y tendencias agresivas.

Para nuestros fines de estudio, hemos tomado la clasificación dicotómica no excluyente de Arnold Buss (1961), ya que nos permite abordar una amplia gama de comportamientos agresivos de diferente naturaleza e intensidad. Es así que de todas las taxonomías y tipologías propuestas para organizar y clasificar diferentes formas de agresión, la más ampliamente reconocida es la de Arnold Buss (1961), la misma que ha servido de base para nuestro estudio de agresión laboral.

#### A. Agresión física - Agresión verbal

La agresión física, como su denominación indica, envuelve acciones físicas y se define como un ataque a un organismo mediante armas o elementos corporales, con conductas motoras y acciones físicas, que implican daños corporales (Buss, 1961; Pastorelli, Barbarelli, Cermak, Rozsa & Caprara, 1997). La agresividad verbal se define como la respuesta oral que resulta perjudicial para el otro, a través de insultos o comentarios de amenaza o rechazo (Valzelli, 1983).

La agresión física, se produce a partir del impacto directo de un cuerpo o de un instrumento contra el contrincante, es decir se manifiesta a través de golpes, empujones, lanzamiento de objetos entre otras formas de maltrato físico (Buss, 1961; Valzelli, 1983; Berkowitz, 1994; Björkvist, 1994). En cambio la agresión verbal se produce a través del lenguaje, e implica el uso de insultos, gritos y amenazas (Buss, 1961; Valzelli, 1983). Autores como Berkowitz (1994) incluyen en la agresividad verbal comportamientos como: el sarcasmo, burla, uso de mote o sobrenombres para referirse a otras personas, extensión de rumores maliciosos, cotilleo, etc.

#### B. Agresión pasiva - Agresión activa

La diferencia entre las formas activa y pasiva de agresión radican en el grado en que el comportamiento del agresor se dirige a perjudicar o dañar a la víctima. De esta manera, la agresión activa involucra el compromiso activo del abusador en lastimar a la víctima, mientras que la agresión pasiva se caracteriza por una carencia de respuestas activas que causen daño. De

acuerdo a Buss (1961), la mayoría de actos agresivos, sean estos directos o indirectos deben de ser etiquetados como activos, ejemplos de tales actos incluyen asaltos con armas (directo) o esparcir rumores perjudiciales (indirecto).

Actos de agresión pasiva son típicamente directos y detectables por quien lo recibe. Por ejemplo un empleado no escribe intencionalmente una carta de recomendación para otro empleado resultando ser perjudicial para la aplicación de un nuevo trabajo.

Las formas indirectas de agresión pasiva, aunque son poco frecuentes, implican una cadena compleja de eventos. Por ejemplo, un agresor puede infilir daño a otra persona rehusándose a moverse de un sitio de trabajo o cuando no se dice nada para defender a alguien que está siendo criticado (no se estaría previniendo a la persona) o la famosa ley del hielo.

### C. Agresión directa - Agresión indirecta.

Según la presencia o ausencia de la víctima durante el acto agresivo, podemos diferenciar dos formas de agresión; la agresión directa y la agresión indirecta.

La agresión directa se define como la confrontación abierta entre el agresor y la víctima. El autor lastima a su objetivo directamente. El agresor puede manifestar la agresión abiertamente en sus dos modalidades; física y/o verbal.

Para el caso de la agresión indirecta el agresor no se enfrenta directamente a la víctima y puede mostrar conductas tales como mantener habladurías o rumores sobre alguna persona. (Lagerspetz, Björkqvist y Peltonen, 1988; Björkqvist, Lagerspetz y Kaukiainen, 1992). La agresión indirecta, es definida como aquella conducta que afecta a los otros sin estar cara a cara, a través de distintas conductas como la manipulación de sus relaciones sociales mediante la dispersión de rumores, secretos, silencios, avergonzar al otro en un ambiente social, alienación social, rechazo por parte del grupo y exclusión social (Grotjahn & Crick, 1996; Crick, Casas & Nelson, 2002). Las principales características de la agresión indirecta son la ausencia de

confrontación directa y la importancia del entorno social como elemento conductor de la agresividad. (Lagerspetz, et al., 1988; Björkqvist, et al., 1992).

La agresión indirecta, se define como un tipo de conducta en que el agresor intenta dañar de manera que no se perciba tal intención ante los demás. Se mantiene una relación encubierta, cuyo objetivo es agredir por la espalda a la víctima, es decir, la forma low-cost de dañar a los demás (Lagerspetz et al., 1988).

A diferencia de la agresión indirecta, en la agresión directa se ve claramente la voluntad de dañar al otro, ya que en la indirecta no es tan fácil detectar tal intención. Por lo tanto, debemos asegurarnos de los motivos del acto agresivo, ya que se puede realizar una exclusión sin quererlo, ni tener la intención de perjudicar al otro.

#### **D. Agresión encubierta y abierta**

El concepto de efecto/daño introducido por Bjorkqvist nos dice que los agresores buscan comportamientos efectivos en dañar a sus víctimas y al mismo tiempo les devenga en el mínimo daño a ellos mismos. La relación de efecto/daño se refiere a la estimación subjetiva de estos dos componentes, así mismo se sustenta en el hecho de que en un centro de trabajo las personas se conocen unas a otras, lo que incrementaría un riesgo de amenazas o venganza frente a la conducta agresiva, y de otro lado existe la permanente observación del resto de compañeros de trabajo frente a cualquier conducta que implique agresión “abierta” hacia los demás. De este modo, la probabilidad de amenaza reduce el acto agresivo, y por otro lado la presencia de una audiencia puede llevar a que el acto agresivo sea desaprobado y visto de mala manera por el grupo.

De acuerdo a lo anteriormente dicho, Neuman y Baron (2005) afirman que los agresores prefieren tipos de agresión que les permite disfrazar y esconder su identidad, dejando a la víctima en el desconocimiento y la duda de si los actos ocurridos fueron intencionales. Los comportamientos agresivos que disfrazan la identidad del agresor se describen como de

naturaleza “encubierta” los mismos que se distinguen de los comportamientos agresivos descritos como “abiertos” los cuales revelan la identidad del agresor y sus intenciones.

En este punto, siguiendo lo que nos indican Neuman y Baron, la agresión verbal, pasiva e indirecta estarían siendo clasificadas como de naturaleza encubierta y serían las más practicadas en los centros de trabajo en comparación al tipo de agresión físico, pasivo y directo descritos como formas de agresión abiertos.

## **2.2. CLIMA ORGANIZACIONAL**

Para poder abordar el tema de clima organizacional creemos importante detallar los puntos pertinentes que nos permitan establecer las relaciones laborales que existen al interior de la organización y esclarezcan la correspondencia entre las variables de estudio en esta investigación tomando como orientación teórica al enfoque interactivo que nos permitirá definir y abordar de la mejor manera el clima organizacional por cuanto este enfoque sostiene que las percepciones de los empleados se forman por la interacción entre ellos y por la interpretación de las realidades organizacionales; y que a partir de ésta interacción social, desarrollan formas similares de percibir e interpretar su realidad organizacional.

Asimismo, como primer punto se explicará la importancia de la percepción en la formación del clima organizacional, después se describirán los enfoques teóricos, luego la definición de clima y finalmente las dimensiones que nos permitieron medir el clima organizacional. Es cierto que por ser imprescindible consideraremos a autores con orientación interaccional pero valoraremos de mucha significación la subjetividad de las percepciones del enfoque subjetivo.

### **2.2.1. La percepción en el Clima organizacional**

Estudios de Dickson, Resick y Hanges (2006) señalan que las organizaciones han comprendido que para mantenerse competitivas resulta imperativo desarrollar y fortalecer un clima organizacional inclusivo conocido como clima de aceptación de la diversidad. El clima organizacional puede conceptualizarse como un constructo que tiene diferentes dimensiones y que involucra las distintas percepciones y creencias de los miembros de una organización acerca de su entorno de trabajo tanto físico como social (como se citó en Castro, 2010, p.41).

Según Robbins (2009): “La percepción puede definirse como el proceso por el cual los individuos organizan e interpretan las impresiones de sus sentidos a fin de atribuir significado a su entorno” (p.139).

Ante esto, la percepción es generada por la historia del sujeto, de sus anhelos, de sus proyectos personales y de una serie de ideas preconcebidas sobre sí mismo. Estos preconceptos reaccionan frente a diversos factores relacionados con el trabajo cotidiano: el estilo de liderazgo del jefe, la relación con el resto del personal, la rigidez / flexibilidad, las opiniones de otros, su grupo de trabajo. La subjetividad de las percepciones del trabajador y la suma de variables objetivas existentes en la organización, determinarán sus respuestas cuando es consultado por aspectos de su trabajo. Así, lo que uno percibe puede ser sustancialmente diferente de la realidad objetiva, aunque no necesariamente.

(Robbins y Stephen P.,1999, p. 90)

Zohar y Luria, (2004) aseguran que la percepción de clima organizacional, resulta de las interacciones sociales con los otros. Es decir, empleados con mayor nivel jerárquico, compañeros de trabajo, subordinados y los contextos organizacionales como, normas que facilitan ciertos tipos de actitudes, cogniciones y comportamientos entre los miembros de esos grupos (sección de revisión de la literatura, párr. 8).

Las organizaciones deben reconocer la existencia y la importancia de todas las variadas percepciones existentes dentro de cada organización. Si por ejemplo hablamos del concepto de justicia organizacional, Colquitt (2001) afirma: “La justicia organizacional corresponde a las percepciones de equidad de los empleados dentro de las organizaciones a las que pertenecen” (sección de explicaciones sobre justicia y emociones, párr. 1). De igual manera (Omar, 2010) explica que “La percepción de injusticias interpersonales puede conducir a los empleados a experimentar enojo, amargura, venganza y resentimiento” (sección de explicaciones sobre justicia y emociones, párr. 7).

En tal sentido la presencia de estas emociones negativas que sobrevienen como resultado del tratamiento injusto pueden conducir a los empleados a involucrarse tanto en comportamientos negativos que dañen a la organización, como

comportamientos negativos interpersonales que pueden dañar las relaciones interpersonales entre los miembros de la organización.

(Cropanzano, Rupp y Byrne, 2003).

Considerando estos antecedentes, en el enfoque social del procesamiento de la información de Salancik y Pfeffer (1978) sostienen que: "Las percepciones de los contextos sociales proporcionan pistas importantes que uno utiliza para interpretar las normas e informar a las conductas apropiadas, creencias y actitudes".

Consecuentemente, la mayoría de las personas, adaptan sus comportamientos, actitudes y creencias a estar alineados con las normas que son dominantes en la organización. Los empleados pueden adquirir un comportamiento, por ejemplo: "agresivo" en las organizaciones donde el comportamiento normativo incluye el uso de medidas punitivas, el poder coercitivo, o la expresión del bajo nivel de las formas de agresión, los gritos, la intimidación y las amenazas como un medio para motivar o desmotivar a los trabajadores

(Aquino y Lamertz, 2004).

Así también, según Skarlicki y Folger, (2004) afirman: "Los empleados que perciben un trato injusto o desagradable, son propensos a participar en cualquiera de las formas la agresión directa o indirecta dirigidas al supervisor o la organización para restaurar la justicia o "hacer pagar al delincuente" por sus acciones (p. 374).O como lo exponen Zellars, Tepper y Duffy, (2002): "Para restaurar un sentido de autonomía, cuando la pérdida de control o de la amenaza se percibe". Como resultado, una "espiral de falta de civismo", puede sobrevenir en un patrón de ojo por ojo de la agresión que surge en el lugar de trabajo y podrían degenerar en formas evidentes de agresión.

(Anderson y Pearson, 1999).

Por lo tanto, las percepciones negativas de los empleados generarían indicios de problemas subyacentes que deteriorarían un clima laboral favorable y darían lugar a la subsistencia de un clima laboral desfavorable donde se podría vislumbrar un ambiente de trabajo hostil, situaciones de conflicto, disminución de la

satisfacción, ausentismo, rotación, poco involucramiento en la organización, lentitud, desgano, indiferencia y en consecuencia bajas en la productividad, así como también el estrés laboral, como una de las consecuencias actuales y latentes de trabajar en organizaciones.

(Davis K. y Newstrom, J., 1999, p. 285)

### **2.2.2. Enfoques sobre el clima organizacional**

Las definiciones de clima organizacional se agrupan en tres posturas o enfoques según (Silva, 1996; Brunet, 2004). Igualmente para Dessler, (1979), citado por Marín, (2003) para explicar la definición de clima organizacional se pueden establecer los tres enfoques siguientes:

#### **A. Enfoque estructural**

A través de este enfoque el clima organizacional es considerado como una manifestación de la estructura de la organización, independientemente de las percepciones del empleado.

El clima organizacional es visto como un atributo propio de la organización (Moran y Volkwein, 1992; Guion, 1973). Algunos autores han preferido recoger otros términos, tales como objetivista o realista (Silva Vázquez, 1996), estructuralista u objetivista (Ashforth, 1985); pero la denominación de estructural para Álvarez (2001) sobre el clima dice: “el clima organizacional es el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influyen en el comportamiento de las personas que la conforman” (p.25).

Según Payne y Pugh (1976), las condiciones de la organización son los determinantes de las actitudes de los miembros, de los valores y de las percepciones de los acontecimientos que se producen en el seno de la organización. En consecuencia, los climas surgen de los aspectos objetivos de la estructura organizacional. Entre estos factores se encuentran el tamaño de la organización, el grado de centralización de la toma de decisiones, el número

de niveles en la jerarquía, la clase de tecnología empleada y la amplitud en la cual las normas y las políticas determinan la conducta individual (Moran y Volkwein, 1992; Schneider y Reichers, 1983).

## **B. Enfoque subjetivo**

Este enfoque se caracteriza, porque para definir el clima se considera como elemento esencial la “percepción del individuo respecto a los estímulos relevantes” y se sostiene que las diversas percepciones influyen en el comportamiento de la organización. Bajo esta perspectiva las bases para la formación del clima organizacional entran dentro del individuo. En este sentido el clima es un proceso psicológico que describe las condiciones de la organización (Joyce y Slocum, 1982; Schneider y Reichers, 1983).

Además en este enfoque se atiende a la opinión de los involucrados; y su fundamento radica en el criterio de que la percepción del ambiente interno de la organización es la percepción que el individuo tiene del grado de satisfacción de sus necesidades sociales y el goce del sentimiento de sus tareas laborales cumplidas. Para ellos el clima es en esencia, la opinión que el empleado se forma de la organización. También asignan gran importancia a la “consideración”, concepto que presenta “hasta qué punto el empleado juzga que el comportamiento de superior es sustentador o emocionalmente distante” (Halpin y Crofts, 1962)

Por otra parte James, Hater, Gent y Bruni (1978) incorpora la idea de que el individuo interpreta y responde a la variables situacionales, de manera que desde el punto de vista psicológico sean significativas para el sujeto. Por lo tanto este enfoque no considera el clima como un conjunto de descripciones objetivas de situaciones específicas o atributos estructurales (Mañas, González-Romá y Peiró 1999; Moran y Volkwein 1992).

### C. Enfoque interactivo

Surge como una síntesis de los dos enfoques anteriormente expuestos. En este enfoque se plantea que la interacción entre las características de la organización y las características del individuo constituye un determinante del clima. Desde la primera perspectiva del interaccionismo, propuesta por Schneider y Reichers en su artículo sobre la etiología del clima, se intenta conciliar el enfoque estructuralista y subjetivista, creando así un tercer enfoque: el interaccionista (Silva Vázquez, 1996; Ashforth, 1985). La construcción del clima ha sido conceptualizada en alguna ocasión como la combinación de las características de la personalidad en interacción con los elementos estructurales de la organización (Gavin, 1975; George y Bishop, 1971). Como antes hemos señalado, Schneider y Reichers (1983) basan su enfoque en Blumer (1969), el cual redefinió algunos de los principios básicos del Conductismo Social de George Herbert Mead, creando el término de Interaccionismo Simbólico. Blumer fundamenta dicho Interaccionismo Simbólico en tres ideas: las conductas de los individuos están sujetas al significado que tengan las cosas, el significado de las cosas para el sujeto depende de su interacción social con otros actores de su entorno y los significados dependen de la experiencia social del sujeto.

También se puede encontrar este enfoque con la de nominación de enfoque ecléctico donde Litwin y Stringer(1968) mezclando los dos enfoques antes mencionados destacan que el clima organizacional abarca, no solamente las percepciones que los miembros de una organización pueden tener hacia ella sino también la opinión que los mismos comparten en relación a la autonomía, estructura, consideración, recompensa, apoyo, cordialidad, apertura que reinan dentro de la organización para la cual trabajan.

#### 2.2.3. Definición de Clima Organizacional

Analizando los enfoques teóricos antes descritos, son muchos los aspectos que intervienen y afectan el clima organizacional sin embargo; en esta investigación

adquiere notable importancia las percepciones que el empleado tiene sobre el entorno de trabajo y el significado que adquieren estas percepciones en la interacción social con los elementos estructurales de la organización y con los miembros de su grupo laboral; es decir las conductas de los individuos están sujetas al significado que tengan las cosas, este significado para el sujeto depende de su interacción social con otros actores de su entorno y los significados dependen de la experiencia social del sujeto.; es por esta razón que las definiciones que daremos a continuación sobre clima organizacional estarán orientadas al enfoque interaccional.

Dessler (1976) sugiere que los empleados no operan en el vacío, llegan al trabajo con ideas preconcebidas, sobre sí mismos, quiénes son, qué se merecen y qué son capaces de realizar. Dichas ideas reaccionan con diversos factores relacionados con el trabajo como el estilo de los jefes, la estructura organizacional, y la opinión del grupo de trabajo, para que el individuo determine cómo ve su empleo y su ambiente, puesto que el desempeño de un empleado no solo está gobernado por su análisis objetivo de la situación, sino también por sus impresiones subjetivas (percepciones) del clima en que trabaja.

Watters (citado en Dessler, 1976) define al clima organizacional como las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se ha formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura. Watters y sus colaboradores identificaron cinco factores globales del clima: la estructura organizacional eficiente, autonomía de trabajo, supervisión rigurosa impersonal, ambiente abierto estimulante, y orientación centrada en el empleado.

Litwin y Stringer (1968). Para ellos el clima organizacional comprende los efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización.

Goncalves A. (1997) el clima organizacional se define como la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la

organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización, puntuizando que el clima organizacional se relaciona con las condiciones y características del ambiente laboral las cuales generan percepciones en los empleados que afectan su comportamiento.

Chiavenato (2000) arguye que el clima organizacional puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados.

Para Sonia Palma (2004) El clima laboral es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.

Goncalvez (citado por Marchant, 2006) señala que el clima laboral constituye una herramienta importante para el desarrollo de la organización porque permite obtener una retroalimentación sobre las reacciones y valoraciones de los miembros en relación a las variables organizacionales, conocimiento de las condiciones laborales y mecanismos de comunicación, teniendo, de esta manera, una visión integral de la organización. Además porque permite introducir los cambios planificados referentes a las dificultades que se puedan presentar, elaborar acciones que faciliten el desarrollo de la organización, planificar y ejecutar los cambios en el entorno organizado, en los procesos internos, en los programas motivacionales, en la gestión del desempeño, en el estilo de dirección, en mejoras de los programas de comunicación sea interna y externa, en la tecnología de los procesos productivos y sistemas de retribuciones sean incentivos, sueldos, entre otros.

Chiavenato (2009), por su parte establece que el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es

favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades.

#### **2.2.4. Dimensiones del clima organizacional a partir del instrumento: Escala de clima organizacional CL- SPC**

Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón en nuestra investigación las dimensiones se equiparan a los factores descritos en la escala de clima organizacional CL- SPC de la autora Sonia Palma Carrillo que nos permiten medir el clima de la organización considerada para nuestro estudio.

##### **A. Autorrealización:**

Para la autora, es la apreciación del empleado con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro.

El impulso que existe detrás de un comportamiento y le permite a un empleado a actuar de una manera productiva en favor a la organización viene dado por cuan motivado éste se encuentre. La motivación lo incentivará a su crecimiento profesional y personal.

Amorós, E. (2007), nos dice que: “la motivación es el motivo que te lleva a la acción y este será beneficioso para la organización, en la medida que el trabajador oriente sus esfuerzos hacia los objetivos de la misma, siempre y cuando los objetivos de la persona inherente a la motivación estén direccionados a los objetivos de la organización”.

Esto se observa cuando existe un objetivo organizacional estimulante y retador, que motiva a los trabajadores a dar su mejor esfuerzo, pues saben que sus objetivos individuales también van a ser alcanzados a través de los organizacionales y esto le va a generar mejores y mayores beneficios, así como oportunidades de progresar como persona y profesional dentro de la

organización, que los motiva más allá de los aspectos económicos (Alcázar, M. y Ferreiro, P., 2001). E. (2007), así como Alcázar, M. y Ferreiro, P. (2001),

Es así que Amorós (2007), nos dice que son los “aspectos de la realidad que determinan el logro de aprendizajes de la persona que realiza la acción y que lo mejora...” es decir que a los trabajadores les genera altos niveles motivacionales el aprender nuevas formas de hacer las cosas y desarrollar procesos de mejora continua, basados en el conocimiento de la realidad, pues sienten que crecen como personas y profesionales. Esto a su vez los lleva a percibir que en el trabajo, tienen oportunidades de hacer mejor las cosas cada día, crecer tanto personal como profesionalmente.

#### **B. Involucramiento laboral:**

Según la autora es la identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.

Ante esto Robbins, S. (2004) y Amorós, E. (2007) dicen que el compromiso es el elemento fundamental para la generación de equipos de trabajo eficientes, que se inicia con el generado por el trabajador consigo mismo, luego con sus compañeros y a su vez con el objetivo común, y por lo tanto entender que si hay compromiso existirá involucramiento laboral.

Según Chiavenato, I. (2002), señala que el clima organizacional afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta. Una organización con buen clima tiene una alta probabilidad de conseguir un nivel significativo de identificación de sus miembros, en tanto una organización cuyo clima sea deficiente no podrá esperar un alto grado de identificación. Las organizaciones que se quejan porque sus trabajadores “no tienen la camiseta puesta”, normalmente tienen un muy mal clima organizacional.

### **C. Supervisión:**

En palabras de la autora, son las apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.

Por esta razón para generar un buen clima organizacional, es importante que el empleado sienta que a su jefe le interesa lo que hace y perciba si es capaz de alcanzar los objetivos de la organización, es decir el empleado necesita saber si confían en él, y a partir de esto entregarle toda la retroalimentación posible para que sea captada e interiorizada al máximo, y que finalmente se haga realidad el hecho de llegar a tener el trabajador exitoso que toda organización requiere (Amorós, E., 2007).

Y en consecuencia a lo anteriormente dicho, según (Robbins, S. 2004). sin la retroalimentación por parte del jefe, basada en procesos de evaluación de desempeño coherente y motivador, la posibilidad de que el trabajador mejore la calidad de su trabajo se reduce, siendo un punto desfavorable para el clima organizacional

Según Amorós, E. (2007), los trabajadores necesitan que la empresa genere programas de reconocimiento del empleado para obtener un alto rendimiento de éstos, con el fin de obtener un servicio de calidad y que innove constantemente sus procedimientos en beneficio de sus usuarios, pues los empleados son los únicos que pueden generar ventajas competitivas que le entreguen alto valor agregado al servicio, que los diferencie de otros y dándole sostenibilidad a la organización.

### **D. Comunicación:**

Como señala la autora, la comunicación es la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información

relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma.

Mientras que Flores-García, J. (1999), complementa diciendo que la esencia de la organización es la comunicación de quienes interactúan y ejercen influencia en el funcionamiento del sistema: empleados, clientes, proveedores y entes reguladores. Cuando no se tiene acceso a la información necesaria para el cumplimiento con el trabajo, los empleados no cumplirán satisfactoriamente sus funciones, esto conllevará un alto grado de estrés y malestar en la organización, empeorando el clima organizacional.

Asimismo el mismo autor expresa que para comunicar bien hay que percibir bien. La clave del proceso de comunicación organizacional es asegurar que la persona correcta reciba la información exacta en el momento preciso y con la asertividad necesaria.

Según Robbins, S. (2004), explica que los canales de comunicación difieren por su capacidad de comunicar información. Algunos son ricos en el sentido de que tienen la capacidad de 1) manejar varias claves al mismo tiempo, 2) facilitar una retroalimentación rápida, y 3) ser muy personales. Las conversaciones en persona son las que más riqueza de canal tienen, porque permiten comunicar la mayor información en un episodio de comunicación; es decir, ofrece muchas claves de información (palabras, Posturas, expresiones del rostro, gestos, entonaciones), retroalimentación inmediata (verbal y no verbal) y el toque personal de “estar ahí”. La elección de un canal sobre otro depende de que el mensaje sea de rutina o no.

#### **E. Condiciones laborales:**

Según la autora es el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

Asimismo se encuentran en relación a la seguridad y salud del trabajador. Forman parte de ellas no sólo el salario, sino también el ambiente, los equipos, los productos, instalaciones y útiles del centro de trabajo. Las medidas de seguridad y la salud en el trabajo tienen como fundamento la obligación de prevención del empleador que nace del contrato de trabajo. Mediante su adopción se previenen y de esa manera se evita que sean vulnerados los derechos fundamentales a la vida, y a la integridad física y psíquica de los trabajadores. (Castillo y Prieto, 1990, p.121).

Hernández (2006) opina que la tarea de los trabajadores se ha ido haciendo cada vez más especializada, por lo que a pesar de la importancia que representa para el hombre el mantenimiento de condiciones laborales seguras, el reconocimiento de dichos factores es un hecho que continua siendo muy reciente y que debe su evolución a la aparición de la Seguridad e Higiene industrial.

Rodellar (2006), define: “las condiciones laborales como las modalidades de la prestación laboral, siendo la mejora de esas condiciones de trabajo el objetivo más importante de la negociación colectiva laboral”. Sin embargo Cortés (2007), expone: “las condiciones laborales como las prestaciones y contraprestaciones que derivan del contrato de trabajo, entre las que se encuentran la seguridad e higiene del trabajo”.

Fernández (2007), por su parte, determina: “la seguridad es una de las condiciones de trabajo, y por lo tanto no todas las condiciones de trabajo son condiciones de seguridad e higiene”. Mientras que Velázquez (2006), considera: “las malas condiciones de trabajo se deben a la explotación en donde el lugar de trabajo tiene muchos peligros de salud, así como también salarios bajos”.

Por otro lado, Blanch y otros (2003) precisan las condiciones de trabajo y la calidad de vida como un impacto de doble faceta: la positiva y negativa. Esto incluye las innumerables ventajas que para la práctica laboral ofrece el

desarrollo de los medios materiales y tecnológicos, que hacen más confortable y atractivo el medio de trabajo, así como todas las relativas a las oportunidades de aprendizaje y aplicación de destrezas y habilidades profesionales nuevas, con las correspondientes oportunidades de crecimiento y autorrealización laboral.

Según García y Garrigues (1998).

Finalmente cuando un especialista psicólogo analiza a un trabajador es importante analizar su conducta, esta conducta va depender de las condiciones de trabajo, por tanto se puede decir que éstas son “*el conjunto de factores que determinan la conducta del trabajador*”; estos factores son tanto los objetivos que se le imponen al trabajador para luego evaluarle como las condiciones que tiene el trabajador para llevar a cabo su tarea. (Castillo y Villena, 1998, p. 111)

## 2.2.5. Tipos de Clima Organizacional

Gutiérrez G. (2014) afirma: Una gran afluencia de autores coinciden en que el clima se desarrolla entre dos extremos:

“...uno favorable, que representa un clima abierto, participativo, ideal, coherente, en el cual existiría, mayor posibilidad para la formación integral de la persona. El otro extremo sería desfavorable y estaría representado por el clima cerrado, autoritario, controlado y no coherente, donde imperan las relaciones de poder, de dominación y de control” (p.5).

De igual modo en el curso Máster en dirección y gestión de Recursos Humanos del Instituto de Organización Empresarial. Grupo IOE (2014) se señala: “La mayoría de investigadores y expertos coinciden en que existen varios tipos de clima organizacional, formados por los favorables y desfavorables. Estos tipos de climas surgen como resultado, de dos dimensiones básicas dentro de la empresa” (p.9). Estas dimensiones son:

- **Orientación a la tarea:** La orientación a la tarea enfatiza la productividad, hace que el trabajo sea realizado, iniciando, organizando y dirigiendo.

- **Orientación a la Relación (OR):** La orientación a la relación enfatiza a la gente y se evidencia por: escuchar, confiar y motivar.

Producto de estas dos dimensiones, existen dos tipos de climas, los favorables y desfavorables. A su vez, las distintas combinaciones en dichas dimensiones dan lugar a ocho tipos de climas, donde cuatro de ellos se engloban dentro de un clima organizacional efectivo y otros cuatro en aquellos climas dentro de la empresa que no lo son.

**Cuadro 3. Clasificación del clima Organizacional**

Tipos de clima Organizacional	
Climas favorables	Climas desfavorables
Equidad	Estancado
Humanitario	Sumisión
Productivo	Autoritario
Desafío	Ambiguo

Fuente: Instituto de Organización Empresarial. Grupo IOE (2014)

- A. Climas favorables.** Se refiere a aquellos que se ajustan bien a las características del ambiente con las de sus actores o miembros, derivándose un impacto favorable, ya que como consecuencia de la influencia de este, se estimula un desempeño de alta efectividad. De esta forma cuando un manager percibe el tipo de clima que es susceptible de estimular un alto desempeño y realiza un conjunto de influencias para producir ese clima, estará creando deliberadamente las condiciones para la efectividad.
- a. Clima de equidad:** El clima de equidad es aquél que refleja una baja orientación a la tarea y una baja orientación a las relaciones en un ambiente en donde dichas orientaciones son apropiadas, creando por lo tanto un impacto favorable a la efectividad por medio del orden, el control y la equidad. El clima es percibido como altamente preocupado con la aplicación oportuna de las reglas y los procedimientos. Respaldado por buenos sistemas, donde los detalles son observados y

la comunicación escrita es preferida. Entre los indicadores que se identifican en un clima de equidad, están:

- Mantenimiento a sistemas establecidos.
- Observación de detalles y ejecución eficiente de las tareas.
- Comunicación escrita prevalente para salvaguardar posiciones.
- Referencia a reglas constante.
- Confiabilidad por el funcionamiento metódico; poca creatividad.
- Énfasis en el orden, las reglas y los procedimientos. Grandes tomos de políticas y procedimientos.
- El gerente típico es visto como lógico, honesto, seguidor de las reglas, equitativo.

**b. Clima humanitario:** El clima humanitario es aquél que refleja una baja orientación a la tarea y una alta orientación a las relaciones en un ambiente en donde dichas orientaciones son apropiadas creando por lo tanto condiciones para una alta efectividad por medio de la confianza y el aprecio a los seres humanos. El clima es percibido por su elevado grado de comprensión compartida y de cooperación. Hay mucha confianza y apertura, un alto compromiso con la planeación y la productividad; el talento está razonablemente bien desarrollado, y existen canales abiertos para la comunicación. Algunas características de este tipo de clima son:

- Énfasis en el desarrollo de talento.
- Apoyo tanto en experiencias de éxito como de fracaso.
- Alta cooperación.
- Se escucha a la gente y se le estimula.
- Decisiones en equipo.
- Alta comunicación en todas las direcciones.
- El gerente típico es visto como interesado en los individuos y sus motivaciones.

**c. Clima productivo:** El clima productivo es aquél que refleja una alta orientación a la tarea y una baja orientación a las relaciones en un

ambiente en donde dichas orientaciones son apropiadas creando por lo tanto condiciones para la alta efectividad por medio de una dirección puntual y vigorosa. El clima es percibido por su alto nivel de iniciativas, energía y logro; comprometido en los resultados efectivos: altamente evaluativo en la cantidad, calidad y tiempo; orientado al beneficio y el rendimiento; las ideas que surgen tienden a ser implementadas, la eficiencia y la productividad son muy apreciadas. Entre los rasgos de este tipo de clima, se encuentran:

- Alto énfasis en la cantidad, la calidad y el tiempo.
- Alta conciencia del coste, las ventas y los beneficios.
- Orientado al logro.
- Alto nivel de energía.
- Intenso énfasis en la comunicación de arriba hacia abajo.
- Desarrollo de un máximo esfuerzo es la norma.
- El gerente típico es visto como un infatigable generador de la productividad.

**d. Clima de desafío:** El clima de desafío es aquél que refleja una alta orientación a la tarea y una alta orientación a las relaciones en un ambiente en donde dichas orientaciones son apropiadas, creando por lo tanto condiciones para la alta efectividad a base del esfuerzo comprometido más allá de los propios límites de capacidad, conocimiento y experiencia. El clima es percibido por el alto nivel de logro de los objetivos, y por la práctica sistemática de la motivación mutua para el logro de un alto desempeño; alto compromiso de la gente en el trabajo; toma de decisiones en equipo como recurso para elevar la calidad de éstas y para desarrollar nuevas alternativas. Entre las características de este tipo de clima están:

- Énfasis en el logro de objetivos y planes.
- Alta coordinación; esfuerzo comunitario.
- Compromiso a los propósitos de la organización.
- El alto desempeño es motivado en forma continua.

- Énfasis en el equilibrio gente-trabajo.
- Toma de decisiones balanceada entre el individuo y el equipo.

**B Climas desfavorables.** Si por el contrario, el responsable no ha sido capaz de descifrar el clima susceptible de estimular un desempeño óptimo y se inclina por impulsar las condiciones que “le gustan” o que “ha aprendido” respectivamente de su impacto potencial, estará generando un clima que resultará desfavorable ya que no se ajusta en manera alguna a las características del ambiente y sus actores. Es decir, cuando éstos son impulsados inapropiadamente, el clima básico con orientación a la producción recibe el nombre de clima autoritario, cuando el clima básico orientado a la producción es usado apropiadamente recibe el nombre de clima productivo. Dicho esto dentro de los climas desfavorables tendríamos:

a. **Clima estancado:** Se refiere a aquél que resulta de una baja orientación a la tarea y una baja orientación a las relaciones en un ambiente en donde dichas orientaciones son inapropiadas, creando por lo tanto una condición en la que el esfuerzo individual y el estado de ánimo se mantienen en un nivel mínimo ignorando el impacto de esto en la efectividad. El clima es percibido como altamente interesado en el apego a la forma, desestimando el valor del impacto. Separado, poco creativo y baja involucración; resistente al cambio, con una baja preocupación a errores excepto para cubrirse para hacer las cosas difíciles para otros. Algunos indicadores que nos identificaremos cuando nos encontramos con este tipo de climas son:

- Trabajando bajo reglas estrictas a todos los niveles.
- Resultados aceptables muy escasos.
- Se evita en forma general el involucramiento y la responsabilidad.
- Pocas sugerencias u opiniones voluntarias.
- Demasiados gerentes poco creativos; poco originales; con mentalidad estrecha.
- Resistencia al cambio.

- Baja preocupación a los errores y a la calidad.
- El gerente típico se aprecia poco involucrado. Existe baja cooperación.

**b. Clima de sumisión:** El clima de sumisión es aquél que refleja una baja orientación a la tarea y una alta orientación a las relaciones, es un ambiente en donde dichas orientaciones son inapropiadas creando por lo tanto una orientación a acciones amigables que no favorecen a la efectividad. Este clima motiva a que la organización sea percibida como agradable, cálida y amable pero con una alta dosis de pasividad. Existen pocas iniciativas, una dirección muy difusa y poco preocupada con los estándares de desempeño y resultados; proclive a acciones para minimizar los conflictos. Algunos indicadores de este tipo de clima son:

- Se omiten o suavizan los desacuerdos.
- Atmósfera con un marcado tono amable, cálido, gentil.
- Demasiada importancia a las relaciones humanas.
- La preocupación de la organización se ve a lo fácil, no a lo difícil.
- Pocas iniciativas; pasividad.
- Poca dirección.
- Poca preocupación por resultados.
- Mucho interés en actividades sociales.
- El gerente típico de esta organización es visto como agradable, cálido, gentil.

**c. Clima autoritario:** El clima autoritario es aquél que refleja una alta orientación a la tarea y una baja orientación a las relaciones en un ambiente en donde dichas orientaciones son inapropiadas, creando por lo tanto una atmósfera en la que esta característica ayude a la alta efectividad. El clima es apreciado como crítico y amenazante. Se suprime los conflictos, la comunicación es escasa, la gente suele actuar sin consultar; muchos gerentes son temibles y poco agradables, con alta exigencia por la productividad del día, más que la de largo plazo. Predomina un bajo nivel de desempeño mantenido

principalmente por amenazas. Algunas características de este tipo de clima son:

- Comunicación primordialmente hacia abajo.
- Más órdenes, menos consultas.
- Los superiores se ven como críticos y amenazantes.
- Énfasis en productividad de corto plazo, no de largo plazo.
- Supresión de desacuerdos.
- Acción inmediata; resultados requeridos.
- El gerente típico toma decisiones rápidas; no hace consultas.

d. **Clima ambiguo:** El clima ambiguo es aquél que refleja un ambiente en donde solo una de ellas es requerida, creando por lo tanto una atmósfera de ambigüedad en la que el interés en la participación de los actores no favorece a la efectividad. El manager que lo impulsa tal vez disfruta la participación o la tiene idealizada. Bajo este clima hay una aceptación automática de decisiones que no siendo las mejores, son aceptables, hay poco compromiso hacia las ideas y al alto desempeño. Existe poco apoyo al personal y cierta indiferencia aun cuando el buen desempeño es alcanzado, por otro lado, existe sospechosa disposición a la presión. Entre los indicadores de clima ambiguo, se encuentran:

- Ambivalencia sobre el propósito global.
- Esfuerzo aparentemente comprometido que se queda a medias.
- Poca claridad en la estrategia, en la estructura y en las políticas.
- Las decisiones por mayoría son una regla; se aceptan aunque no sean óptimas
- Hay promoción de ideas pero con un seguimiento pobre.
- Poco monitoreo a planes; no hay evaluación ni seguimiento.
- El gerente típico es visto como un buen solucionador de problemas.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. TIPO, DISEÑO Y METODO**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

La investigación que presentamos es de tipo cuantitativo no experimental, ya que no hay manipulación intencional de las variables ni estímulos planeados que se administren a los sujetos de investigación. Las variables se estudiarán en su contexto natural.

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

La presente investigación posee un diseño transeccional o transversal correlacional ya que los datos han sido recogidos en un tiempo único y su propósito es describir variables y analizar su incidencia y su interrelación entre dos variables en un momento determinado. A su en esta investigación no se precisará sentido de causalidad o se analizará relaciones causales. Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, P. (2010)

### **3.1.3. Método de investigación**

Es hipotético deductivo, iremos de las hipótesis a la deducción para determinar la verdad o falsedad de los hechos, procesos o conocimientos.

Implica la observación o descubrimiento de un problema, la formulación de una hipótesis y observación verificación o experimentación.

## **3.2. POBLACIÓN**

Los datos para esta investigación fueron obtenidos de 87 empleados que laboran en las distintas áreas del Camal Frigorífico Don Goyo ubicado en el distrito de Cerro Colorado. Es importante resaltar que el tipo de trabajo que se desarrolla en esta empresa del sector privado requiere de mucho esfuerzo físico por parte de los obreros y un riguroso control de calidad de los supervisores. Los obreros son contratados sin ningún tipo de evaluación, generalmente son personas recomendadas por trabajadores más antiguos y su incidencia de rotación es alta. Muchas veces, el horario de trabajo suele extenderse para cubrir las necesidades de producción, cuando está se incrementa la Gerencia establece metas que los supervisores deben alcanzar y estos a su vez marcan metas a los obreros.

Además la comunicación entre los empleados y la Gerencia es escasa, se caracteriza por el establecimiento de órdenes y pocas veces se toma en cuenta las sugerencias de los supervisores. Organizacionalmente, las relaciones son de arriba hacia abajo. Las únicas personas con quienes pueden contactarse los obreros son con los supervisores. La Gerencia solamente tiene comunicación directa con los administrativos y la supervisión.

En el presente estudio participaron la mayoría de empleados con excepción de Gerencia y aquellos trabajadores tercerizados que prefirieron no participar. A continuación detallamos en tablas y gráficos la siguiente información:

- Tabla N. 1 Población obreros
- Tabla N. 2 población supervisores y administrativos
- Gráfico N. 1 Género
- Gráfico N. 2 Edad
- Tabla N. 3 Grado de Instrucción de acuerdo al área
- Gráfico N. 3 Grado de instrucción obreros
- Gráfico N. 4 Estado civil
- Gráfico N. 5 Lugar de procedencia

**Tabla N. 1 Población obreros**

	Frecuencia	%
1. Planta de beneficio	42	56,8
2. Transportes	3	4,1
3. Mantenimiento	4	5,4
4. Almacén	2	2,7
5. Tienda	3	4,1
6. Sala de cortes	20	27,0
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>100,0</b>

Como se muestra en la tabla Nº 1. La población de operarios se encuentra dividida en seis áreas: planta de beneficio, transportes, mantenimiento, almacén, tienda y sala de cortes. Ésta división nos permite distinguir que las áreas con mayor número de empleados son Planta de beneficio con el 56,8% y sala de cortes con el 2,7%; es decir son las áreas de producción las de mayor funcionalidad en la organización. Planta de beneficio son los encargados del beneficio de los animales mientras que sala de cortes se encarga de procesamiento y tratamiento de la carne para su distribución, ambas áreas implican exponerse a bajas temperaturas, humedad, ruido, esfuerzo físico y elevada concentración por el trabajo rutinario de sus labores.

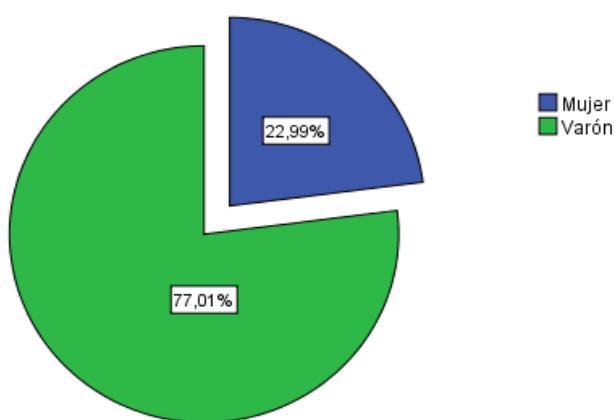
De otro lado, es importante indicar que para nuestros fines de investigación hemos decidido unir las áreas que conforman la población de obreros ya que de acuerdo a nuestras observaciones y entrevistas ellos perciben notables diferencias en el trato que se les brinda y el tiempo de espera para la regularización de sus pagos que es mayor que las áreas restantes (administrativos y supervisores), es decir sus condiciones de trabajo entre todos ellos son iguales pero diferentes a las áreas antes mencionadas.

**Tabla N. 2 población supervisores y administrativos**

		Frecuencia	%
<b>ADMINISTRATIVOS Y SUPERVISORES</b>	1. Administrativos	6	46,2
	2. Ingenieros	5	38,5
	3. Veterinarios	2	15,4
	<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100,0</b>

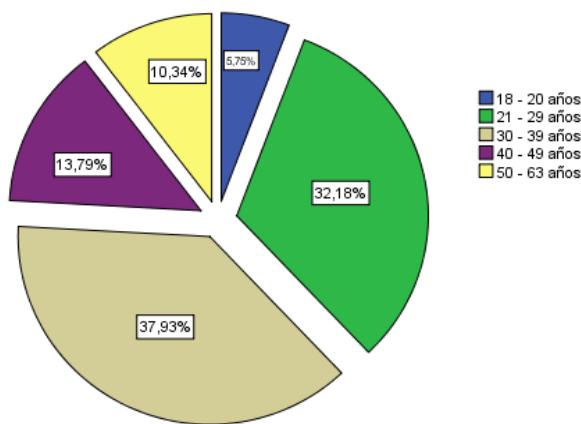
Como se observa en la tabla N° 2. Esta población se encuentra distribuida en dos grupos. El primero corresponde a los supervisores, conformado por ingenieros y veterinarios con un 53,9%, quienes se encargan de velar que las áreas de la población de operarios cumplan con los objetivos organizacionales. El segundo grupo conformado por los administrativos con un 46,2%, quienes se encargan de todo lo relacionado con el funcionamiento de la empresa. Estos dos grupos se encuentran supervisados directamente por el área de Gerencia.

*Gráfico N 1 Género*



En el gráfico N° 1, se observa que el género predominante en la organización es el masculino con un 77,01%; mientras el género minoritario es el femenino con un 22,99%. Esto se debe a los requerimientos del área de producción denominada Planta de beneficio (Matarifes) que es la más grande en la organización y precisa de capital humano masculino en su mayoría para las actividades correspondientes a su área.

*Gráfico N.2 Edad*



El gráfico N° 2 muestra las edades de toda la población en la organización. Éstas oscilan entre los 18 y 63 años de edad, encontrándose en su mayoría en el grupo etario que va de los 30 a 39 años de edad (37,93%) quienes pertenecen principalmente al área de Planta de beneficio. No siendo éstas edades impuestas por la organización.

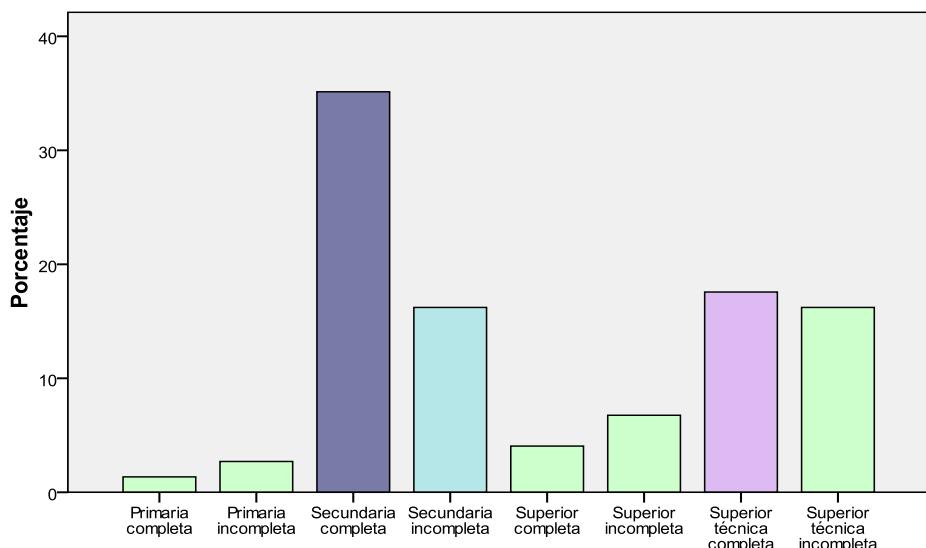
*Tabla N. 3 Grado de Instrucción de acuerdo al área*

	Grado de Instrucción	Frecuencia	%
OBREROS	Primaria completa	1	1,4%
	Primaria incompleta	2	2,7%
	Secundaria completa	26	35,1%
	Secundaria incompleta	12	16,2%
	Superior completa	3	4,1%
	Superior incompleta	5	6,8%
	Superior técnica completa	13	17,6%
	Superior técnica incompleta	12	16,2%
	Total	74	100,0%
ADMINISTRATIVOS Y SUPERVISORES	Superior completa	13	100,0%

La tabla N. 3, presenta los grados de instrucción de los empleados los cuales se dividen en dos grupos. El primer grupo con el mayor número de integrantes en la organización correspondiente al área de obreros (Planta de beneficio “Matarifes” Sala de cortes y demás áreas de operarios) con un grado de instrucción que corresponde predominantemente a secundaria completa (35,1%) seguido de aquellos que no culminaron sus estudios básicos (20,3%) y el segundo grupo conformado por supervisores (ingenieros y médicos veterinarios) y administrativos que poseen un grado de instrucción superior completa (100%).

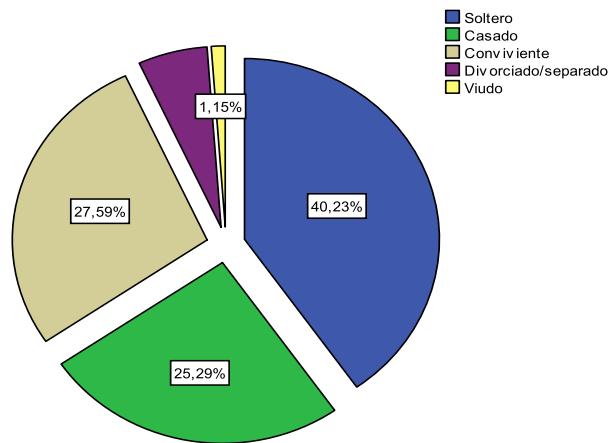
*Gráfico N. 3 Grado de instrucción de obreros*

**Grado de instrucción**



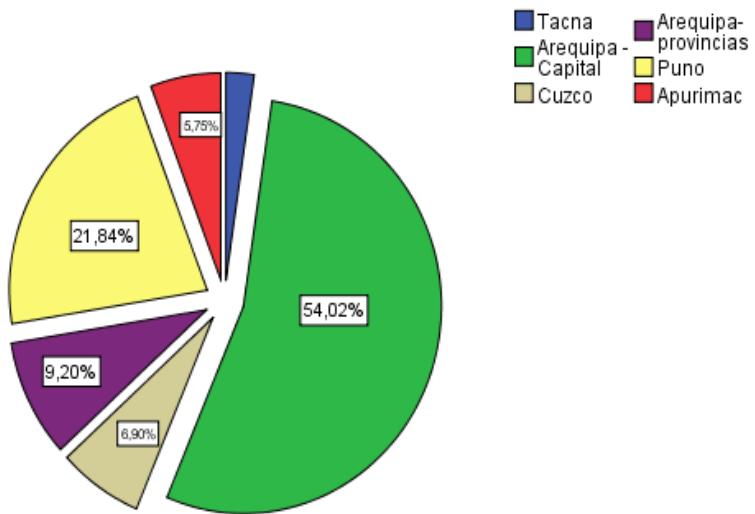
En la gráfica N° 3 observamos que el grado de instrucción predominante para los obreros es secundaria completa, seguido de estudios básicos incompletos (primaria completa, primaria incompleta, secundaria incompleta), si bien encontramos un 17.6% que poseen estudios técnicos completos y 16,2% de estudios técnicos incompletos. Es necesario añadir que algunos empleados alteraron la información respectiva, la cual se corroboró con la información brindada por sus supervisores, no pudiendo corregirse por ausencia de documentos que lo certifiquen.

*Gráfico N. 4 Estado civil*



El gráfico N° 4, muestra el Estado civil de los empleados en la organización, donde se evidencia que la mayoría de empleados con un 40,23% son solteros, seguido de un 27,59% de convivientes y un 25,29% de casados. Este resultado indicaría que a los solteros se les hace más factible trabajar en esta organización debido a que los horarios de trabajo son extensos y la jornada laboral extenuante.

*Gráfico N 5 Lugar de Procedencia*



El gráfico N° 5, muestra la procedencia de los trabajadores en la organización. En su mayoría los empleados provienen de la Ciudad de Arequipa (54,02%), mientras que el 21,84% provienen de Puno, seguido de algunas provincias de Arequipa, Cuzco, Apurímac y Tacna, respectivamente.

### **3.2.1. Muestra**

El tipo de muestra utilizada en esta investigación es “no probabilística”. De acuerdo con Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, P. (2010) la muestra no probabilística es el subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad; sino de las características de la investigación, que para nuestro caso tuvo en cuenta a la totalidad del personal.

### **3.2.2. Criterios de Inclusión y Exclusión**

En nuestra investigación se encuentran incluidos todos los empleados del Camal Frigorífico Don Goyo que se encontraban laborando hasta el momento de la evaluación. Mayores de 18 años de edad, de ambos sexos y de cualquier nivel de instrucción.

En tanto fueron excluidos los empleados que no cumplían con una permanencia laboral de 12 meses y aquellos empleados tercerizados (personal de seguridad) que por política de la empresa no estaban obligados a participar en esta investigación y que por decisión propia no desearon ser parte de la muestra, indicando que al no pertenecer directamente a la empresa preferían abstenerse de colaborar en dicha investigación. Asimismo; gerencia administrativa y comercial no participo por motivos de tiempo.

## **3.3. MATERIALES E INSTRUMENTOS**

### **3.3.1. WAR-Q “Workplace Aggression Research Questionnaire” (Cuestionario de Investigación de Agresión Laboral)**

**Autor:** Ha sido diseñado por Ph. D en Psicología Organizacional Joel H. Neuman y Ph. D en Psicología Social aplicada Loraleigh Keashly en el año 2004. Su versión original se encuentra en lengua inglesa sin embargo fue traducido para nuestro uso por quienes presentamos esta investigación junto a una persona cuya lengua nativa es el inglés. Así mismo ha sido sometido a un juicio de expertos con el fin de adaptar el instrumento a nuestro medio.

**Tiempo de administración:** No presenta un tiempo límite para su administración.

**Administración:** Empleados en general. Se puede aplicar tanto de manera individual como grupal

**Descripción del cuestionario:** El Cuestionario de Investigación de Agresión Laboral - WAR-Q, mide la exposición a comportamientos agresivos ocasionales y persistentes en el lugar de trabajo. Presenta 6 tipos de agresión organizadas en 3 dicotomías no excluyentes (pasivo/activo, verbal/físico, y directo/indirecto) basadas en la clasificación de Arnold Buss (1961).

- A. Agresión verbal: Consiste en decir palabras o frases que humillan, descalifican o desvalorizan a otras personas. Los apodos, insultos, mentiras o palabrotas junto con las bromas pesadas, son un ejemplo común de este tipo de agresividad.
- B. Agresión física: Consiste en manifestar descontento, desacuerdo o tratar de imponer sus deseos a través de la fuerza física; son ataques mediante armas o elementos corporales.
- C. Agresión activa: Involucra el compromiso activo de un agresor en dañar y lastimar a su víctima, la mayor parte de la agresión directa e indirecta es activa.
- D. Agresión pasiva: Como impedir que los otros puedan alcanzar su objetivo. Suele ser irreflexiva e inconsciente y típicamente directa
- E. Agresión directa: Confrontación abierta cara a cara entre el agresor y la víctima, mediante ataques físicos, rechazo, amenazas verbales y destrucción de la propiedad. El agresor es fácilmente identificable por la víctima.
- F. Agresión indirecta: Conductas que hieren a los otros indirectamente, a través de la manipulación de las relaciones con los iguales: control directo, dispersión de rumores, mantenimiento de secretos, silencio, avergonzar en un ambiente social, alienación social, rechazo por parte del grupo, e incluso exclusión social. El agresor puede permanecer sin identificarse y evitar así la imputación, confrontación directa, contraataque o defensa del otro.

El material proporcionado por los autores no lleva consigo una calificación predeterminada, y está dividido en tres partes:

PART I-A: Corresponde al mismo inventario de comportamientos en el lugar de trabajo, es una escala multidimensional de 60 afirmaciones en su versión original que ha sido reducida para nuestros fines de investigación en nuestro medio a 36 afirmaciones, que pide a los participantes registrar la frecuencia en la cual cada uno de los comportamientos catalogados ha ocurrido durante los 12 meses pasados, usando para ello una escala Likert de siete puntos (1 = nunca, 2 = una vez, 3 = pocas veces, 4 = varias veces, 5 = mensualmente, 6 = semanalmente y 7 = diariamente) y también pide indicar al principal actor responsable del comportamiento usando una escala Likert de seis puntos (1 = no aplicable, 2 = el supervisor, 3 = el compañero de trabajo, 4 = el subordinado, 5 = el cliente y 6 = otros). Así mismo se les da 3 espacios para añadir cualquier comportamiento adicional no registrado en el inventario.

PART I-B: Esta sección está diseñada para obtener las respuestas individuales ante las conductas que se registran en la parte I-A y también buscar sus percepciones de causas de tales comportamientos.

PART I-C: La parte correspondiente a información demográfica se omitió, porque esta información fue recabada al principio de las entrevistas.

## **A. Validez y confiabilidad**

### **a. Validación por jueces**

Los 36 ítems propuestos en 3 dimensiones dicotómicas excluyentes teóricamente, han sido analizados por 3 jueces expertos, los cuales han dado su calificación para los siguientes criterios:

Suficiencia: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.

Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

Los jueces han puntuado en cada uno de los criterios con puntajes que van del 1 (no cumple con el criterio) al 4 (cumplimiento optimo en el criterio). Dichos puntajes han sido transformados a una escala decimal. Los puntajes asignados a cada criterio han sido promediados, para obtener un solo puntaje total de cada ítem. Luego se procedió a calcular el coeficiente V de Aiken, con un intervalo de confianza del 95%, con la finalidad de dar un valor objetivo a la validez de contenido. Se consideraron como ítems validos a todos los ítems cuyo valor de V de Aiken es mayor a 0.70 (véase anexo A). El rango del coeficiente V de Aiken fue de 0.7 a 1 en los diversos ítems que han sido validados.

#### **b. Validez de constructo**

Para determinar la validez de constructo se utilizó el análisis factorial confirmatorio para poder determinar si los ítems traducidos y adaptados encajan en la estructura factorial propuesta originalmente. Para determinar si una sub-escala presenta una adecuada distribución de ítems se tomó en cuenta los siguientes criterios respecto a los índices de ajuste al modelo: la razón Chi-cuadrada/grados de libertad debe ser menor de 0.3; los valores del índice de bondad de ajuste GFI y del índice de bondad de ajuste comparativo CFI deben ser mayores a 0.9 y el valor de la raíz del residuo cuadrático promedio de aproximación debe ser mayor de 0.8

#### **c. Confiabilidad**

Al analizar el inventario del comportamiento en el lugar de trabajo mediando el método de consistencia interna, encontramos que cada una de sus sub-escalas muestra un nivel muy bueno de confiabilidad, la cual detallamos a continuación: agresión verbal ( $\alpha= 0.976$ ), agresión física ( $\alpha= 0.922$ ), agresión activa ( $\alpha= 0.968$ ), agresión pasiva ( $\alpha= 0.938$ ), agresión directa ( $\alpha= 0.975$ ) y agresión indirecta ( $\alpha= 0.899$ ). Estos resultados nos

indican que la prueba es lo suficientemente confiable como para ser aplicada en los empleados del camal.

### **3.3.2. Escala de Clima Laboral CL-SPC de la autora Sonia Palma Carrillo**

**Autor:** Diseñado por la Mg. en Psicología Sonia Palma Carrillo (Lima, Perú) en el año 2004.

**Tiempo de administración** Presenta una duración que abarca entre 15 a 30 minutos aproximadamente.

**Administración:** Su ámbito de aplicación comprende a personal del ámbito laboral, siendo administrada de forma individual o colectiva.

**Descripción de la prueba:** Instrumento diseñado con la técnica Likert comprendiendo en su versión final un total de 50 ítems que exploran la variable Clima Laboral permitiendo conocer el nivel de percepción global del ambiente laboral y específico con relación a cinco factores.

Los cinco factores que se determinaron en función al análisis estadístico y cualitativo fueron los siguientes:

A. Autorealización:

Mide la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro.

B. Involucramiento laboral:

Evaluá la Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.

C. Supervisión:

Corresponde a la medición de apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.

D. Comunicación:

Evalúa la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma.

E. Condiciones laborales:

Considera el reconocimiento que la institución provee; es decir los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

**Confiabilidad y validez:** Los datos obtenidos de la muestra total, se analizaron con el Programa del SPSS, y con los métodos Alfa de Cronbach y Split Half de Guttman se estimó la confiabilidad, evidenciando correlaciones de .97 y .90 respectivamente; lo que refiere una alta consistencia interna de los datos y permite afirmar que el instrumento es confiable. Los datos de la versión de 66 ítems se sometieron al Test de Kaiser-Meyer Olkin obteniendo un nivel de .980 lo que evidencia la adecuación de la muestra para efectos de análisis factorial. Luego de corroborada, dicha adecuación, se efectuó el análisis del factor de extracción y las comunidades pertinentes; luego el análisis exploratorio y rotación con el método de Varimax, determinando 50 ítems para la versión final del instrumento, en él se determinan correlaciones positivas y significativas ( $\alpha.05$ ) entre los cinco factores de Clima Laboral, confirmando la validez del instrumento.

### **3.4. PROCEDIMIENTO**

La investigación que se presenta en esta tesis se desarrolló de acuerdo a las siguientes etapas:

#### **Primera etapa**

En esta etapa se optó por realizar una investigación en el Camal Frigorífico Don Goyo, ubicado en el distrito de Cerro Colorado, donde se gestionó ante el Gerente y Jefes de área, el permiso para realizar una investigación que incluya a todo el personal de la

organización. Posterior a la autorización, se planificó las actividades necesarias para dar cumplimiento al estudio, programándose las fechas y las acciones a seguir en el proceso de evaluación.

Luego de las conversaciones con gerencia y jefes de área se procedió a la observación de todos los ambientes de trabajo, donde posteriormente, en el salón de reuniones se dio la presentación general a todo el personal y se cumplió con el período de sensibilización previa a la aplicación de pruebas.

### **Segunda etapa:**

Se inicia el proceso de evaluación con la adaptación a los horarios de trabajo de los empleados, siendo estos horarios diferentes en todas las áreas.

Seguidamente se procedió con la aplicación de instrumentos para medir clima organizacional y agresión laboral: la Escala de Clima Laboral CL-SPC y el Cuestionario de Investigación de Agresión Laboral -WAR-Q respectivamente.

Finalmente se realizó una entrevista para esclarecer los problemas más relevantes que presentaban los empleados y en los cuales se requería de mayor especificación, permitiéndonos complementar la información de los dos instrumentos antes mencionados.

### **Tercera etapa:**

Al finalizar la aplicación de los instrumentos, se procedió a la calificación, análisis e interpretación de los resultados que fueron recopilados. Se sometieron los datos al análisis estadístico de “Statistical Package for Social Sciences” (SPSS), recogidos del cuestionario de Clima Organizacional Sonia Palma y el Cuestionario de Investigación de Agresión Laboral -WAR-Q. El proceso de interpretación de los resultados se realizó confrontando los resultados del análisis de los datos con la hipótesis formulada y relacionando dichos resultados con la teoría y los procedimientos de la investigación.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

#### **4.1. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

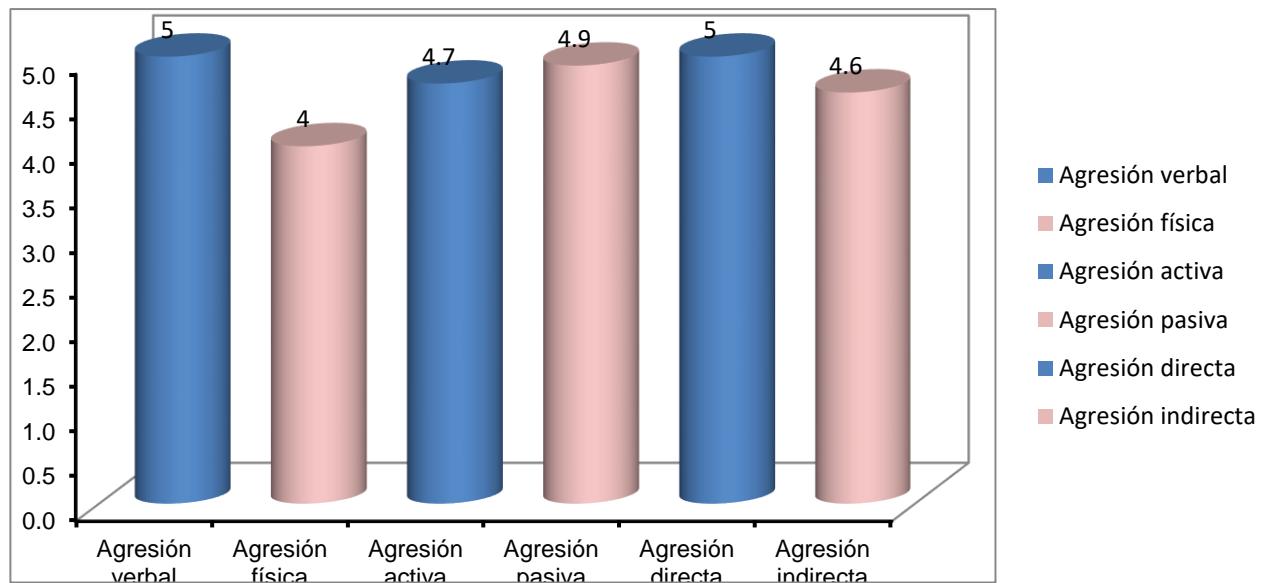
Se exhibe en este capítulo los resultados de la investigación, con el fin de dar cumplimiento al desarrollo de los objetivos propuestos. El orden de los resultados es el siguiente: análisis de medias para conocer el tipo predominante de Agresión Laboral, tablas de análisis descriptivo de Agresión laboral de manera general, por sexo y por área; tablas de análisis descriptivo de Clima Organizacional de manera general, por sexo y área de trabajo, gráficas de estadística descriptiva de las percepciones de los empleados acerca de los responsables de los comportamientos agresivos, su incomodidad, reacciones y causas de los mismos, y finalmente tablas de análisis estadístico del coeficiente de correlación de Pearson entre las dimensiones de clima organizacional y agresión laboral general, de acuerdo al sexo y al área.

## TIPOS DE AGRESIÓN PREDOMINANTES

**Tabla N. 1. Prevalencia de tipos de agresión laboral**

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Agresión verbal	87	1,2	6,6	5,029	1,6082
Agresión física	87	1,0	5,7	3,974	1,2108
Agresión activa	87	1,2	6,3	4,726	1,4970
Agresión pasiva	87	1,4	6,6	4,882	1,3429
Agresión directa	87	1,3	6,5	4,986	1,5345
Agresión indirecta	87	1,0	6,0	4,592	1,2809
N válido (según lista)	87				

**Gráfico N. 1. Prevalencia de tipos de agresión laboral**



Agresión verbal vs agresión física ( $t= 15.300$ ;  $p= .000$ )

Agresión activa vs agresión pasiva ( $t= -2.158$ ;  $p= .034$ )

Agresión directa vs indirecta ( $t= 8.017$ ;  $p= .000$ )

En la tabla N. 1 de acuerdo a la dicotomía sobre la agresión de A. Buss (1961), encontramos una mayor prevalencia de agresión verbal que física lo que indica el predominio de respuestas orales perjudiciales como insultos, gritos, apodos ofensivos, rumores malintencionados, comentarios de rechazo, o amenazas entre compañeros de trabajo, entre obreros y clientes y; entre obreros y supervisores. De la misma forma se presenta una mayor prevalencia de agresión pasiva que agresión activa, es decir se dejan sin hacer actividades como avisar a los empleados de la ocurrencia de una reunión, dar información pertinente y necesaria cuando un empleado es nuevo (instrucción). Además la repetida omisión de manera deliberada por parte de los empleados de realizar tareas requeridas para la que es responsable. Asimismo existe un predominio de agresión directa que agresión indirecta, lo que muestra que existen confrontaciones abiertas entre los actores laborales donde el autor ya sea obrero, cliente o supervisor, lastima a su objetivo directamente levantando la voz, empleando gritos, palabras soeces, burlas, amenazas o golpes.

De otro lado y siguiendo el análisis de medias podemos indicar que el tipo de agresión más frecuente es la agresión verbal, seguida por la directa y la pasiva, lo que muestra que en la organización los empleados expresan sus disconformidades y disgustos entre ellos de manera abierta y encubren sus actos agresivos cuando éstos se dirigen a la organización.

## ESCALAS DEL INVENTARIO DE AGRESIÓN LABORAL DE ACUERDO AL SEXO Y ÁREA DE TRABAJO

**Tabla N. 2. Estadística descriptiva de Agresión laboral**

		Recuento	%
Agresión verbal	Baja	22	25.3%
	Media	40	46.0%
	Alta	25	28.7%
Agresión física	Baja	23	26.4%
	Media	42	48.3%
	Alta	22	25.3%
Agresión activa	Baja	20	23.0%
	Media	45	51.7%
	Alta	22	25.3%
Agresión pasiva	Baja	20	23.0%
	Media	44	50.6%
	Alta	23	26.4%
Agresión directa	Baja	20	23.0%
	Media	44	50.6%
	Alta	23	26.4%
Agresión indirecta	Baja	20	23.0%
	Media	49	56.3%
	Alta	18	20.7%

En la tabla N. 2, se puede observar una frecuencia que va desde las escalas “media” a “alta” en las formas de agresión verbal, pasiva y directa, siendo el caso contrario para las formas de agresión física e indirecta las cuales muestran una frecuencia que apunta más a las escalas “media” a “baja”; lo cual quiere decir que los actos de agresión más frecuentes son aquellos que hacen uso de apodos hirientes, insultos como forma de mostrar superioridad, el uso de palabras groseras cuando quieren agilizar su trabajo o quieren expresar disconformidad con sus compañeros de trabajo, chismes y rumores mal intencionados que dañan la reputación de las personas y que por lo general muchos saben pero no hacen nada para detenerlos, la formación de grupos de compañeros que hablan entre ellos y que al mismo tiempo dejan de hablar a determinadas personas (ley del hielo), la escasa importancia que ponen a comunicar situaciones que podrían evitar riesgos, reducir daños y esfuerzo en el trabajo de sus compañeros, así como una frecuente forma hostil de tratar a los demás. Cabe agregar que por

lo general muchos de estos comportamientos son al mismo tiempo verbales (gritos, insultos, burlas, chismes, rumores malintencionados), pasivos (sé que algo sucede pero no me importa y dejo que sucedan), y directos (los hago frente a todos porque ya es algo común como el caso de los apodos, burlas e insultos).

**Tabla N. 3. Agresión laboral de acuerdo al sexo**

		SEXO			
		Mujer		Varón	
		Recuento	%	Recuento	%
Agresión verbal	Baja	13	65,0%	9	13.4%
	Media	2	10,0%	38	56.7%
	Alta	5	25,0%	20	29.9%
Agresión física	Baja	12	60,0%	11	16.4%
	Media	6	30,0%	36	53.7%
	Alta	2	10,0%	20	29.9%
Agresión activa	Baja	11	55,0%	9	13.4%
	Media	6	30,0%	39	58.2%
	Alta	3	15,0%	19	28.4%
Agresión pasiva	Baja	12	60,0%	8	11.9%
	Media	4	20,0%	40	59.7%
	Alta	4	20,0%	19	28.4%
Agresión directa	Baja	12	60,0%	8	11.9%
	Media	4	20,0%	40	59.7%
	Alta	4	20,0%	19	28.4%
Agresión indirecta	Baja	11	55,0%	9	13.4%
	Media	7	35,0%	42	62.7%
	Alta	2	10,0%	16	23.9%

Para la tabla N. 3 encontramos que para los varones todos los tipos de agresión se encuentran en una escala “media” a “alta” en comparación a las mujeres, en quienes prevalece las escalas “media” a “baja”, sin embargo cabe agregar que para las mujeres los puntajes más elevados en la escala “alta” fueron para el tipo de agresión verbal; y para los varones verbal y física. Estos resultados nos muestran que sí hay diferencias en los tipos de agresión (naturaleza) y la intensidad de agresión entre sexos; las mujeres utilizan más los chismes, los rumores malintencionados, la ley del hielo y mentiras, en comparación a actos como empujones, robos

de herramientas, insultos, uso de palabras groseras, reacciones hostiles impulsivas por desacuerdos y gritos, que son prevalentes en los varones.

**Tabla N. 4. Agresión laboral de acuerdo al área**

		Obreros		Supervisores y administrativos	
		Recuento	%	Recuento	%
Agresión verbal	Baja	9	12.2%	13	100.0%
	Media	40	54.1%	0	.0%
	Alta	25	33.8%	0	.0%
Agresión física	Baja	10	13.5%	13	100.0%
	Media	42	56.8%	0	.0%
	Alta	22	29.7%	0	.0%
Agresión activa	Baja	7	9.5%	13	100.0%
	Media	45	60.8%	0	.0%
	Alta	22	29.7%	0	.0%
Agresión pasiva	Baja	7	9.5%	13	100.0%
	Media	44	59.5%	0	.0%
	Alta	23	31.1%	0	.0%
Agresión directa	Baja	7	9.5%	13	100.0%
	Media	44	59.5%	0	.0%
	Alta	23	31.1%	0	.0%
Agresión indirecta	Baja	7	9.5%	13	100.0%
	Media	49	66.2%	0	.0%
	Alta	18	24.3%	0	.0%

En la tabla N. 4 podemos observar una diferencia notable en las seis tipos de agresión entre las escalas de obreros; y las de supervisores y administrativos. Para el caso de obreros las escalas que sobresalen van entre las escalas “media” a “alta”, lo que significa que en las áreas de sala de cortes, planta de beneficio, transportes, mantenimiento, almacén y tienda perciben con mayor incidencia comportamientos y actos agresivos, siendo la agresión indirecta la de mayor presencia y la agresión física la de menor incidencia. Para el caso de supervisores y administrativos la prevalencia en todos los tipos de agresión se encontró en una escala “baja” con un 100%, lo que indica que en éstas áreas los empleados no experimentaron comportamientos agresivos o vivenciaron comportamientos negativos que dañen o atenten su integridad laboral o personal, percibiendo un clima favorable y positivo.

## CLIMA ORGANIZACIONAL: DE ACUERDO A SEXO Y ÁREA DE TRABAJO

**Tabla N. 5. Clima organizacional**

	Recuento	%
Clima laboral	Muy desfavorable	9 10.3%
	Desfavorable	54 62.1%
	Medio	18 20.7%
	Favorable	6 6.9%
	Muy favorable	0 .0%
Realización personal	Muy desfavorable	44 50.6%
	Desfavorable	25 28.7%
	Medio	14 16.1%
	Favorable	4 4.6%
	Muy favorable	0 .0%
Involucramiento laboral	Muy desfavorable	0 .0%
	Desfavorable	49 56.3%
	Medio	25 28.7%
	Favorable	12 13.8%
	Muy favorable	1 1.1%
Supervisión	Muy desfavorable	6 6.9%
	Desfavorable	52 59.8%
	Medio	17 19.5%
	Favorable	12 13.8%
	Muy favorable	0 .0%
Comunicación	Muy desfavorable	12 13.8%
	Desfavorable	55 63.2%
	Medio	12 13.8%
	Favorable	7 8.0%
	Muy favorable	1 1.1%
Condiciones laborales	Muy desfavorable	8 9.2%
	Desfavorable	54 62.1%
	Medio	18 20.7%
	Favorable	7 8.0%
	Muy favorable	0 .0%

### **Clima Laboral a nivel general**

Del 100% de trabajadores el 62,1% grupo mayoritario, refleja un Clima Laboral “**desfavorable**”, lo que indica que perciben como inadecuado su clima laboral debido a la percepción de un trato injusto por parte de sus superiores, un pobre reconocimiento laboral que expresan sus jefes y el retraso de sueldos. Asimismo el 20.7% percibe su Clima Laboral en un nivel “**medio**” lo que muestra que este grupo aprecia con cierta indiferencia y aceptación pasiva a su clima laboral como adecuado, eligiendo minimizar o callar por posibles represalias que experimentaron compañeros que ya no forman parte de la Organización.

### **Realización personal a nivel general**

Se ha encontrado que la mayoría de trabajadores con el 50.6% y el 28.7% percibe la Realización personal como “**muy desfavorable**” y “**desfavorable**” respectivamente, lo que significa que su medio laboral no favorece su desarrollo personal y profesional a futuro. Perciben que a pesar de los altos niveles de trabajo que desempeñan, éstos no se reconocen ni valoran, sus logros no son reconocidos y sus jefes de áreas expresan poco o casi nulo reconocimiento por los ellos.

### **Involucramiento laboral a nivel general**

Encontramos que un grupo mayoritario de trabajadores con un (56.3%) considera el involucramiento laboral como “**desfavorable**” lo que indica que no se percibe identificación con los valores de la organización, los trabajadores se sienten desmotivados y creen que la organización no valora sus esfuerzos de trabajo por lo cual ellos reaccionan con resentimiento ante la misma, lo que se refleja en faltas y tardanzas. Además un 28.7% aprecia el involucramiento laboral como “**medio**” es decir que lo perciben con cierto desinterés, simplemente desean cumplir su jornada diaria sin involucrarse emocionalmente con la organización.

### **Supervisión a nivel general**

Se ha encontrado que la mayoría de trabajadores con un 59.8% calificó como “**desfavorable**” esta escala y un 19.5% como “**medio**”, lo que refleja que no encuentran en la supervisión una relación de apoyo y orientación. Se calificó de muy pobre el apoyo que reciben para superar dificultades y el trato que reciben de sus superiores y la preparación que reciben para hacer su trabajo cuando son nuevos. Mientras que otro grupo se muestra inseguro y preferiere abstenerse de brindar una opinión objetiva que implique directamente a algún supervisor o jefe inmediato.

### **Comunicación a nivel general**

La mayoría de trabajadores con el 63.2% categoriza la comunicación como “**desfavorable**” es decir que encuentran factores negativos en la disponibilidad de información, el grado de fluidez, claridad y coherencia en los mensajes. Los trabajadores se sienten minimizados al sentirse no escuchados, impotentes al no encontrar respuestas empáticas en el receptor y un sentimiento continuo de menoscabo y poca importancia por parte de la alta jerarquía, ante la sensación de la ausencia de escucha activa sobre problemas o necesidades propias del trabajo.

### **Condiciones Laborales a nivel general**

Una mayoría de trabajadores con el 62.1% considera esta escala como “**desfavorable**” ya que encuentran factores negativos que no les permiten ver de una manera positiva y adecuada sus condiciones laborales; esto se debe a la insatisfacción producida por algunas carencias de recursos y equipamiento necesario para cumplir con su trabajo o por el estado en el que se encuentran los Elementos de Protección Personal, fundamentales en la seguridad de cada trabajador. Además, las quejas por el insuficiente mantenimiento, las respuestas negativas consideradas de poco empáticas por parte de logística, el retraso de sueldos y la negativa o demora de soluciones ante dicha problemática. Mientras otro grupo con un 20.7% da con desconfianza una opinión principalmente por posibles represalias.

**Tabla N. 6. Clima organizacional de acuerdo al sexo**

		SEXO			
		Mujer		Varón	
		Recuento	%	Recuento	%
Realización personal	Muy desfavorable	4	20.0%	40	59.7%
	Desfavorable	8	40.0%	17	25.4%
	Medio	5	25.0%	9	13.4%
	Favorable	3	15.0%	1	1.5%
	Muy favorable	0	.0%	0	.0%
Involucramiento laboral	Muy desfavorable	0	.0%	0	.0%
	Desfavorable	6	30.0%	43	64.2%
	Medio	7	35.0%	18	26.9%
	Favorable	6	30.0%	6	9.0%
	Muy favorable	1	5.0%	0	.0%
Supervisión	Muy desfavorable	0	.0%	6	9.0%
	Desfavorable	10	50.0%	42	62.7%
	Medio	3	15.0%	14	20.9%
	Favorable	7	35.0%	5	7.5%
	Muy favorable	0	.0%	0	.0%
Comunicación	Muy desfavorable	2	10.0%	10	14.9%
	Desfavorable	8	40.0%	47	70.1%
	Medio	4	20.0%	8	11.9%
	Favorable	6	30.0%	1	1.5%
	Muy favorable	0	.0%	1	1.5%
Condiciones laborales	Muy desfavorable	1	5.0%	7	10.4%
	Desfavorable	8	40.0%	46	68.7%
	Medio	5	25.0%	13	19.4%
	Favorable	6	30.0%	1	1.5%
	Muy favorable	0	.0%	0	.0%
Clima laboral	Muy desfavorable	1	5.0%	8	11.9%
	Desfavorable	9	45.0%	45	67.2%
	Medio	6	30.0%	12	17.9%
	Favorable	4	20.0%	2	3.0%
	Muy favorable	0	.0%	0	.0%

### **Clima laboral de acuerdo al sexo del trabajador**

Un grupo mayoritario con el 67.2% de varones y el 45% de mujeres perciben su Clima Laboral como “**desfavorable**”; además son los varones que perciben en mayor grado su clima laboral como inadecuado. También encontramos que el 30% de mujeres y el 17.9% de varones valoran a su clima laboral como “**medio**”, esto quiere decir que las mujeres son las que ven con más indiferencia y desinterés que su Clima Laboral sea el adecuado.

### **Realización personal de acuerdo al sexo del trabajador**

Se observa que la realización personal en los varones es mayormente “**muy desfavorable**” con el (59.7%) o “**desfavorable**” con el 25,4%, igualmente para las mujeres es “**desfavorable**” con un 40% y “**medio**” con un 25% lo que indica que no están viendo posibilidades de que el medio laboral favorezca su desarrollo personal y profesional a futuro, y que existe en menor cantidad posibilidades de crecimiento en la organización; y que esta percepción negativa estaría perturbando más a los varones que a las mujeres. Asimismo una parte de mujeres muestra indiferencia por esta problemática.

### **Involucramiento laboral de acuerdo al sexo del trabajador**

Observamos que el involucramiento laboral en los varones es percibido como “**muy desfavorable**” con (64.2%) y “**medio**” con (26.9%) en comparación a un 35% de las mujeres que lo considera “**medio**”. Lo que significa que los varones son los que muestran menos identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de sus labores.

### **Supervisión de acuerdo al sexo del trabajador**

Observamos que la supervisión en los varones es mayormente “**desfavorable**” con un 62.7% o de nivel “**medio**” con un 20.9%. Así como en el caso de las mujeres es “**desfavorable**” con un 50%. Este resultado indicaría que tanto varones como mujeres valoran de negativa la supervisión; sin embargo, son los varones los que perciben con mayor negatividad e indiferencia al supervisor y a sus funciones en relación al apoyo y orientación para las tareas diarias con los trabajadores.

### **Comunicación de acuerdo al sexo del trabajador**

Observamos que del 100% de trabajadores el 70.1% de los varones considera que la comunicación en la empresa es mayormente “**desfavorable**” o “**muy desfavorable**” con un 14.9%. Asimismo en el caso de las mujeres es mayormente “**desfavorable**” con un 40%. Estos resultados indican que son los varones quienes perciben con mayor intensidad insatisfacción y desaprobación a la comunicación existente en la Organización.

### **Condiciones laborales de acuerdo al sexo del trabajador**

Se puede distinguir que del 100% de trabajadores el 68.7% de varones considera que la supervisión es mayormente “**desfavorable**” o de nivel “**medio**” con un 19.4%. Mientras que en el caso de las mujeres es mayormente “**desfavorable**” con un 40%. Lo que significa que son los varones quienes perciben en mayor grado la insatisfacción por el déficit de implementos materiales; así como elementos económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de sus tareas encomendadas.

**Tabla N. 7. Clima organizacional de acuerdo al área**

		Obreros		Supervisores y administrativos	
		Recuento	%	Recuento	%
Clima laboral	Muy desfavorable	9	12.2%	0	.0%
	Desfavorable	53	71.6%	1	7.7%
	Medio	11	14.9%	7	53.8%
	Favorable	1	1.4%	5	38.5%
	Muy favorable	0	.0%	0	.0%
Realización personal	Muy desfavorable	43	58.1%	1	7.7%
	Desfavorable	22	29.7%	3	23.1%
	Medio	9	12.2%	5	38.5%
	Favorable	0	.0%	4	30.8%
	Muy favorable	0	.0%	0	.0%
Involucramiento laboral	Muy desfavorable	0	.0%	0	.0%
	Desfavorable	48	64.9%	1	7.7%
	Medio	21	28.4%	4	30.8%
	Favorable	5	6.8%	7	53.8%
	Muy favorable	0	.0%	1	7.7%
Supervisión	Muy desfavorable	6	8.1%	0	.0%
	Desfavorable	50	67.6%	2	15.4%
	Medio	14	18.9%	3	23.1%
	Favorable	4	5.4%	8	61.5%
	Muy favorable	0	.0%	0	.0%
Comunicación	Muy desfavorable	12	16.2%	0	.0%
	Desfavorable	54	73.0%	1	7.7%
	Medio	7	9.5%	5	38.5%
	Favorable	1	1.4%	6	46.2%
	Muy favorable	0	.0%	1	7.7%
Condiciones laborales	Muy desfavorable	7	9.5%	1	7.7%
	Desfavorable	54	73.0%	0	.0%
	Medio	13	17.6%	5	38.5%
	Favorable	0	.0%	7	53.8%
	Muy favorable	0	.0%	0	.0%

### **Clima laboral de acuerdo al área del trabajador**

Encontramos que el 71.6% de los obreros mayoritariamente considera que posee un Clima laboral “**desfavorable**” o de nivel “**medio**” 14.9%. Mientras que en el caso de los administrativos el clima laboral es mayormente de nivel “**medio**” 53.8% o “**favorable**” 38.5%. Este resultado indica que son los obreros que en su mayoría perciben en mayor grado que los supervisores y administrativos a su clima laboral como negativo. Apreciando la existencia de un régimen autoritario y falta de justicia en la organización, mientras que el grupo de supervisores y administrativos perciben la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales, así como también se sienten miembros valiosos del equipo de trabajo teniendo la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización, autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo y la asignación de una parte justa de las ganancias de la organización y la estabilidad laboral.

### **Realización personal de acuerdo al área del trabajador**

Se encontró que para los obreros la realización personal es mayormente “**muy desfavorable**” con el 58.1%, o “**desfavorable**” con el 29.7%. Mientras que en el caso de los supervisores y administrativos la realización personal es mayormente de nivel “**medio**” con el 38.5% o “**favorable**” con el 30.8%. Lo que indica que los obreros perciben con mayor intensidad que no se encuentran posibilidades de que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional, mientras que en el caso de los supervisores y administrativos aprecian, que si bien no existe una promoción de ascensos laborales, han decidido quedarse en su puesto por un tema económico y de relaciones interpersonales de trabajo que califican de agradables. También porque consideran que se valora su trabajo, reciben las capacitaciones que necesitan, tienen trato directo con Gerencia y las relaciones entre compañeros de área son positivas.

### **Involucramiento laboral de acuerdo al área del trabajador**

Del 100% de trabajadores, el involucramiento laboral en los obreros es mayormente “**muy desfavorable**” con el 64.9% o de nivel “**medio**” con el 28.4%. Mientras que en el caso de los supervisores y administrativos el involucramiento laboral es mayormente “**favorable**” con el 53.8% o de nivel “**medio**” con el 30.8%, lo que quiere decir que el grupo de obreros no se identifica en su mayoría con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización, no disfrutan su trabajo a pesar del ambiente físico en el que lo realizan e intentan cumplirlo de acuerdo a la solicitud de sus superiores.

Mientras que los supervisores y administrativos se identifican con los valores organizacionales y el compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización, su trabajo les gusta y se sienten orgullosos de su participación en la calidad de los productos de la empresa, los cuales consideran que son elevados y buenos.

### **Supervisión de acuerdo al área del trabajador**

Del 100% de trabajadores, los obreros consideran que la supervisión es mayormente “**desfavorable**” con el 67.6% o de nivel “**medio**” con el 18.9%. Mientras que en el caso de los supervisores y administrativos la supervisión es mayormente “**favorable**” con el 61.5% o “**medio**” con el 23.1%. Lo que indica que los obreros no encuentran apoyo y orientación en sus tareas, que no perciben preocupación por parte de sus jefes con respecto a su bienestar y salud. Mientras que en el caso de los supervisores y administrativos, si encuentran una relación de apoyo y orientación en sus funciones, tienen una clara percepción de sus funciones y de su trabajo, además reciben un trato justo por parte de sus superiores. Aunque también encontramos que algunos asumieron una posición cómoda y no brindaron una opinión exacta con respecto a la supervisión por las buenas relaciones personales con sus compañeros de trabajo.

### **Comunicación de acuerdo al área del trabajador**

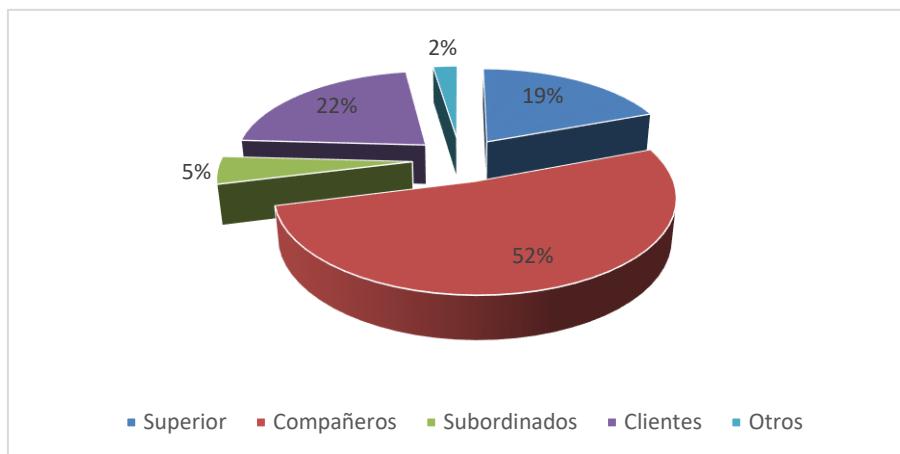
Se encontró que los obreros perciben que la comunicación es mayormente “**desfavorable**” con el 73% o “**muy desfavorable**” con el 16.2%. Mientras que los supervisores y administrativos, consideran que la supervisión es mayormente “**favorable**” con el 46.2% o “**medio**” con el 38.5%. Este resultado indica que los obreros perciben que la información, el grado de fluidez, claridad, y precisión de la comunicación, no se está cumpliendo en el tiempo y en la forma adecuada haciendo difícil coordinar las labores. Siendo diferente para los supervisores y administrativos quienes la valoración que le dan a la comunicación es de favorable por las buenas relaciones entre los integrantes jefes en las diferentes áreas, la amistad entre pares, la aprobación y satisfacción al utilizar diversas formas de comunicación como son el mensaje por correo electrónico, una llamada por celular, una visita personal, o los comunicados en papel, realizándose correctamente la transmisión de dichos mensajes.

### **Condiciones laborales de acuerdo al área del trabajador**

Encontramos que las condiciones laborales en los obreros son consideradas mayormente como “**desfavorable**” con el 73% o de nivel “**medio**” con el 17.6%. Mientras que en el caso de los administrativos las condiciones laborales son percibidas mayormente como “**favorable**” con el 53.8% o “**medio**” con el 38.5%. Este resultado indica que los obreros en su mayoría perciben que existe un cierto déficit de implementos materiales; así como en elementos económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas. A diferencia de los supervisores y administrativos que perciben que la organización cumple y ofrece con lo justo y necesario para la realización del trabajo diario, elementos materiales, económicos y/o psicosociales precisos para el cumplimiento de las tareas encomendadas; asimismo para ellos son los factores positivos como las buenas relaciones interpersonales las que hacen llevadera y soportable las carencias que podrían existir en la organización.

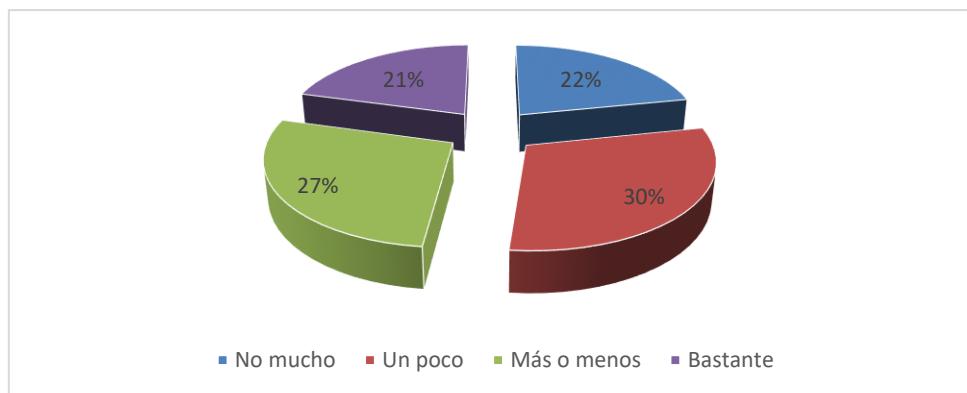
## **PERCEPCIONES DE LOS EMPLEADOS ACERCA DE LOS RESPONSABLES DE LOS COMPORTAMIENTOS AGRESIVOS, SU INCOMODIDAD, REACCIONES Y CAUSAS DE LOS MISMOS**

**Gráfico N 2. Responsables de comportamientos agresivos**



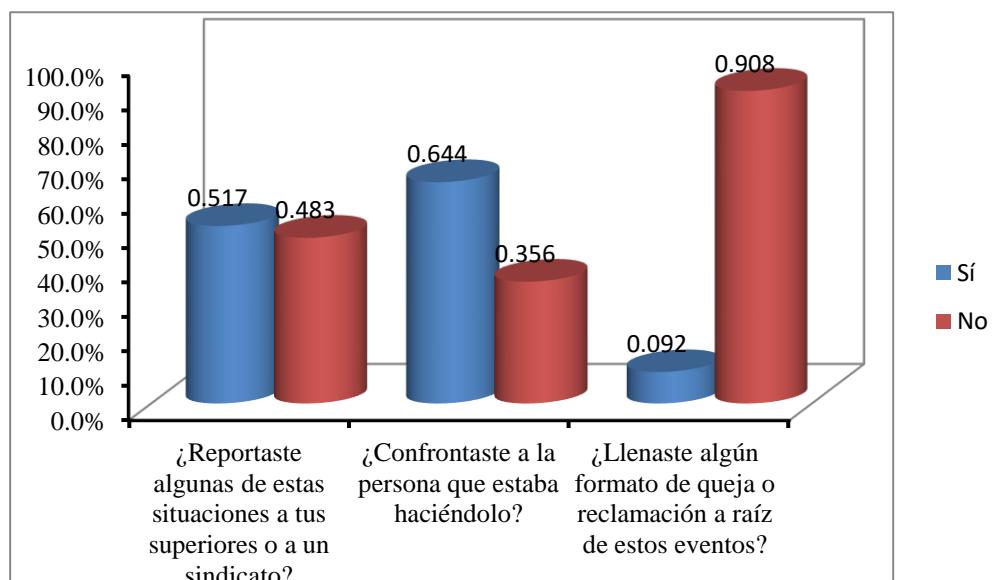
Como podemos observar en el gráfico N. 2 para los empleados la mayoría de personas que ejecutan actos de agresión dentro del trabajo son los propios compañeros (52 %), seguido de un 22 % de clientes, esencialmente de planta de beneficio, que gritan, insultan e irrumpen en sus lugares de trabajo para apresurarlos e indicarles cómo hacer su trabajo, además del 19 % de superiores que han sido descritos como autoritarios, poco motivadores, e injustos. En menor medida se ha notado agresión de los subordinados a los superiores (5 %), y un 2 % refiere que son “otros” quienes incurren en estos actos, siendo para este caso la presencia de familiares de Gerencia.

**Gráfico N 3. Incomodidad de los comportamientos agresivos**



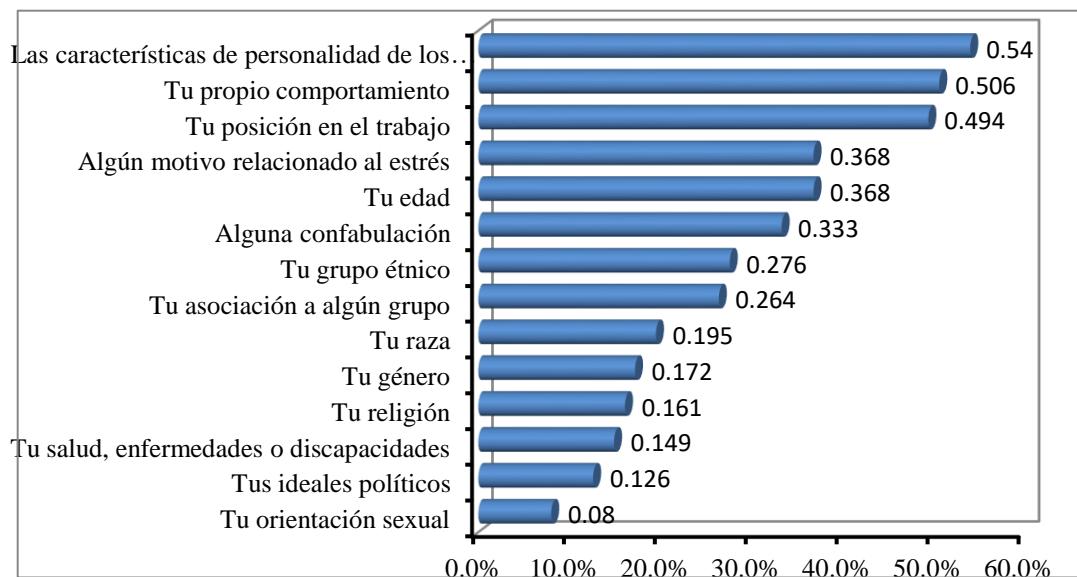
Respecto a cuanto incomodan las conductas agresivas a los evaluados, hallamos que un 21 % perciben con “bastante” molestia los comportamientos o actos agresivos; un 27 % admite incomodidad que se sitúa en “más o menos” y para un 30% su molestia e incomodidad es “poca”. El 22 % casi no se siente incomodado. Es importante agregar que los comportamientos agresivos son percibidos como parte diaria de su convivencia, y como muchos indicaron “están acostumbrados” a los mismos.

**Gráfico N 4. Reacciones de los comportamientos agresivos**



Observamos que la mayoría de evaluados que han sufrido algún tipo de agresión han confrontado a la persona que lo hizo (64 %), mientras que el 52 % lo reportó a sus superiores y solo el 9 % presentó algún documento que exprese su molestia.

**Gráfico N 5. Causas percibidas de agresión laboral**



Respecto a las causas de agresión que son percibidas por los evaluados hallamos que las más frecuentes son las características de personalidad (54%), el propio comportamiento de los evaluados (50 %) y la posición en el trabajo (49 %).

## RELACIÓN ENTRE LA AGRESIÓN LABORAL Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL

**Tabla 1. Correlaciones generales de Clima organizacional y Agresión laboral**

		Agresión verbal	Agresión física	Agresión activa	Agresión pasiva	Agresión directa	Agresión indirecta
Realización personal	Correlación de Pearson	-,504 **	-,609 **	-,524 **	-,454 **	-,514 **	-,530 **
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	87	87	87	87	87	87
Involucramiento laboral	Correlación de Pearson	-,482 **	-,574 **	-,496 **	-,463 **	-,496 **	-,508 **
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	87	87	87	87	87	87
Supervisión	Correlación de Pearson	-,419 **	-,497 **	-,424 **	-,398 **	-,426 **	-,443 **
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	87	87	87	87	87	87
Comunicación	Correlación de Pearson	-,602 **	-,647 **	-,600 **	-,613 **	-,617 **	-,639 **
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	87	87	87	87	87	87
Condiciones laborales	Correlación de Pearson	-,518 **	-,581 **	-,524 **	-,524 **	-,538 **	-,569 **
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	87	87	87	87	87	87
Total clima laboral	Correlación de Pearson	-,543 **	-,626 **	-,552 **	-,527 **	-,557 **	-,578 **
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	87	87	87	87	87	87

\*\*. La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

Hallamos que hay una relación estadísticamente significativa entre el clima laboral y la agresión verbal ( $r= -0.543$ ;  $p<0.05$ ), agresión física ( $r= -0.626$ ;  $p<0.05$ ), agresión activa ( $r= -0.552$ ;  $p<0.05$ ), agresión pasiva ( $r= -0.527$ ;  $p<0.05$ ), agresión directa ( $r= -0.557$ ;  $p<0.05$ ) y agresión indirecta ( $r= -0.578$ ;  $p<0.05$ ). En todos los casos se observa una relación inversamente proporcional, lo que nos indica que cuanto más negativo sea el clima laboral mayor será la agresión dentro de la empresa. De forma similar en todas las dimensiones del clima laboral se observa la misma relación inversa con los distintos tipos de agresión ( $p<0.05$ ).

**Tabla 2. Correlaciones generales de Clima organizacional y Agresión laboral de acuerdo al sexo**

			Agresión verbal	Agresión física	Agresión activa	Agresión pasiva	Agresión directa	Agresión indirecta
SEXO								
Mujer	Realización personal	Correlación de Pearson	-,588**	-,699**	-,610**	-,606**	-,613**	-,618**
		Sig. (bilateral)	,006	,001	,004	,005	,004	,004
Involucramiento laboral	Correlación de Pearson	-,553*	-,657**	-,562**	-,655**	-,589**	-,617**	
		Sig. (bilateral)	,011	,002	,010	,002	,006	,004
Supervisión	Correlación de Pearson	-,481*	-,582**	-,476*	-,594**	-,521*	-,520*	
		Sig. (bilateral)	,032	,007	,034	,006	,019	,019
Comunicación	Correlación de Pearson	-,649**	-,759**	-,646**	-,748**	-,685**	-,688**	
		Sig. (bilateral)	,002	,000	,002	,000	,001	,001
Condiciones laborales	Correlación de Pearson	-,561**	-,664**	-,562**	-,681**	-,601**	-,622**	
		Sig. (bilateral)	,010	,001	,010	,001	,005	,003
Total clima laboral	Correlación de Pearson	-,589**	-,699**	-,594**	-,684**	-,626**	-,637**	
		Sig. (bilateral)	,006	,001	,006	,001	,003	,003
Varón	Realización personal	Correlación de Pearson	-,294*	-,447**	-,327**	-,186	-,292*	-,334**
		Sig. (bilateral)	,016	,000	,007	,132	,017	,006
Involucramiento laboral	Correlación de Pearson	-,268*	-,405**	-,299*	-,165	-,267*	-,283*	
		Sig. (bilateral)	,028	,001	,014	,182	,029	,020
Supervisión	Correlación de Pearson	-,195	-,306*	-,219	-,081	-,175	-,223	
		Sig. (bilateral)	,114	,012	,076	,514	,156	,069
Comunicación	Correlación de Pearson	-,413**	-,452**	-,420**	-,361**	-,414**	-,467**	
		Sig. (bilateral)	,001	,000	,000	,003	,000	,000
Condiciones laborales	Correlación de Pearson	-,272*	-,364**	-,297*	-,194	-,276*	-,346**	
		Sig. (bilateral)	,026	,002	,015	,115	,024	,004
Total clima laboral	Correlación de Pearson	-,320**	-,443**	-,348**	-,217	-,316**	-,367**	
		Sig. (bilateral)	,008	,000	,004	,078	,009	,002

\*\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

\*. La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

Hallamos que para el caso de los varones hay una relación estadísticamente significativa entre el clima laboral y la agresión verbal ( $r= -0.589$ ;  $p<0.05$ ), agresión física ( $r= -0.699$ ;  $p<0.05$ ), agresión activa ( $r= -0.594$ ;  $p<0.05$ ), agresión pasiva ( $r= -0.684$ ;  $p<0.05$ ), agresión directa ( $r= -0.626$ ;  $p<0.05$ ) y agresión indirecta ( $r= -0.637$ ;  $p<0.05$ ).

Para el caso de las mujeres hay una relación estadísticamente significativa entre el clima laboral y la agresión verbal ( $r= -0.320$ ;  $p<0.05$ ), agresión física ( $r= -0.443$ ;  $p<0.05$ ), agresión activa ( $r= -0.348$ ;  $p<0.05$ ), agresión directa ( $r= -0.316$ ;  $p<0.05$ ) y agresión indirecta ( $r= -0.367$ ;  $p<0.05$ ), exceptuando la correlación con la agresión pasiva. No se encontró correlación entre la dimensión supervisión del clima laboral y los tipos de agresión verbal, activa, pasiva, directa e indirecta.

Las correlaciones entre los distintos tipos de agresión: verbal, física, activa, pasiva, directa e indirecta son más fuertes para el caso de los varones que para el caso de las mujeres.

En todos los casos se observa una relación inversamente proporcional, lo que nos indica que cuanto más negativo sea el clima laboral mayor será la agresión dentro de la empresa. De forma similar en todas las dimensiones del clima laboral se observa la misma relación inversa con los distintos tipos de agresión ( $p<0.05$ ).

**Tabla 3. Correlaciones generales de Clima organizacional y Agresión laboral de acuerdo al área**

		Agresión verbal	Agresión física	Agresión activa	Agresión pasiva	Agresión directa	Agresión indirecta
Grupos de trabajo							
Realización personal	Correlación de Pearson	-,097	-,340**	-,146	,057	-,093	-,118
	Sig. (bilateral)	,412	,003	,215	,632	,432	,315
Involucramiento laboral	Correlación de Pearson	,017	-,231*	-,032	,122	,017	,024
	Sig. (bilateral)	,889	,048	,789	,299	,887	,838
Supervisión	Correlación de Pearson	,054	-,163	,021	,142	,071	,035
	Sig. (bilateral)	,645	,166	,859	,227	,551	,768
Obreros							
Comunicación	Correlación de Pearson	-,014	-,174	-,036	,010	-,019	-,046
	Sig. (bilateral)	,906	,138	,759	,936	,874	,699
Condiciones laborales	Correlación de Pearson	,130	-,091	,090	,200	,130	,086
	Sig. (bilateral)	,269	,442	,447	,088	,270	,465
Total clima laboral	Correlación de Pearson	,014	-,238*	-,031	,121	,019	-,010
	Sig. (bilateral)	,903	,041	,796	,306	,873	,935
Realización personal	Correlación de Pearson	-,161	-,237	-,287	-,033	-,236	-,116
	Sig. (bilateral)	,599	,437	,343	,915	,438	,705
Involucramiento laboral	Correlación de Pearson	,006	-,052	-,110	,042	-,079	-,035
	Sig. (bilateral)	,984	,865	,722	,892	,797	,909
Supervisión	Correlación de Pearson	,148	,139	,075	,292	,072	,257
Supervisores y administrativos	Sig. (bilateral)	,630	,651	,808	,334	,815	,397
Comunicación	Correlación de Pearson	-,213	-,294	-,301	-,040	-,260	-,134
	Sig. (bilateral)	,485	,329	,317	,896	,391	,662
Condiciones laborales	Correlación de Pearson	-,073	-,126	-,194	-,034	-,188	-,109
	Sig. (bilateral)	,813	,681	,526	,913	,538	,723
Total clima laboral	Correlación de Pearson	-,054	-,112	-,166	,059	-,141	-,018
	Sig. (bilateral)	,861	,716	,587	,849	,646	,952

\*\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

\*. La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

Encontramos que para el caso de los obreros hay una relación estadísticamente significativa solamente entre el clima laboral y la agresión física ( $r= -0.238$ ;  $p<0.05$ ); así mismo hay relación entre las dimensiones realización personal ( $r= -0.238$ ;  $p<0.05$ ) e involucramiento

laboral ( $r = -0.231$ ;  $p < 0.05$ ) con la agresión física. En todos los casos se observa una relación inversamente proporcional, lo que nos indica que cuanto más negativo sea el clima laboral mayor será la agresión dentro de la empresa.

Para el caso de los administrativos no hallamos ninguna relación estadísticamente significativa entre el clima laboral y sus dimensiones con los distintos tipos de agresión evaluados ( $p > 0.05$ ).

## DISCUSIÓN

Los resultados de este estudio encuentran que existe una relación inversamente proporcional entre las percepciones desfavorables del clima organizacional y la agresión laboral, con lo cual nuestra hipótesis es corroborada. Esto significa que el clima laboral del “Camal Frigorífico Don Goyo” reflejado como “desfavorable”, con una alta orientación a la tarea, y la percepción de un modelo autoritario de dirección - en el que priman las injusticias, críticas, amenazas y los gritos como medios para asegurar la producción y reducir problemas y dónde no se perciben recompensas por el buen trabajo - sirve de modelo para la adquisición y persistencia de comportamientos agresivos entre los empleados. Y por ende se estaría generando la mantención de comportamientos agresivos que se caracterizan por gritos y palabras groseras como forma de comunicar instrucciones y acelerar el trabajo, estos al mismo tiempo se dan frente a compañeros de trabajo y sin mayor reparo en cuanto a su intensidad. Los insultos, los chismes, las burlas y los empujones también están presentes en sus interacciones diarias, del mismo modo se encuentran comportamientos en los que se evita el compañerismo. Cabe señalar que estos comportamientos son percibidos como parte inherente a la organización.

Lo anteriormente dicho se afirma con la teoría sostenida por A. O’Leary-Kelly, R. Griffin y D. Glew, quienes indican que no solo las características personales predisponen a los empleados a ser agresivos sino que los factores propios del medio laboral, es decir el clima organizacional, también contribuyen decisivamente a desencadenar comportamientos agresivos. De la misma forma nuestros resultados son similares a los resultados presentados en las investigaciones de S. Robinson y A. O’Leary-Kelly (1998) y T. Glomb y H. Liao (2003) en las que se muestra que sí existe la influencia del grupo de trabajo en la generación de un clima de agresión y por lo tanto la presencia de conductas de agresión en el centro de trabajo. Así mismo nuestros resultados también se asemejan a los que se obtuvieron en la investigación de J. Hernandez, J. Espinoza y M. Aguilar (2013) quienes señalaron que las condiciones de climas agresivos incrementan las intenciones de participar en todas las formas de agresión en comparación a condiciones de climas no agresivos, es decir, la exposición a un clima agresivo en comparación a un clima no agresivo produce fuertes intenciones de participar en las diversas expresiones de agresión y conductas inapropiadas en el lugar de trabajo .

De otro lado, se halló deficiencias en cuanto a los factores del medio físico que actúan como instigadores de la agresión laboral tal como lo indican A. O'Leary-Kelly, R. Griffin y D. Glew en su teoría; es así que las condiciones laborales son percibidas como desfavorables y apuntan a carencias y deficiencias peligrosas para el personal, entre lo más resaltante se encontró: el retraso mensual de sueldos, la jornada laboral de más de ocho horas diarias, el retraso en la entrega de los equipos de protección personal, la antigüedad de algunas maquinarias que dificulta la rapidez para realizar el trabajo, la negativa, a veces el mal trato y poca empatía por parte de las instancias que deberían solucionar los problemas.

Continuando con los resultados hallados este estudio ha encontrado que los tipos de agresión predominantes son: verbal, pasivo y directo, los dos primeros corresponden a tipos de agresión considerados como encubiertos, es decir como indicábamos más adelante, los comportamientos agresivos predominantes se caracterizan por chismes, rumores, gritos, insultos, uso de apodos y palabras groseras, ignorar a los compañeros de trabajo, empujones, retraso de sueldo sin explicaciones, y amenazas constantes para conseguir metas de producción y acelerar el trabajo; cada uno de estos comportamientos (en especial de índole verbal) se realizan en presencia de otros (agresión directa), los mismos que actúan a manera de un público pasivo que no desea involucrarse en los problemas de los demás o que también actúan de manera socavada para no perjudicarse (agresión pasiva). Estos hallazgos concuerdan con la investigación realizada por Neuman y Baron (1996), quienes sostienen que los tipos de agresión verbal y pasiva conllevan a que los individuos prefieran maximizar el daño infligido a los demás y reducir al mínimo el riesgo personal, es decir evalúan la relación efecto-riesgo de sus estrategias agresivas previstas en relación con los peligros que conllevan, esta estrategia permite causar daño a los demás y/o violar las normas de la organización manteniendo su anonimato y evitando la culpabilidad y censura de su comportamiento. Con respecto al tipo de agresión directa (catalogado usualmente como un tipo de agresión abierta y opuesta al tipo indirecto), podemos afirmar que sus efectos, contrario a lo que usualmente se cree, dan mayor seguridad de no ser descubierto que el tipo de forma indirecto, con el cual el agresor busca perjudicar dañando a las personas u objetos valorados por los mismos, lo que a su vez lleva a la víctima a preguntarse sobre quien es el autor de tales actos y por lo tanto estaría activando el interés de la víctima por conocer al autor de los actos agresivos (Baron y Neuman, 1996).

En este sentido podemos afirmar que las formas de agresión verbal y pasiva posiblemente sean las más frecuentes en los centros de trabajo, pero por no tener consecuencias tan serias y dramáticas como en el caso de la violencia (por ejemplo homicidios) no han recibido la atención debida y necesaria, es así que las consecuencias de tipos de agresión encubiertos como son los tipos verbal y pasivo pueden servir como un paso inicial en una "espiral ascendente" de agresión que conlleve, poco a poco, a tipos más directos, activos y severos de agresión y violencia (Baron y Neuman, 1996). Un claro ejemplo sucedido en el "Camal Frigorífico Don Goyo" es el trozo de guante que ocasiono toda la devolución de un lote de mercadería.

En cuanto a los resultados de agresión laboral basándonos en escalas podemos inferir que los tipos de agresión verbal, pasiva, activa y directa se encuentran en una escala "media-alta" en comparación a los tipos físico e indirecto que están en una escala "media-baja". La agresión laboral es mayor entre los varones; y las escalas de agresión por áreas indican que la agresión laboral entre administrativos y supervisores es "baja" en su totalidad.

Si bien los factores que predisponen y generan agresión laboral pueden ser tanto individuales como organizacionales, y ambos son potencialmente relevantes para explicar comportamientos agresivos, el presente estudio se enfoca esencialmente en los factores organizacionales pero también trabaja estadísticamente con el sexo como único factor individual predisponente a la agresión.

Uno de los más consistentes hallazgos de las ciencias del comportamiento es que los varones son mucho más agresivos que las mujeres, y a lo largo del tiempo se han desarrollado investigaciones que han mostrado que los varones están más comprometidos con la agresión que las mujeres, sin embargo también existen pocas investigaciones las cuales no han encontrado diferencias significativas entre varones y mujeres, y en otros se ha encontrado que las mujeres están mucho más comprometidas con algunos tipos de agresión en los centros de trabajo y los varones con otros (Barling, Dupré y Kelloway, 2009). En la presente investigación los datos arrojan que los varones son mucho más agresivos que las mujeres y al mismo tiempo se encontró una percepción suya de clima organizacional que va de "desfavorable a muy desfavorable"; de otro lado se descubrió que no existía una correlación entre la agresión pasiva y las mujeres, es decir sus actos de agresión son permanentes y continuos (agresión activa), sin embargo tratan de ocultar

sus actos de agresión y reducir el riesgo de que se les adjudique la responsabilidad de los mismos.

Con respecto a la correlación entre agresión laboral y las áreas de trabajo, se encontró relación entre el área de obreros (en la cual las percepciones de clima organizacional son desfavorables) y la agresión laboral, sin embargo no se halló relación con el área de administrativos y supervisores (donde su percepción de clima organizacional va de medio a favorable). Cabe agregar que administrativos y supervisores mantienen un tipo de “poder formal” que les brinda la empresa por su misma posición y cargo (Hershcovis y Barling, 2009), lo que muestra que existe cierta preferencia hacia este grupo que podría estar reduciendo los actos agresivos entre ellos.

Complementando los datos obtenidos con la incomodidad e intencionalidad que perciben los empleados con respecto a los actos agresivos, en nuestro estudio se encontró que más de la mitad de empleados (52%) no percibe molestia por las conductas de agresión, lo que estaría respaldándose con la teoría expuesta por Anderson y Pearson (1999) quienes refieren que muchos de estos son ambiguos así como las intenciones que los motivan. Como consecuencia trabajar con la intencionalidad de los actos agresivos puede ser bastante problemático (Neuman y Baron, 2005). Cabe señalar así mismo que los empleados perciben como causas de agresión principales las características de personalidad, su propio comportamiento y su posición laboral.

Típicamente se cree que la presencia de la agresión laboral solo se da en la relación supervisores y subordinados sin embargo ésta se da en las interrelaciones de empleados, supervisores, clientes y otros que puedan estar en contacto con la organización y sean ajenas a ella laboralmente. Con respecto a este punto hemos encontrado que la agresión en nuestra investigación proviene esencialmente de compañeros de trabajo y clientes, seguido por los supervisores y otros, que en este caso se refieren a la familia de los dueños de la empresa. Aquí tenemos que agregar, porque creemos importante resaltar este hallazgo, como indican A. O’Leary-Kelly, R. Griffin y D. Glew (1996) que el comportamiento agresivo de los clientes es una reacción a las condiciones que se perciben y están establecidas en la organización, por ejemplo, nosotros encontramos que los clientes del “Camal Frigorífico Don Goyo” pueden agreder verbalmente con insultos y amenazas a los obreros matarifes para conseguir el beneficio de sus animales fuera del horario de trabajo, ante lo cual los supervisores acceden debido a la amenaza de irse a

otro lugar. Cabe agregar que no hay suficiente información teórica con respecto a la agresión proveniente de los clientes ya que usualmente muchas investigaciones asumen que este se da nada más de la manera en que explicamos líneas arriba por lo que este es un campo a explorarse en futuras investigaciones.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Existe una relación inversamente proporcional entre el clima organizacional y la agresión laboral, donde las percepciones desfavorables del clima organizacional están directamente relacionadas con comportamientos agresivos de los empleados en el “Camal Frigorífico Don Goyo”.

**SEGUNDA:** Los tipos de agresión predominantes y más frecuentes en la Organización “Camal Frigorífico Don Goyo” son: verbal, pasivo y directo. El tipo de agresión predilecta entre compañeros es verbal y directa (abierta); mientras que la agresión dirigida a la organización es verbal y pasiva (encubierta).

**TERCERA:** Los tipos de agresión laboral verbal, pasiva y directa son predominantes en una escala “media a alta”. Las mujeres tienden a realizar comportamientos agresivos de tipo verbal y los varones se inclinan por comportamientos agresivos de tipo verbal y físico; siendo estos últimos quienes presentan más comportamientos agresivos que las mujeres.

**CUARTA:** En las áreas de trabajo los obreros practican comportamientos agresivos en un nivel alto, percibiendo una supervisión injusta y una desvalorización de su trabajo. Para supervisores y administrativos los niveles de agresión son bajos por el trato preferencial que Gerencia les brinda; copiando una jefatura hostil hacia los obreros que están su cargo, como parte de las exigencias que también reciben de Gerencia.

**QUINTA:** El clima organizacional en el “Camal Frigorífico Don Goyo” es desfavorable, con una alta orientación a la tarea y la percepción de un modelo autoritario de dirección, regido por amenazas, críticas, gritos e injusticias. En las dimensiones evaluadas se percibe una comunicación escasa y jerárquica, condiciones laborales peligrosas e insatisfactorias, supervisión injusta y desvalorizante, pobre identificación y compromiso con la organización y ausencia de desarrollo y profesional. El clima organizacional de los obreros es “desfavorable” y para los supervisores y administrativos es “medio a favorable”. Donde los varones mantienen percepciones más desfavorables del clima organizacional.

SEXTA: Los principales responsables de comportamientos agresivos en la empresa “Camal Frigorífico Don Goyo” son los compañeros de trabajo, clientes y supervisores; siendo baja la incomodidad de los empleados frente a estos comportamientos ya que “están acostumbrados” a convivir en un ambiente agresivo y a enfrentar directamente a la persona “tomando la justicia por sus manos”. Se perciben como causas de agresión las características de personalidad de sus compañeros, su propio comportamiento y su posición laboral.

## **RECOMENDACIONES**

**PRIMERA** En vista de que no se dispone de instrumentos que evalúen la agresión dentro del campo organizacional, en el Perú y en otros países de habla Hispana, recomendamos un mayor estudio del instrumento que se presenta en esta investigación utilizando una muestra más amplia que otorgue validez y confiabilidad en nuestro contexto laboral.

**SEGUNDA** Los estudios sobre “Agresión laboral”, deben incrementarse ya que en nuestra realidad son casi nulos en comparación a países en desarrollo en los que actualmente existe un gran cúmulo de investigaciones con respecto al tema, prestándole importancia por su incidencia dañina y cuya identificación y tratamiento permite la reducción y prevención de consecuencias psicosociales y consecuencias organizacionales negativas para la salud de los trabajadores y la productividad y crecimiento de las empresas.

**TERCERA** Resaltamos la necesidad de una oficina de recursos humanos en la organización “Camal Frigorífico Don Goyo” la cual se encargue de implementar políticas y acciones disciplinarias apropiadas para que los niveles de agresión tanto dentro (compañeros de trabajo, supervisores y administrativos) como fuera (clientes y otros) de la organización se puedan controlar y reducir, lo que generaría la reducción de costos de producción para la Empresa y la incrementación de calidad laboral para los empleados.

**CUARTA** Recomendamos realizar periódicamente mediciones diagnósticas de clima organizacional en el Camal frigorífico Don Goyo, para establecer estrategias que permitan fortalecer permanentemente canales de comunicación eficaz entre el personal, supervisores y directivos, promover el reconocimiento al esfuerzo y trabajo de los empleados, ofrecer condiciones laborales equitativas y necesarias; y trabajar en la formación de un liderazgo que impulse el diálogo, el trabajo en equipo, la justicia, un ambiente participativo y de confianza que comprenda una misma visión hacia el cumplimiento de metas, y así se reduzca y prevenga la incidencia de comportamientos agresivos nocivos para toda la Empresa

estableciéndose con estas acciones nuevos modelos de comportamiento entre los actores laborales que generen un clima organizacional saludable.

- QUINTA Consideramos constructivo la realización de un programa de capacitación para Gerencia, supervisores y administrativos del Camal frigorífico Don Goyo enfocada al liderazgo, trabajo en equipo, uso de estrategias motivacionales y comunicación ya que son ellos quienes dirigen el trabajo diario de los empleados, y que por su cargo pueden evitar y prevenir comportamientos dañinos al personal y a la Empresa.

## BIBLIOGRAFÍA

Alcazar Ricardo Miguel. (2003, octubre 26). *Clima, cultura, desarrollo y cambio organizacional.* Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/clima-cultura-desarrollo-y-cambio-organizacional/>

Amorós E. (2007). Comportamiento Organizacional: En busca del desarrollo de ventajas competitivas. Recuperado de: <http://corladlima.org.pe/2/download/COMPORTAMIENTO%20ORGANIZACIONAL.PDF>

Andersson, L. M. y Pearson, C. M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24(3), 452–471.

Barling J., Dupré K. y Kelloway E. (2009) Predicting Workplace Aggression and Violence. *Annual Review of Psychology*. 60: 671–692

Baron R. y Neuman J. (1996) Workplace violence and workplace aggression: evidence on their relative frequency and potential causes. *Aggressive Behavior*. 22(3):161-173.

Baron R. y Neuman J (1998). Workplace aggression: the iceberg beneath the tip of workplace violence: evidence on its forms, frequency, and targets. *Public Adm Q*. 21(4):446-464.

Bennett, R.J. y Robinson, S.L. (2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 85, 349-360.

Bies, J. y Tripp, M. (2005). The study of revenge in the workplace: Conceptual, ideological, and empirical issues. En S. Fox y P. E. Spector (Eds.), *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets* (pp. 65-81). Washington, DC: American Psychological Association.

Human Rights Watch report. (2004). Blood, Sweat and Fear: Workers' Rights in U.S. Meat and Poultry Plants." Interview in Northwest Arkansas: United State.

Castro, A. (2010) Percepción del Clima de aceptación de La diversidad en Las organizaciones. Argentina: Red Ius et Praxis.

Campojo E. (1997). La constante agresión humana. *Revista Liberabit*. 3 (3) 1997

Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento Humano. (3a ed). México: Mc Graw Hill.

Dailey R. (2012) Comportamiento Organizacional. Recuperado de:  
<http://coursewebsites.ebsglobal.net/>.

De Rosa E. (mayo, 2006). Blog de PsyGnos-ConsultaPsi – Revista de Actualidad en Salud Mental, Sexualidad y Calidad de Vida. Recuperado de:  
<http://www.psygnoz.net/blog/2006/05/10/estres-y-violencia/>

Díaz Gracia L. (2011) La justicia organizacional, el estrés de rol y la agresión laboral: el papel protector de la ideología de rol de género, la competencia emocional y las experiencias de recuperación (Tesis Doctoral), Universidad Autónoma de Madrid, España. Recuperada de:  
[https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/6684/39544\\_d%C3%ADaz\\_gracia\\_rosa\\_liliana.pdf?sequence=1](https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/6684/39544_d%C3%ADaz_gracia_rosa_liliana.pdf?sequence=1)

Dupré, K. y Barling, J. (2003) Workplace aggression. En A. Sagie., S. Stashevsky & M. Koslowsky (Eds.) *Misbehavior and dysfunctional attitudes in organizations*. (pp. 13-32) NY: Palgrave MacMillan.

García M. (julio- diciembre, 2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Revista Cuadernos de Administración (42), 43-61. Recuperado de:  
<http://cuadernosdeadministracion.univalle.edu.co/index.php/cuadernosadmin/article/view/695/2526>

Glomb, T. M. y Liao, H. (2003). Interpersonal aggression in work groups: Social influence, reciprocal and individual effects. *Academy of Management Journal*, 46(2), 486–496.

Goncalves A. (1997). Dimensiones del Clima Organizacional. Recuperado de:  
<http://www.educadormarista.com/proyectoaprender/clima-organizacional.htm>

Gómez C.A. (2009). Summa Humanitatis. Revista electrónica interdisciplinaria del departamento de humanidades (1). Recuperado de:  
[http://revistas.pucp.edu.pe/summa\\_humanitatis](http://revistas.pucp.edu.pe/summa_humanitatis)

Greenberg L. y Barling J. (1999) Predicting employee aggression against coworkers, subordinates and supervisors: the roles of person behaviors and perceived workplace factors. *Journal of Organizational Behavior*. 20 (6): 897-913.

Gutiérrez González C. (2014). Clima organizacional en las comunidades educativas (Seminario de Licenciatura) Universidad Austral de Chile, Valdivia, Chile. Recuperada de: <http://cyberthesis.uach.cl/tesis/uach/2014/ffg984c/doc/ffg984c.pdf>

Hernández, J., Espinoza, J. y Aguilar, M. (2013) Clima Laboral: La Influencia de La supervisión, Los factores organizacionales y la predisposición de Los empleados. Revista Internacional Administración y Finanzas (6) p. 55-71. Recuperado de: <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/riafin/riaf-v6n6-2013/RIAF-V6N6-2013-5.pdf>

Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. (5a ed) México: Mc Graw Hill.

Hershcovis, M. S. (2011). Incivility, social undermining, bullying. . .oh my!: A call to reconcile constructs within workplace aggression research. *Journal of Organizational Behavior*, 32(3), 499–519.

Hershcovis, M. S. y Barling, J. (2010). Towards a multi-foci approach to workplace aggression: A meta-analytic review of outcomes from different perpetrators. *Journal of Organizational Behavior*, 31(1), 24–44.

Hershcovis, M. S., Turner, N., Barling, J., Inness, M., LeBlanc, M. M., Arnold, K. A., Dupre, K. E. y Sivanathan, N. (2007). Predicting workplace aggression: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 92(1), 228–238.

Instituto de Organización Empresarial. Grupo IOE (2014). Procesos de Gestión. España: Autor.

Merino E., Carbonero M. A., Moreno B., y Morante M.E.( junio- diciembre 2005). La escala de irritación como instrumento de evaluación del estrés laboral. *Psicothema* (3). pp. 419-424. Recuperado de: <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=3232>

Moreno J. y Garrosa E. (2013) Salud laboral: Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral. Madrid-España, Ediciones Pirámide.

Moroni L. y Dabos G. (2014) Comportamientos abusivos de baja intensidad en las organizaciones: una revisión de la literatura y de sus implicancias. *Estudios Gerenciales* 30, 384–396.

Neuman J. y Baron R. (1998) Workplace violence and workplace aggression: evidence concerning specific forms, potential causes, and preferred targets. *J Manage.* 24(3):391-419.

Neuman J., Keashly L. Development of the Workplace Aggression Research Questionnaire (WAR-Q): preliminary data from the Workplace Stress and Aggression Project. Presented at: the meeting of the Society for Industrial and Organizational Psychology; April 4, 2004; Chicago, IL.

Neuman, J. y Baron, R. (2005). Aggression in the workplace: A social psychological perspective. En S. Fox y P. E. Spector (Eds.), *Counterproductive work behavior: An investigation of actors and targets* (pp. 13–40). Washington, DC: American Psychological Association.

O'Leary-Kelly, A. M., Griffin, R. W. y Glew, D. J. (1996). Organization-motivated aggression: A research framework. *Academy of Management Review*, 21(1), 225–253.

Omar, A. (noviembre, 2011) Cuando los buenos empleados hacen cosas malas 3er Congreso Internacional de Investigación, Memoria Académica 2011, 15-17 de noviembre. La Plata: Universidad Nacional de la Plata. Recuperado de: [http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab\\_eventos/ev.1396/ev.1396.pdf](http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.1396/ev.1396.pdf)

Raver, J. L. y Barling, J. (2008). Workplace aggression and conflict: Constructs, commonalities, and challenges for future inquiry. In C. K. W. De Dreu y M. J. Gelfand (Eds.), *The psychology of conflict and conflict management in organizations* (pp. 211–244). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.

Robinson, S. L. y O'Leary-Kelly, A. M. (1998). Monkey see, monkey do: The influence of work groups on the antisocial behavior of employees. *Academy of Management Journal*, 41(6), 658–672.

Robbins, S. y Judge T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13a ed.). México: Pearson Educación.

Ruiz M. (2014). El género, tiempo de servicio y la dependencia laboral como gestores del clima laboral en los Trabajadores administrativos de una universidad privada de lima metropolitana. Unifé, 9(1), 43-56. Recuperado de: <http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/2013.pdf#page=43>

Sakellaropoulos A., Pires J., Estes D. y Jasinski D. (2011) Workplace Aggression: Assessment of Prevalence in the Field of Nurse Anesthesia. *AANA Journal*. 79 (4): 51-57.

Segredo Pérez A. M. (2009) Clima organizacional en la gestión del coordinador docente de estado en la Misión Médica Cubana. República Bolivariana de Venezuela, (Tesis de maestría) Escuela Nacional de Salud Pública, La Habana, Cuba. Recuperada de: <http://files.sldcu/reveducmedica/files/2011/05/30-tesis-alina-segredo.pdf>

Segredo Pérez A. M. (abril-junio 2013) Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública* (2) p. 385-393. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21430556017>

Segredo A. M., Pérez L. (enero, 2007) El Clima organizacional en el desarrollo de los Sistemas Organizativos. *Revista INFODIR*. 2007. Recuperado de: [http://www.sld.cu/galerias/doc/sitios/infodir/clima\\_organizacional\\_en\\_el\\_desarrollode\\_sistemas\\_organizativos.doc](http://www.sld.cu/galerias/doc/sitios/infodir/clima_organizacional_en_el_desarrollode_sistemas_organizativos.doc)

Tamayo Saborit M. y Traba Ravelo Y. (noviembre 2010). Modelo teórico de clima organizacional. *Revista Contribuciones a la Economía*. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2010b/tstr.htm>

Ucrós M. y Gamboa T. (enero- junio, 2010). Clima organizacional: Discusión de diferentes enfoques teóricos. *Revista Gerencial del centro de investigaciones y desarrollo empresarial cide*. (1), 179-185. Recuperado de <http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/visiongerencial/article/view/812>

Vaamonte J. y Uribe H. (2012) Comportamientos contraproducentes en el trabajo: diseño y validación de una escala. *Revista Diversitas - Perspectivas en Psicología - Colombia*. 8 (2): 249-265. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/679/67925837004.pdf>

Yustes J. (10 de febrero 2008). Re: El aprendizaje social. [Mensaje en un blog]. Recuperado de: [www.conflictoescolar.es](http://www.conflictoescolar.es)

# **ANEXOS**

## **❖ Instrumentos**

- WAR-Q “Workplace Aggression Research Questionnaire” (Cuestionario de Investigación de Agresión Laboral) (Idioma: inglés)
- WAR-Q “Workplace Aggression Research Questionnaire” (Cuestionario de Investigación de Agresión Laboral) (Idioma: español)
- Escala de Clima Laboral CL-SPC de la autora Sonia Palma Carrillo

## **❖ Planillas de juicio de expertos y validación de jueces**

# **Instrumentos**

# **WORKPLACE AGGRESSION RESEARCH QUESTIONNAIRE**

---

## **WAR-Q**

The following pages contain a PDF version of the Workplace Aggression Research Questionnaire (WAR-Q). Items for this questionnaire were drawn from instruments focusing on workplace bullying, mobbing, and work harassment and a general review of relevant management literature. Of special note, many of the WAR-Q items—and the use of the Buss (1961) typology in item selection—derive from an instrument designed by Baron and Neuman (1996), which was reported in the article *Workplace violence and workplace aggression: Evidence on their relative frequency and potential causes*. *Aggressive Behavior*, 22, 161-173. The WAR-Q consists of the following parts:

**PART I-A:** This section, entitled “Workplace Behavior Inventory,” contains descriptions of 60 aggressive behaviors and requires that respondents indicate the frequency with which they experience each behavior and the source of each behavior. In addition, there are three open-ended options and a single-item measure designed to capture the degree to which respondents are bothered by behaviors they have experienced. Please note that we do not use the term “aggression” in the title or questionnaire instructions in an effort to avoid biasing the respondents.

**PART I-B:** This section is designed to capture how individuals respond to these behaviors and also seeks to determine the perceived causes for such behavior.

**PART I-C:** Two-item workplace stress measure.

**PART II:** Demographic information.

Please use the following citation for this questionnaire:

Neuman, J. H., & Keashly, L. (2004, April). Development of the Workplace Aggression Research Questionnaire (WAR-Q): Preliminary data from the Workplace Stress and Aggression Project. In R. J. Bennett & C. D. Crossley (Chairs), *Theoretical advancements in the study of anti-social behavior at work*. Symposium conducted at the meeting of the Society for Industrial and Organizational Psychology, Chicago, IL.

Contact Information:

**Joel H. Neuman, Ph.D.**, Emeritus Associate Professor of Management and Organizational Behavior in the School of Business, State University of New York at New Paltz, NY. E-mail: [NEUMANJ@NEWPALTZ.EDU](mailto:NEUMANJ@NEWPALTZ.EDU)

**Loraleigh Keashly, Ph.D.**, Associate Professor and Masters Program Director in the College of Fine, Performing, and Communication Arts, Wayne State University, Detroit, Detroit, MI. 48202, Phone: (313) 577-3221 Fax: (313) 577-6300, E-mail: [L.KEASHLY@WAYNE.EDU](mailto:L.KEASHLY@WAYNE.EDU)

# WORKPLACE BEHAVIOR INVENTORY

## PART I-A

We are interested in learning *whether or not you have experienced certain kinds of behaviors in your workplace over the past 12 months*. For each of the items listed in column A, please indicate how often you have been subjected to such behavior (in column B) and who was most responsible for doing this to you (in column C). For example, if a co-worker has subjected you to bad jokes on a weekly basis, you would darken the circle for “weekly” in column B and then fill in the circle for “Co-worker” in column C (as demonstrated in the SAMPLE ITEM shown below). If more than one person has engaged in a behavior towards you, just indicate the relationship of the one person who was most responsible for that particular behavior. Please do NOT darken more than one circle in columns B or C.

For column C, please use the following definitions:

**SUPERIOR:** A direct supervisor or any other individual in the organization who holds a higher-level position than yours.

**CO-WORKER:** A person with whom you work who holds a position that is neither superior nor subordinate to yours.

**SUBORDINATE:** A person who reports to you or an individual who holds a lower-level position than yours.

**CUSTOMER:** An individual for whom your organization provides a product or service (e.g., customer, patient, client)

**OTHER:** Any other individual not covered in the above-referenced categories.

**NOT APPLICABLE:** Select this option if you have never experienced that particular behavior at work.

<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
<p>Have you been subjected to any of the behaviors listed below in the past 12 months? Only consider those behaviors that have occurred in your workplace.</p> <p><b>Note:</b> The behaviors listed below represent actions that vary dramatically in terms of their intensity, seriousness, and consequences. As a result, there are instances where very dissimilar items may be grouped together.</p>	<p>How often have you been subjected to this behavior <u>in your workplace</u> over the <u>past 12 months</u>?</p>	<p>Who was <u>most responsible</u> for doing this to you?</p>
<p>1. Subjected to bad jokes</p> <p>2. <i>Been glared at in a hostile manner</i></p> <p>3. <i>Been excluded from work-related social gatherings</i></p> <p>4. Had others storm out of the work area when you entered</p> <p>5. Had others consistently arrive late for meetings that you called</p> <p>6. Been sworn at in a hostile manner</p> <p>7. Been subjected to negative comments about your religious beliefs</p> <p>8. <i>Been given the “silent treatment”</i></p> <p>9. <i>Not been given the praise for which you felt entitled</i></p> <p>10. <i>Been treated in a rude and/or disrespectful manner</i></p> <p>11. Had your personal property defaced, damaged, or stolen</p> <p>12. Had others fail to take action to protect you from harm</p> <p>13. Been subjected to negative comments about a disability</p> <p>14. <i>Been subjected to obscene or hostile gestures</i></p> <p>15. <i>Had others refuse your requests for assistance</i></p> <p>16. Had others fail to deny false rumors about you</p> <p>17. <i>Been given little or no feedback about your performance</i></p> <p>18. <i>Had others delay action on matters that were important to you</i></p>	<input type="radio"/> Never <input type="radio"/> Once <input type="radio"/> A Few Times <input type="radio"/> Several Times <input type="radio"/> Monthly <input type="radio"/> Weekly <input checked="" type="radio"/> Daily	<input type="radio"/> Not Applicable <input type="radio"/> Superior <input type="radio"/> Co-Worker <input type="radio"/> Subordinate <input type="radio"/> Customer <input type="radio"/> Other

A	B	C
	How often have you been subjected to this behavior <u>in your workplace</u> over the <u>past 12 months</u> ?	Who was <u>most responsible</u> for doing this to you?
Have you been subjected to any of the behaviors listed below in the past 12 months? Only consider those behaviors that have occurred in your workplace.		
<b>Note:</b> The behaviors listed below represent actions that vary dramatically in terms of their intensity, seriousness, and consequences. As a result, there are instances where very dissimilar items may be grouped together.		
19. <b>Been yelled at or shouted at in a hostile manner</b>	Never      Once      A Few Times      Several Times      Monthly      Weekly      Daily	Not Applicable      Superior      Co-Worker      Subordinate      Customer      Other
20. <b>Been subjected to negative comments about your intelligence or competence</b>	○      ○      ○      ○      ○      ○      ○	○      ○      ○      ○      ○      ○
21. <b>Had others consistently fail to return your telephone calls and/or respond to your memos or e-mail</b>	○      ○      ○      ○      ○      ○      ○	○      ○      ○      ○      ○      ○
22. <b>Had your contributions ignored by others</b>	○      ○      ○      ○      ○      ○      ○	○      ○      ○      ○      ○      ○
23. <b>Had someone interfere with your work activities</b>	○      ○      ○      ○      ○      ○      ○	○      ○      ○      ○      ○      ○
24. Been subjected to mean pranks	○      ○      ○      ○      ○      ○      ○	○      ○      ○      ○      ○      ○
25. <b>Been lied to</b>	○      ○      ○      ○      ○      ○      ○	○      ○      ○      ○      ○      ○
26. <b>Had others fail to give you information that you really needed</b>	○      ○      ○      ○      ○      ○      ○	○      ○      ○      ○      ○      ○
27. Been subjected to threats and/or harassment for "blowing the whistle" about activities at work	○      ○      ○      ○      ○      ○      ○	○      ○      ○      ○      ○      ○
28. Had others fail to warn you about impending dangers	○      ○      ○      ○      ○      ○      ○	○      ○      ○      ○      ○      ○
29. <b>Been denied a raise or promotion without being given a valid reason</b>	○      ○      ○      ○      ○      ○      ○	○      ○      ○      ○      ○      ○
30. Had signs or notes left that embarrassed you	○      ○      ○      ○      ○      ○      ○	○      ○      ○      ○      ○      ○
31. <b>Been subjected to derogatory name calling</b>	○      ○      ○      ○      ○      ○      ○	○      ○      ○      ○      ○      ○
32. <b>Been blamed for other peoples' mistakes</b>	○      ○      ○      ○      ○      ○      ○	○      ○      ○      ○      ○      ○
33. <b>Been the target of rumors or gossip</b>	○      ○      ○      ○      ○      ○      ○	○      ○      ○      ○      ○      ○
34. Shown little empathy/sympathy when you were having a tough time	○      ○      ○      ○      ○      ○      ○	○      ○      ○      ○      ○      ○
35. <b>Had co-workers fail to defend your plans or ideas to others</b>	○      ○      ○      ○      ○      ○      ○	○      ○      ○      ○      ○      ○
36. <b>Been given unreasonable workloads or deadlines—more than others</b>	○      ○      ○      ○      ○      ○      ○	○      ○      ○      ○      ○      ○
37. Had others destroy or needlessly take resources that you needed to do your job	○      ○      ○      ○      ○      ○      ○	○      ○      ○      ○      ○      ○
38. Been accused of deliberately making an error	○      ○      ○      ○      ○      ○      ○	○      ○      ○      ○      ○      ○
39. Been subjected to unwanted attempts to touch, fondle, kiss, or grab you	○      ○      ○      ○      ○      ○      ○	○      ○      ○      ○      ○      ○
40. Been subjected to threats to reveal private or embarrassing information about you to others	○      ○      ○      ○      ○      ○      ○	○      ○      ○      ○      ○      ○
41. <b>Been subjected to temper tantrums when disagreeing with someone</b>	○      ○      ○      ○      ○      ○      ○	○      ○      ○      ○      ○      ○
42. <b>Been prevented from expressing yourself (e.g., interrupted when speaking)</b>	○      ○      ○      ○      ○      ○      ○	○      ○      ○      ○      ○      ○
43. <b>Had attempts made to turn other employees against you</b>	○      ○      ○      ○      ○      ○      ○	○      ○      ○      ○      ○      ○
44. <b>Had someone flaunt his/her status or treat you in a condescending manner</b>	○      ○      ○      ○      ○      ○      ○	○      ○      ○      ○      ○      ○
45. <b>Been subjected to excessively harsh criticism about your work</b>	○      ○      ○      ○      ○      ○      ○	○      ○      ○      ○      ○      ○
46. <b>Had someone else take credit for your work or ideas</b>	○      ○      ○      ○      ○      ○      ○	○      ○      ○      ○      ○      ○

A	B	C
Have you been subjected to any of the behaviors listed below in the past 12 months? Only consider those behaviors that have occurred in your workplace.	How often have you been subjected to this behavior <u>in your workplace</u> over the <u>past 12 months</u> ?	Who was <u>most responsible</u> for doing this to you?
	<input type="radio"/> Never <input type="radio"/> Once <input type="radio"/> A Few Times <input type="radio"/> Several Times <input type="radio"/> Monthly <input type="radio"/> Weekly <input type="radio"/> Daily	<input type="radio"/> Not Applicable <input type="radio"/> Superior <input type="radio"/> Co-Worker <input type="radio"/> Subordinate <input type="radio"/> Customer <input type="radio"/> Other
<b>Note:</b> The behaviors listed below represent actions that vary dramatically in terms of their intensity, seriousness, and consequences. As a result, there are instances where very dissimilar items may be grouped together.		
47. Been kicked, bitten, or spat on	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
48. Been criticized for non-work (personal) life and activities	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
49. Been subjected to negative comments about your sexual orientation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
50. Been subjected to racist remarks	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
51. <b><i>Been reprimanded or "put down" in front of others</i></b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
52. Had someone hit you with an object	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
53. Been subjected to ethnic or racial jokes or slurs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
54. Been told how to spend your personal time when not at work	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
55. Been subjected to unwanted terms of endearment	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
56. Been subjected to suggestive and/or offensive stories	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
57. Been subjected to sexist remarks	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
58. Been threatened with physical harm	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
59. Been pushed, shoved, thrown, or bumped into with unnecessary force	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
60. Been raped or sexually assaulted	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
61. Been assaulted with a weapon or other dangerous object	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>In the spaces provided below, please list any “other” behaviors that you have experience and then Darken the circles to the right indicating the extent to which each has occurred and who was responsible.</b>		
62. Other:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
63. Other:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
64. Other:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

65. Overall, how much have the behaviors listed above bothered you?

Not at all    A Little    Moderately    Quite

66. Is there any additional information that you would like to provide?

---

---

---

---

## PART I-B

### YOUR RESPONSE TO—AND ASSESSMENT OF—THE BEHAVIORS LISTED ABOVE

DURING THE PAST 12 MONTHS, DID YOU:	Yes	No
67. Report any of these experiences to a superior or union official?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
68. Confront the person(s) involved in any of these behaviors?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
69. File a formal complaint or grievance about any of these experiences?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
WHICH OF THE FOLLOWING FACTORS DO YOU THINK MAY HAVE CONTRIBUTED TO ANY OR ALL OF THE EXPERIENCES YOU REPORTED IN THE FIRST SECTION?	Yes	No
70. Your gender?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
71. Your race?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
72. Your ethnic group?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
73. Your age?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
74. Your religion?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
75. Your political beliefs?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
76. Your health, illness, or disability?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
77. Your sexual orientation?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
78. Your job level?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
79. Your own behavior?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
80. The personality traits of others?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
81. Office politics?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
82. Your union affiliation?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
83. Work-related stress?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
84. Other (Please Specify):		

## INVENTARIO DE COMPORTAMIENTO EN EL LUGAR DE TRABAJO

<b>A</b>	<b>B</b> ¿Qué tan seguido has estado sometido a estos comportamientos en tu lugar de trabajo y en un periodo de 12 meses?						<b>C</b> ¿Quién es el responsable directo de que tú hayas pasado por eso?
	Nunca	Una vez	Pocas veces	Varias veces	Mensualmente	Semanalmente	
¿Te has visto sometido a algunas de las conductas que se enumeran abajo en un periodo de 12 meses? Solo considéralas como conductas que han ocurrido en tu centro de trabajo.							
1. Te han hostigado o acosado en el trabajo							No se aplica
2. Alguien ha salido muy enojado del ambiente o área de trabajo en que laboras al verte entrar.							Superior
3. Te han tratado con palabras “groseras” y agresivamente.							Compañeros
4. Te han hecho la “ley del hielo”.							Subordinados
5. Has sido tratado de una manera ruda e irrespetuosa.							Clientes
6. Tus pertenencias personales han sido dañadas o robadas.							Otros
7. No te advirtieron ni hicieron algo para evitar que te lastimes.							
8. Te han hecho gestos indecentes o inmorales							
9. Te han negado ayuda cuando la pediste.							
10. Han permitido que se digan rumores falsos sobre ti							
11. Te han dicho muy poco o nada sobre tus logros o tu desarrollo laboral							
12. Han retrasado intencionalmente gestiones importantes para ti (documentos, trámites, pagos, permisos de trabajo, etc.)							
13. Te han gritado agresivamente							
14. Han hecho comentarios negativos acerca de tu inteligencia o tus capacidades laborales							
15. Tus logros han sido ignorados por los demás.							
16. Has sido sujeto de juegos crueles.							
17. Te han mentido.							
18. Te han negado información importante que tu necesitabas.							
19. No te advierten sobre los peligros que ocurren mientras estás trabajando							
20. Se han negado a darte una explicación cuando pediste un aumento de salario o un ascenso.							
21. Te han insultado							
22. Te han mostrado poca simpatía o comprensión cuando has pasado por malos tiempos.							
23. Alguien ha roto o se ha llevado tus herramientas de trabajo sin necesitarlas							



**40. En general, ¿cuánto te molestan estas conductas?**

No mucho ( )      Un poco ( )      Mas o menos ( )      Bastante ( )

41. ¿Hay algo más que te gustaría decirnos?

Tu reacción y evaluación de los comportamientos ya mencionados arriba.

<b>Durante los pasados 12 meses , TU:</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
42. ¿Reportaste algunas de estas situaciones a tus superiores o a un sindicato?		
43. ¿Confrontaste a la persona que estaba haciendo esto?		
44. ¿Llenaste algún formato de queja o reclamación a raíz de estos eventos?		

**¿Cuál de los siguientes motivos crees que han contribuido a uno o más de los eventos que tú has reportado en la primera parte?**

45. ¿Tu género?		
46. ¿Tu raza?		
47. ¿Tu grupo étnico?		
48. ¿Tu edad?		
49. ¿Tu religión?		
50. ¿Tus ideales políticos?		
51. ¿Tu salud, enfermedades o discapacidades?		
52. ¿Tu orientación sexual?		
53. ¿Tu posición en el trabajo?		
54. ¿Tu propio comportamiento?		
55. ¿Las características de personalidad de los demás?		
56. ¿Alguna confabulación?		
57. ¿Tu asociación a algún grupo?		
58. ¿Algún motivo relacionado al estrés?		
59. Otros (Por favor especifica )		

**Estrés (para los siguientes ítems por favor usa la escala para puntuarlos)**

	Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	No sé
60. Me siento tenso y estresado en mi trabajo						
61. El trabajo es una fuente de estrés para mí						

**ESCALA DE CLIMA LABORAL (Palma, 1999)**

**Instrucciones:**

A continuación, encontrará frases sobre aspectos relacionados a las características del ambiente de trabajo donde usted labora. Lea cuidadosamente cada una de ellas y marque con un aspa (X) la que mejor describa su contexto laboral.

Tome en consideración la siguiente gradiente: Nunca, Poco, Regular, Mucho, Siempre.

		Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la Organización.					
2	Se siente comprometido con el éxito de la Organización.					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la Organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la Organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la Organización					
18	Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabaja, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la Organización, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe una buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La Organización fomenta y promueve la comunicación.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La Organización promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					

39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.				
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.				
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.				
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la Organización.				
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.				
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.				
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.				
46	Se reconoce los logros en el trabajo.				
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.				
48	Existe un trato justo en la Organización.				
49	Se conocen los avances en otras áreas de la Organización.				
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.				

# **Planillas de juicio de expertos**

**PLANILLA JUICIO DE EXPERTOS**

<b>Nombres y apellidos:</b>	Filiberto PELLIZO VACA
<b>Formación académica:</b>	Doctor en Psicología
<b>Cargo actual:</b>	Investigador
<b>Objetivo del juicio de expertos</b>	Validar el contenido del cuestionario de Agresión Laboral
<b>Objetivo de la prueba:</b>	Medir agresión laboral, mediante 6 dimensiones de agresión: agresión verbal, física, activa, pasiva, directa e indirecta.

**De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda**

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA (S) Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. Los ítems son suficientes
CLARIDAD (C) El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem no es claro. El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA (CO) El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA (R) El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. El ítem es relativamente importante. El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

DIMENSIÓN	ITEMS	S	C	CO	R
	6. Te han tratado con palabras "groseras" y agresivamente.	4	4	4	4
	7. Has escuchado comentarios negativos acerca de tus creencias religiosas.	3	4	2	3
	8. Te han hecho la "ley del hielo".	4	4	4	4
	9. No han reconocido tus esfuerzos o buen desempeño en tu trabajo.	2	4	1	1
	10. Has sido tratado de una manera ruda e irrespetuosa.	4	esta en AF		
	13. Han hecho comentarios negativos o desagradables acerca de alguna <del>diseapacidad</del> que tengas.	2	2	4	4
	15. Se han negado a ayudarte cuando se los pediste.	3	4	3	3
	16. No han evitado que se digan rumores falsos sobre ti <del>han permitido q</del>	4	2	4	4
	17. Te han dicho muy poco o nada sobre tus logros o tu desarrollo laboral	3	4	3	3
	19. Te han gritado agresivamente	4	4	4	4
	20. Han hecho comentarios negativos acerca de tu inteligencia o tus capacidades laborales	3	4	3	3
	21. Frecuentemente no devuelven tus llamadas telefónicas, correos electrónicos o notas escritas.	3	4	1	1
	22. Tus logros han sido ignorados por los demás.	3	4	2	2
	25. Te han mentido.	3	4	2	3
	26. Otros no te han dado información importante que tu necesitas.	3	4	2	3
	27. Alguien te ha amenazado o acosado por dar información o reportar algo peligroso, ilegal o dañino que ocurre en tu trabajo.	4	3	4	4
	28. No te advierten sobre peligros mientras estás trabajando	4	3	4	4
	31. Te han insultado	4	4	4	4
	32. Te han echado la culpa por los errores de otros.	4	4	4	4
	33. Han pasado chismes o rumores sobre ti.	4	4	4	4
	34. Han mostrado poca <del>empatía</del> o comprensión cuando has pasado por malos tiempos.	3	3	3	3
	35. Tus compañeros no te apoyaron cuando diste a conocer tus ideas o planes frente a otros.	2	4	3	3
	38. Te han acusado de cometer un error a propósito.	4	4	4	4
	40. Te han amenazado con dar información privada o vergonzosa sobre ti a otros	4	4	4	4
	41. Se han enojado demasiado o han explotado en cólera cuando has estado en desacuerdo con alguien.	3	4	3	3
	42. Te han impedido expresarte (por ejemplo; interrumpirte cuando estabas hablando)	3	3	3	3
	43. Han tratado de poner a otros trabajadores en contra tuyos.	4	4	4	4
	44. Alguien ha presumido su posición social o te ha tratado de una forma en la que te hizo sentir menos	3	4	4	4
	45. Has recibido críticas excesivamente duras e irracionales con respecto a tu trabajo.	4	4	4	4
	46. Alguien se ha adueñado o ha sacado ventaja de tus ideas o trabajos.	2	4	2	2
	48. Han criticado tu vida o actividades personales.	4	4	4	4
	49. Han hecho comentarios negativos acerca de tu orientación sexual.	3	4	3	3
	50. Te han hecho comentarios racistas.	3	4	3	3
	51. Te han llamado la atención o te han humillado <del>en</del> frente de los demás.	4	4	4	4
	53. Han hecho bromas o insultos racistas.	4	4	4	4
	54. Te han dicho que hacer en tu tiempo libre o personal.	3	4	2	2
	55. Te han hablado seductoramente.	2	2	1	1
	56. Se han insinuado con historias obscenas u ofensivas.	4	4	4	4
	57. Han hecho comentarios sexistas (por ejemplo: humillar a las personas del sexo opuesto)	4	4	4	4
	58. Han amenazado con hacerte daño físicamente.	4	esta en AF		

1-5 = 5  
 11-16 = 5  
 14 = 1  
 18 = 4  
 22-24 = 2  
 20-30 = 2  
 36-32 = 2

39 = 1  
 47 = 1  
 52 = 1  
 5 = 1  
 28-30 = 40 = 5 = 1 = 1

**AGRESIÓN FÍSICA**

**AGRESIÓN ACTIVA**

2. Has sido tratado de una manera hostil.	4	2	4	4
3. Has sido excluido de alguna reunión social organizada por la empresa fuera del horario de trabajo.	2	4	2	2
4. <del>Otros</del> han salido muy enojados del ambiente o área de trabajo en que laboras al verte entrar.	3	4	2	3
5. Otros han llegado tarde constantemente a las reuniones que tú organizabas.	2	4	1	1
10. Has sido tratado de una manera ruda e irrespetuosa.	4	4	4	4
11. Tus pertenencias personales han sido dañadas o robadas.	4	4	4	4
12. No te advirtieron ni hicieron algo para evitar que te lastimes.	4	4	4	4
14. Te han hecho gestos obscenos u hostiles (sacar el dedo, mostrarte los puños, entre otros).	4	3	4	4
18. Han retrasado cosas importantes para ti (documentos trámites permisos, trabajos, etc.)	4	2	4	4
23. Alguien interfiere con tus actividades de trabajo.	4	3	4	4
24. Has sido sujeto de juegos crueles.	4	3	4	4
29. Se han negado a darte una explicación cuando pediste un aumento de salario o un ascenso.	2	11	2	2
30. Han dejado notas o avisos que te ponían en una situación vergonzosa.	4	6	6	6
35. Tus compañeros no te apoyaron cuando diste a conocer tus ideas o planes frente a otros.	4	6	6	6
36. Te han dado más trabajo o responsabilidades que a los demás.	3	6	2	2
37. <del>Otros</del> han roto o se han llevado tus herramientas de trabajo sin necesitarlas.	4	6	6	6
39. Te han tocado, besado, manoseado o jaloneado sin que tú lo quieras.	4	6	6	6
47. Te han pateado, mordido o escupido.	4	3	4	4
52. Alguien te ha golpeado con algún objeto.	4	4	4	4
58. Han amenazado con hacerte daño físicamente.	4	4	4	4
59. Has sido empujado conscientemente e innecesariamente con fuerza con las manos o con el cuerpo.	2	2	2	2
60. Has sufrido violación.	2	2	2	2
61. Has sufrido un asalto con algún arma.	3	3	3	3
2. Has sido tratado de una manera hostil.	+			
6. Te han tratado con palabras "groseras" y agresivamente.	-			
7. Has escuchado comentarios negativos acerca de tus creencias religiosas.	-			
10. Has sido tratado de una manera ruda e irrespetuosa.	+			
11. Tus pertenencias personales han sido dañadas o robadas.	-			
13. Han hecho comentarios negativos o desagradables acerca de alguna discapacidad que tengas.	-			
14. Te han hecho gestos obscenos u hostiles (sacar el dedo, mostrarte los puños, entre otros).	+			
19. Te han gritado agresivamente	-			
20. Han hecho comentarios negativos acerca de tu inteligencia o tus capacidades laborales	-			
23. Alguien interfiere con tus actividades de trabajo.	+			
24. Has sido sujeto de juegos crueles.	+			
25. Te han mentido.	+			
27. Alguien te ha amenazado o acosado por dar información o reportar algo peligroso, ilegal o dañino que ocurre en tu trabajo.	-			
30. Han dejado notas o avisos que te ponían en una situación vergonzosa.	+			
31. Te han insultado	-			

<b>AGRESIÓN PASIVA</b>    	32. Te han echado la culpa por los errores de otros.			
	33. Han pasado chismes o rumores sobre ti.			
	36. Te han dado más trabajo o responsabilidades que a los demás.			
	37. Otros han roto o se han llevado tus herramientas de trabajo sin necesitarlas.			
	38. Te han acusado de cometer un error a propósito.			
	39. Te han tocado, besado, manoseado o jaloneado sin que tú lo quieras.			
	40. Te han amenazado con dar información privada o vergonzosa sobre ti a otros.			
	41. Se han enojado demasiado o han explotado en cólera cuando has estado en desacuerdo con alguien.			
	42. Te han impedido expresarte (por ejemplo; interrumpirte cuando estabas hablando).			
	43. Han tratado de poner a otros trabajadores en contra tuyo.			
	44. Alguien ha presumido su posición social o te ha tratado de una forma en la que te hizo sentir menos.			
	45. Has recibido críticas excesivamente duras e irrationales con respecto a tu trabajo.			
	46. Alguien se ha adueñado o ha sacado ventaja de tus ideas o trabajos.			
	47. Te han pateado, mordido o escupido.			
	48. Han criticado tu vida o actividades personales.			
	49. Han hecho comentarios negativos acerca de tu orientación sexual.			
	50. Te han hecho comentarios racistas.			
	51. Te han llamado la atención o te han humillado en frente de los demás.			
	52. Alguien te ha golpeado con algún objeto.			
	53. Han hecho bromas o insultos racistas.			
	54. Te han dicho que hacer en tu tiempo libre o personal.			
	55. Te han hablado seductoramente.			
	56. Se han insinuado con historias obscenas u ofensivas.			
	57. Han hecho comentarios sexistas (por ejemplo: humillar a las personas del sexo opuesto).			
	58. Han amenazado con hacerte daño físicamente.			
	59. Has sido empujado conscientemente e innecesariamente con fuerza con las manos o con el cuerpo.			
	60. Has sufrido violación.			
	61. Has sufrido un asalto con algún arma.			
	3. Has sido excluido de alguna reunión social organizada por la empresa fuera del horario de trabajo.			
	4. Otros han salido muy enojados del ambiente o área de trabajo en que laboras al verte entrar.			
	5. Otros han llegado tarde constantemente a las reuniones que tú organizabas.			
	8. Te han hecho la "ley del hielo".			
	9. No han reconocido tus esfuerzos o buen desempeño en tu trabajo.			
	12. No te advirtieron ni hicieron algo para evitar que te lastimes.			
	15. Se han negado a ayudarte cuando se los pediste.			
	16. No han evitado que se digan rumores falsos sobre ti.			
	17. Te han dicho muy poco o nada sobre tus logros o tu desarrollo laboral.			
	18. Han retrasado cosas importantes para ti (documentos trámites permisos, trabajos, etc.).			
	21. Frecuentemente no devuelven tus llamadas telefónicas, correos electrónicos o notas escritas.			
	22. Tus logros han sido ignorados por los demás.			
	26. Otros no te han dado información importante que tu necesitabas.			

1-2  
6-8  
10-12  
14-16  
18-20  
22-24  
26-28  
30-32  
34-36  
38-40  
42-44  
46-48  
50-52  
54-56  
58-60  
62-64  
66-68  
70-72  
74-76  
78-80  
82-84  
86-88  
90-92  
94-96  
98-100

AGRESIÓN DIRECTA

	28. No te advierten sobre peligros mientras estás trabajando			
	29. Se han negado a darte una explicación cuando pediste un aumento de salario o un ascenso.	+		
	34. Han mostrado poca empatía o comprensión cuando has pasado por malos tiempos.			
	35. Tus compañeros no te apoyaron cuando diste a conocer tus ideas o planes frente a otros.			
	2. Has sido tratado de una manera hostil.	+		
	3. Has sido excluido de alguna reunión social organizada por la empresa fuera del horario de trabajo.	+		
	4. Otros han salido muy enojados del ambiente o área de trabajo en que laboras al verte entrar.	+		
	6. Te han tratado con palabras "groseras" y agresivamente.	✓		
	7. Has escuchado comentarios negativos acerca de tus creencias religiosas.	✓		
	8. Te han hecho la "ley del hielo".	✓		
	9. No han reconocido tus esfuerzos o buen desempeño en tu trabajo.	✓		
	10. Has sido tratado de una manera ruda e irrespetuosa.	+		
	13. Han hecho comentarios negativos o desagradables acerca de alguna discapacidad que tengas.			
	14. Te han hecho gestos obscenos u hostiles (sacar el dedo, mostrarte los puños, entre otros).	+		
	15. Se han negado a ayudarte cuando se los pediste.	✓		
	19. Te han gritado agresivamente	✓		
	20. Han hecho comentarios negativos acerca de tu inteligencia o tus capacidades laborales	✓		
	21. Frecuentemente no devuelven tus llamadas telefónicas, correos electrónicos o notas escritas.	✓		
	22. Tus logros han sido ignorados por los demás.	✓		
	23. Alguien interfiere con tus actividades de trabajo.	+		
	24. Has sido sujeto de juegos crueles.	+		
	25. Te han mentido.	✓		
	27. Alguien te ha amenazado o acosado por dar información o reportar algo peligroso, ilegal o dañino que ocurre en tu trabajo.	✓		
	30. Han dejado notas o avisos que te ponían en una situación vergonzosa.	+		
	31. Te han insultado	✓		
	34. Han mostrado poca empatía o comprensión cuando has pasado por malos tiempos.	✓		
	36. Te han dado más trabajo o responsabilidades que a los demás.	+		
	38. Te han acusado de cometer un error a propósito.	✓		
	39. Te han tocado, besado, manoseado o jaloneado sin que tú lo quieras.	+		
	40. Te han amenazado con dar información privada o vergonzosa sobre ti a otros.	✓		
	41. Se han enojado demasiado o han explotado en cólera cuando has estado en desacuerdo con alguien.	✓		
	42. Te han impedido expresarte (por ejemplo; interrumpirte cuando estabas hablando)	✓		
	44. Alguien ha presumido su posición social o te ha tratado de una forma en la que te hizo sentir menos	✓		
	45. Has recibido críticas excesivamente duras e irrationales con respecto a tu trabajo.	✓		
	47. Te han pateado, mordido o escupido.	✓		
	48. Han criticado tu vida o actividades personales.	✓		
	49. Han hecho comentarios negativos acerca de tu orientación sexual.	✓		
	50. Te han hecho comentarios racistas.	✓		

AGRESIÓN INDIRECTA

	51. Te han llamado la atención o te han humillado en frente de los demás.	△ ○	✓			
	52. Alguien te ha golpeado con algún objeto.	△ +	✓			
	53. Han hecho bromas o insultos racistas.	△ □ ○	✓			
	54. Te han dicho que hacer en tu tiempo libre o personal.	△ □ ○	✓			
	55. Te han hablado seductoramente.	△ □ ○	✓			
	56. Se han insinuado con historias obscenas u ofensivas.	△ □ ○	✓			
	57. Han hecho comentarios sexistas (por ejemplo: humillar a las personas del sexo opuesto)	△ □ ○	✓			
	58. Han amenazado con hacerte daño físicamente.	△ +	✓			
	59. Has sido empujado conscientemente e innecesariamente con fuerza con las manos o con el cuerpo.	△ +	✓			
	60. Has sufrido violación.	△ +	✓			
	61. Has sufrido un asalto con algún arma.	△ +	✓			
	5. Otros han llegado tarde constantemente a las reuniones que tú organizabas.	> +	✓			
	11. Tus pertenencias personales han sido dañadas o robadas.	△ +	✓			
	12. No te advirtieron ni hicieron algo para evitar que te lastimes.	> +	✓			
	16. No han evitado que se digan rumores falsos sobre ti	> □ ○	✓			
	17. Te han dicho muy poco o nada sobre tus logros o tu desarrollo laboral	> □ ○	✓			
	18. Han retrasado cosas importantes para ti (documentos trámites permisos, trabajos, etc.)	> +	✓			
	26. Otros no te han dado información importante que tu necesitabas.	> ○	✓			
	28. No te advierten sobre peligros mientras estás trabajando	> ○	✓			
	29. Se han negado a darte una explicación cuando pediste un aumento de salario o un ascenso.	> +	✓			
	32. Te han echado la culpa por los errores de otros.	△ ○	✓			
	33. Han pasado chismes o rumores sobre ti.	△ ○	✓			
	35. Tus compañeros no te apoyaron cuando diste a conocer tus ideas o planes frente a otros.	> ○	✓			
	37. Otros han roto o se han llevado tus herramientas de trabajo sin necesitarlas	△ +	✓			
	43. Han tratado de poner a otros trabajadores en contra tuyo.	△ ○	✓			
	46. Alguien se ha adueñado o ha sacado ventaja de tus ideas o trabajos.	△ ○	✓			

**AGRESIÓN INDIRECTA**

de los demás.				
52. Alguien te ha golpeado con algún objeto.				
53. Han hecho bromas o insultos racistas.				
54. Te han dicho que hacer en tu tiempo libre o personal.				
55. Te han hablado seductoramente.				
56. Se han insinuado con historias obscenas u ofensivas.				
57. Han hecho comentarios sexistas (por ejemplo: humillar a las personas del sexo opuesto)				
58. Han amenazado con hacerte daño físicamente.				
59. Has sido empujado conscientemente e innecesariamente con fuerza con las manos o con el cuerpo.				
60. Has sufrido violación.				
61. Has sufrido un asalto con algún arma.				
5. Otros han llegado tarde constantemente a las reuniones que tú organizabas.				
11. Tus pertenencias personales han sido dañadas o robadas.				
12. No te advirtieron ni hicieron algo para evitar que te lastimes.				
16. No han evitado que se digan rumores falsos sobre ti				
17. Te han dicho muy poco o nada sobre tus logros o tu desarrollo laboral				
18. Han retrasado cosas importantes para ti (documentos trámites permisos, trabajos, etc.)				
26. Otros no te han dado información importante que tu necesitabas.				
28. No te advierten sobre peligros mientras estás trabajando				
29. Se han negado a darte una explicación cuando pediste un aumento de salario o un ascenso.				
32. Te han echado la culpa por los errores de otros.				
33. Han pasado chismes o rumores sobre ti.				
35. Tus compañeros no te apoyaron cuando diste a conocer tus ideas o planes frente a otros.				
37. Otros han roto o se han llevado tus herramientas de trabajo sin necesitarlas				
43. Han tratado de poner a otros trabajadores en contra tuyo.				
46. Alguien se ha adueñado o ha sacado ventaja de tus ideas o trabajos.				

**Observaciones generales**

- No se ha colocado las puntuaciones en las dimensiones de agresión activa, pasiva, directa e indirecta debido a que los ítems se repiten y ya han sido valorados en las dimensiones de agresión física y verbal.

HILBERTO SERRUDO VASQUEZ  
PSICOLOGO

Firma y sello del Experto

**PLANILLA JUICIO DE EXPERTOS**

<b>Nombres y apellidos:</b>	Bonrouete Faux Sandra Marica
<b>Formación académica:</b>	Psicologa Mg. Coencua de Recursos Humanos.
<b>Cargo actual:</b>	Docente Universidad Nacional San Agustín
<b>Objetivo del juicio de expertos</b>	Validar el contenido del cuestionario de Agresión Laboral
<b>Objetivo de la prueba:</b>	Medir agresión laboral, mediante 6 dimensiones de agresión: agresión verbal, física, activa, pasiva, directa e indirecta.

**De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda**

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA (S)</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1 No cumple con el criterio:  2. Bajo Nivel  3. Moderado nivel  4. Alto nivel	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión.  Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total.  Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.  Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD (C)</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio  2. Bajo Nivel  3. Moderado nivel  4. Alto nivel	El ítem no es claro.  El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.  Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA (CO)</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio  2. Bajo Nivel  3. Moderado nivel  4. Alto nivel	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.  El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.  El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA (R)</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio  2. Bajo Nivel  3. Moderado nivel  4. Alto nivel	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión  El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.  El ítem es relativamente importante.  El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

DIMENSIÓN	ITEMS	S	C	C O	R	OBSERVACIONES
AGRESIÓN VERBAL	6. Te han tratado con palabras "groseras" y agresivamente.	4	4	4	4	
	7. Has escuchado comentarios negativos acerca de tus creencias religiosas.	4	4	3	3	
	8. Te han hecho la "ley del hielo".	4	4	4	4	
	9. No han reconocido tus esfuerzos o buen desempeño en tu trabajo.	2	4	1	2	
	10. Has sido tratado de una manera ruda e irrespetuosa.	4	4	4	4	
	13. Han hecho comentarios negativos o desagradables acerca de alguna discapacidad que tengas.	4	2	4	4	
	15. Se han negado a ayudarte cuando se los pediste.	4	4	4	4	
	16. No han evitado que se digan rumores falsos sobre ti	4	2	4	4	
	17. Te han dicho muy poco o nada sobre tus logros o tu desarrollo laboral	3	4	4	3	
	19. Te han gritado agresivamente	4	4	4	4	
	20. Han hecho comentarios negativos acerca de tu inteligencia o tus capacidades laborales	4	4	3	4	
	21. Frecuentemente no devuelven tus llamadas telefónicas, correos electrónicos o notas escritas.	2	4	1	1	
	22. Tus logros han sido ignorados por los demás.	3	4	2	1	
	25. Te han mentido.	3	4	2	3	
	26. Otros no te han dado información importante que tu necesitabas.	3	4	3	3	
	27. Alguien te ha amenazado o acosado por dar información o reportar algo peligroso, ilegal o dañino que ocurre en tu trabajo.	4	3	4	4	
	28. No te advierten sobre peligros mientras estás trabajando	4	3	4	4	
	31. Te han insultado	4	4	4	4	
	32. Te han echado la culpa por los errores de otros.	4	4	4	4	
	33. Han pasado chismes o rumores sobre ti.	4	4	4	4	
	34. Han mostrado poca empatía o comprensión cuando has pasado por malos tiempos.	3	3	3	3	
	35. Tus compañeros no te apoyaron cuando diste a conocer tus ideas o planes frente a otros.	2	4	2	1	
	38. Te han acusado de cometer un error a propósito.	4	4	4	4	
	40. Te han amenazado con dar información privada o vergonzosa sobre ti a otros	4	4	4	4	
	41. Se han enojado demasiado o han explotado en cólera cuando has estado en desacuerdo con alguien.	3	4	3	1	
	42. Te han impedido expresarte (por ejemplo; interrumpirte cuando estabas hablando)	3	3	3	3	
	43. Han tratado de poner a otros trabajadores en contra tuyo.	4	4	4	4	
	44. Alguien ha presumido su posición social o te ha tratado de una forma en la que te hizo sentir menos	3	4	4	4	
	45. Has recibido críticas excesivamente duras e irracionales con respecto a tu trabajo.	4	4	4	4	
	46. Alguien se ha adueñado o ha sacado ventaja de tus ideas o trabajos.	2	4	2	1	
	48. Han criticado tu vida o actividades personales.	4	4	4	4	
	49. Han hecho comentarios negativos acerca de tu orientación sexual.	3	4	3	3	
	50. Te han hecho comentarios racistas.	3	4	3	3	
	51. Te han llamado la atención o te han humillado en frente de los demás.	4	4	4	4	
	53. Han hecho bromas o insultos racistas.	4	4	4	4	
	54. Te han dicho que hacer en tu tiempo libre o personal.	3	4	2	2	
	55. Te han hablado seductoramente.	2	2	1	1	

	56. Se han insinuado con historias obscenas u ofensivas.	4	4	4	4
	57. Han hecho comentarios sexistas (por ejemplo: humillar a las personas del sexo opuesto)	4	4	4	4
	58. Han amenazado con hacerte daño físicamente.	4	4	4	4
RESIÓN FÍSICA	2. Has sido tratado de una manera hostil.	4	2	4	2
	3. Has sido excluido de alguna reunión social organizada por la empresa fuera del horario de trabajo.	2	4	2	2
	4. Otros han salido muy enojados del ambiente o área de trabajo en que laboras al verte entrar.	3	4	2	3
	5. Otros han llegado tarde constantemente a las reuniones que tú organizabas.	2	4	1	1
	10. Has sido tratado de una manera ruda e irrespetuosa.	4	4	4	4
	11. Tus pertenencias personales han sido dañadas o robadas.	4	4	4	4
	12. No te advirtieron ni hicieron algo para evitar que te lastimes.	4	4	4	4
	14. Te han hecho gestos obscenos u hostiles (sacar el dedo, mostrarte los puños, entre otros).	4	3	4	4
	18. Han retrasado cosas importantes para ti (documentos trámites permisos, trabajos, etc.)	4	2	4	4
	23. Alguien interfiere con tus actividades de trabajo.	4	3	4	4
	24. Has sido sujeto de juegos crueles.	4	3	4	4
	29. Se han negado a darte una explicación cuando pediste un aumento de salario o un ascenso.	2	4	2	2
	30. Han dejado notas o avisos que te ponían en una situación vergonzosa.	4	4	4	4
	35. Tus compañeros no te apoyaron cuando diste a conocer tus ideas o planes frente a otros.	2	4	2	3
	36. Te han dado más trabajo o responsabilidades que a los demás.	3	4	3	3
	37. Otros han roto o se han llevado tus herramientas de trabajo sin necesitarlas	4	3	4	4
	39. Te han tocado, besado, manoseado o jaloneado sin que tú lo quieras.	4	4	4	4
	47. Te han pateado, mordido o escupido.	4	3	4	4
	52. Alguien te ha golpeado con algún objeto.	4	4	4	4
	58. Han amenazado con hacerte daño físicamente.	4	4	4	4
	59. Has sido empujado conscientemente e innecesariamente con fuerza con las manos o con el cuerpo.	4	3	4	4
	60. Has sufrido violación.	3	2	3	1
	61. Has sufrido un asalto con algún arma.	3	4	3	4
AGRESIÓN ACTIVA	2. Has sido tratado de una manera hostil.	3	3	4	4
	6. Te han tratado con palabras "groseras" y agresivamente.	3	4	4	4
	7. Has escuchado comentarios negativos acerca de tus creencias religiosas.	4	4	4	4
	10. Has sido tratado de una manera ruda e irrespetuosa.	2	4	4	4
	11. Tus pertenencias personales han sido dañadas o robadas.	4	4	4	4
	13. Han hecho comentarios negativos o desagradables acerca de alguna discapacidad que tengas.	3	4	4	4
	14. Te han hecho gestos obscenos u hostiles (sacar el dedo, mostrarte los puños, entre otros).	4	4	4	4
	19. Te han gritado agresivamente	4	4	4	4
	20. Han hecho comentarios negativos acerca de tu inteligencia o tus capacidades laborales	3	4	4	4
	23. Alguien interfiere con tus actividades de trabajo.	4	4	4	4
	24. Has sido sujeto de juegos crueles.	4	4	4	4
	25. Te han mentido.	4	4	4	4

	27. Alguien te ha amenazado o acosado por dar información o reportar algo peligroso, ilegal o dañino que ocurre en tu trabajo.	4	4	4	4	
	30. Han dejado notas o avisos que te ponían en una situación vergonzosa.	4	4	4	4	
	31. Te han insultado	4	4	4	4	
	32. Te han echado la culpa por los errores de otros.	4	4	4	4	
	33. Han pasado chismes o rumores sobre ti.	4	4	4	4	
	36. Te han dado más trabajo o responsabilidades que a los demás.	3	4	3	1	
	37. Otros han roto o se han llevado tus herramientas de trabajo sin necesitarlas	3	4	4	4	
	38. Te han acusado de cometer un error a propósito.	4	4	4	4	
	39. Te han tocado, besado, manoseado o jaloneado sin que tú lo quieras.	4	4	4	4	
	40. Te han amenazado con dar información privada o vergonzosa sobre ti a otros	4	4	4	4	
	41. Se han enojado demasiado o han explotado en cólera cuando has estado en desacuerdo con alguien.	3	3	2	1	
	42. Te han impedido expresarte (por ejemplo; interrumpirte cuando estabas hablando)	3	3	3	3	
	43. Han tratado de poner a otros trabajadores en contra tuyo.	3	3	3	3	
	44. Alguien ha presumido su posición social o te ha tratado de una forma en la que te hizo sentir menos	2	3	3	2	
	45. Has recibido críticas excesivamente duras e irracionales con respecto a tu trabajo.	3	3	3	3	
	46. Alguien se ha adueñado o ha sacado ventaja de tus ideas o trabajos.	2	3	3	2	
	47. Te han pateado, mordido o escupido.	4	4	4	4	
	48. Han criticado tu vida o actividades personales.	4	4	4	4	
	49. Han hecho comentarios negativos acerca de tu orientación sexual.	3	3	3	3	
	50. Te han hecho comentarios racistas.	4	4	4	4	
	51. Te han llamado la atención o te han humillado en frente de los demás.	4	3	3	4	
	52. Alguien te ha golpeado con algún objeto.	4	4	4	4	
	53. Han hecho bromas o insultos racistas.	4	4	4	4	
	54. Te han dicho que hacer en tu tiempo libre o personal.	3	3	3	3	
	55. Te han hablado seductoramente.	1	3	3	1	
	56. Se han insinuado con historias obsenas u ofensivas.	1	3	3	1	
	57. Han hecho comentarios sexistas (por ejemplo: humillar a las personas del sexo opuesto)	3	3	3	3	
	58. Han amenazado con hacerte daño físicamente.	4	4	4	4	
	59. Has sido empujado conscientemente e innecesariamente con fuerza con las manos o con el cuerpo.	3	3	3	3	
	60. Has sufrido violación.	1	3	3	1	
	61. Has sufrido un asalto con algún arma.	3	4	4	3	
AGRESIÓN PASIVA	3. Has sido excluido de alguna reunión social organizada por la empresa fuera del horario de trabajo.	4	3	3	4	
	4. Otros han salido muy enojados del ambiente o área de trabajo en que laboras al verte entrar.	4	3	3	4	
	5. Otros han llegado tarde constantemente a las reuniones que tú organizabas.	3	4	4	3	
	8. Te han hecho la “ley del hielo”.	4	4	4	4	
	9. No han reconocido tus esfuerzos o buen desempeño en tu trabajo.	3	4	4	3	
	12. No te advirtieron ni hicieron algo para evitar que te lastimes.	4	4	4	4	

AGRESIÓN DIRECTA	15. Se han negado a ayudarte cuando se los pediste.	4	4	4	4
	16. No han evitado que se digan rumores falsos sobre ti	4	4	4	4
	17. Te han dicho muy poco o nada sobre tus logros o tu desarrollo laboral	4	3	3	4
	18. Han retrasado cosas importantes para ti (documentos trámites permisos, trabajos, etc.)	1	3	3	1
	21. Frecuentemente no devuelven tus llamadas telefónicas, correos electrónicos o notas escritas.	3	3	3	3
	22. Tus logros han sido ignorados por los demás.	4	4	4	4
	26. Otros no te han dado información importante que tu necesitabas.	4	4	4	4
	28. No te advierten sobre peligros mientras estás trabajando	4	4	4	4
	29. Se han negado a darte una explicación cuando pediste un aumento de salario o un ascenso.	3	3	3	3
	34. Han mostrado poca empatía o comprensión cuando has pasado por malos tiempos.	3	3	3	3
	35. Tus compañeros no te apoyaron cuando diste a conocer tus ideas o planes frente a otros.	4	3	3	4
	2. Has sido tratado de una manera hostil.	3	3	3	3
	3. Has sido excluido de alguna reunión social organizada por la empresa fuera del horario de trabajo.	1	3	3	1
	4. Otros han salido muy enojados del ambiente o área de trabajo en que laboras al verte entrar.	3	3	3	3
	6. Te han tratado con palabras "groseras" y agresivamente.	4	4	4	4
	7. Has escuchado comentarios negativos acerca de tus creencias religiosas.	3	3	3	3
	8. Te han hecho la "ley del hielo".	4	4	4	4
	9. No han reconocido tus esfuerzos o buen desempeño en tu trabajo.	3	3	3	3
	10. Has sido tratado de una manera ruda e irrespetuosa.	3	3	3	3
	13. Han hecho comentarios negativos o desagradables acerca de alguna discapacidad que tengas.	3	3	3	3
	14. Te han hecho gestos obscenos u hostiles (sacar el dedo, mostrarte los puños, entre otros).	4	4	4	4
	15. Se han negado a ayudarte cuando se los pediste.	4	4	4	4
	19. Te han gritado agresivamente	4	4	4	4
	20. Han hecho comentarios negativos acerca de tu inteligencia o tus capacidades laborales	3	3	3	3
	21. Frecuentemente no devuelven tus llamadas telefónicas, correos electrónicos o notas escritas.	4	4	4	4
	22. Tus logros han sido ignorados por los demás.	3	4	4	3
	23. Alguien interfiere con tus actividades de trabajo.	4	4	4	4
	24. Has sido sujeto de juegos crueles.	4	3	3	4
	25. Te han mentido.	4	4	4	4
	27. Alguien te ha amenazado o acosado por dar información o reportar algo peligroso, ilegal o dañino que ocurre en tu trabajo.	3	3	3	3
	30. Han dejado notas o avisos que te ponían en una situación vergonzosa.	4	4	4	4
	31. Te han insultado	4	4	4	4
	34. Han mostrado poca empatía o comprensión cuando has pasado por malos tiempos.	2	3	3	2
	36. Te han dado más trabajo o responsabilidades que a los demás.	3	4	4	3
	38. Te han acusado de cometer un error a propósito.	4	4	4	4
	39. Te han tocado, besado, manoseado o jaloneado sin que tú lo quieras.	4	4	4	4
	40. Te han amenazado con dar información privada o vergonzosa sobre ti a otros	2	3	3	2

	AGRESIÓN INDIRECTA	41. Se han enojado demasiado o han explotado en cólera cuando has estado en desacuerdo con alguien.	3	3	3	3
		42. Te han impedido expresarte (por ejemplo; interrumpirte cuando estabas hablando)	3	3	3	3
		44. Alguien ha presumido su posición social o te ha tratado de una forma en la que te hizo sentir menos	3	2	2	3
		45. Has recibido críticas excesivamente duras e irrationales con respecto a tu trabajo.	3	3	3	3
		47. Te han pateado, mordido o escupido.	4	4	4	4
		48. Han criticado tu vida o actividades personales.	3	3	3	3
		49. Han hecho comentarios negativos acerca de tu orientación sexual.	4	3	3	4
		50. Te han hecho comentarios racistas.	4	3	3	4
		51. Te han llamado la atención o te han humillado en frente de los demás.	3	4	4	3
		52. Alguien te ha golpeado con algún objeto.	4	4	4	4
		53. Han hecho bromas o insultos racistas.	4	4	4	4
		54. Te han dicho que hacer en tu tiempo libre o personal.	4	3	3	4
		55. Te han hablado seductoramente.	2	3	3	2
		56. Se han insinuado con historias obscenas u ofensivas.	2	3	3	2
		57. Han hecho comentarios sexistas (por ejemplo: humillar a las personas del sexo opuesto)	3	3	3	3
		58. Han amenazado con hacerte daño físicamente.	4	4	4	4
		59. Has sido empujado conscientemente e innecesariamente con fuerza con las manos o con el cuerpo.	4	4	4	4
		60. Has sufrido violación.	1	4	4	1
		61. Has sufrido un asalto con algún arma.	4	4	4	4
		5. Otros han llegado tarde constantemente a las reuniones que tú organizabas.	3	4	4	3
		11. Tus pertenencias personales han sido dañadas o robadas.	4	4	4	4
		12. No te advirtieron ni hicieron algo para evitar que te lastimes.	4	3	3	4
		16. No han evitado que se digan rumores falsos sobre ti	3	4	4	3
		17. Te han dicho muy poco o nada sobre tus logros o tu desarrollo laboral	3	4	4	3
		18. Han retrasado cosas importantes para ti (documentos trámites permisos, trabajos, etc.)	4	3	3	4
		26. Otros no te han dado información importante que tu necesitabas.	3	4	4	3
		28. No te advierten sobre peligros mientras estás trabajando	4	4	4	4
		29. Se han negado a darte una explicación cuando pediste un aumento de salario o un ascenso.	4	4	4	4
		32. Te han echado la culpa por los errores de otros.	2	4	4	2
		33. Han pasado chismes o rumores sobre ti.	3	4	4	3
		35. Tus compañeros no te apoyaron cuando diste a conocer tus ideas o planes frente a otros.	3	4	4	3
		37. Otros han roto o se han llevado tus herramientas de trabajo sin necesitarlas	4	4	4	4
		43. Han tratado de poner a otros trabajadores en contra tuyo.	4	4	4	4
		46. Alguien se ha adueñado o ha sacado ventaja de tus ideas o trabajos.	3	3	3	3

### **Observaciones generales**

- No se ha colocado las puntuaciones en las dimensiones de agresión activa, pasiva, directa e indirecta debido a que los ítems se repiten y ya han sido valorados en las dimensiones de agresión física y verbal.



A handwritten signature is written over a solid horizontal line. Below the line, the text "Firma y sello del Experto" is printed in a small, black, sans-serif font.

**PLANILLA JUICIO DE EXPERTOS**

<b>Nombres y apellidos:</b>	<i>Jairo Enrique Valdizán Catriano</i>
<b>Formación académica:</b>	<i>Psicólogo</i>
<b>Cargo actual:</b>	<i>Jefe de Talento Humano - Nics Polos SSC</i>
<b>Objetivo del juicio de expertos</b>	Validar el contenido del cuestionario de Agresión Laboral
<b>Objetivo de la prueba:</b>	Medir agresión laboral, mediante 6 dimensiones de agresión: agresión verbal, física, activa, pasiva, directa e indirecta.

**De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda**

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA (S) Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. Los ítems son suficientes
CLARIDAD (C) El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem no es claro. El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA (CO) El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA (R) El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. El ítem es relativamente importante. El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

DIMEN SIÓN	ITEMS	S	C	C O	R	OBSERVACIONES
AGRESIÓN VERBAL	6. Te han tratado con palabras "groseras" y agresivamente.	4	4	4	4	
	7. Has escuchado comentarios negativos acerca de tus creencias religiosas.	4	4	4	4	
	8. Te han hecho la "ley del hielo".	4	4	4	4	
	9. No han reconocido tus esfuerzos o buen desempeño en tu trabajo.	3	3	1	1	No te felicitan por tus logros.
	10. Has sido tratado de una manera ruda e irrespetuosa.	4	4	4	4	
	13. Han hecho comentarios negativos o desagradables acerca de alguna discapacidad que tengas.	4	4	4	4	
	15. Se han negado a ayudarte cuando se los pediste.	4	4	4	4	
	16. No han evitado que se digan rumores falsos sobre ti	4	4	4	4	
	17. Te han dicho muy poco o nada sobre tus logros o tu desarrollo laboral	4	4	4	4	
	19. Te han gritado agresivamente	4	4	4	4	
	20. Han hecho comentarios negativos acerca de tu inteligencia o tus capacidades laborales	4	4	4	4	
	21. Frecuentemente no devuelven tus llamadas telefónicas, correos electrónicos o notas escritas.	2	3	1	1	
	22. Tus logros han sido ignorados por los demás.	3	4	2	2	
	25. Te han mentido.	3	4	2	2	
	26. Otros no te han dado información importante que tu necesitabas.	3	3	3	3	
	27. Alguien te ha amenazado o acosado por dar información o reportar algo peligroso, ilegal o dañino que ocurre en tu trabajo.	4	4	4	4	
	28. No te advierten sobre peligros mientras estás trabajando	4	4	4	4	
	31. Te han insultado	4	4	4	4	
	32. Te han echado la culpa por los errores de otros.	4	4	4	4	
	33. Han pasado chismes o rumores sobre ti.	4	4	4	4	
	34. Han mostrado poca empatía o comprensión cuando has pasado por malos tiempos.	4	4	4	4	
	35. Tus compañeros no te apoyaron cuando diste a conocer tus ideas o planes frente a otros.	2	3	2	1	
	38. Te han acusado de cometer un error a propósito.	4	4	4	4	
	40. Te han amenazado con dar información privada o vergonzosa sobre ti a otros	4	4	4	4	
	41. Se han enojado demasiado o han explotado en cólera cuando has estado en desacuerdo con alguien.	3	4	2	2	
	42. Te han impedido expresarte (por ejemplo; interrumpirte cuando estabas hablando)	4	3	3	3	
	43. Han tratado de poner a otros trabajadores en contra tuyo.	4	4	4	4	
	44. Alguien ha presumido su posición social o te ha tratado de una forma en la que te hizo sentir menos	4	4	4	4	
	45. Has recibido críticas excesivamente duras e irracionales con respecto a tu trabajo.	4	4	4	4	
	46. Alguien se ha adueñado o ha sacado ventaja de tus ideas o trabajos.	2	4	2	1	
	48. Han criticado tu vida o actividades personales.	4	4	4	4	
	49. Han hecho comentarios negativos acerca de tu orientación sexual.	4	4	4	4	
	50. Te han hecho comentarios racistas.	4	4	4	4	

AGRESIÓN FÍSICA	51. Te han llamado la atención o te han humillado en frente de los demás.	4	4	4	4
	53. Han hecho bromas o insultos racistas.	4	4	4	4
	54. Te han dicho que hacer en tu tiempo libre o personal.	3	3	2	2
	55. Te han hablado seductoramente.	1	2	1	1
	56. Se han insinuado con historias obsenas u ofensivas.	4	4	4	4
	57. Han hecho comentarios sexistas (por ejemplo: humillar a las personas del sexo opuesto)	4	4	4	4
	58. Han amenazado con hacerte daño físicamente.	4	4	4	4
	2. Has sido tratado de una manera hostil.	4	4	4	4
	3. Has sido excluido de alguna reunión social organizada por la empresa fuera del horario de trabajo.	2	4	1	1
	4. Otros han salido muy enojados del ambiente o área de trabajo en que laboras al verte entrar.	4	4	4	4
	5. Otros han llegado tarde constantemente a las reuniones que tú organizabas.	2	2	1	1
	10. Has sido tratado de una manera ruda e irrespetuosa.	4	4	4	4
	11. Tus pertenencias personales han sido dañadas o robadas.	4	4	4	4
	12. No te advirtieron ni hicieron algo para evitar que te lastimes.	4	4	4	4
	14. Te han hecho gestos obscenos u hostiles (sacar el dedo, mostrarte los puños, entre otros).	4	4	4	4
	18. Han retrasado cosas importantes para ti (documentos trámites permisos, trabajos, etc.)	4	4	4	4
	23. Alguien interfiere con tus actividades de trabajo.	4	4	4	4
	24. Has sido sujeto de juegos crueles.	2	3	2	2
	29. Se han negado a darte una explicación cuando pediste un aumento de salario o un ascenso.	4	4	4	4
	30. Han dejado notas o avisos que te ponían en una situación vergonzosa.	2	3	2	1
	35. Tus compañeros no te apoyaron cuando diste a conocer tus ideas o planes frente a otros.	4	4	4	4
	36. Te han dado más trabajo o responsabilidades que a los demás.	4	4	4	4
	37. Otros han roto o se han llevado tus herramientas de trabajo sin necesitarlas	4	4	4	4
	39. Te han tocado, besado, manoseado o jaloneado sin que tú lo quieras.	4	4	4	4
	47. Te han pateado, mordido o escupido.	4	4	4	4
AGRESIÓN ACTIVA	52. Alguien te ha golpeado con algún objeto.	4	4	4	4
	58. Han amenazado con hacerte daño físicamente.	4	4	4	4
	59. Has sido empujado conscientemente e innecesariamente con fuerza con las manos o con el cuerpo.	4	4	4	4
	60. Has sufrido violación.	3	2	3	2
	61. Has sufrido un asalto con algún arma. <i>Otro objeto</i> <del>hacerte daño</del> en su mal uso.				
AGRESIÓN ACTIVA	2. Has sido tratado de una manera hostil.	4	4	4	4
	6. Te han tratado con palabras "groseras" y agresivamente.	4	4	4	4
	7. Has escuchado comentarios negativos acerca de tus creencias religiosas.	4	4	4	4
	10. Has sido tratado de una manera ruda e irrespetuosa.	4	4	4	4
	11. Tus pertenencias personales han sido dañadas o robadas.	4	4	4	4

13. Han hecho comentarios negativos o desagradables acerca de alguna discapacidad que tengas.	4	4	4	4
14. Te han hecho gestos obscenos u hostiles (sacar el dedo, mostrarte los puños, entre otros).	4	4	4	4
19. Te han gritado agresivamente	4	4	4	4
20. Han hecho comentarios negativos acerca de tu inteligencia o tus capacidades laborales	4	4	4	4
23. Alguien interfiere con tus actividades de trabajo.	4	4	4	4
24. Has sido sujeto de juegos crueles.	4	4	4	4
25. Te han mentido.	3	4	2	2
27. Alguien te ha amenazado o acosado por dar información o reportar algo peligroso, ilegal o dañino que ocurre en tu trabajo.	4	4	4	4
30. Han dejado notas o avisos que te ponían en una situación vergonzosa.	4	4	4	4
31. Te han insultado	4	4	4	4
32. Te han echado la culpa por los errores de otros.	4	4	4	4
33. Han pasado chismes o rumores sobre ti.	4	4	4	4
36. Te han dado más trabajo o responsabilidades que a los demás.	4	4	4	4
37. Otros han roto o se han llevado tus herramientas de trabajo sin necesitarlas	4	4	4	4
38. Te han acusado de cometer un error a propósito.	4	4	4	4
39. Te han tocado, besado, manoseado o jaloneado sin que tú lo quieras.	4	4	4	4
40. Te han amenazado con dar información privada o vergonzosa sobre ti a otros	4	4	4	4
41. Se han enojado demasiado o han explotado en cólera cuando has estado en desacuerdo con alguien.	3	4	2	2
42. Te han impedido expresarte (por ejemplo; interrumpirte cuando estabas hablando)	4	3	3	3
43. Han tratado de poner a otros trabajadores en contra tuyo.	4	4	4	4
44. Alguien ha presumido su posición social o te ha tratado de una forma en la que te hizo sentir menos	4	4	4	4
45. Has recibido críticas excesivamente duras e irrationales con respecto a tu trabajo.	4	4	4	4
46. Alguien se ha adueñado o ha sacado ventaja de tus ideas o trabajos.	2	4	2	1
47. Te han pateado, mordido o escupido.	4	4	4	4
48. Han criticado tu vida o actividades personales.	4	4	4	4
49. Han hecho comentarios negativos acerca de tu orientación sexual.	4	4	4	4
50. Te han hecho comentarios racistas.	4	4	4	4
51. Te han llamado la atención o te han humillado en frente de los demás.	4	4	4	4
52. Alguien te ha golpeado con algún objeto.	4	4	4	4
53. Han hecho bromas o insultos racistas.	4	4	4	4
54. Te han dicho que hacer en tu tiempo libre o personal.	3	3	2	2
55. Te han hablado seductoramente.	1	2	1	1
56. Se han insinuado con historias obscenas u ofensivas.	4	4	4	4
57. Han hecho comentarios sexistas (por ejemplo: humillar a las personas del sexo opuesto)	4	4	4	4

AGRESIÓN PASIVA	58. Han amenazado con hacerte daño físicamente.	4	4	4	4
	59. Has sido empujado conscientemente e innecesariamente con fuerza con las manos o con el cuerpo.	4	4	4	4
	60. Has sufrido violación.	3	2	3	2
	61. Has sufrido un asalto con algún arma.	4	4	4	4
	3. Has sido excluido de alguna reunión social organizada por la empresa fuera del horario de trabajo.	2	4	1	1
	4. Otros han salido muy enojados del ambiente o área de trabajo en que laboras al verte entrar.	4	4	4	4
	5. Otros han llegado tarde constantemente a las reuniones que tú organizabas.	2	2	1	1
	8. Te han hecho la "ley del hielo".	4	4	4	4
	9. No han reconocido tus esfuerzos o buen desempeño en tu trabajo.	3	3	1	1
	12. No te advirtieron ni hicieron algo para evitar que te lastimes.	4	4	4	4
	15. Se han negado a ayudarte cuando se los pediste.	4	4	4	4
	16. No han evitado que se digan rumores falsos sobre ti	4	4	4	4
	17. Te han dicho muy poco o nada sobre tus logros o tu desarrollo laboral	4	4	4	4
	18. Han retrasado cosas importantes para ti (documentos trámites permisos, trabajos, etc.)	4	4	4	4
	21. Frecuentemente no devuelven tus llamadas telefónicas, correos electrónicos o notas escritas.	2	3	1	1
	22. Tus logros han sido ignorados por los demás.	3	4	2	2
	26. Otros no te han dado información importante que tu necesitabas.	3	3	3	3
	28. No te advierten sobre peligros mientras estás trabajando	4	4	4	4
	29. Se han negado a darte una explicación cuando pediste un aumento de salario o un ascenso.	2	3	2	2
	34. Han mostrado poca empatía o comprensión cuando has pasado por malos tiempos.	4	4	4	4
	35. Tus compañeros no te apoyaron cuando diste a conocer tus ideas o planes frente a otros.	2	3	2	1
AGRESIÓN DIRECTA	2. Has sido tratado de una manera hostil.	4	4	4	4
	3. Has sido excluido de alguna reunión social organizada por la empresa fuera del horario de trabajo.	2	4	1	1
	4. Otros han salido muy enojados del ambiente o área de trabajo en que laboras al verte entrar.	4	4	4	4
	6. Te han tratado con palabras "groseras" y agresivamente.	4	4	4	4
	7. Has escuchado comentarios negativos acerca de tus creencias religiosas.	4	4	4	4
	8. Te han hecho la "ley del hielo".	4	4	4	4
	9. No han reconocido tus esfuerzos o buen desempeño en tu trabajo.	3	3	1	1
	10. Has sido tratado de una manera ruda e irrespetuosa.	4	4	4	4
	13. Han hecho comentarios negativos o desagradables acerca de alguna discapacidad que tengas.	4	4	4	4
	14. Te han hecho gestos obscenos u hostiles (sacar el dedo, mostrarte los puños, entre otros).	4	4	4	4
	15. Se han negado a ayudarte cuando se los pediste.	4	4	4	4
	19. Te han gritado agresivamente	4	4	4	4
	20. Han hecho comentarios negativos acerca de tu	4	4	4	4

	inteligencia o tus capacidades laborales			
21.	Frecuentemente no devuelven tus llamadas telefónicas, correos electrónicos o notas escritas.	2	3	1 1
22.	Tus logros han sido ignorados por los demás.	3	4	2 2
23.	Alguien interfiere con tus actividades de trabajo.	4	1	4 4
24.	Has sido sujeto de juegos crueles.	4	4	4 4
25.	Te han mentido.	3	4	2 2
27.	Alguien te ha amenazado o acosado por dar información o reportar algo peligroso, ilegal o dañino que ocurre en tu trabajo.	4	4	4 4
30.	Han dejado notas o avisos que te ponían en una situación vergonzosa.	4	4	4 4
31.	Te han insultado	4	4	4 4
34.	Han mostrado poca empatía o comprensión cuando has pasado por malos tiempos.	4	4	4 4
36.	Te han dado más trabajo o responsabilidades que a los demás.	4	4	4 4
38.	Te han acusado de cometer un error a propósito.	4	4	4 4
39.	Te han tocado, besado, manoseado o jaloneado sin que tú lo quieras.	4	4	4 4
40.	Te han amenazado con dar información privada o vergonzosa sobre ti a otros	3	4	2 2
41.	Se han enojado demasiado o han explotado en cólera cuando has estado en desacuerdo con alguien.	4	3	3 3
42.	Te han impedido expresarte (por ejemplo; interrumpirte cuando estabas hablando)	4	4	4 4
44.	Alguien ha presumido su posición social o te ha tratado de una forma en la que te hizo sentir menos	4	4	4 4
45.	Has recibido críticas excesivamente duras e irrationales con respecto a tu trabajo.	4	4	4 4
47.	Te han pateado, mordido o escupido.	4	4	4 4
48.	Han criticado tu vida o actividades personales.	4	4	4 4
49.	Han hecho comentarios negativos acerca de tu orientación sexual.	4	4	4 4
50.	Te han hecho comentarios racistas.	4	4	4 4
51.	Te han llamado la atención o te han humillado en frente de los demás.	4	4	4 4
52.	Alguien te ha golpeado con algún objeto.	4	4	4 4
53.	Han hecho bromas o insultos racistas.	4	4	4 4
54.	Te han dicho que hacer en tu tiempo libre o personal.	3	3	2 2
55.	Te han hablado seductoramente.	1	2	1 1
56.	Se han insinuado con historias obscenas u ofensivas.	4	4	4 4
57.	Han hecho comentarios sexistas (por ejemplo: humillar a las personas del sexo opuesto)	4	4	4 4
58.	Han amenazado con hacerte daño físicamente.	4	4	4 4
59.	Has sido empujado conscientemente e innecesariamente con fuerza con las manos o con el cuerpo.	4	4	4 4
60.	Has sufrido violación.	3	2	3 2
61.	Has sufrido un asalto con algún arma.	4	4	4 4
INDIRE	5. Otros han llegado tarde constantemente a las reuniones que tú organizabas.	2	2	1 1
ION	11. Tus pertenencias personales han sido dañadas o robadas.	4	4	4 4

12. No te advirtieron ni hicieron algo para evitar que te lastimes.	4	4	4	4
16. No han evitado que se digan rumores falsos sobre ti	4	4	4	4
17. Te han dicho muy poco o nada sobre tus logros o tu desarrollo laboral	4	4	4	4
18. Han retrasado cosas importantes para ti (documentos trámites permisos, trabajos, etc.)	4	4	4	4
26. Otros no te han dado información importante que tu necesitabas.	3	3	3	3
28. No te advierten sobre peligros mientras estás trabajando	4	4	4	4
29. Se han negado a darte una explicación cuando pediste un aumento de salario o un ascenso.	2	3	2	2
32. Te han echado la culpa por los errores de otros.	4	4	4	4
33. Han pasado chismes o rumores sobre ti.	4	4	4	4
35. Tus compañeros no te apoyaron cuando diste a conocer tus ideas o planes frente a otros.	2	3	2	1
37. Otros han roto o se han llevado tus herramientas de trabajo sin necesitarlas	4	4	4	4
43. Han tratado de poner a otros trabajadores en contra tuyo.	4	4	4	4
46. Alguien se ha adueñado o ha sacado ventaja de tus ideas o trabajos.	2	4	2	1



Jaime R. Valdivia Cateriano  
PSICOLOGO  
C.Ps.P 23227

---

Firma y sello del Experto

# **Validación de jueces**

	ITEMS	Intervalo de confianza al 95%			
		V Aiken	Inferior	Superior	CONCLUSIÓN
AGRESIÓN VERBAL	6. Te han tratado con palabras "groseras" y agresivamente.	1	0.875	1	VALIDO
	7. Has escuchado comentarios negativos acerca de tus creencias religiosas.	0.867	0.693	0.949	VALIDO
	8. Te han hecho la "ley del hielo".	1	0.875	1	VALIDO
	9. No han reconocido tus esfuerzos o buen desempeño en tu trabajo.	0.467	0.295	0.647	INVALIDO
	10. Has sido tratado de una manera ruda e irrespetuosa.	1	0.875	1	VALIDO
	13. Han hecho comentarios negativos o desagradables acerca de alguna discapacidad que tengas.	0.911	0.747	0.973	VALIDO
	15. Se han negado a ayudarte cuando se los pediste.	0.933	0.776	0.983	VALIDO
	16. No han evitado que se digan rumores falsos sobre ti	0.911	0.747	0.973	VALIDO
	17. Te han dicho muy poco o nada sobre tus logros o tu desarrollo laboral	0.889	0.719	0.961	VALIDO
	19. Te han gritado agresivamente	1	0.875	1	VALIDO
	20. Han hecho comentarios negativos acerca de tu inteligencia o tus capacidades laborales	0.911	0.747	0.973	VALIDO
	21. Frecuentemente no devuelven tus llamadas telefónicas, correos electrónicos o notas escritas.	0.422	0.257	0.606	INVALIDO
	22. Tus logros han sido ignorados por los demás.	0.633	0.446	0.788	INVALIDO
	25. Te han mentido.	0.678	0.489	0.822	INVALIDO
	26. Otros no te han dado información importante que tu necesitabas.	0.767	0.581	0.886	VALIDO
	27. Alguien te ha amenazado o acosado por dar información o reportar algo peligroso, ilegal o dañino que ocurre en tu trabajo.	0.956	0.807	0.991	VALIDO
	28. No te advierten sobre peligros mientras estás trabajando	0.956	0.807	0.991	VALIDO
	31. Te han insultado	1	0.875	1	VALIDO
	32. Te han echado la culpa por los errores de otros.	1	0.875	1	VALIDO
	33. Han pasado chismes o rumores sobre ti.	1	0.875	1	VALIDO
	34. Han mostrado poca empatía o comprensión cuando has pasado por malos tiempos.	0.811	0.629	0.916	VALIDO
	35. Tus compañeros no te apoyaron cuando diste a conocer tus ideas o planes frente a otros.	0.533	0.353	0.705	INVALIDO
	38. Te han acusado de cometer un error a propósito.	1	0.875	1	VALIDO
	40. Te han amenazado con dar información privada o vergonzosa sobre ti a otros	1	0.875	1	VALIDO
	41. Se han enojado demasiado o han explotado en cólera cuando has estado en desacuerdo con alguien.	0.7	0.511	0.839	VALIDO
	42. Te han impedido expresarte (por ejemplo; interrumpirte cuando estabas hablando)	0.744	0.557	0.871	VALIDO
	43. Han tratado de poner a otros trabajadores en contra tuyo.	1	0.875	1	VALIDO
	44. Alguien ha presumido su posición social o te ha tratado de una forma en la que te hizo sentir menos	0.956	0.807	0.991	VALIDO
	45. Has recibido críticas excesivamente duras e irracionales con respecto a tu trabajo.	1	0.875	1	VALIDO
	46. Alguien se ha adueñado o ha sacado ventaja de tus ideas o trabajos.	0.533	0.353	0.705	INVALIDO
	48. Han criticado tu vida o actividades personales.	1	0.875	1	VALIDO

AGRESIÓN FÍSICA	49. Han hecho comentarios negativos acerca de tu orientación sexual.	0.867	0.693	0.949	VALIDO
	50. Te han hecho comentarios racistas.	0.867	0.693	0.949	VALIDO
	51. Te han llamado la atención o te han humillado en frente de los demás.	1	0.875	1	VALIDO
	53. Han hecho bromas o insultos racistas.	1	0.875	1	VALIDO
	54. Te han dicho que hacer en tu tiempo libre o personal.	0.633	0.446	0.788	INVALIDO
	55. Te han hablado seductoramente.	0.278	0.145	0.466	INVALIDO
	56. Se han insinuado con historias obscenas u ofensivas.	1	0.875	1	VALIDO
	57. Han hecho comentarios sexistas (por ejemplo: humillar a las personas del sexo opuesto)	1	0.875	1	VALIDO
	58. Han amenazado con hacerte daño físicamente.	1	0.875	1	VALIDO
	2. Has sido tratado de una manera hostil.	0.867	0.693	0.949	VALIDO
	3. Has sido excluido de alguna reunión social organizada por la empresa fuera del horario de trabajo.	0.533	0.353	0.705	INVALIDO
	4. Otros han salido muy enojados del ambiente o área de trabajo en que laboras al verte entrar.	0.811	0.629	0.916	VALIDO
	5. Otros han llegado tarde constantemente a las reuniones que tú organizabas.	0.4	0.239	0.586	INVALIDO
	10. Has sido tratado de una manera ruda e irrespetuosa.	1	0.875	1	VALIDO
	11. Tus pertenencias personales han sido dañadas o robadas.	1	0.875	1	VALIDO
	12. No te advirtieron ni hicieron algo para evitar que te lastimes.	1	0.875	1	VALIDO
	14. Te han hecho gestos obscenos u hostiles (sacar el dedo, mostrarte los puños, entre otros).	0.956	0.807	0.991	VALIDO
	18. Han retrasado cosas importantes para ti (documentos trámites permisos, trabajos, etc.)	0.933	0.776	0.983	VALIDO
	23. Alguien interfiere con tus actividades de trabajo.	0.956	0.807	0.991	VALIDO
	24. Has sido sujeto de juegos crueles.	0.956	0.807	0.991	VALIDO
	29. Se han negado a darte una explicación cuando pediste un aumento de salario o un ascenso.	0.556	0.373	0.724	INVALIDO
	30. Han dejado notas o avisos que te ponían en una situación vergonzosa.	1	0.875	1	VALIDO
	35. Tus compañeros no te apoyaron cuando diste a conocer tus ideas o planes frente a otros.	0.589	0.404	0.752	INVALIDO
	36. Te han dado más trabajo o responsabilidades que a los demás.	0.867	0.693	0.949	VALIDO
	37. Otros han roto o se han llevado tus herramientas de trabajo sin necesitarlas	0.956	0.807	0.991	VALIDO
	39. Te han tocado, besado, manoseado o jaloneado sin que tú lo quieras.	1	0.875	1	VALIDO
	47. Te han pateado, mordido o escupido.	0.956	0.807	0.991	VALIDO
	52. Alguien te ha golpeado con algún objeto.	1	0.875	1	VALIDO
	58. Han amenazado con hacerte daño físicamente.	1	0.875	1	VALIDO
	59. Has sido empujado conscientemente e innecesariamente con fuerza con las manos o con el cuerpo.	0.956	0.807	0.991	VALIDO
	60. Has sufrido violación.	0.589	0.404	0.752	INVALIDO
	61. Has sufrido un asalto con algún arma.	0.911	0.747	0.973	VALIDO
	2. Has sido tratado de una manera hostil.	0.911	0.747	0.973	VALIDO
	6. Te han tratado con palabras "groseras" y agresivamente.	0.978	0.839	0.997	VALIDO

7. Has escuchado comentarios negativos acerca de tus creencias religiosas.	0.911	0.747	0.973	VALIDO
10. Has sido tratado de una manera ruda e irrespetuosa.	0.956	0.807	0.991	VALIDO
11. Tus pertenencias personales han sido dañadas o robadas.	1	0.875	1	VALIDO
13. Han hecho comentarios negativos o desagradables acerca de alguna discapacidad que tengas.	0.933	0.776	0.983	VALIDO
14. Te han hecho gestos obscenos u hostiles (sacar el dedo, mostrarte los puños, entre otros).	0.978	0.839	0.997	VALIDO
19. Te han gritado agresivamente	1	0.875	1	VALIDO
20. Han hecho comentarios negativos acerca de tu inteligencia o tus capacidades laborales	0.911	0.747	0.973	VALIDO
23. Alguien interfiere con tus actividades de trabajo.	0.978	0.839	0.997	VALIDO
24. Has sido sujeto de juegos crueles.	0.978	0.839	0.997	VALIDO
25. Te han mentido.	0.789	0.604	0.901	VALIDO
27. Alguien te ha amenazado o acosado por dar información o reportar algo peligroso, ilegal o dañino que ocurre en tu trabajo.	0.978	0.839	0.997	VALIDO
30. Han dejado notas o avisos que te ponían en una situación vergonzosa.	1	0.875	1	VALIDO
31. Te han insultado	1	0.875	1	VALIDO
32. Te han echado la culpa por los errores de otros.	1	0.875	1	VALIDO
33. Han pasado chismes o rumores sobre ti.	1	0.875	1	VALIDO
36. Te han dado más trabajo o responsabilidades que a los demás.	0.811	0.629	0.916	VALIDO
37. Otros han roto o se han llevado tus herramientas de trabajo sin necesitarlas	0.956	0.807	0.991	VALIDO
38. Te han acusado de cometer un error a propósito.	1	0.875	1	VALIDO
39. Te han tocado, besado, manoseado o jaloneado sin que tú lo quieras.	1	0.875	1	VALIDO
40. Te han amenazado con dar información privada o vergonzosa sobre ti a otros	1	0.875	1	VALIDO
41. Se han enojado demasiado o han explotado en cólera cuando has estado en desacuerdo con alguien.	0.656	0.467	0.805	INVALIDO
42. Te han impedido expresarte (por ejemplo; interrumpirte cuando estabas hablando)	0.744	0.557	0.871	VALIDO
43. Han tratado de poner a otros trabajadores en contra tuyo.	0.911	0.747	0.973	VALIDO
44. Alguien ha presumido su posición social o te ha tratado de una forma en la que te hizo sentir menos	0.833	0.654	0.93	VALIDO
45. Has recibido críticas excesivamente duras e irrationales con respecto a tu trabajo.	0.911	0.747	0.973	VALIDO
46. Alguien se ha adueñado o ha sacado ventaja de tus ideas o trabajos.	0.556	0.373	0.724	INVALIDO
47. Te han pateado, mordido o escupido.	0.978	0.839	0.997	VALIDO
48. Han criticado tu vida o actividades personales.	1	0.875	1	VALIDO
49. Han hecho comentarios negativos acerca de tu orientación sexual.	0.867	0.693	0.949	VALIDO
50. Te han hecho comentarios racistas.	0.933	0.776	0.983	VALIDO
51. Te han llamado la atención o te han humillado en frente de los demás.<z	0.956	0.807	0.991	VALIDO
52. Alguien te ha golpeado con algún objeto.	1	0.875	1	VALIDO
53. Han hecho bromas o insultos racistas.	1	0.875	1	VALIDO

AGRESIÓN PASIVA	54. Te han dicho que hacer en tu tiempo libre o personal.	0.656	0.467	0.805	INVALIDO
	55. Te han hablado seductoramente.	0.333	0.186	0.522	INVALIDO
	56. Se han insinuado con historias obscenas u ofensivas.	0.811	0.629	0.916	VALIDO
	57. Han hecho comentarios sexistas (por ejemplo: humillar a las personas del sexo opuesto)	0.911	0.747	0.973	VALIDO
	58. Han amenazado con hacerte daño físicamente.	1	0.875	1	VALIDO
	59. Has sido empujado conscientemente e innecesariamente con fuerza con las manos o con el cuerpo.	0.889	0.719	0.961	VALIDO
	60. Has sufrido violación.	0.556	0.373	0.724	INVALIDO
	61. Has sufrido un asalto con algún arma.	0.911	0.747	0.973	VALIDO
	3. Has sido excluido de alguna reunión social organizada por la empresa fuera del horario de trabajo.	0.633	0.446	0.788	INVALIDO
	4. Otros han salido muy enojados del ambiente o área de trabajo en que laboras al verte entrar.	0.867	0.693	0.949	VALIDO
	5. Otros han llegado tarde constantemente a las reuniones que tú organizabas.	0.533	0.353	0.705	INVALIDO
	8. Te han hecho la "ley del hielo".	1	0.875	1	VALIDO
	9. No han reconocido tus esfuerzos o buen desempeño en tu trabajo.	0.611	0.425	0.77	INVALIDO
	12. No te advirtieron ni hicieron algo para evitar que te lastimes.	1	0.875	1	VALIDO
	15. Se han negado a ayudarte cuando se los pediste.	0.956	0.807	0.991	VALIDO
	16. No han evitado que se digan rumores falsos sobre ti	0.911	0.747	0.973	VALIDO
	17. Te han dicho muy poco o nada sobre tus logros o tu desarrollo laboral	0.889	0.719	0.961	VALIDO
	18. Han retrasado cosas importantes para ti (documentos trámites permisos, trabajos, etc.)	0.789	0.604	0.901	VALIDO
	21. Frecuentemente no devuelven tus llamadas telefónicas, correos electrónicos o notas escritas.	0.511	0.333	0.686	INVALIDO
	22. Tus logros han sido ignorados por los demás.	0.767	0.581	0.886	VALIDO
AGRESIÓN DIRECTA	26. Otros no te han dado información importante que tu necesitabas.	0.833	0.654	0.93	VALIDO
	28. No te advierten sobre peligros mientras estás trabajando	0.978	0.839	0.997	VALIDO
	29. Se han negado a darte una explicación cuando pediste un aumento de salario o un ascenso.	0.611	0.425	0.77	INVALIDO
	34. Han mostrado poca empatía o comprensión cuando has pasado por malos tiempos.	0.811	0.629	0.916	VALIDO
	35. Tus compañeros no te apoyaron cuando diste a conocer tus ideas o planes frente a otros.	0.656	0.467	0.805	INVALIDO
	2. Has sido tratado de una manera hostil.	0.867	0.693	0.949	VALIDO
	3. Has sido excluido de alguna reunión social organizada por la empresa fuera del horario de trabajo.	0.489	0.314	0.667	INVALIDO
	4. Otros han salido muy enojados del ambiente o área de trabajo en que laboras al verte entrar.	0.811	0.629	0.916	VALIDO
	6. Te han tratado con palabras "groseras" y agresivamente.	1	0.875	1	VALIDO
	7. Has escuchado comentarios negativos acerca de tus creencias religiosas.	0.811	0.629	0.916	VALIDO

13. Han hecho comentarios negativos o desagradables acerca de alguna discapacidad que tengas.	0.867	0.693	0.949	VALIDO
14. Te han hecho gestos obscenos u hostiles (sacar el dedo, mostrarte los puños, entre otros).	0.978	0.839	0.997	VALIDO
15. Se han negado a ayudarte cuando se los pediste.	0.933	0.776	0.983	VALIDO
19. Te han gritado agresivamente	1	0.875	1	VALIDO
20. Han hecho comentarios negativos acerca de tu inteligencia o tus capacidades laborales	0.833	0.654	0.93	VALIDO
21. Frecuentemente no devuelven tus llamadas telefónicas, correos electrónicos o notas escritas.	0.611	0.425	0.77	INVALIDO
22. Tus logros han sido ignorados por los demás.	0.722	0.534	0.855	VALIDO
23. Alguien interfiere con tus actividades de trabajo.	0.978	0.839	0.997	VALIDO
24. Has sido sujeto de juegos crueles.	0.933	0.776	0.983	VALIDO
25. Te han mentido.	0.789	0.604	0.901	VALIDO
27. Alguien te ha amenazado o acosado por dar información o reportar algo peligroso, ilegal o dañino que ocurre en tu trabajo.	0.889	0.719	0.961	VALIDO
30. Han dejado notas o avisos que te ponían en una situación vergonzosa.	1	0.875	1	VALIDO
31. Te han insultado	1	0.875	1	VALIDO
34. Han mostrado poca empatía o comprensión cuando has pasado por malos tiempos.	0.767	0.581	0.886	VALIDO
36. Te han dado más trabajo o responsabilidades que a los demás.	0.889	0.719	0.961	VALIDO
38. Te han acusado de cometer un error a propósito.	1	0.875	1	VALIDO
39. Te han tocado, besado, manoseado o jaloneado sin que tú lo quieras.	1	0.875	1	VALIDO
40. Te han amenazado con dar información privada o vergonzosa sobre ti a otros	0.867	0.693	0.949	VALIDO
41. Se han enojado demasiado o han explotado en cólera cuando has estado en desacuerdo con alguien.	0.722	0.534	0.855	VALIDO
42. Te han impedido expresarte (por ejemplo; interrumpirte cuando estabas hablando)	0.744	0.557	0.871	VALIDO
44. Alguien ha presumido su posición social o te ha tratado de una forma en la que te hizo sentir menos	0.833	0.654	0.93	VALIDO
45. Has recibido críticas excesivamente duras e irrationales con respecto a tu trabajo.	0.911	0.747	0.973	VALIDO
47. Te han pateado, mordido o escupido.	0.978	0.839	0.997	VALIDO
48. Han criticado tu vida o actividades personales.	0.911	0.747	0.973	VALIDO
49. Han hecho comentarios negativos acerca de tu orientación sexual.	0.889	0.719	0.961	VALIDO
50. Te han hecho comentarios racistas.	0.889	0.719	0.961	VALIDO
51. Te han llamado la atención o te han humillado en frente de los demás.	0.956	0.807	0.991	VALIDO
52. Alguien te ha golpeado con algún objeto.	1	0.875	1	VALIDO
53. Han hecho bromas o insultos racistas.	1	0.875	1	VALIDO
54. Te han dicho que hacer en tu tiempo libre o personal.	0.7	0.511	0.839	VALIDO
55. Te han hablado seductoramente.	0.378	0.221	0.565	INVALIDO
56. Se han insinuado con historias obscenas u ofensivas.	0.867	0.693	0.949	VALIDO
57. Han hecho comentarios sexistas (por ejemplo: humillar a las personas del sexo opuesto)	0.911	0.747	0.973	VALIDO

AGRESIÓN INDIRECTA	58. Han amenazado con hacerte daño físicamente.	1	0.875	1	VALIDO
	59. Has sido empujado conscientemente e innecesariamente con fuerza con las manos o con el cuerpo.	0.978	0.839	0.997	VALIDO
	60. Has sufrido violación.	0.611	0.425	0.77	INVALIDO
	61. Has sufrido un asalto con algún arma.	0.956	0.807	0.991	VALIDO
	5. Otros han llegado tarde constantemente a las reuniones que tú organizabas.	0.533	0.353	0.705	INVALIDO
	11. Tus pertenencias personales han sido dañadas o robadas.	1	0.875	1	VALIDO
	12. No te advirtieron ni hicieron algo para evitar que te lastimes.	0.956	0.807	0.991	VALIDO
	16. No han evitado que se digan rumores falsos sobre ti	0.911	0.747	0.973	VALIDO
	17. Te han dicho muy poco o nada sobre tus logros o tu desarrollo laboral	0.889	0.719	0.961	VALIDO
	18. Han retrasado cosas importantes para ti (documentos trámites permisos, trabajos, etc.)	0.933	0.776	0.983	VALIDO
	26. Otros no te han dado información importante que tu necesitabas.	0.789	0.604	0.901	VALIDO
	28. No te advierten sobre peligros mientras estás trabajando	0.978	0.839	0.997	VALIDO
	29. Se han negado a darte una explicación cuando pediste un aumento de salario o un ascenso.	0.7	0.511	0.839	VALIDO
	32. Te han echado la culpa por los errores de otros.	0.911	0.747	0.973	VALIDO
	33. Han pasado chismes o rumores sobre ti.	0.956	0.807	0.991	VALIDO
	35. Tus compañeros no te apoyaron cuando diste a conocer tus ideas o planes frente a otros.	0.656	0.467	0.805	INVALIDO
	37. Otros han roto o se han llevado tus herramientas de trabajo sin necesitarlas	0.978	0.839	0.997	VALIDO
	43. Han tratado de poner a otros trabajadores en contra tuyo.	1	0.875	1	VALIDO
	46. Alguien se ha adueñado o ha sacado ventaja de tus ideas o trabajos.	0.611	0.425	0.77	INVALIDO

# CASOS CLÍNICOS

**CASO**

**N. 1**

## ANAMNESIS

### I. DATOS DE FILIACIÓN

NOMBRES Y APELLIDOS	: Ch. C. G.
FECHA DE NACIMIENTO :	11 de junio 1986
LUGAR DE NACIMIENTO	:Puno-Azangaro
SEXO	: Femenino
EDAD	: 29 años
GRADO DE INSTRUCCIÓN	: Superior - estudiante de Educación
ESTADO CIVIL	: Soltera
PROCEDENCIA	: Puno-Azangaro
LUGAR DE LA ENTREVISTA	:Hospital III Yanahuara
FECHA DE LA ENTREVISTA	:28 noviembre 2015
NOMBRE DEL ENTREVISTADOR	: Jerenie, Alvaro Yucra

### II. MOTIVO DE CONSULTA

Consulta por inseguridad recurrente y nerviosismo.

La paciente se presenta refiriendo dificultades en los aspectos académicos, además de sentirse muy insegura y nerviosa cuando tiene que dar una exposición en la universidad o frente a sus alumnos en sus períodos de prácticas en colegios. Luego refiere que en ocasiones no estudia ni hace trabajos de la universidad porque se siente deprimida a consecuencia de la ruptura de una relación que duró 12 años. Se siente fracasada e indica frustrarse rápidamente y sentirse sola. No duerme bien por las noches.

### III. PROBLEMA ACTUAL

Paciente que afirma tener dificultades en los estudios y prácticas de curso de la universidad. Se siente incapaz de hacer bien las cosas, nerviosa frente a las exposiciones, al punto de no poder articular las palabras o poder expresarlas. Refiere tener la sensación de ser una fracasada a lo que acompaña un sentimiento de tristeza profunda. Indica frustrarse rápidamente y presentar el deseo de abandonar sus estudios y no poder continuar más. Siempre se ha sentido sola y sin apoyo de nadie. Así mismo tiene miedo de que el pasado afecte su vida futura. Actualmente presenta dificultad para dormir por las noches y ha perdido el apetito.

A finales del mes de junio del 2015, su pareja terminó la relación que habían mantenido por 12 años, desde entonces siente que todo marcha mal en su vida. Suele llorar sin poder controlar el llanto cuando recuerda todo lo que le ha pasado. Se atribuye la culpa de cualquier error o problema que suceda y no se cree capaz de ser mejor persona, sin embargo a pesar de todo ha seguido estudiando y trabajando porque señala no tener apoyo de nadie.

#### **IV. HISTORIA PERSONAL**

Paciente procedente de la ciudad de Puno. La menor de 6 hermanos, de los cuales solo las mujeres viven en Arequipa. Fue enviada a estudiar y trabajar en la ciudad de Arequipa a los 6 años de edad; en vista de que sus padres no contaban con dinero tuvieron que emplearla en una casa como empleada doméstica. La paciente afirma que su primer trabajo fue demasiado duro, la trataban mal, le insultaban e incluso la golpeaban, sus recuerdos a esta fecha son “demasiado tristes”. A los 7 años de edad indicó haber sufrido una violación por parte del dueño de la casa en la que estaba permaneciendo y no dijo nada por miedo, a día de hoy se atribuye la culpa de lo sucedido. Permaneció trabajando en dicha casa hasta los 8 años de edad, pero luego sus padres a quienes casi nunca veía la cambiaron de trabajo a exigencia suya. Posteriormente le buscan otra casa donde pudiera trabajar cama adentro, su experiencia allí “no fue tan desagradable” como en la primera casa en la que trabajó, se quedó a trabajar hasta que terminó el colegio y pudo hacerse independiente. Indica así mismos que esperaba con ansias poder independizarse.

En su etapa escolar, la paciente relata que ingresó directamente a 1er año de educación primaria; fue una alumna de rendimiento regular, comportamiento “tranquilo”, silenciosa y sin amigos. Segundo su testimonio hacía sus tareas sola y por lo general no contaba con todo el material que se le pedía; siempre sintió una diferencia entre los demás y ella. Estudio primaria en un colegio nacional y pequeño, y al terminar 6to año, los dueños de la casa en que trabajaba la matricularon en el colegio Micaela Bastidas, lugar donde terminó sus estudios secundarios. Su rendimiento académico en educación secundaria también fue regular, nunca desaprobó cursos, se describe a sí misma en aquel periodo como callada, con miedo y vergüenza de que alguien descubra su situación de empleada doméstica para pagarse los estudios por eso intentaba no tener amigos ni entablar mucho contacto con sus compañeras.

En su último año de instrucción secundaria conoce a quien fue su pareja por doce años, él se desempeñaba como practicante de educación y tenía 18 años de edad. La paciente afirma que fue la primera persona a la que le pudo contar su vida y todo lo que le sucedió. A día de hoy lo considera como “el amor de su vida”.

Luego de dos años de relación su pareja “termina” con ella, sin embargo ella decide seguir viéndolo y mantener relaciones sexuales y de enamoramiento sin ningún tipo de compromiso entre ambos, a pesar de que él tenía otras parejas con quienes sí mantenía un compromiso de enamoramiento. Durante 10 años esta situación se mantiene, hasta que a finales del mes de julio del 2015 él decide romper completamente todo contacto con ella. La paciente indica no entender qué fue lo que pasó si “todo marchaba bien”. Indica sentir admiración por él por considerarlo diferente a ella, y encontrarse en una situación distinta a la suya, ya que él sí había vivido con sus padres, recibía apoyo de ellos y estudiaba una carrera profesional.

En el 2013 ingresa a la carrera profesional de Educación de la Universidad Nacional de San Agustín, y actualmente se encuentra cursando el 4to año de carrera pero aún lleva cursos de 3er año, su rendimiento académico también es regular sin embargo ha empezado a sentir que no puede concentrarse, y no tiene ganas de hacer los trabajos; así mismo ha empezado a tener dificultad para exponer ya sea en la universidad o en sus prácticas en colegios, siente que “no le salen las palabras”, que se le corta la voz, y que es una tonta; anteriormente indica que no ha presentado ese tipo de problema.

De otro lado lleva trabajando tres años en una tienda en un centro comercial para poder pagar sus estudios y mantenerse por sí misma. No recibe apoyo de su familia, y el contacto que mantiene con ellos es casi nulo, la única persona con la que estuvo contactándose fue con su hermana mayor de quien solo recibe críticas y reproches.

Con respecto a sus relaciones sociales sigue siendo una persona sin amigos pero que procura hablar con todos. La paciente manifiesta ser una persona sensible a las críticas, con dificultad para establecer contactos sociales con otras personas, no tiene amigos; si bien la invitan a fiestas o a pasear indica no sentirse cómoda, algunas veces acepta salir con chicas pero la mayoría de veces rechaza las invitaciones.

## **V. HISTORIA FAMILIAR**

La paciente es la hija menor de 6 hermanos, tres varones y tres mujeres. Migró a Arequipa junto a sus dos hermanas mayores quienes actualmente tienen 35 años y 30 años, todas fueron enviadas a distintas casas para trabajar como empleadas domésticas y poder estudiar, por lo cual siempre vivieron separadas. El motivo que impulsó a sus padres a tomar dicha decisión fue la falta de dinero para mantener a todos sus hijos, así mismo decidieron permanecer solo con sus hijos varones ya que ellos sí podrían ayudarlos con el trabajo en el campo y el criado de animales.

Sus hermanas actualmente tienen su propia familia, y la paciente relata que no mantiene una buena relación con ninguna de ellas, porque siente que nunca la apoyaron ni mostraron comprensión por ella, y más cuando intentó contarles sobre la violación que sufrió.

Actualmente sus padres siguen viviendo en Puno, y ya son ancianos; sus hermanos también han conformado sus propias familias. Dos veces año viaja para visitar a sus padres y llevarles algunas cosas, sin embargo indica no sentirse cómoda cuando está con ellos.

## **VI. HISTORIA SOCIO-ECONÓMICA**

La paciente trabaja desde los seis años de edad como empleada doméstica, estuvo trabajando en dicha modalidad hasta los 17 años de edad y posteriormente al culminar la escuela decide independizarse e irse a vivir sola. Durante el tiempo que trabajó como

empleada doméstica solo recibía propinas ocasionalmente ya que las personas para las que trabajaba cubrían sus estudios, hospedaje y alimentación. Continuamente la paciente indicó sentir muchas necesidades en su vida sin poder cubrirlas o pedírselas a alguien en confianza, siempre se sintió sola y sin el apoyo de alguien. Actualmente trabaja en una tienda de ropa en un centro comercial, con lo que puede cubrir sus gastos.

## VII. RESUMEN

Paciente que desde la infancia ha vivido sin la compañía de sus padres y la ausencia de un hogar. Ha trabajado desde muy corta edad y no tuvo apoyo por parte de sus padres ni de ningún otro familiar. A los 7 años de edad indicó haber sufrido una violación de la cual no habló con nadie por miedo, y a día de hoy se atribuye la culpa de lo sucedido. Su comportamiento en la infancia y adolescencia es descrito como tranquilo, silencioso, con miedo a que los demás le griten o la culpen, con vergüenza a que descubran su situación como empleada doméstica, y sin amigos para no tener que dar explicaciones y evitar hablar de su vida. Sus recuerdos en relación a su vida le causan tristeza, así mismo siempre se sintió diferente a los demás. En último año de educación secundaria se enamora por primera vez y llega a mantener una relación sentimental por dos años con alguien a quien considera diferente a ella, posteriormente acepta tener una relación con la misma persona sin ningún tipo de compromiso por diez años. Dicha relación le hizo sentir que no estaba sola sin embargo al cortarse definitivamente el contacto hace aproximadamente 4 meses con quien ella atribuye ser el amor de su vida empieza a sentir que no puede hacer nada sola, que las cosas no tienen sentido, al mismo tiempo se acusa de todo lo malo que sucede en su entorno. Su rendimiento académico en la universidad ha disminuido como consecuencia del rompimiento de la relación que estuvo manteniendo, presenta la sensación de miedo permanente a hablar frente a los demás, y se siente insegura en todo lo que haga.

Actualmente la paciente manifiesta ser una persona sensible a las críticas, con dificultad para establecer contactos sociales con otras personas, no tiene amigos, pero procura hablar con los demás, siempre se sintió sola y sin el apoyo de alguien. Cabe agregar que a pesar de todos los sucesos desfavorables por los que ha pasado la paciente indica que “no quiere abandonarse” y quiere sentirse tranquila.

## EXAMEN MENTAL

### I. DATOS GENERALES

NOMBRES Y APELLIDOS	: Ch. C. G.
FECHA DE NACIMIENTO :	11 de junio 1986
LUGAR DE NACIMIENTO	:Puno-Azangaro
SEXO	: Femenino
EDAD	: 29 años
GRADO DE INSTRUCCIÓN	: Superior - estudiante de Educación
ESTADO CIVIL	: Soltera
PROCEDENCIA	: Puno-Azangaro
LUGAR DE LA ENTREVISTA	:Hospital III Yanahuara
FECHA DE LA ENTREVISTA	:30 noviembre 2015
NOMBRE DEL ENTREVISTADOR	: Jerenie, Alvaro Yucra

### II. MOTIVO DE CONSULTA

Consulta por inseguridad recurrente y nerviosismo.

La paciente se presenta refiriendo dificultades en los aspectos académicos, además de sentirse muy insegura y nerviosa cuando tiene que dar una exposición en la universidad o frente a sus alumnos en sus períodos de prácticas en colegios. Luego refiere que en ocasiones no estudia ni hace trabajos de la universidad porque se siente deprimida a consecuencia de la ruptura de una relación que duró 12 años. Se siente fracasada e indica frustrarse rápidamente y sentirse sola. No duerme bien por las noches.

### III. Actitud, porte y comportamiento

Aparenta tener la edad referida, vestimenta y arreglo personal adecuados, de acuerdo a las circunstancias. Al asistir a consulta se muestra nerviosa, jueguea con sus manos, su rostro expresa tristeza y mantiene la cabeza un poco baja. Mira ocasionalmente al entrevistador. Se muestra colaboradora a lo que se le pregunta sin embargo parece que le cuesta hablar sobre su familia y su pasado.

### IV. Conciencia, atención y orientación

Conciencia: La paciente muestra un poco de lentitud en la elaboración psíquica. Orientación: Su estado de alerta es adecuado, se encuentra lúcida, orientada en tiempo, espacio y persona, refiere adecuadamente sus datos personales y familiares.

Atención: Presenta una adecuada atención, ya que muestra la debida concentración en los procedimientos del examen, participa en la conversación.

## **V. Lenguaje**

Lenguaje coherente de curso y tono de voz bajo. Presenta un vocabulario que utiliza con claridad, al hablar necesita concentrarse, su lenguaje comprensivo se encuentra intacto pues comprende todas las indicaciones y órdenes dadas. Mantiene la cabeza inclinada.

## **VI. Pensamiento**

La paciente se muestra conectada con la realidad. Pensamiento organizado. El contenido del pensamiento está referido a la relación sentimental que mantuvo y la dificultad que presenta para continuar sus actividades diarias.

## **VII. Percepción**

No se presentan alucinaciones ni ilusiones.

## **VIII. Memoria**

Memoria inmediata conservada, buena memoria de hechos remotos y de hechos recientes.

## **IX. Función intelectual**

Conocimientos generales: Buen grado de conocimientos generales, su habilidad para cálculo básico es conservado.

Pensamiento abstracto: adecuado pensamiento abstracto, con poca capacidad de insight.

## **X. Estado de ánimo y afectos**

La paciente muestra tristeza en su expresión. Ansiedad. Existe concordancia entre el estado afectivo que la paciente informa y el que se observa al momento de conocerla, su tono de voz es bajo, y parece concentrada en lo que va a decir. Se observó llanto al relatar los hechos sucedidos en su vida, posteriormente se calma y trata de concentrarse para continuar.

## **XI. Conciencia de enfermedad o del problema**

Escasa capacidad de introspección.

## XII. RESUMEN

Paciente asiste a consulta sola, presenta un adecuado aseo, su vestimenta se encuentra limpia. Se encuentra lucida, y su estado de atención es óptimo, mantiene buena orientación en cuanto a tiempo, persona y espacio. Su lenguaje es coherente de curso con un tono de voz bajo, su lenguaje comprensivo es bueno. El contenido de su pensamiento se dirige a la relación sentimental que mantuvo y la dificultad que presenta para continuar sus actividades diarias. No presenta alucinaciones. Buen grado de conocimientos generales. Se observa a la paciente con un estado de ánimo depresivo. Existe concordancia entre el estado afectivo que la paciente informa y el que se observa al momento de conocerla.

---

Jerenie Alvaro Yucra  
PRACTICANTE DE LA UNIDAD DE PSICOLOGIA  
DEL HOSPITAL III YANAHUARA

## INFORME PSICOMETRICO

### I. DATOS DE GENERALES

NOMBRES Y APELLIDOS	: Ch. C. G.
FECHA DE NACIMIENTO :	11 de junio 1986
LUGAR DE NACIMIENTO	:Puno-Azangaro
SEXO	: Femenino
EDAD	: 29 años
GRADO DE INSTRUCCIÓN	: Superior - estudiante de Educación
ESTADO CIVIL	: Soltera
PROCEDENCIA	: Puno-Azangaro
LUGAR DE LA ENTREVISTA	:Hospital III Yanahuara
FECHA DE LA ENTREVISTA	:30 noviembre 2015
NOMBRE DEL ENTREVISTADOR	: Jerenie, Alvaro Yucra

### II. OBSERVACIÓN GENERAL DE LA CONDUCTA

Aparenta tener la edad referida, vestimenta y arreglo personal adecuados, de acuerdo a las circunstancias. Al asistir a consulta se muestra nerviosa, si rostro expresa tristeza. Su actitud durante la entrevista denotó colaboración y respeto, si bien entendió las instrucciones brindadas, el desarrollo de las pruebas fue largo. Cuando la paciente tenía dudas se detenía, volvía a leer la pregunta e intentaba aclararla por ella misma; mostraba cierta incomodidad al momento de preguntar.

### III. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS

- Observación
- Entrevista

#### **Pruebas psicométricas**

- Inventario Multifásico de la personalidad MINI MULT

#### **Pruebas proyectivas**

- Test de la figura humana – Machover

#### IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

##### **Inventario Multifásico de la personalidad MINI MULT**

###### *Interpretación cuantitativa:*

	<b>L</b>	<b>F</b>	<b>K</b>	<b>Hs+5</b>	<b>D</b>	<b>Hi</b>	<b>Dp+4</b>	<b>Pa</b>	<b>Pt+1</b>	<b>Sc+1</b>	<b>Ma+2</b>
<b>Puntaje directo</b>	1	2	3	7	12	13	9	7	11	11	6
<b>Puntaje equivalente</b>	4	6	8	16	35	30	25	17	27	32	18
<b>Añadir k</b>				4			3		8	8	2
<b>Puntaje directo corregido</b>	4	6	8	20	35	30	28	17	35	40	20
<b>Puntaje T</b>	50	58	42	64	<b>80</b>	70	71	76	66	<b>77</b>	58

###### *Interpretación cualitativa:*

Al contestar el inventario la persona intentó mostrarse realmente como es, sin embargo existe en ella la tendencia a experimentar una fuerte tensión interna ante sus problemas, acompañada de una sensación de impotencia por sentirse poco capaz de encontrar soluciones validas. Así mismo presenta una reducción de su capacidad de autocrítica.

**Las escalas en las que obtuvo mayor puntaje fueron en depresión (2) y esquizofrenia (8); y la escala en la que obtuvo menor puntaje fue hipomanía (9).**

De acuerdo a las respuestas brindadas se encontraron elementos autoagresivos que se manifiestan por sentimientos de tristeza, inseguridad, culpa y minusvalía las cuales son formas de autodesprecio y pesimismo frente a sus capacidades, de otro lado también está presente la tendencia a apartarse del grupo social por un fuerte miedo al rechazo de los demás. Se presentan actitudes de desconfianza, y la tendencia a interpretar los estímulos de manera inadecuada. Se hallaron fuertes características depresivas y la dificultad para establecer relaciones interpersonales, las mismas que se caracterizan por una dependencia hacia las personas por las que se siente aceptada. Presenta conductas en las que exagera la petición de afecto. Es posible que suela fijarse metas por debajo de las capacidades reales y mostrar una actitud de timidez en sus relaciones interpersonales.

## **Test de la figura humana – Machover**

### ***Interpretación cualitativa:***

Al analizar las características de la figura diseñada se encontró un tamaño pequeño lo que estaría indicando sentimientos de inferioridad e inadaptación. La boca del dibujo expresa restricción por expresarse. La postura indica cierta pasividad proveniente de lo externo con el intento de querer mantener relaciones interpersonales que se caracterizarían por una búsqueda de aceptación continua y querer agradar. Narcisismo social. Los contornos y líneas indican una necesidad de aislamiento y protección frente a las presiones externas. Ansiedad e indeterminación para tomar decisiones.

## **V. RESUMEN**

Se ha encontrado en la evaluada una fuerte tensión interna ante sus problemas, junto a una sensación de impotencia por sentirse poco capaz de encontrar soluciones validas. Presenta una reducción de su capacidad de autocrítica. Se hallaron rasgos de una personalidad depresiva que se acompaña de elementos autoagresivos manifestados en sentimientos de inseguridad, inferioridad, culpa y minusvalía las cuales son formas de autodesprecio y pesimismo frente a sus capacidades. Así mismo también presenta rasgos de una personalidad evitativa ya que muestra desconfianza, tendencia a interpretar los estímulos de manera inadecuada y un fuerte miedo al rechazo de los demás por lo que tiende a tener dificultades para establecer relaciones interpersonales lo que al mismo tiempo genera que se aparte del grupo social. Presenta conductas en las que exagera la petición de afecto, dependencia en sus pocas relaciones interpersonales las que se caracterizarían por una búsqueda de aceptación continua y querer agradar.

## INFORME PSICOLOGICO

### I. DATOS DE GENERALES

NOMBRES Y APELLIDOS	: Ch. C. G.
FECHA DE NACIMIENTO :	11 de junio 1986
LUGAR DE NACIMIENTO	:Puno-Azangaro
SEXO	: Femenino
EDAD	: 29 años
GRADO DE INSTRUCCIÓN	: Superior - estudiante de Educación
ESTADO CIVIL	: Soltera
PROCEDENCIA	: Puno-Azangaro
LUGAR DE LA ENTREVISTA	:Hospital III Yanahuara
FECHA DE LA ENTREVISTA	:2 diciembre 2015
NOMBRE DEL ENTREVISTADOR	: Jerenie, Alvaro Yucra

### II. MOTIVO DE EVALUACIÓN

Consulta por inseguridad recurrente y nerviosismo.

La paciente se presenta refiriendo dificultades en los aspectos académicos, además de sentirse muy insegura y nerviosa cuando tiene que dar una exposición en la universidad o frente a sus alumnos en sus periodos de prácticas en colegios. Luego refiere que en ocasiones no estudia ni hace trabajos de la universidad porque se siente cansada y triste a consecuencia de la ruptura de una relación que duró 12 años. Se ve a sí misma como fracasada e indica frustrarse rápidamente y sentirse sola. No duerme bien por las noches.

### III. ANTECEDENTES PERSONALES Y FAMILIARES

Paciente que desde la infancia ha vivido sin la compañía de sus padres y la ausencia de un hogar. Ha trabajado desde muy corta edad y no tuvo apoyo por parte de sus padres ni de ningún otro familiar. A los 7 años de edad indicó haber sufrido una violación de la cual no habló con nadie por miedo a que la juzguen, y a día de hoy se atribuye la culpa de lo sucedido. Su comportamiento en la infancia y adolescencia es descrito como tranquilo, silencioso, con miedo a que los demás le griten o la culpen, con vergüenza a que descubran su situación como empleada doméstica, y sin amigos para no tener que dar explicaciones y evitar hablar de su vida. Sus recuerdos en relación a su vida le causan tristeza, así mismo siempre se sintió diferente a los demás. En último año de educación secundaria se enamora por primera vez y llega a mantener una relación sentimental por dos años con alguien a quien considera diferente a ella, posteriormente acepta tener una relación con la misma persona sin ningún tipo de compromiso por diez

años. Dicha relación le hizo sentir que no estaba sola sin embargo al cortarse definitivamente el contacto hace aproximadamente 4 meses con quien ella atribuye ser el amor de su vida empieza a sentir que no puede hacer nada sola, que las cosas no tienen sentido, al mismo tiempo se acusa de todo lo malo que suceda en su entorno. Su rendimiento académico en la universidad ha disminuido como consecuencia del rompimiento de la relación que estuvo manteniendo, presenta la sensación de miedo permanente a hablar frente a los demás, y se siente insegura en todo lo que haga.

Actualmente la paciente manifiesta ser una persona sensible a las críticas, con dificultad para establecer contactos sociales con otras personas, no tiene amigos, pero procura hablar con los demás, siempre se sintió sola y sin el apoyo de alguien. Cabe agregar que a pesar de todos los sucesos desfavorables por los que ha pasado la paciente indica que “no quiere abandonarse” y quiere sentirse tranquila.

#### IV. OBSERVACIONES GENERALES DE LA CONDUCTA

Aparenta tener la edad referida, vestimenta y arreglo personal adecuados, de acuerdo a las circunstancias. Al asistir a consulta se muestra nerviosa, jueguea con sus manos, su rostro expresa tristeza. Se muestra colaboradora a lo que se le pregunta sin embargo parece que le cuesta hablar sobre su familia y su pasado.

Se encuentra lucida, y su estado de atención es óptimo, mantiene buena orientación en cuanto a tiempo, persona y espacio. Su lenguaje es coherente de curso así como su tono, su lenguaje comprensivo es bueno. El contenido de su pensamiento se dirige a comprender la causa de su estado actual. No presenta alucinaciones. Buen grado de conocimientos generales. Existe concordancia entre el estado afectivo que la paciente informa y el que se observa al momento de conocerla.

#### V. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS

- Entrevista
- Observación
- Test de la figura humana – Machover
- Inventario Multifásico de la personalidad MINI MULT

#### VI. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Se ha encontrado en la paciente una fuerte tensión interna ante sus problemas, junto a una sensación de impotencia por sentirse poco capaz de encontrar soluciones validas a los mismos. Presenta una reducción de su capacidad de autocrítica. Se hallaron rasgos de una personalidad depresiva que se acompaña de elementos autoagresivos manifestados en sentimientos de tristeza, inseguridad, inferioridad, culpa y minusvalía las cuales son formas de autodesprecio y pesimismo frente a sus capacidades. Así mismo también presenta rasgos de una personalidad evitativa ya que muestra

desconfianza, tendencia a interpretar los estímulos de manera inadecuada y un fuerte miedo al rechazo de los demás por lo que tiende a tener dificultades para establecer relaciones interpersonales lo que al mismo tiempo genera que se aparte del grupo social. Presenta dependencia en sus pocas relaciones interpersonales las que se caracterizarían por una búsqueda de aceptación continua y querer agradar. También existen conductas en las que exagera la petición de afecto y sentimientos continuos de soledad y fracaso. Cabe agregar que las características de su personalidad se han exacerbado como consecuencia de la ruptura sentimental que ha atravesado.

## VII. CONCLUSIÓN DIAGNÓSTICA

Existe un trastorno de adaptación con reacción depresiva prolongada (F43.21 / CIE 10) como respuesta a la ruptura sentimental por la que ha atravesado. Así mismo se han encontrado rasgos de personalidad depresiva y evitativa, los cuales exacerbaban sus sentimientos de tristeza, inferioridad, culpa, inseguridad, miedo y rechazo de los demás.

## VIII. PRONÓSTICO

Reservado.

## IX. RECOMENDACIONES

Se sugiere iniciar un plan psicoterapéutico desde el enfoque de la terapia cognitivo conductual, el mismo que estará dirigido a trabajar con los rasgos de personalidad de la paciente y los eventos estresante por los que ha atravesado, de otro lado se recomienda interconsulta a psiquiatría para acompañar la psicoterapia con medicación con la finalidad de que la paciente pueda descansar adecuadamente por las noches. También es necesario que la paciente continúe con sus estudios, trabajo y pueda probar nuevas actividades.

## PLAN PSICOTERAPEUTICO

### I. DATOS DE GENERALES

NOMBRES Y APELLIDOS	: Ch. C. G.
FECHA DE NACIMIENTO :	11 de junio 1986
LUGAR DE NACIMIENTO	:Puno-Azangaro
SEXO	: Femenino
EDAD	: 29 años
GRADO DE INSTRUCCIÓN	: Superior - estudiante de Educación
ESTADO CIVIL	: Soltera
PROCEDENCIA	: Puno-Azangaro
LUGAR DE LA ENTREVISTA	:Hospital III Yanahuara
FECHA DE LA ENTREVISTA	:5 diciembre 2015
NOMBRE DEL ENTREVISTADOR	: Jerenie, Alvaro Yucra

### II. DIAGNÓSTICO

Trastorno de adaptación con reacción depresiva prolongada (**F43.21** / CIE 10) como respuesta a la ruptura sentimental por la que ha atravesado. Así mismo se han encontrado rasgos de personalidad depresiva y evitativa, los cuales exacerban sus sentimientos de tristeza, inferioridad, culpa, inseguridad, miedo y rechazo de los demás.

### III. OBJETIVO GENERAL

Disminuir los síntomas que refiere la paciente para mejorar su calidad de vida mediante el adiestramiento y soporte en el afronte del problema, buscando una reestructuración cognitiva y corrigiendo las distorsiones en su pensamiento.

### IV. DESCRIPCIÓN DEL PLAN TERAPÉUTICO

Se utilizarán técnicas de la Terapia Cognitiva-conductual.

N. DE SESIONES	TIEMPO	OBJETIVO	TÉCNICA PSICOTERAPEUTICA	DESARROLLO
<b>Sesión N. 1</b>	1 hora y 15 minutos	Ayudar a la persona a interrumpir el procesamiento automático de la información, que contiene pensamientos negativos disfuncionales, habituales y aceptados sin críticas.	Terapia cognitiva	<p>Se enseña a la persona a darse cuenta, capturar e interrumpir los pensamientos automáticos. Esto se realiza haciendo preguntas.</p> <p>Se pedirá al paciente que liste las cosas que se llevarán o ha aprendido durante la terapia y que planifiquen dónde guardarán esta lista para tener una referencia y un recordatorio fáciles.</p>
		Enseñar al paciente a relajarse para disminuir la tensión	Entrenamiento en relajación	<p>Se indica al paciente cómo la tensión puede exacerbar la aversión de situaciones desagradables y cómo interfiere con el disfrute de las actividades agradables. Al final de la primera sesión, se le dará al paciente la tarea de leer un folleto (Cómo aprender a relajarse profundamente) y se le enseñará a familiarizarse con los principales grupos de músculos y cómo tensarlos y relajarlos.</p>
<b>Sesión N. 2</b>	1 hora	Enseñar al paciente a relajarse para disminuir la tensión y mostrarle el grado de relajación que puede sentir	Entrenamiento en relajación	<p>Se practicará la relajación progresiva de Jacobson y se animará al paciente a que practique la relajación dos veces al día y que lleve un registro sobre la misma.</p>
<b>Sesión N. 3</b>	1 hora	Esclarecer la problemática del paciente partiendo de su historia personal	Terapia cognitiva	<p>Junto al paciente se construye una hipótesis sobre cómo se desarrollan las distorsiones y los sesgos cognitivos, examinando las experiencias infantiles que se relacionan con sus esquemas. Ésta es una búsqueda de los antecedentes, de las primeras conexiones estímulo-respuesta y de los episodios de aprendizaje social.</p>
<b>Sesión N. 4</b>	1 hora	Descubrir los pensamientos distorsionados del paciente	Técnica de la flecha descendente – terapia cognitiva	<p>Se hará a la persona una serie de preguntas sobre el significado y las atribuciones causales de sus pensamientos o experiencias; para de esta forma llevar a la conciencia los procesos de construcción de significados y las suposiciones</p>

				subyacentes que presente.
<b>Sesión N. 5</b>	1 hora	Evaluar los pensamientos sobre sus atribuciones y expectativas e implantar nuevos modelos de funcionamiento los cuales han de ser mejores o más adaptativos que los anteriores.	Reestructuración cognitiva – terapia cognitiva	Se pedirá a la paciente que considere las pruebas a favor y en contra de sus propias hipótesis. Además, es importante que se cuestione las evidencias a favor y en contra de modelos alternativos.
<b>Sesión N. 6</b>	1 hora	Ayudar a la persona a desarrollar un rango de estrategias conductuales y cognitivas de afrontamiento para las exigencias presentes y futuras de la vida, y de esta forma modificar el estado de ánimo.	Entrenamiento en auto-instrucciones	Se irán generando a lo largo de las sesiones una serie de auto-instrucciones que el cliente deberá aprender y utilizarlas ante determinados acontecimientos activadores. Para facilitar el aprendizaje, se pide al cliente que las apunte en tarjetas y las practique, primero leyéndolas y luego recordándolas, en las situaciones concretas discutidas en las sesiones que van acompañadas de perturbación emocional o conductas disfuncionales.
<b>Sesión N. 7</b>		Identificar nuevos aprendizajes, actitudes y habilidades con el fin de que el paciente las compare con las antiguas.	Terapia cognitiva	Se pedirá al paciente que explique los cambios que se han producido: ¿qué cambió? ¿cómo sucedió? ¿qué hizo para que tuviera lugar el cambio? El propósito consiste en autoatribuirse los éxitos experimentados..
<b>Sesión N. 8</b>		Mejorar las habilidades sociales del paciente y disminuir su miedo al rechazo social	Entrenamiento en habilidades sociales.	Una vez interiorizadas las creencias racionales relacionadas con la pérdida del miedo a hacer el ridículo, no descalificarse ante los errores y fracasos se empezara a trabajar las habilidades sociales en la paciente.

## V. TIEMPO DE EJECUCIÓN

8 sesiones y 1 vez por semana.

## VI. LOGROS OBTENIDOS

- Se han modificado los pensamientos irracionales mantenidos por la paciente y se han instaurado pensamientos más adaptativos.
- La paciente ha disminuido sus sentimientos de tristeza y soledad.
- La paciente ha disminuido su preocupación por los eventos futuros a los que ella atribuida como negativos.
- Se han mejorado las habilidades sociales de la paciente, por lo que su miedo al rechazo ha disminuido.

---

Jerenie Alvaro Yucra

PRACTICANTE DE LA UNIDAD DE PSICOLOGIA  
DEL HOSPITAL III YANAHUARA

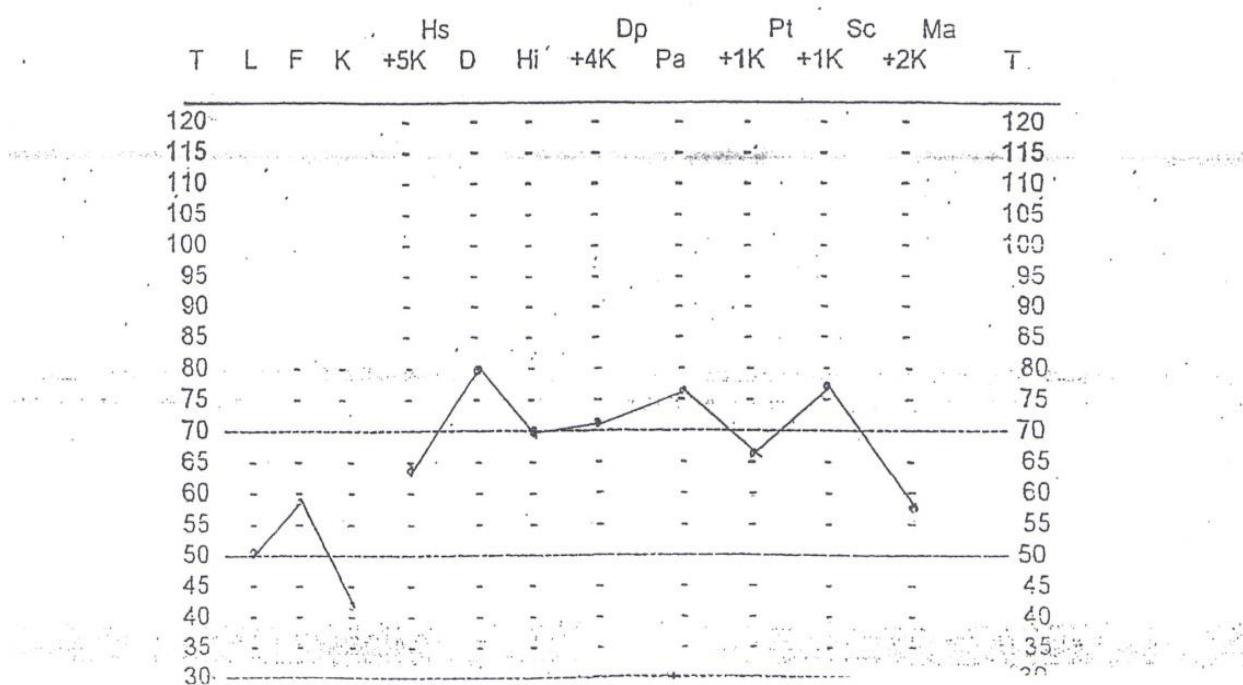
**INVENTARIO MULTIFÁSICO DE PERSONALIDAD (MMPI)**  
**MINI MULT**  
**(Hoja de Respuesta)**

Nombres y apellidos: Edad: 29 años  
Estado Civil: Soltero Grado de Instrucción: Superior-universitaria  
Ocupación: Estudiante universitario Fecha de examen: 30-11-2015

- |         |         |         |         |         |         |
|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 1. V F  | 13. V F | 25. V F | 37. V F | 49. V F | 61. V F |
| 2. V F  | 14. V F | 26. V F | 38. V F | 50. V F | 62. V F |
| 3. V F  | 15. V F | 27. V F | 39. V F | 51. V F | 63. V F |
| 4. V F  | 16. V F | 28. V F | 40. V F | 52. V F | 64. V F |
| 5. V F  | 17. V F | 29. V F | 41. V F | 53. V F | 65. V F |
| 6. V F  | 18. V F | 30. V F | 42. V F | 54. V F | 66. V F |
| 7. V F  | 19. V F | 31. V F | 43. V F | 55. V F | 67. V F |
| 8. V F  | 20. V F | 32. V F | 44. V F | 56. V F | 68. V F |
| 9. V F  | 21. V F | 33. V F | 45. V F | 57. V F | 69. V F |
| 10. V F | 22. V F | 34. V F | 46. V F | 58. V F | 70. V F |
| 11. V F | 23. V F | 35. V F | 47. V F | 59. V F | 71. V F |
| 12. V F | 24. V F | 36. V F | 48. V F | 60. V F |         |

	1	2	3	4	6	7	8	9			
	L	F	K	Hs +5K	D	Hi	Dp +4K	Pa	Pt +1K	Sc +1K	Má +2K
Puntaje Directo	1	2	3	7	12	13	9	7	11	11	6
Puntaje Equivalente	4	6	8	16	35	30	25	17	27	32	18
Añadir K				4			3		8	8	2
Puntaje Directo Corregido	4	6	8	20	35	30	28	17	35	40	20
Puntaje T	50	58	42	64	80	70	71	76	66	77	58

DIAGNÓSTICO: 2º 8º / -9





**CASO**

**N. 2**

## **ANAMNESIS**

### **I. DATOS DE FILIACIÓN**

**NOMBRE Y APELLIDOS** : M. F. C. T.  
**EDAD** : 24 años  
**SEXO** : Femenino  
**FECHA DE NACIMIENTO** : 05 de mayo de 1991  
**LUGAR DE NACIMIENTO** : Arequipa  
**GRADO DE INSTRUCCIÓN** : Superior Completa- Tecnología Médica  
**ESTADO CIVIL** : Soltera  
**DIRECCIÓN ACTUAL** : Urb. La Alborada, José Luis B. y Rivero  
**CON QUIEN VIVE** : Madre y hermana  
**OCUPACION** : Docente  
**RELIGIÓN** : Ninguna  
**INFORMANTE** : La madre y la paciente  
**LUGAR DE EVALUACION** : Hospitalización de Psiquiatría - Honorio Delgado Espinoza  
**FECHA DE EVALUACION** : 08- 09 de septiembre del 2015  
**EVALUADORA** : Claudia Jackeline Soto Paredes

### **II. MOTIVO DE HOSPITALIZACIÓN**

La paciente refiere que llega a hospitalización el martes 02 de septiembre, manifiesta que fue traída al servicio de psiquiatría por su madre en contra de su voluntad, por presentar conducta agresiva, “tuvimos una pelea con mi mamá, yo la empuje, solo fue una reacción”, indicando a su vez que la trajeron en una ambulancia, sintiéndose “somnolenta y mareada” por la inyección que le pusieron antes de traerla. Además manifiesta que al llegar al servicio puso resistencia cuando le quisieron poner otra inyección “Hice escándalo”, “empecé a gritar mamá, mamá, por favor no, no me dejes aquí, no quiero estar aquí”, y luego “a la fuerza me pusieron la inyección y me quede dormida”.

### **HISTORIA DEL PROBLEMA ACTUAL**

La madre refiere que la paciente desde hace nueve años mientras cursaba la secundaria presenta progresivamente cambios en su conducta, se torna rebelde, en algunas ocasiones se escapa del colegio para ir al internet y algunas veces de la casa, desobedeciendo cuando le dan órdenes, se irrita con facilidad y se desespera si no le salen las cosas como ella las desea. En una ocasión ingiere 20 tabletas de clonazepam, pero es auxiliada a tiempo; además por esta época empieza a preocuparse por su apariencia física y quejarse que esta “gorda”. A los 18 años rompe cosas de la casa cuando no le dan permiso de salir con sus amigos o a discotecas mencionando “quiero morir, ya no aguento”. Hace 5 años manifiesta

a sus familiares que al observarse al espejo se ve “gorda” y que tiene miedo de subir de peso y por tal motivo acude al gimnasio y bebe 2 litros de agua al día antes de las comidas; asimismo ha llegado a tomar los laxantes dulcolax o ecualab manifestando que es para bajar de peso; a su vez observa que la paciente en algunas oportunidades ha ingerido gran cantidad de alimentos y luego los vomita. En ocasiones no desayuna, almuerza y pide aumento, por las noches presenta mayor apetito y ansiedad por comer, ingiriendo sus alimentos de manera rápida, aproximadamente 10 minutos, posterior a los cuales vomita. Todas estas conductas son observadas hasta la fecha actual. La madre agrega que el comportamiento con su pareja actual era de peleas continuas, maltratos verbales y físicos, dependencia, a pesar que le era infiel y le pegaba, ella no quería dejarlo, afirmando: “No quiero que Jonatan se vaya con otra mujer, quiero complacerlo, no puedo vivir sin él”. Por lo cual según relata la madre, la paciente se presta dinero de sus amigos y familiares a los cuales no les devuelve lo prestado, empeña cosas de la casa, le exige a su madre que le de dinero; sin embargo producto de los maltratos de esta pareja regresa a vivir con la madre y la hermana, mostrándose irritable con ellas, agrede a su hermana, desobedece, se sale de su casa y regresa varios días después y si es interrogada, se torna agresiva, insulta, amenaza y rompe cosas de la casa. La madre expresa que desde el año 2013, María Fernanda recibe tratamiento psiquiátrico, el cual se niega a seguir y no toma las pastillas indicadas por el profesional, ante la negativa de su hija de cambiar los comportamientos descritos, la madre decide esta vez internarla y es trasladada de emergencia al Hospital Honorio Delgado donde se decide su pase y hospitalización al servicio de psiquiatría.

Asimismo la paciente refiere que fueron tres los episodios anteriores a su hospitalización que provocaron su internamiento y comenta cómo fue la relación con su madre manifestando que “nunca” se llevó bien con ella, y que hubo periodos donde ésta relación era tratable, afirmando “Mi mamá es muy buena, es mi mamá y la quiero”, “Cuando alguien le cae bien o hace lo que ella quiere, le ofrece todo, le da todo”, indicando que ante la actitud de contradecirla ella cambia su comportamiento “Si haces algo que no le gusta, te lo quita”, “Es una loca, ella debería estar hospitalizada”, “Es imponente, si ella dice A, tiene que ser A”, “Es destructiva, es ansiosa, es obsesiva”, “No reacciona bonito, reacciona impulsivamente”, “Cuando está enojada siempre me insulta” “¡Eres una estúpida o qué te pasa!, ¡Estás loca!, ¡Eres una pe..., eres una pu..., mujerzuela!”, “¡Eres una inútil, no sirves para nada, sólo me traes problemas!” además según indica le dice gritando “¡Entiende que estás mal, entiende!” “¡Entiende que estas mal de la cabeza!” “Es imprudente, a todo el mundo le dice que estoy loca en mi universidad, a mis profesores, a mis amigos, saca siempre su fajo de documentos y se los muestra, y dice: Estás mal, no estás bien de la cabeza”. Los tres sucesos a los que hace referencia la paciente fueron: El primero fue aproximadamente en abril cuando después de sus clases de Portugués fue a visitar a su amiga Yevi y de regreso a las 10 de la noche encontró su cuarto cerrado, primero tuvo una pequeña discusión con su hermana “No tienen ningún derecho a cerrar mi cuarto”, “Eso me frustra” y ante la frase de la hermana: “Todo por un hombre” María Fernanda reaccionó dándole una bofetada y la empujó, cuando vino

su mamá diciendo “Que son esos gritos” según relata la cogió de los cabellos, comenzaron una pelea verbal y su mamá dijo: “Ésta merece que la encierren” acto seguido su mamá estaba encima de ella, la cual reaccionó empujándola con las manos y con sus pies “Creo que si la golpee con mis pies al empujarla”, “Ella con mi hermana querían ponerme una camisa de fuerza, sólo me defendí”, refiere que se fue a la casa de su amiga, y luego a convivir con su enamorado Jonatan. El segundo episodio fue un día que estaban en un taxi, donde tenía que dirigirse a un lugar específico y según indica su madre le pidió al taxista que las llevara al ministerio de la mujer a denunciar un maltrato físico, ella se negó y ante la insistencia de la madre, pelearon dentro del taxi “Ahí si le pegué, le di de puñetazos en los brazos”, el taxista tuvo que llevarlas a la comisaría y según manifiesta ella se tranquilizó pero su madre no. “Mi mamá se quedó haciendo escándalo y me denunció”. El último incidente según relata fue llegado el mes de septiembre comenta que nuevamente estaba viviendo con su madre, “Ella me sacó del cuarto de Jonatan y me llevó a mi casa a empujones”, relata que un día llevaba una laptop para empeñarla porque no tenía dinero, su mamá al percatarse de este hecho la alcanza y se la quita, de regreso a su casa tienen una discusión, manifiesta sentirse molesta y enojada, increpándole a su madre: “Tú has dicho que me vas a dar lo que necesitaba”, “Diez soles no me alcanzan para nada, un menú está siete soles”, “Yo necesito dinero para mis cosas”, “Mi hermana si recibe la pensión de mi papá, dijiste que nos la íbamos a repartir y nada”, ante esto, según manifiesta María Fernanda su madre le dice: “Acaso tu hermana se porta mal”, “Tu no me vas a venir a decirme nada a mí” “Tú no tienes derecho a reclamar nada”, acto seguido “Ella me cogió de los brazos, yo sólo me defendí, la empujé, la jalé, no me acuerdo, me caí de rodillas”; además comenta que su mamá gritaba “Llama a la policía”, “Que se ha creído ésta, vamos a hospitalizarla”, un vecino vino a su casa tratando de calmar a su mamá “El señor Mesías dijo: Qué pasa señora María es su hija”. Según relata vino una ambulancia para hospitalizarla y es donde le pusieron dos inyecciones, ella puso resistencia, se alteró, se asustó, gritó y tuvieron que amarrarla. María Fernanda manifiesta que no está mal de la cabeza, sólo tiene conflictos con su madre, “No soporto su presencia, no quiero que esté cerca” “Ella ha destruido mi vida”

“Ya me había amenazado antes y ahora lo cumplió”, “Mi mamá y yo no podemos vivir juntas” y ahora sólo espera el momento de salir, independizarse y trabajar.

## **ANTECEDENTES PERSONALES Y FAMILIARES**

### **• PRE NATAL**

La madre refiere que fue un embarazo deseado, no planificado. Acude a controles prenatales.

### **• POST NATAL**

Su nacimiento fue por parto eutóxico en el Hospital ESSALUD, nace con 3,250 kg. Sin aparente sufrimiento fetal, lloró inmediatamente al nacer, recibe leche materna hasta los 9

meses, con inmunizaciones completas. No presenta alteraciones en el desarrollo psicomotor y del lenguaje.

- **ETAPA INFANTIL**

La madre la describe como extrovertida, tenía muchos amigos. A veces hacia berrinches, era traviesa, ordenada, jugaba con su hermana menor en casa. Vivió a cargo de su abuela materna la cual tenía carácter fuerte, la castigaba frecuentemente, la madre trabajaba en periferia y solo regresaba a casa una vez al mes durante cuatro días. En el colegio tenía regular rendimiento académico.

- **ETAPA ESCOLAR**

La paciente refiere que estudió en el jardín Goyeneche y a los 6 años en el colegio Juan Manuel Polar tenía mal comportamiento “Era terrible” una vez cogió una piedra y rompió la ventana, los profesores hacían llamar constantemente a su mamá. Era una alumna regular, le encantaba leer, era demasiado “inquieta”, “jugaba”, “saltaba”, según refiere “Siempre paraba corriendo”, “Soy torpe, siempre me caigo” “Era machinguita”, una vez le pegó a un niño porque le hizo caer la pelota en la cabeza, era pésima en matemática, se quedaba con su abuela materna ya que por motivos de trabajo su mamá tenía que viajar a otros lugares. Su padre no vivía en su casa, sólo venía pocas veces a visitarla “Venía cada mes”, manifestando que no tenía buenas relaciones con él, sentía cólera por su ausencia. La secundaria la estudió en el colegio Inmaculada Concepción donde era extrovertida, amiguera y una estudiante regular. Estudió en la Universidad Alas Peruanas Tecnología Médica, actualmente es Bachiller, llegó a estar dentro de los cinco primeros puestos “Siempre me ha gustado resaltar”, “Soy perfeccionista” y según comenta era la engreída de los licenciados. Era bromista y juguetona “creo que heredé el carácter de mi papá”. Manifiesta: “Soy torpe, a veces me tropiezo con mis pies” “Boto las cosas”, “Soy distraída”, “Pierdo las cosas, se me han perdido muchos celulares”

- **DESARROLLO Y FUNCION SEXUAL**

Se identifica como mujer de preferencia heterosexual, el inicio de sus relaciones sexuales a los 19 años. Manifiesta que siempre tuvo dificultad cuando hay que relacionarse con chicos “Me pongo tímida, no tengo tema de conversación”. Además refiere, ha tenido tres enamorados, actualmente continúa su última relación de tres años con Jonatan (de 31 años de edad) el cual consume bebidas alcohólicas, con él que mantuvo relaciones coitales, nunca existió de parte de ella iniciativa para cuidarse, no usaba ningún método anticonceptivo, señala que su madre es la que le aplicaba, no sabe cuántas veces, inyecciones de anticoncepción.

### **• RECREACIÓN Y RELACIONES SOCIALES**

La paciente manifiesta que es muy amiguera, muy sensible, le encanta los animales, se define como muy creativa, refiere que en el colegio fue a un concurso de creatividad donde quedó en segundo puesto, le gusta dibujar, le relaja pintar e ir al gimnasio. Manifiesta tener buenas relaciones con las personas, un carácter tranquilo pero con su mamá y a veces con su enamorado “Sólo cuando me molestan soy un diablo” “A mi mamá la quiero, pero su presencia me fastidia por todas las cosas que me ha hecho”.

### **• ACTIVIDAD LABORAL**

Refiere que siente la necesidad de mantenerse siempre ocupada. Según manifiesta trabaja como docente por horas en un Instituto Hipólito (una vez a la semana). El sábado por la tarde y todo el domingo va a trabajar a una cebichería de moza, ya que indica que no se siente bien si no tiene todo su tiempo ocupado.

### **• HÁBITOS E INFLUENCIAS TÓXICAS O NOCIVAS**

Inicia el consumo esporádico de alcohol a los 18 años, aproximadamente una vez por mes. Manifiesta que ha probado bebidas alcohólicas con su enamorado muy pocas veces y de manera “medida”, sólo refiere que la vez del engaño que sufrió por éste, bebió en exceso saliendo a caminar por las calles, su tía la encontró en el suelo manifestando que no quería moverse y que tuvo que venir un policía a llevársela al hospital Goyençche, donde recuerda haberse burlado de la gente del hospital, se reía, hablaba mucho manifestando sentir vergüenza de ese día. Indica que nunca ha fumado y niega cualquier consumo de drogas.

### **ANTECEDENTES MÓRBIDOS PERSONALES**

Refiere que su abuelo murió de cáncer al hígado, su tío murió de diabetes y su abuela murió de Estenosis aórtica severa. Su padre fallece hace 9 años diagnosticado de cáncer al estómago. Niega cualquier indicio de enfermedad mental en algún familiar incluyéndose a sí misma.

### **PERSONALIDAD PREMORBIDA**

La madre la describe de niña como extrovertida, hacía berrinches cuando no le daban lo que ella deseaba, a veces era desobediente, no le gusta ayudar en labores de la casa, era traviesa, la castigaban frecuentemente. Durante la adolescencia se torna mendaz, irrespetuosa, rebelde, irresponsable, se enoja con facilidad, cambia de estado de ánimo frecuentemente, agresiva con madre y familiares llegando a golpearlos en varias oportunidades. Preocupada por su aspecto físico, vomita los alimentos después de ingerirlos, posteriormente usa laxantes y acude al gimnasio con el fin de bajar de peso.

## **ANTECEDENTES FAMILIARES**

María Fernanda comenta que desde niña la cuido mayormente su abuela ya que su mamá tenía que viajar por motivos de trabajo, tiene 4 hermanos (dos medios hermanos de nombres Nadia y Jesús; y de ambos padres Alexandra de 19 años, con la que tiene una relación mala). Su padre no vivía con ellas, sólo venía a visitarlas a veces; pero es en la secundaria que recién vino a vivir a su casa con su madre, la cual pidió su cambio y estuvieron todos juntos; sin embargo esa temporada no fue buena según cuenta María Fernanda, refiriendo que se peleaba mucho con su papá y le decía “Vete, vete, no quiero que estés acá”, “Le echaba la culpa a mi papá, por no haber vivido con nosotras”, manifiesta que ambos padres discutían mucho, que su mamá una vez le rompió la cabeza a él, “Tiene carácter fuerte” y como no le prestaban atención a ella decidió tomarse pastillas clonazepam de su mamá a los 12 años, manifestando que no quería morir, sólo quería llamar la atención y dejó las pastillas a la vista de todos para que sepan lo que hizo, también en ese año por las influencias del programa juvenil RBD, vio formas de bajar de peso vomitando los alimentos que consumía y ella copió estos comportamientos refiriendo que en esa temporada era “gordita” induciéndose el vómito con los dedos. Actualmente manifiesta que cuando está enojada o renegando los alimentos se le regresan y los expulsa, sin tener que inducirse el vómito y en contra de su voluntad. Tuvo una relación tormentosa con su enamorado quien según refiere la maltrataba física y psicológicamente y fue la causa de una depresión muy fuerte que la llevó a buscar a su madre, se fue a Lima y al no soportar el encierro se regresa a Arequipa dónde sucedieron los hechos que provocaron su hospitalización. Manifiesta que su madre la ha llevado a muchos psicólogos y psiquiatras a los cuales siempre trata de convencer que está “loca”, “saca muchos papeles y me hace quedar mal”. Refiere que su madre no la deja vivir, la asfixia, que la razón por la cual está aquí es por los conflictos con ella, que han llegado a un límite que no se puede soportar “Tengo el autoestima dañada, destrozada por culpa de mi mamá”, “Los psicólogos ya nos han dicho que no podemos vivir juntas y que me tengo que independizar”.

## **III. RESUMEN**

La madre refiere que la paciente desde hace nueve años mientras cursaba la secundaria presenta progresivamente cambios en su conducta, se torna rebelde, en algunas ocasiones se escapa del colegio para ir al internet y algunas veces de la casa la, desobedeciendo cuando le da órdenes, se irrita con facilidad y se desespera si no le salen las cosas como ella las desea. En una ocasión ingiere 20 tabletas de clonazepam, pero es auxiliada a tiempo; además por esta época empieza a preocuparse por su apariencia física y quejarse que está “gorda”. Vivió a cargo de su abuela materna la cual tenía carácter fuerte, la castigaba frecuentemente, ya que la madre trabajaba en periferia y solo regresaba a casa una vez al mes durante cuatro días. En

temporada escolar tenía regular rendimiento académico, no repite ningún año y además culmina estudios superiores. Se identifica como mujer de preferencia heterosexual, el inicio de sus relaciones sexuales a los 19 años. Manifiesta que siempre tuvo dificultad cuando hay que relacionarse con chicos, mantiene relaciones coitales sin protección con su última pareja. La relación que lleva con su madre y hermana (con las que vive actualmente) es mala. La madre la describe desde la adolescencia a la actualidad como: mendaz, irrespetuosa, rebelde, irresponsable, se enoja con facilidad, cambia de estado de ánimo frecuentemente, agresiva con ella y familiares llegando a golpearlos en varias oportunidades, se preocupa mucho por su aspecto físico, sufre de bulimia vomita los alimentos después de ingerirlos, posteriormente usa laxantes y acude al gimnasio con el fin de bajar de peso. Ocurren dos incidentes que llaman su atención: A los 12 comienza a meterse los dedos para vomitar la comida con el fin de bajar de peso y posteriormente intenta suicidarse, la paciente refiere que sólo lo hizo por llamar la atención, señala que fue la única vez y niega actualmente provocarse el vomito refiriendo que sólo expulsa los alimentos involuntariamente cuando reniega. La relación que lleva con sus familiares es mala revelando problemas continuos que han llegado muchas veces a agresiones verbales y físicas. La paciente ha visitado a psicólogos y psiquiatras; y no cumple con los tratamientos indicados.

**Arequipa, 09 de septiembre del 2015.**

---

**Claudia Jackeline Soto Paredes**  
**Interna de Psicología**

## **EXAMEN MENTAL**

### **I. DATOS DE FILIACIÓN**

**NOMBRE Y APELLIDOS** : M. F. C. T.  
**EDAD** : 24 años  
**SEXO** : Femenino  
**FECHA DE NACIMIENTO** : 05 de mayo de 1991  
**LUGAR DE NACIMIENTO** : Arequipa  
**GRADO DE INSTRUCCIÓN** : Superior Completa  
**ESTADO CIVIL** : Soltera  
**DIRECCIÓN ACTUAL** : Urb. La Alborada, José Luis B. y Rivero  
**OCUPACION** : Docente  
**RELIGION** : Ninguna  
**INFORMANTE** : La Paciente  
**LUGAR DE EVALUACION** : Hospitalización- Psiquiatría-Honorio Delgado Espinoza  
**FECHA DE EVALUACION** : 08 de septiembre del 2015  
**EVALUADORA** : Claudia Jackeline Soto Paredes

### **II. ACTITUD, PORTE Y COMPORTAMIENTO**

La paciente aparenta la edad que refiere, muestra un adecuado aseo y cuidado personal. Su expresión facial refleja alegría, hace contacto visual con la entrevistadora, su comportamiento general es de cierta inquietud e inmadurez, exteriorizando una actitud infantil, a veces impulsiva, manipuladora, irritable, con escasa tolerancia a la frustración. Su postura hacia la examinadora fue de colaboración y amabilidad, se mostró muy dispuesta y contenta de conversar, llegando al punto de secársele la boca en varias oportunidades de tanto hablar, requiriendo de beber alrededor de tres vasos llenos de agua durante la entrevista.

### **III. CONCIENCIA, ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN**

Se muestra atenta y consciente, responde a la estimulación visual y auditiva por parte de la entrevistadora, muestra concentración en las tareas que se le presentan que va de acuerdo a su energía y motivación del momento. Se encuentra orientada en espacio, tiempo y persona; sin embargo, presenta cierta confusión al responder algunas fechas actuales, manifestando que es por el encierro y las pastillas, dándose cuenta después de su error.

#### **IV. LENGUAJE Y PENSAMIENTO CURSO Y CONTENIDO**

Maneja un lenguaje verbal fluido, reactivo ante las interrogantes de la entrevistadora, aparentemente sentía la necesidad de hablar, su tono de voz es adecuado, con un hablar infantil, de discurso coherente, y curso rápido. Su pensamiento es abstracto, el contenido de éste no presenta ideas extrañas, alucinaciones o delirios, niega ideas de daño o suicidas.

#### **V. PERCEPCIÓN**

No presenta alucinaciones visuales o auditivas. Niega percepción corporal incongruente o imagen personal inadecuada.

#### **VI. MEMORIA**

Su memoria remota, reciente e inmediata se encuentra conservada; sin aparentes trastornos.

#### **VII. FUNCIONAMIENTO INTELECTUAL**

Sus procesos cognitivos no presentan alteración, su funcionamiento intelectual es adecuado, de pensamiento abstracto, se concentra, razona, resuelve cálculos, realiza abstracciones, interpreta refranes adecuadamente, realiza conexiones y relaciones entre conceptos y objetos de una manera apropiada.

#### **VIII. ESTADO DE ÁNIMO Y AFECTOS**

Su estado de ánimo manifiesta cambios y variaciones, mostrándose con cierta alegría por momentos, al recordar lo que vivió con su mamá, se muestra irritable, a veces se pone un poco nostálgica, llora con los recuerdos, se calma y logra permanecer tranquila; además se muestra muy preocupada por salir a trabajar, indica que no puede estar sin hacer nada, se define como “Hiperactiva”, señala que se come las uñas a veces y cuando está irritable o enojada siempre llora, manifestando que es normal llorar cuando hay necesidad. Además comenta “Soy como el payasito Jocker, es triste por dentro y se ríe por fuera”.

#### **IX. COMPRENSIÓN Y GRADO DE INCAPACIDAD DE LA ENFERMEDAD**

La paciente no presenta conciencia de enfermedad.

#### **X. RESUMEN**

La paciente aparece la edad que refiere, muestra un adecuado aseo y cuidado personal. Su expresión facial refleja alegría, hace contacto visual con la entrevistadora, su

comportamiento general es de cierta inquietud e inmadurez, su lenguaje verbal es fluido, reactivo ante las interrogantes, con un hablar infantil, de discurso coherente, y de curso rápido. No presenta alucinaciones visuales o auditivas, niega percepción corporal incongruente o imagen personal inadecuada. Su memoria remota, reciente e inmediata se encuentra conservada; sin aparentes trastornos. Sus procesos cognitivos no presentan alteración, su funcionamiento intelectual es adecuado. Su estado de ánimo manifiesta cambios y variaciones entre tranquilidad, cierta alegría y a veces nostalgia con presencia de llanto y signos de ansiedad, manifiesta sentirse muy preocupada, se define como “Hiperactiva” e “inquieta”.

**Arequipa, 08 de septiembre del 2015.**

---

**Claudia Jackeline Soto Paredes**  
**Interna de Psicología**

## INFORME PSICOMÉTRICO

### I. DATOS GENERALES

<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	: M. F. C. T.
<b>FECHA DE NACIMIENTO</b>	: 05 de mayo de 1991
<b>EDAD</b>	: 24 años
<b>SEXO</b>	: Femenino
<b>LUGAR DE NACIMIENTO</b>	: Arequipa
<b>GRADO DE INSTRUCCIÓN</b>	: Superior Completa- Tecnología Médica
<b>ESTADO CIVIL</b>	: Soltera
<b>DIRECCIÓN ACTUAL</b>	: Urb. La Alborada, José Luis B. y Rivero
<b>OCUPACIÓN</b>	: Docente
<b>RELIGIÓN</b>	: Ninguna
<b>LUGAR DE EVALUACIÓN</b>	: Hospitalización de Psiquiatría - Honorio Delgado Espinoza
<b>FECHA DE EVALUACIÓN</b>	: 09, 10,11 de septiembre del 2015
<b>EVALUADORA</b>	: Claudia Jackeline Soto Paredes- Interna de Psicología

### II. OBSERVACIÓN GENERAL DE LA CONDUCTA

Durante la realización de las pruebas la paciente presenta un rostro expresivo, mirada confiada y exterioriza sus emociones. Su actitud hacia la examinadora fue amistosa y su postura hacia la situación de la prueba fue de colaboración. Entiende las instrucciones que se le brinda, reacciona activamente, con seguridad en sí misma, mantiene contacto visual. En la entrevista se muestra habladora dando muchos detalles de los acontecimientos por los cuales se le interroga siendo su lenguaje fluido y comprensible. Su actitud al término de la prueba fue favorable y positiva.

### III. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS

- Observación
- Entrevista
- **Pruebas Psicométricas**
  - Inventario Clínico Multiaxial de Millon III (MCMI-III)
  - Inventario Multifásico de la personalidad (MMPI) – Versión abreviada (MINIMULT)
  - Test de inteligencia No Verbal TONI-2.
- **Pruebas Proyectivas**

- Test proyectivo de la Figura Humana de Karen Machover

## IV. ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

- **ÁREA PERSONALIDAD- PSICOPATOLOGÍA - INVENTARIO CLÍNICO MULTIAXIAL DE MILLON III (MCMI-III)**

### INTERPRETACION CUANTITATIVA

	Puntajes BR (Base Rate)
V – Validity	<b>0</b>
"X" Ajuste de Apertura	<b>78</b>
"Y" Deseabilidad	<b>74</b>
"Z" Alteración	<b>69</b>
<b>Escalas Clínicas de los Patrones de Personalidad EJE-II</b>	
1 Trastorno Esquizoide EZQ.	<b>73</b>
2A. Trastorno Evitativo EV	<b>60</b>
2B. Trastorno Depresivo DPS	<b>60</b>
3 Trastorno Dependiente DPD	<b>86</b>
4 Trastorno Histriónico HIS	<b>74</b>
5 Trastorno Narcisista NAR	<b>109</b>
6A Trastorno Antisocial ANT	<b>79</b>
6B Trastorno Sadista SAD	<b>74</b>
7 Trastorno Compulsivo OC	<b>36</b>
8A Trastorno Negativista NEG	<b>76</b>
8B Trastorno Masoquista MAS	<b>60</b>
<b>Patología de Personalidad Severa EJE-II</b>	
S Trastorno Esquizotípico EZT	<b>64</b>
C Trastorno Límite LIM	<b>83</b>
P Trastorno Paranoide	<b>75</b>
<b>Escalas Síndromes Clínicos EJE-I.</b>	
A-Ansiedad ANS	<b>75</b>
H-Somatomorfo SOM	<b>17</b>
N- Bipolar -Maníaco	<b>80</b>
D-Distimia DIS	<b>65</b>
B-Dependencia Alcohol OH	<b>70</b>
T-Dependencia Drogas DX	<b>64</b>
R-Trast EstrésPos TrumaTSPT	<b>50</b>
<b>Escalas Síndromes Clínicos EJE-I.Severos</b>	
SS Trast del Pensamiento	<b>62</b>
CC Depresión Mayor	<b>63</b>
PP Trastorno delirante	<b>115</b>

<b>Indicador elevado</b>	>=85
<b>Indicador moderado</b>	75-84
<b>Indicador sugestivo</b>	60-74
<b>Indicador bajo</b>	36-59
<b>Indicador nulo</b>	0-35

## **INTERPRETACION CUALITATIVA**

### **Escala Clínica del Patrón de Personalidad EJE II**

#### **NARCISITA- DEPENDIENTE: INDICADOR ELEVADO**

Manifiesta un sentido exagerado de auto-importancia y competencia. Se percibe a sí misma como especial, de manera que es probable que asuma que muchas de las reglas convencionales de convivencia no se aplican a ella. Su comportamiento habitualmente es inmaduro, normalmente cree que es el centro de atención. Si está en situaciones en que se le critica, podría convertirse en bastante competitiva y agresiva hacia aquellos que la critican, también reaccionar con desprecio o indiferencia. A su vez posee un sentimiento de incapacidad e incompetencia para funcionar de manera independiente. Crea alianzas con gente que sea capaz de conducirla y cuidarla, para no responsabilizarse de las decisiones. Se siente inadecuada e insegura, con baja auto-estima. A su vez manifiesta preocupación por la posibilidad de perder amigos.

#### **ANTISOCIAL- NEGATIVISTA: INDICADOR MODERADO**

Sus acciones pueden ser precipitadas, poco previsoras e imprudentes, y en general no tiene en cuenta las consecuencias de sus acciones, incluso hasta el grado de desatender la seguridad de ella misma y de los demás, se muestra egocéntrica, impulsiva, dominante. Puede ser interpersonalmente irresponsable, de manera que violenta los derechos personales de los demás en contextos laborales, de pareja, familiares o económicos. Alimenta su resentimiento a partir de sentir que en su vida ha habido injusticias y de que las relaciones le decepcionarán. Sin embargo, también siente que su resentimiento y su ira no son emociones que ella misma pueda aceptar. Otro conflicto central es el sentimiento de que le gustaría depender de los demás, pero esa dependencia no es socialmente aceptable ni segura, ya que los demás inevitablemente la explotarán y decepcionarán.

## **Patología de Personalidad Severa EJE II**

#### **TRASTORNO LÍMITE - PARANOIDE: INDICADOR MODERADO**

Muestra un estado de ánimo y conducta inestable e impredecible. Puede sentirse abatida y desilusionada, y más tarde eufórica, o con ira intensa, irritabilidad y auto-destructividad (implicando posiblemente auto-mutilaciones). Su auto-destructividad refleja una conciencia de castigo. Presenta muchos cambios de humor, periodos intermitentes de depresión, ansiedad generalizada e intensos ataques emocionales a los demás, seguidos de apatía y

abatimiento. Reacciona con fuerza a los temores de abandono. Podría idealizar a las personas, pero su ambivalencia le acostumbra a llevar a criticar y devaluar a esas mismas personas previamente idealizadas. Presencia de sospecha y defensividad combinada con sentimientos de superioridad. Está en vigilancia constante porque siente que los demás les criticarán o engañarán. A menudo se describe a sí misma como incomprendida, desconfiada y maltratada.

### **Escala Síndrome Clínico EJE I**

#### **BIPOLAR MANIACO- ANSIEDAD: INDICADOR MODERADO**

Existencia de cambios de humor, desde el júbilo a la depresión. Las relaciones interpersonales adquieren un tono demandante, intrusivo y apresurado. Cambios erráticos de humor e ideas frívolas. Tensión, dificultad para relajarse, indecisión y aprensión

### **Escala Síndrome Clínico Severo EJE I**

#### **DELIRANTE: INDICADOR MODERADO**

Presencia de pensamientos de grandiosidad. Hiperalerta ante posibles amenazas, desconfianza, hostilidad, sentimiento de maltrato, celos y traición.

- **ÁREA PERSONALIDAD – INVENTARIO MULTIFÁSICO DE LA PERSONALIDAD (MMPI) – VERSIÓN ABREVIADA (MINIMULT)**

#### **INTERPRETACIÓN CUANTITATIVA:**

	<b>L</b>	<b>F</b>	<b>K</b>	<b>Hs</b>	<b>D</b>	<b>Hi</b>	<b>Dp</b>	<b>Pa</b>	<b>Pt</b>	<b>Es</b>	<b>Ma</b>
<b>PD</b>	2	1	7	5	7	15	4	4	5	6	8
<b>MM</b>	6	4	16	12	26	33	16	13	13	18	22
<b>Añadir K</b>				8			6		16	16	3
<b>Puntaje directo Corregido</b>	6	4	16	20	26	33	22	13	29	34	25
<b>Puntaje T</b>	56	53	57	64	63	75	57	65	56	67	70

#### **INTERPRETACIÓN CUALITATIVA:**

La paciente muestra un elevado grado de actividad y la tendencia a tratar de alcanzar un gran número de metas, manifiesta la necesidad de recibir más reconocimiento y aprobación de los demás, es propensa a que las relaciones interpersonales que establezca sean muy superficiales y se caractericen por una considerable dependencia y búsqueda de aceptación, muestra reacciones de tipo infantil e impulsivo que le permitirá manipular mejor su ambiente.

- **ÁREA COGNITIVA - INTELIGENCIA NO VERBAL TONI-2.**

**INTERPRETACIÓN CUANTITATIVA:**

Puntaje Directo	Percentil	C.I.	Categoría Mental
32	48	99	PROMEDIO

**INTERPRETACIÓN CUALITATIVA:**

La paciente presenta un C.I 99 de categoría diagnóstica mental PROMEDIO, esto implica que posee una adecuada capacidad en el procesamiento de información, así como del empleo de su capacidad de análisis y síntesis en el manejo de información y en la resolución de problemas.

- **ÁREA SOCIOEMOCIONAL**

**TEST PROYECTIVO KAREN MACHOVER FIGURA HUMANA**

**INTERPRETACION CUALITATIVA**

La paciente presenta exaltación del ego, tendencias narcisistas, tiene propensión a la fantasía, compensación de una insuficiente autoestima, manifiesta signos de infantilismo, y seducción femenina infantil, muestra una tendencia a irritarse fácilmente, personalidad verbal agresiva, con sobre crítica, manifiesta problemas de agresión, signos de hostilidad, manifiesta problemas en sus relaciones interpersonales, presenta rasgos de ansiedad, dificultad para controlar sus impulsos, manifiesta necesidad de protección, búsqueda de gratificación, inseguridad y necesidad de cariño, muestra cierta tensión irritante en relación a su cuerpo, muestra signos de inadaptación social e inmadurez emocional.

**V. RESUMEN**

La paciente presenta un C.I 99 de categoría diagnóstica normal PROMEDIO, esto implica que posee una adecuada habilidad cognitiva. Manifiesta un sentido exagerado de auto-importancia y competencia, se muestra egocéntrica. Su comportamiento habitualmente es inmaduro, normalmente cree que es el centro de atención, posee un sentimiento de incapacidad e incompetencia para funcionar de manera independiente manteniendo un sentimiento de dependencia a los demás creando alianzas con gente que sea capaz de conducirla y cuidarla, en general no tiene en cuenta las consecuencias de sus acciones, las cuales pueden ser precipitadas, poco previsoras e imprudentes, se muestra impulsiva, alimenta resentimiento a partir de sentimientos de injusticia que percibe que han existido en su vida y de que las relaciones la decepcionarán. Muestra un estado de ánimo y conducta inestable e impredecible. Puede sentirse abatida y

desilusionada, y más tarde eufórica, o con ira intensa, irritabilidad y auto-destructividad. Presenta muchos cambios de humor, periodos intermitentes de tristeza, ansiedad y seguidos de apatía y abatimiento. Reacciona con fuerza a los temores de abandono. Muestra reacciones de tipo infantil que le permiten manipular mejor su ambiente. Manifiesta personalidad verbal agresiva, mostrando problemas de agresión, signos de hostilidad manifestado en problemas en sus relaciones interpersonales, presenta dificultad para controlar sus impulsos, manifiesta necesidad de protección y cariño búsqueda de gratificación, muestra cierta tensión irritante en relación a su cuerpo, muestra signos de inadaptación social e inmadurez emocional.

**Arequipa, 12 septiembre del 2015**

---

**Claudia Jackeline Soto Paredes**  
**Interna de Psicología**

## INFORME PSICOLÓGICO

### I. DATOS DE AFILIACIÓN

**NOMBRE Y APELLIDOS** : M. F. C. T.  
**EDAD** : 24 años  
**SEXO** : Femenino  
**FECHA DE NACIMIENTO** : 05 de mayo de 1991  
**LUGAR DE NACIMIENTO** : Arequipa  
**GRADO DE INSTRUCCIÓN** : Superior Completa  
**ESTADO CIVIL** : Soltera  
**DIRECCIÓN ACTUAL** : Urb. La Alborada, José Luis B. y Rivero  
**CON QUIEN VIVE** : Madre y hermana  
**OCUPACION** : Docente  
**RELIGION** : Ninguna  
**INFORMANTE** : La Paciente  
**LUGAR DE EVALUACIÓN** : Hospitalización de Psiquiatría-Honorio Delgado Espinoza  
**FECHA DE EVALUACIÓN** : 12 de septiembre del 2015  
**EVALUADORA** : Claudia Jackeline Soto Paredes

### II. MOTIVO DE HOSPITALIZACIÓN

La paciente refiere que llega a hospitalización el martes 02 de septiembre, manifiesta que fue traída al servicio de psiquiatría por su madre en contra de su voluntad, por presentar conducta agresiva, “tuvimos una pelea con mi mamá, yo la empuje, solo fue una reacción”, indicando a su vez que la trajeron en una ambulancia y que al llegar al servicio de psiquiatría puso resistencia cuando le quisieron poner la segunda de las inyecciones ya que con la primera se sintió somnolienta y mareada, “Hice escándalo”, “empecé a gritar: mamá, mamá, por favor no, no me dejes aquí, no quiero estar aquí”, y luego “A la fuerza me amarraron, me pusieron la inyección y me quedé dormida”.

### III. ANTECEDENTES FAMILIARES Y PERSONALES

El nacimiento de la paciente fue por parto natural. Refiere que en el jardín tenía mal comportamiento “Era terrible” una vez cogió una piedra y rompió la ventana, los profesores hacían llamar constantemente a su madre. En la secundaria fue igual, era demasiado inquieta, era una alumna regular, le encantaba leer. En la universidad logró obtener uno de los cinco primeros puestos, refiere que era perfeccionista y siempre le gustó destacar. Indica que es muy extrovertida, amigüera y de buenas relaciones interpersonales; sin embargo manifiesta que siempre tuvo dificultad cuando hay que relacionarse con chicos mostrándose tímida,

manifiesta que mantuvo relaciones coitales con su actual enamorado, sin protección, solo refiere que en algunas oportunidades su madre le inyectó al parecer un anticonceptivo. Manifiesta que es muy amigüera, muy sensible, le encantan los animales, se define como muy creativa, le relaja pintar e ir al gimnasio. Refiere que siente la necesidad de mantenerse siempre ocupada. Trabaja como docente por horas en el Instituto Hipólito Unanue. El sábado por la tarde y todo el domingo va a trabajar a una cevichería de moza, ya que indica que no se siente bien si no tiene todo su tiempo ocupado. Manifiesta que ha probado bebidas alcohólicas con su enamorado, muy pocas veces, no fuma y niega el consumo de drogas. Refiere que su abuelo murió de cáncer al hígado, su tío murió de diabetes y su padre de cáncer al estómago. Niega cualquier indicio de enfermedad mental en algún familiar incluyéndose a sí misma. La paciente comenta que desde niña la cuidó su abuela ya que su madre tenía que viajar por motivos de trabajo. Su padre no vivía con ellas, sólo venía a visitarlas a veces; y es en la secundaria que recién decide quedarse permanentemente, la madre que venía trabajando de médico obstetra fuera de la ciudad, pide su cambio para estar junto a él; sin embargo esa temporada no fue buena, refiriendo que se peleaba mucho con su padre. La relación que lleva con su madre y hermana (con las que vive actualmente) es mala. La madre la describe desde la adolescencia a la actualidad como: mendaz, irrespetuosa, rebelde, irresponsable, se enoja con facilidad, cambia de estado de ánimo frecuentemente, agresiva con ella y familiares llegando a golpearlos en varias oportunidades, se preocupa mucho por su aspecto físico, vomita los alimentos después de ingerirlos, posteriormente usa laxantes y acude al gimnasio con el fin de bajar de peso, además intenta suicidarse manifestando que sólo lo hizo por llamar la atención, indica que sólo expulsa los alimentos involuntariamente cuando reniega. La relación que lleva con sus familiares es mala revelando problemas continuos que han llegado muchas veces a agresiones verbales y físicas. La paciente ha visitado muchos psicólogos y psiquiatras; y no cumple con los tratamientos indicados.

#### **IV. OBSERVACIONES GENERALES DE CONDUCTA**

La paciente aparece la edad que refiere, muestra un adecuado aseo y cuidado personal. Su expresión facial refleja alegría, hace contacto visual con la entrevistadora, su comportamiento general es de cierta inquietud e inmadurez, su lenguaje verbal es fluido, reactivo ante las interrogantes de la entrevistadora, con un hablar infantilizado, de discurso coherente. Niega alucinaciones visuales o auditivas, niega percepción corporal alterada. Su memoria remota y reciente conservada. Su funcionamiento intelectual es adecuado, define y comprende palabras, resuelve problemas aritméticos, capta similitudes y diferencias, tiene capacidad de memorizar, recordar y realiza abstracciones adecuadamente. Su estado de ánimo manifiesta cambios y variaciones entre tranquilidad, cierta alegría, a veces nostalgia con presencia de llanto, comportamientos ansiosos mezclados con alegría y preocupación.

## **V. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS**

- Observación
- Entrevista
- Pruebas psicométricas:
  - Inventario Clínico Multiaxial Millon III (MCMI-III)
  - Inventario Multifásico de la personalidad (MMPI) – Versión abreviada (MINIMULT)
  - Test de Inteligencia no verbal TONI-2
- Pruebas proyectivas:
  - Test de la Figura Humana de Karen Machover

## **VI. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

La paciente se encuentra orientada en tiempo, espacio y persona, su expresión facial refleja alegría, su comportamiento general es de inquietud, por momentos irritabilidad, y en otros tristeza, hace contacto visual, su atención y concentración son adecuadas, su lenguaje expresivo es fluido, con un hablar infantilizado, su lenguaje comprensivo es adecuado, tono de voz moderado de discurso coherente, pensamiento abstracto, curso y contenido coherente, memoria remota y reciente conservada. Niega alucinaciones visuales o auditivas, trata de justificar conductas relacionadas a percepción corporal alterada, su funcionamiento intelectual es adecuado para su nivel cultural. Se integra, realizando actividades con colaboración y entusiasmo.

De lo evaluado, María Fernanda presenta una categoría cognitiva normal promedio.

Su personalidad manifiesta un sentido exagerado de auto-importancia y competencia, se muestra egocéntrica, normalmente cree que es el centro de atención. Su comportamiento habitualmente es inmaduro, posee un sentimiento de incompetencia para funcionar de manera independiente en sus relaciones sentimentales, manteniendo un sentimiento de dependencia a los demás creando alianzas con gente que sea capaz de darle afecto, seguridad y cuidado, en general, no tiene en cuenta las consecuencias de sus acciones, las cuales pueden ser precipitadas, poco previsoras e imprudentes, mostrándose impulsiva y hostil. Manifiesta personalidad verbal agresiva, evidenciando problemas de agresión, presenta dificultad para controlar sus impulsos, alimenta resentimiento a partir de sentimientos de injusticia que percibe que han existido en su vida. Muestra un estado de ánimo y conducta inestable e impredecible. Presenta muchos cambios de humor, períodos intermitentes de tristeza,

ansiedad, enfado, puede sentirse abatida y desilusionada, y más tarde eufórica, o con ira intensa e irritabilidad. Reacciona con fuerza a los temores de abandono, le aterra el pensamiento de encontrarse sola. Muestra reacciones de tipo infantil que le permiten manipular mejor su ambiente. Manifiesta necesidad de protección, búsqueda de gratificación, inseguridad y necesidad de cariño, muestra distorsión de la percepción de su imagen corporal, muestra signos de inadaptación social e inmadurez emocional. Forma parte de una familia disfuncional donde la relación con la figura materna es conflictiva.

## VII. CONCLUSIÓN DIAGNÓSTICA

De lo evaluado se encontró que la paciente presenta inestabilidad tanto en sus relaciones interpersonales, como en su autoimagen y sus afectos, irritabilidad e impulsividad frecuentes, muestra enfado inapropiado, personalidad explosiva y agresiva, tiene dificultad para controlar sus impulsos, experimenta intensos estados de ánimo, muestra una evidente ambivalencia cognitivo-afectiva, evidenciando aspectos que cumplen con un Trastorno Límite de personalidad de código 301.83 (F60.3) de acuerdo a los criterios diagnósticos del DSM-5.

## VIII. PRONÓSTICO

Reservado puesto que depende de cuánto mejore su entorno sociofamiliar (la relación con la madre y la hermana) y de la aceptación de la terapia que le permita mejorar la habilidad de relacionarse con el medio ambiente de un modo flexible y adaptativo.

## IX. RECOMENDACIONES

- Se recomienda un Tratamiento psicoterapéutico individualizado de aprendizaje de habilidades sociales, reestructuración cognitiva y psicoeducación para conseguir su concientización en el uso de medicación conjunta a la terapia.
- Se recomienda Psicoterapia familiar (madre, hermana y paciente), para que los familiares sean parte de su mejoría, conozcan de su enfermedad, aprendan estrategias y técnicas que les permitan una buena convivencia; y se logre la disminución del estrés de la madre y la hermana provocado por las malas relaciones personales entre las tres.

**Arequipa, 12 septiembre del 2015**

---

**Claudia Jackeline Soto Paredes**  
**Interna de Psicología**

## **PLAN PSICOTERAPÉUTICO**

### **I. DATOS DE FILIACIÓN**

**NOMBRE Y APELLIDOS** : M. F. C. T.  
**EDAD** : 24 años  
**SEXO** : Femenino  
**FECHA DE NACIMIENTO** : 05 de mayo de 1991  
**LUGAR DE NACIMIENTO** : Arequipa  
**GRADO DE INSTRUCCIÓN** : Superior Completa  
**ESTADO CIVIL** : Soltera  
**DIRECCIÓN ACTUAL** : Urb. La Alborada, José Luis B. y Rivero  
**CON QUIEN VIVE** : Madre y hermana  
**OCUPACION** : Docente  
**RELIGION** : Ninguna  
**INFORMANTE** : La Paciente  
**LUGAR DE EVALUACION** : Hospitalización de Psiquiatría- Honorio Delgado Espinoza  
**FECHA DE EVALUACION** : 14 de septiembre del 2015  
**EVALUADORA** : Claudia Jackeline Soto Paredes

### **II. DIAGNÓSTICO**

La paciente presenta inestabilidad tanto en sus relaciones interpersonales, como en su autoimagen y sus afectos, irritabilidad e impulsividad frecuentes, muestra enfado inapropiado, personalidad explosiva y agresiva, tiene dificultad para controlar sus impulsos, experimenta intensos estados de ánimo, muestra una evidente ambivalencia cognitivo-afectiva, evidenciando rasgos que tipifican un Trastorno Límite de personalidad de código 301.83 (F60.3) de acuerdo a los criterios diagnósticos del manual de Trastornos mentales DSM-5.

### **III. OBJETIVO GENERAL**

Disminuir las conductas disfuncionales que interfieren con su calidad de vida, con la terapia, aumentar las habilidades cognitivas y conseguir que la paciente se sienta motivada al cambio y logre regular sus emociones, aumentar sus habilidades sociales, tolerar y sobrellevar las crisis sin empeorarlas.

### **IV. DESCRIPCIÓN DEL PLAN PSICOTERAPÉUTICO**

Nº DE SESIONES	TÉCNICA PSICOTERAPEUTICA	OBJETIVO	ACTIVIDADES	TIEMPO DE EJECUCIÓN
SESION Nº1	<b>Psicoeducación Personal y familiar</b>	Proporcionar a la paciente y a los familiares un acercamiento teórico sobre la enfermedad, para lograr la comprensión y el afrontamiento de las consecuencias de ésta, de modo que cada integrante pase a convertirse en colaborador activo en el proceso terapéutico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se brinda a la paciente y a los familiares el conocimiento de los síntomas característicos del Trastorno Límite de Personalidad, y los posibles factores desencadenantes o síntomas clínicos de los episodios.</li> <li>• Se informa exhaustivamente sobre los efectos nocivos de su conducta al presentar problemas para regular sus emociones y pensamientos, su comportamiento impulsivo e imprudente y sus relaciones inestables con otras personas.</li> <li>• Se explica a los familiares la importancia del aprendizaje de habilidades de afrontamiento personales, habilidades para mejorar las relaciones en la familia y oportunidades para construir una red de apoyo para los familiares.</li> </ul>	1 hora con 45 minutos
SESION Nº 2	<b>Promoción de una alianza terapéutica de cooperación y confianza con el paciente</b>	Establecer una relación terapéutica cooperativa logrando que el paciente deposite su confianza en el terapeuta, que no perciba: Las terapias como dañinas, se sienta juzgado o al terapeuta muy crítico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se plantea la dificultad de establecer una relación terapéutica cooperativa entre los implicados que es un componente del mundo del paciente que ve como dañino, pero se comienza por comprender explícita y compartidamente el problema de la paciente.</li> <li>• El terapeuta propone un objetivo inicial que se centre en aspectos conductuales (no en los sentimientos o pensamientos) y que exija poca introspección, porque resultará menos amenazador para el paciente. Además los demás objetivos que se persiguen con toda la terapia. Esto contribuirá a mejorar la relación de intimidad, confianza y cooperación con el terapeuta.</li> <li>• El terapeuta tendrá en cuenta la transferencia referida a la repetición de conflictos pasados con personas</li> </ul>	1 hora con 45 minutos

			significativas en el proceso terapéutico y a la parte de la relación donde cliente y terapeuta comparten sus sentimientos, comunican sus experiencias en el aquí y el ahora a medida que trabajan por la consecución de metas comunes	
SESION Nº 3	<b>Reestructuración cognitiva</b>	Enseñar a la paciente a identificar, analizar, y modificar las interpretaciones o los pensamientos erróneos que experimenta en determinadas situaciones o que tiene sobre otras personas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se identificarán las suposiciones, creencias y expectativas con respecto a las relaciones interpersonales con las personas que la rodean y se formulará la manera de verlas como hipótesis que pueden ponerse a prueba.</li> <li>• Después se diseñara la manera en que la paciente pueda confrontar de alguna manera por sí misma estas hipótesis.</li> <li>• Se reorientara aquellas creencias falsas y negativas de la paciente acerca de si misma, del mundo en que vive y el futuro en relación a las personas que la rodean.</li> <li>• Se modificaran actitudes y conductas por medio de cambios de conceptos y organizar de nuevo una serie de ideas de acuerdo con la lógica y la realidad.</li> </ul>	1 hora con 45 minutos
SESION Nº 4	<b>Reestructuración cognitiva</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar, analizar, y modificar las interpretaciones o los pensamientos erróneos que la paciente experimenta en determinadas situaciones en relación a su madre.</li> <li>• Reducir el pensamiento dicotómico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se identifican los pensamientos dicotómicos, se valoran las situaciones de manera extrema, blanco o negro y no en base a matices o en una dimensión continua, demostrarle a la paciente que piensa de esa manera y convencerle de que le interesa dejar de hacerlo.</li> <li>• Se muestra directamente a la paciente que pensar en un continuo es más realista y adaptativo que hacerlo de manera dicotómica. Para ello se recurre a los ejemplos de su vida y se utiliza el diálogo socrático, para dar cuenta de la inexistencia de pruebas concretas que corroboren sus pensamientos. Con la práctica, el pensamiento dicotómico declinará gradualmente y la paciente irá incorporando el método para cuestionar su</li> </ul>	1 hora con 45 minutos

			propia manera de pensar.	
<b>SESION Nº 5</b>	<b>Control creciente de las emociones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconceptualizar las emociones, trabajando en el control de las emociones y en su regularización enfocándose en dos aspectos: La vulnerabilidad emocional y el ambiente o contexto invalidante.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se trabaja básicamente en demostrarle a la paciente que sus expresiones no necesariamente tendrán consecuencias negativas. Al ceder el pensamiento dicotómico se evalúa de manera más crítica sus propios pensamientos lo que conlleva una disminución de las desequilibradas reacciones del estado de ánimo, porque la paciente comenzará a manifestar sus emociones de manera más adaptativa y assertiva según sea la situación.</li> <li>Se trabaja en la reconceptualización de las emociones, es decir, explicarle al paciente que no es malo, por ejemplo, experimentar rabia, que es un sentimiento humano, sino lo que hay que trabajar es su manera de expresión.</li> </ul>	1 hora con 45 minutos
<b>SESION Nº 6</b>	<b>Mejorar el control de la impulsividad. Auto-observación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar sus relaciones interpersonales, disminuir la intensidad y la frecuencia de las conductas impulsivas, así como una mayor integración y comprensión de sus conflictos internos y relacionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se trabaja con la paciente su capacidad de elegir si actuará o no en base a un impulso, para luego no lamentarse de su conducta.</li> <li>Se interviene en base a la autoobservación para identificar el impulso antes de actuar, luego se explorarán lo ventajoso de lograr un control de estos impulsos para inhibir la respuesta automática. Consecuentemente, se exploran alternativas y luego se seleccionan las respuestas considerando las expectativas de la paciente y lo que puede bloquear una mejor elección de estas respuestas, como la ira descontrolada.</li> <li>Finalmente, se instrumentaliza la respuesta, se pone en práctica y a prueba en experimentos conductuales.</li> </ul>	1 hora con 45 minutos
<b>SESION Nº 7</b>	<b>Entrenamiento en habilidades Sociales</b>	Comprender la utilidad de canalizar los propios sentimientos para que exista una efectiva comunicación, aprendiendo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se enseñara a la paciente la importancia de la empatía, la comunicación assertiva y el saber escuchar. Se le hará comprender que el escuchar de verdad es un acto de voluntad y una función activa del ser humano; es una habilidad que puede practicarse y que requiere nuestra atención plena.</li> </ul>	1 hora con 45 minutos

		<p>distintas técnicas que facilitan la comunicación asertiva y escucha activa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se le explica las consecuencias de no saber escuchar, los puntos que facilitan la escucha activa y los beneficios de la misma.</li> <li>• Posteriormente se explicara e identificara situaciones en las que utilizando correctamente la escucha activa y la comunicación asertiva se solucionan posibles conflictos y la manera en que puede ser manejado por la paciente.</li> </ul>	
<b>SESION Nº 8</b>	<b>Entrenamiento en habilidades Sociales</b>	<p>Ofrecer estrategias de interacción social que posibiliten la manifestación asertiva de conductas y emociones dentro del contexto familiar, académico, laboral y social, orientadas al desarrollo de habilidades nuevas o conductas alternativas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se enseñara a la paciente a fortalecer sus relaciones sociales e involucrarse asertivamente en situaciones sociales con comportamientos adecuados de madurez, no infantilizados y/o dependientes.</li> <li>• Asimismo se resaltara el valor y función de la comunicación asertiva en sus relaciones sociales y la expresión de emociones mediante juego de roles y esto podrá ser practicado por la mismo paciente en diferentes situaciones.</li> <li>• Posteriormente se explicaran e identificaran situaciones de estrés o de episodios depresivos y la manera en que puede ser manejado por la paciente.</li> </ul>	1 hora con 45 minutos
<b>SESIÓN Nº 9</b>	<b>Revisión de las estrategias aprendidas</b>	<p>Evaluar el nivel de aprendizaje de las sesiones a través de la revisión de auto-registros, auto-informes y juego de roles en el proceso y al finalizar las sesiones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se le pide a la paciente sus opiniones acerca de las sesiones, se le dará una ficha de ejercicios sobre las estrategias aprendidas, las acciones y comportamientos que ha de seguir y que ha aprendido, si las ha puesto en práctica en la temporada de estadía en el centro de psiquiatría, en su casa con su familia y en especial con su madre, si ha tenido éxito y en que se le ha hecho difícil.</li> <li>• Se llevara a cabo una autoevaluación general y una revisión de sus auto-registros y auto-informes.</li> </ul>	1 hora con 45 minutos

## **V. TÉCNICA TERAPÉUTICA A UTILIZAR**

Terapia Cognitiva- Conductual

## **VI. TIEMPO DE EJECUCIÓN**

El proceso terapéutico tiene una duración de 6 meses con un total de nueve sesiones, llevándose a cabo una sesión semanalmente, las cuales tendrán una duración aproximada de repetición de cada sesión de dos a tres semanas, a partir de la tercera sesión. Cada sesión tendrá una duración aproximada de una hora con cuarenta y cinco minutos.

## **VII. LOGROS OBTENIDOS**

Se logró avanzar las dos primeras sesiones programadas en las cuales se consiguió que sus familiares comprendieran parcialmente que la paciente presenta un trastorno límite de personalidad, el cual no le permite mantener conductas funcionales en la medida que ellas esperan y que es probable que necesite una psicoterapia prolongada que la ayude a superar sus propios problemas internos mejorando así sus relaciones interpersonales. Asimismo se consiguió que la paciente aceptará la psicoterapia y la terapia farmacológica.

**Arequipa, 14 de septiembre de 2015**

---

**Claudia Jackeline Soto Paredes**  
**Interna de Psicología**

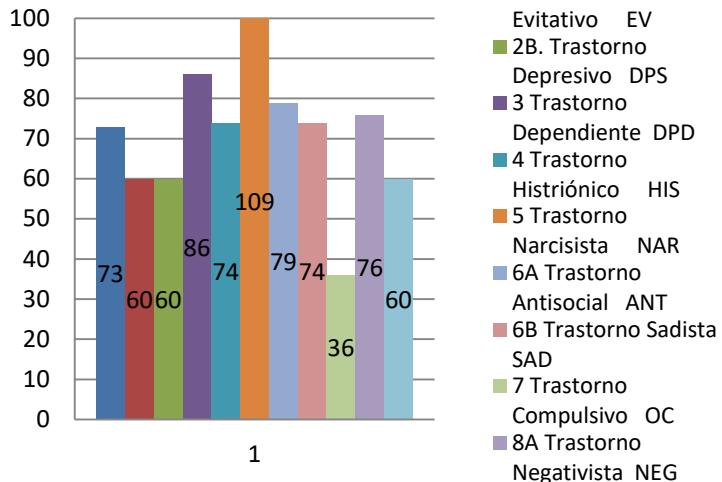
# Resultados Mujeres

		Puntajes BR (Base Rate)
Total sin contestar	0	
Errores(doble marca)	0	
V - Validity	<b>0</b>	
"X" Ajuste de Apertura	<b>78</b>	
"Y" Deseabilidad	<b>74</b>	
"Z" Alteración	<b>69</b>	
<b>Escalas Clínicas de los Patrones de Personalidad EJE-II</b>		
1 Trastorno Esquizoide EZQ.	<b>73</b>	
2A. Trastorno Evitativo EV	<b>60</b>	
2B. Trastorno Depresivo DPS	<b>60</b>	
3 Trastorno Dependiente DPD	<b>86</b>	
4 Trastorno Histriónico HIS	<b>74</b>	
5 Trastorno Narcisista NAR	<b>109</b>	
6A Trastorno Antisocial ANT	<b>79</b>	
6B Trastorno Sadista SAD	<b>74</b>	
7 Trastorno Compulsivo OC	<b>36</b>	
8A Trastorno Negativista NEG	<b>76</b>	
8B Trastorno Masoquista MAS	<b>60</b>	
<b>Patología de Personalidad Severa EJE-II</b>		
S Trastorno Esquizotípico EZT	<b>64</b>	
C Trastorno Límite LIM	<b>83</b>	
P Trastorno Paranoide	<b>75</b>	
<b>Escalas Síndromes Clínicos EJE-I.</b>		
A-Ansiedad ANS	<b>75</b>	
H-Somatomorfo SOM	<b>17</b>	
N- Bipolar -Maníaco	<b>80</b>	
D-Distimia DIS	<b>65</b>	
B-Dependencia Alcohol OH	<b>70</b>	
T-Dependencia Drogas DX	<b>64</b>	
R-Trast EstrésPos TrumaTSPT	<b>50</b>	
<b>Escalas Síndromes Clínicos EJE-I. Severos</b>		
SS Trast del Pensamiento	<b>62</b>	
CC Depresión Mayor	<b>63</b>	
PP Trastorno delirante	<b>75</b>	

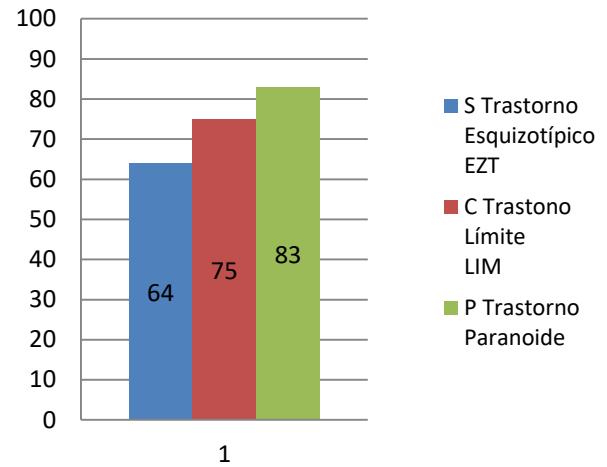
- **Patología marcada mayor a 100**
- **Patología posible 85 a 99**
- **Indicador Moderado 75 – 84**
- **Indicador Sugestivo 60 – 74**
- **Indicador Bajo 36 – 59**
- **Indicador Nulo 0 – 35**

NOMBRE: MARÍA FERNANDA

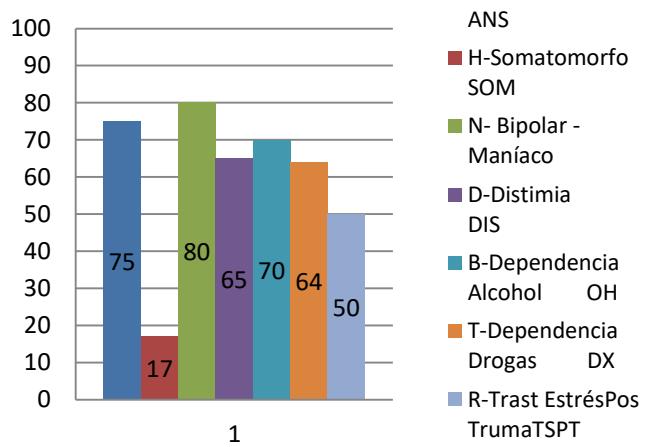
## Patrones de personalidad



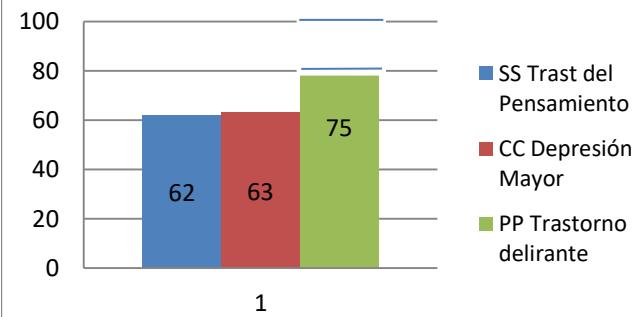
## Personalidad Severa



## Síndromes clínicos



## Síndromes clínicos severos



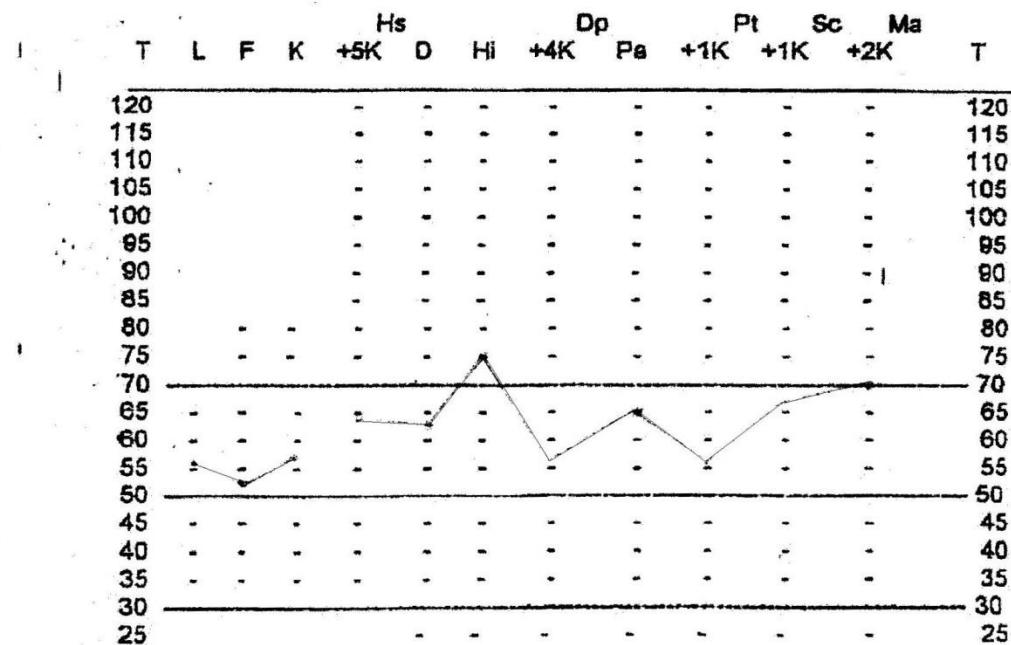
**INVENTARIO MULTIFÁSICO DE PERSONALIDAD (MMPI)**  
**MINI MULT**  
(Hoja de Respuesta)

Nombres y apellidos: María Fernanda G.T. Edad: 24  
Estado Civil: Soltera Grado de Instrucción: Superior  
Ocupación: Docente Fecha de examen: 10/09/2015

1. V F	13. V F	25. V F	37. V F	49. V F	61. V F
2. V F	14. V F	26. V F	38. V F	50. V F	62. V F
3. V F	15. V F	27. V F	39. V F	51. V F	63. V F
4. V F	16. V F	28. V F	40. V F	52. V F	64. V F
5. V F	17. V F	29. V F	41. V F	53. V F	65. V F
6. V F	18. V F	30. V F	42. V F	54. V F	66. V F
7. V F	19. V F	31. V F	43. V F	55. V F	67. V F
8. V F	20. V F	32. V F	44. V F	56. V F	68. V F
9. V F	21. V E	33. V F	45. V F	57. V F	69. V F
10. V F	22. V E	34. V F	46. V F	58. V E	70. V F
11. V F	23. V F	35. V F	47. V F	59. V E	71. V F
12. V F	24. V F	36. V F	48. V F	60. V F	

	L	F	K	Hs +5K	D	Hi	Dp +4K	Pa	Pt +1K	Sc +1K	Ma +2K
Puntaje Directo	2	1	7	5	7	15	4	4	5	6	8
Puntaje Equivalente	6	4	16	12	26	33	16	13	13	18	22
Añadir K				8			6		16	16	3
Puntaje Directo Corregido	6	4	16	20	26	33	22	13	29	34	25
Puntaje T	56	53	57	64	63	75	57	65	56	67	70

DIAGNÓSTICO: .....





# TONI 2

HOJA DE ANOTACIÓN

## TEST DE INTELIGENCIA NO VERBAL

*Apreciación de la habilidad cognitiva  
sin influencia del lenguaje*

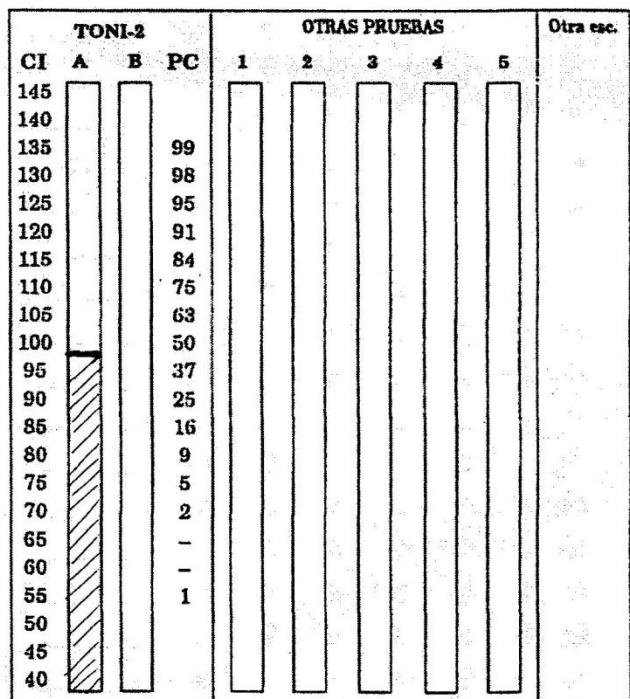
### A. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Nombre Maria Fernanda C. T.  
 Nombre del padre o tutor -  
 Centro Hospital Honorio Delgado Espinosa  
 Curso -  
 Examinado por Claudia Soto Paredes

	Año	Mes	Día
Fecha examen	2015	09	09
Fecha nacimiento	1991	05	05
Edad	24	04	04

Sexo:  M  F

### B. RESULTADOS Y PERFIL



#### TONI-2. Forma A

PD= 32 CI= 99 PC= 48 ETM=   

#### TONI-2. Forma B

PD=    CI=    PC=    ETM=   

#### Otras pruebas

1.	PD= <u>  </u>	PT <sub>01</sub> = <u>  </u>
2.	PD= <u>  </u>	PT <sub>01</sub> = <u>  </u>
3.	PD= <u>  </u>	PT <sub>01</sub> = <u>  </u>
4.	PD= <u>  </u>	PT <sub>01</sub> = <u>  </u>
5.	PD= <u>  </u>	PT <sub>01</sub> = <u>  </u>
6.	PD= <u>  </u>	PT <sub>01</sub> = <u>  </u>

(1) Escala utilizada: \_\_\_\_\_

CLASIFICACIÓN: MEDIO

### C. CONDICIONES DE APLICACIÓN

- Motivo de la aplicación: *Evaluar la habilidad cognitiva*
- Lugar adecuado: Sí  No  afectó a la aplicación: Sí  No
- Aplicación: Individual  Colectiva
- Aceptación por parte del sujeto: BUENA
- Actitud: BUENA
- Relación con el examinador: BUENA
- Comprensión de la tarea: BUENA
- Interés: SUFICIENTE
- Otras: \_\_\_\_\_



Autores: Linda Brown, Rita J. Shellenbach y Susan K. Johnson. Copyright © 1990 by PRO-ED, Austin, Texas 78758.  
 Copyright de la adaptación española © 1995 by TEA Ediciones, S.A. - Edita: TEA Ediciones, S.A.; Paseo Bernardo de Salas, 24; 28035 MADRID - Prohibida la reproducción total o parcial. Todos los derechos reservados - Este

**D. RESPUESTAS FORMA A**

**5-7**

1. 1 2 3 4 5 6  
2. 1 2 3 4 5 6  
3. 1 2 3 4 5 6

24. 1 2 3 4 5 6  
25. 1 2 3 4 5 6

0  
1

26. 1 2 3 4 5 6  
27. 1 2 3 4 5 6

1  
1

28. 1 2 3 4 5 6  
29. 1 2 3 4 5 6

1  
1

30. 1 2 3 4 5 6  
31. 1 2 3 4 5 6

1  
1

32. 1 2 3 4 5 6  
33. 1 2 3 4 5 6

1  
0

34. 1 2 3 4 5 6  
35. 1 2 3 4 5 6

0  
0

36. 1 2 3 4 5 6  
37. 1 2 3 4 5 6

0  
0

38. 1 2 3 4 5 6  
39. 1 2 3 4 5 6

0  
0

40. 1 2 3 4 5 6  
41. 1 2 3 4 5 6

0  
0

42. 1 2 3 4 5 6  
43. 1 2 3 4 5 6

0  
0

44. 1 2 3 4 5 6  
45. 1 2 3 4 5 6

0  
0

46. 1 2 3 4 5 6  
47. 1 2 3 4 5 6

0  
0

48. 1 2 3 4 5 6  
49. 1 2 3 4 5 6

0  
0

50. 1 2 3 4 5 6  
51. 1 2 3 4 5 6

0  
0

52. 1 2 3 4 5 6  
53. 1 2 3 4 5 6

0  
0

54. 1 2 3 4 5 6  
55. 1 2 3 4 5 6

0  
0

**8-9**

4. 1 2 3 4 5 6  
5. 1 2 3 4 5 6  
6. 1 2 3 4 5 6  
7. 1 2 3 4 5 6

20. 1 2 3 4 5 6  
21. 1 2 3 4 5 6

1  
1

22. 1 2 3 4 5 6  
23. 1 2 3 4 5 6

1  
1

→ UMBRAL

**10-12**

8. 1 2 3 4 5 6  
9. 1 2 3 4 5 6  
10. 1 2 3 4 5 6  
11. 1 2 3 4 5 6

34. 1 2 3 4 5 6  
35. 1 2 3 4 5 6

0  
0

36. 1 2 3 4 5 6  
37. 1 2 3 4 5 6

0  
0

38. 1 2 3 4 5 6  
39. 1 2 3 4 5 6

0  
0

→ TECHO

**13-17**

12. 1 2 3 4 5 6  
13. 1 2 3 4 5 6  
14. 1 2 3 4 5 6  
15. 1 2 3 4 5 6  
16. 1 2 3 4 5 6

40. 1 2 3 4 5 6  
41. 1 2 3 4 5 6

0  
0

42. 1 2 3 4 5 6  
43. 1 2 3 4 5 6

0  
0

44. 1 2 3 4 5 6  
45. 1 2 3 4 5 6

0  
0

46. 1 2 3 4 5 6  
47. 1 2 3 4 5 6

0  
0

48. 1 2 3 4 5 6  
49. 1 2 3 4 5 6

0  
0

50. 1 2 3 4 5 6  
51. 1 2 3 4 5 6

0  
0

52. 1 2 3 4 5 6  
53. 1 2 3 4 5 6

0  
0

54. 1 2 3 4 5 6  
55. 1 2 3 4 5 6

0  
0

**18-20**

17. 1 2 3 4 5 6  
18. 1 2 3 4 5 6  
19. 1 2 3 4 5 6  
20. 1 2 3 4 5 6  
21. 1 2 3 4 5 6

56. 1 2 3 4 5 6  
57. 1 2 3 4 5 6

0  
0

58. 1 2 3 4 5 6  
59. 1 2 3 4 5 6

0  
0

60. 1 2 3 4 5 6  
61. 1 2 3 4 5 6

0  
0

62. 1 2 3 4 5 6  
63. 1 2 3 4 5 6

0  
0

64. 1 2 3 4 5 6  
65. 1 2 3 4 5 6

0  
0

**21 y más**

22. 1 2 3 4 5 6  
23. 1 2 3 4 5 6

56. 1 2 3 4 5 6  
57. 1 2 3 4 5 6

1  
0

**E. RESUMEN DE PUNTUACIONES**

Elemento umbral .....

29

Respuestas correctas entre umbral y techo o fin .....

3

Puntuación directa.....

32 CI = 99

PROMEDIO

