

Propiedades psicométricas de la Escala de Violencia Organizacional y Agresión en el Clima Laboral en Puerto Rico

Psychometric Properties of the Organizational Violence and Aggression Scale in the Workplace Climate of Puerto Rico

Rita Vélez Alvarado
Consultora independiente, Puerto Rico

Adam Rosario Rodríguez
Universidad Albizu, San Juan, Puerto Rico

Abner Vélez
Consultor independiente, Puerto Rico

Resumen

La violencia en el lugar de empleo se refiere a la amenaza o la acción violenta en contra del empleado. El propósito de este estudio fue analizar las propiedades psicométricas de la Escala de Violencia Organizacional y Agresión en el Clima Laboral (EVOACL), desarrollada por Kessler et al. (2008), en una muestra de adultos puertorriqueños. Un total de 204 trabajadores participaron en este estudio de carácter exploratorio, tipo instrumental y psicométrico. Los resultados manifestaron una solución de tres factores como la más apropiada para explicar la variancia en las puntuaciones. Estos factores fueron identificados como Políticas y Procedimientos, Procedimientos y Respuesta e Imposición de Prácticas Inseguras. Un total de 18 reactivos cumplieron con los criterios de discriminación y cargas factoriales apropiadas (seis reactivos por factor). El índice de confiabilidad de la escala fue de .96 Alfa de Cronbach para las dimensiones de la Políticas y Procedimientos y Procedimientos y Respuestas y .92 Alfa de Cronbach para la dimensión de la Imposición de Prácticas Inseguras. Estos resultados sugieren que la EVOACL tiene el potencial para medir este constructo en el ambiente laboral puertorriqueño. Además, la EVOACL permitirá el avance de nuevas investigaciones sobre el fenómeno de la de Violencia Organizacional y Agresión en el Clima Laboral en la población laboral de Puerto Rico.

Palabras clave: violencia organizacional, agresión física, agresión psicológica

Rita Vélez Alvarado; Psicología Industrial Organizacional de la Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico, consultora independiente, Puerto Rico. Adam Rosario Rodríguez; Universidad Albizu, San Juan, Puerto Rico. Abner Vélez; consultor independiente, Puerto Rico.

La correspondencia en relación con este artículo se dirige a Rita Vélez Alvarado PhD; Psicología Industrial Organizacional de la Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico. Correo electrónico: rita.velez1@upr.edu



Abstract

Violence in the workplace refers to threatening or violent action against an employee. The purpose of this study was to analyze the psychometric properties of the Organizational Violence and Aggression in the Workplace Climate Scale (EVOACL) Kessler et al. (2008) in a sample of Puerto Rican adults. A total of 204 workers participated in this exploratory, instrumental and psychometric study. The results showed a Three-factor solution as the most appropriate to explain the variance in the scores. These factors identified as Policies and Procedures, Procedures and Response, and Imposition of Unsafe Practices. A total of 18 items met the criteria of discrimination and appropriate factor loads (six items per factor.) The reliability index of the scale was .96 (Cronbach's alpha) for the dimensions of the Policies and Procedures and Procedures and Responses and .92 (Cronbach's alpha) for the dimension of the Imposition of Unsafe Practices. These results suggest that the EVOACL has the potential to measure this construct in the Puerto Rican work environment. Also, EVOACL will allow the advance of new research on the phenomenon of Organizational Violence and Aggression in the Workplace Climate in the working population of Puerto Rico.

Keywords: Organizational Violence, Physical Aggression, Psychological Aggression

La violencia dentro del entorno laboral, ya sea física o verbal, representa un riesgo significativo para el desarrollo, la salud y la vida de los empleados. Las investigaciones en torno a este tema han identificado un gran número de antecedentes y factores de riesgo que influyen en los actos de violencia y sus consecuencias. La mayor parte de la literatura se ha enfocado en la personalidad del individuo o en las condiciones de trabajo que pueden afectar al empleado, como las injusticias o los estresores laborales. Sin embargo, han prestado poca atención a los dilemas en el clima laboral que pueden crear condiciones que faciliten o inhiban los actos de violencia en el lugar de empleo. El constructo acerca de la seguridad en el clima laboral ha sido bien desarrollado hacia la seguridad organizacional y se ha relacionado tanto con el comportamiento organizacional como con los accidentes en el lugar de empleo (Kessler et al., 2008; Spector et al., 2014; Spector et al., 2015).

La violencia en el lugar de empleo, según el Departamento del Trabajo y Recursos Humanos del Gobierno de Puerto Rico (2016), se refiere a la amenaza o la acción violenta en contra del empleado. Esta puede ocurrir tanto en el escenario de trabajo como fuera del entorno laboral, y comenzar con amenazas o agresiones verbales y terminar con la agresión física y el homicidio.

Merchant y Lundell (2001) han clasificado cuatro tipos de violencia en el lugar de trabajo. La violencia tipo 1 es aquella en que el empleado es el objetivo y otro individuo es el actor. Puede ocurrir la comisión de un crimen violento por un extraño, tal como un robo a mano armada. El tipo 2 ocurre entre un empleado y un cliente o paciente, siendo las personas que trabajan con el público las que están expuestas a este tipo. El tipo 3 se refiere a la violencia o agresión por parte de compañeros de trabajo y puede ocurrir en cualquier trabajo. Finalmente, la violencia tipo 4 es la que se filtra constantemente en el ambiente laboral. No obstante, los tipos de violencia 2 y 3 surgen de las interacciones entre las personas, esencialmente en el lugar de trabajo, donde pueden producirse conflictos que desembocan en agresión verbal y posiblemente física. Sin embargo, los mecanismos que producen los tipos de violencia 1 y 4 se desarrollan fuera del lugar de trabajo.

ESCALA DE VIOLENCIA ORGANIZACIONAL Y AGRESIÓN EN PUERTO RICO

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la violencia en el lugar de trabajo encierra aquellos sucesos en los que el personal experimenta acciones de abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, que pongan en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud (Butera, 2016; OIT, 2003). A tenor con Martínez-Isasi et al. (2015), el trabajo es sinónimo de buena salud, dependiendo siempre de la calidad de este. Sin embargo, establece que las causas de la violencia en el lugar de trabajo no se sitúan en la escala de lo personal, sino que son la consecuencia demostrativa de una mala organización de las tareas y de una deficiencia comunicativa en la organización. Si se concibe la violencia en el lugar de trabajo como un caso aislado, se tiende a la criminalización del sujeto que la efectúa, obviando el buen funcionamiento de una entidad que, de hecho, está repleta de carencias, aunque no se resienta en el ámbito productivo. La violencia en el lugar de trabajo es un síntoma consecuencia de estas lagunas o insuficiencias; por lo tanto, el tratamiento debe ser integral y no limitarse al terreno de lo personal, lo que generaría soluciones paliativas, no definitivas. A pesar de que la salud laboral ha estado presente desde tiempos inmemorables, al ser el trabajo una actividad sustantiva de los seres humanos, la intención de la salud en el trabajo consiste en lograr la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las labores (Jaramillo, 2008).

Es importante prevenir cualquier situación que atente contra el bienestar físico y mental de los empleados. De la misma manera, es fundamental protegerlos contra las consecuencias de estas situaciones. Es conveniente colocar y mantener al trabajador en un empleo adecuado a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas. Además, se debe adaptar el trabajo a la persona y cada persona a su actividad. Hay que reconocer que el entorno laboral puede ser un agente capaz de deteriorar la salud de las personas durante el desempeño de su trabajo. La salud mental y emocional de los empleados, en parte, vienen determinadas por las características del entorno ocupacional y, entre esas características, los factores psicosociales y organizativos, los cuales desempeñan un papel relevante. Entre los predecesores que contribuyen a tener problemas de la salud mental, que a menudo reciben el nombre de factores estresantes, se consideran variables especialmente importantes para su deterioro, así como las demandas psicológicas del puesto de trabajo, las posibilidades de control, la participación en la toma de decisiones, el apoyo social en el trabajo, las condiciones de empleo y las relaciones formales e informales en el trabajo. Cuando uno o más de estos factores estresantes se mantiene activo, las respuestas reversibles a corto plazo pueden originar modificaciones más estables y menos reversibles de la salud mental del trabajador, como el agotamiento (OIT, 2003).

En esa misma dirección, algunos autores (Jaramillo, 2008; Martínez-Isasi et al., 2015; Pawlett, 2013) exponen que la salud laboral tiene como objetivos primordiales la prevención de la enfermedad y la promoción de la salud, así como también el tratamiento y rehabilitación de lesiones y enfermedades derivadas del trabajo. Por un lado, se trata de que existan condiciones de trabajo apropiadas, las cuales resulten en una adecuada salud laboral y un alto desempeño y calidad del servicio; por otro lado, si la relación es negativa, las condiciones de trabajo son inadecuadas y pueden desencadenar trastornos tanto físicos como psicológicos. Asimismo, la violencia tiene consecuencias trascendentales en la salud física y emocional de los empleados, que resulta en altos costos económicos debido a la disminución en la productividad y a un mayor nivel de ausentismo laboral. La violencia hacia los trabajadores es

evidente: puede ser física, psicológica y/o verbal, y se manifiesta en forma de conductas; es la que realiza un usuario o beneficiario del servicio. De igual manera, quien la sufre es un ser humano, a quien se ha dañado o herido física o mentalmente. La conducta violenta también se ha asociado con la ausencia de autocontrol y la impulsividad del individuo, aumentando la probabilidad de que la persona se vea involucrada en acciones de agresividad. De igual modo, se ve ligada a los niveles altos de psicoticismo y neuroticismo, resultando en desviaciones del comportamiento de las personas. También, se puede relacionar al resultado de un aprendizaje por modelaje, observación o imitación.

Por su parte, Mensah-Boafo (2016) sostiene que la gente interactúa de acuerdo con cómo percibe una situación, cómo entiende el encuentro social y los significados que le trae. La perspectiva de los factores interpersonales y situacionales es importante para explicar la violencia en el lugar de trabajo, dado que reconoce que los perpetradores a menudo consideran su comportamiento como legítimo e incluso como moral. Así, las creencias sobre justicia y equidad, la asignación de culpas y las razones que las personas proveen para justificar sus comportamientos agresivos se consideran neurálgicas. Las argumentaciones anteriores sugieren que la violencia en el lugar de trabajo tiene dos vertientes: la violencia instrumental y la violencia reactiva. La violencia instrumental es aquella que se emplea para influir y coaccionar a otros. Igualmente, para establecer y proteger los valores sociales, la identidad o para alcanzar la justicia o la retribución. La violencia reactiva se caracteriza por conductas y actitudes impulsivas, la actitud irreflexiva impulsada por el enojo y dirigida a dañar a la víctima. Generalmente, se considera una reacción ante cualquier provocación percibida.

Undie et al. (2016) revelan que aproximadamente 1.6 millones de trabajadores en las últimas décadas pierden la vida y sufren lesiones no letales como resultado de la violencia en el lugar de trabajo, y las agresiones físicas y psicológicas constituyen un problema de índole internacional. La violencia en el lugar de trabajo es considerada como:

Toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma. La violencia interna en el lugar de trabajo es la que tiene lugar entre los trabajadores, incluidos directores y supervisores. La violencia externa es la que tiene lugar entre trabajadores (directores y supervisores) y toda otra persona presente en el lugar de trabajo ([Organización Internacional del Trabajo, 2003](#), p. 4).

Las investigaciones ([Kessler et al., 2008](#)) han demostrado que las interacciones entre empleados y entre empleados y otros dentro de la organización pueden conducir a la violencia y a la agresión. Del mismo modo, se ha demostrado que los conflictos interpersonales entre los empleados se correlacionan significativamente con conductas agresivas en el trabajo. Además, se ha revelado que la exposición del empleado a climas laborales de violencia suele ser un predictor del estrés físico y tensión psicológica, como la ansiedad y la depresión laboral ([Kessler et al., 2008](#)).

De acuerdo con Kessler et al. (2008) el clima de violencia debe incluir elementos que evalúen tanto las políticas formales como las prácticas reales relativas al control de la violencia física y la agresión verbal en el trabajo. A tales efectos, propone tres dimensiones correlacionadas al clima de violencia laboral: Políticas y Procedimientos, Procedimientos y Respuestas e Imposición de Prácticas

ESCALA DE VIOLENCIA ORGANIZACIONAL Y AGRESIÓN EN PUERTO RICO

Inseguras. En particular, la dimensión de las Políticas y Procedimientos mide la concienciación de los empleados sobre las normas y reglamentos formales en torno a la prevención de la violencia y la agresión, y la difusión de información relacionada con la violencia y la prevención de la agresión a través de la formación y otros canales formales de comunicación. En cambio, la dimensión de Procedimientos y Respuestas mide la evaluación de los empleados en la medida en que la dirección realmente se adhiere a las políticas formales de prevención de la violencia y la agresión, así como las respuestas de la dirección a los incidentes de violencia y agresión. Tanto las políticas como las prácticas se unen en la producción de un clima favorable para la violencia.

Las políticas deben existir y los empleados deben ser conscientes de ellas para influir en comportamientos que puedan facilitar o inhibir la agresión y la violencia en el trabajo. Esto lleva a los empleados a saber lo que espera de la organización. Sin embargo, las políticas en sí mismas son insuficientes, ya que las prácticas podrían reemplazar las políticas cuando la administración elige ignorar o incluso contradecir la política. Por lo tanto, las prácticas presenciadas por los empleados aclaran el comportamiento esperado dentro del grupo de trabajo inmediato para crear un clima favorable, las organizaciones deben tener no solamente políticas, sino también prácticas que apliquen esas políticas. Además de las políticas y prácticas inseguras, se incluye una dimensión adicional, las Imposiciones de Prácticas Inseguras, en la medida actual del clima de violencia. También, la prioridad de la seguridad sobre la productividad, la comodidad individual de los empleados y otras presiones de trabajo como un elemento importante de las medidas climáticas de seguridad. Sobre la base de estos hallazgos, se cuestiona que la última dimensión del clima de violencia es la presión que los empleados perciben para ignorar políticas y procedimientos de prevención de la violencia para satisfacer sus otras demandas.

De acuerdo con la revisión de literatura, se hace necesario resaltar que en Puerto Rico no existe un instrumento válido para la población que conforma la fuerza laboral que pueda medir la exposición a actos violentos y agresividad en el lugar de empleo por parte de personal interno, es decir compañeros de trabajo o externos, clientes, usuarios o pacientes, en el caso del sector de la salud. En Puerto Rico, *The Workplace Bullying Alliance (2015)* indicó que el 65% de los encuestados fueron testigos de maltrato excesivo en sus lugares de empleo. También reveló que el 26.7% de las personas afirman que el maltrato desmedido se ha acentuado desde que comenzó la recesión económica en la isla y que este tiende a ser cada vez más severo. Se describe esta situación como “la epidemia del siglo 21”, la cual se considera como el conjunto de acciones malintencionadas y repetitivas que lleva a cabo un empleado contra otro con el propósito de intimidarlo, amenazarlo, menospreciarlo, rebajarlo y destruirlo profesionalmente con el objetivo que renuncie a su lugar de trabajo. Por otro lado, de manera similar, los resultados para el año 2018 demostraron que estas actitudes de violencia en el ambiente laboral continúan en ascenso. Los estudios indican que el 67.1% fueron testigos del maltrato abusivo repetido, demostrando sin duda razonable un aumento en la incidencia de este renglón. Resulta interesante destacar que las organizaciones que no toman en cuenta las denuncias de sus empleados, les representan un costo en días por ausencia de 300.000 millones de dólares a los patronos ([El Martillo de Suarez, 2019](#)).

A tales efectos, este estudio tuvo como objetivo analizar las propiedades psicométricas de la Escala de Violencia Organizacional y Agresión en el Clima Laboral, desarrollado por Kessler et al. (2008) para la población puertorriqueña, que permita identificar, medir y reconocer los actos de violencia

que experimenta un individuo en su área de trabajo. De esta manera, se tiene un instrumento que permite determinar si en el lugar de trabajo existe un clima seguro, reconociendo el grado al que el empleado puede estar expuesto a sufrir agresiones físicas o psicológicas. Esta escala ausculta las políticas, procedimientos, prácticas y la predisposición a la violencia y agresiones hacia los empleados en su entorno de trabajo. Además, dado que las investigaciones en torno al tema han evidenciado que la exposición del empleado a climas laborales de violencia, resultan en el desarrollo de la ansiedad y depresión laboral (Kessler et al., 2008), la validación de la escala para la población puertorriqueña constituirá un buen recurso para examinar su efecto a través del uso de otras escalas validadas para la población puertorriqueña. De igual forma, se continúa ratificando la confiabilidad de esta.

Propósito del estudio

El propósito de esta investigación es acceder a las propiedades psicométricas de la Escala de Violencia Organizacional y Agresión en el Clima Laboral (EVOACL), desarrollado por Kessler et al. (2008), versión en español, para la población puertorriqueña. Específicamente, esta investigación cuenta con seis objetivos principales:

1. Traducir del idioma inglés al español, utilizando el método de traducción inversa de Brislin (1970, 1986), la EVOACL (Kessler et al., 2008).
2. Analizar la estructura factorial de la Escala de Violencia Organizacional y Agresión en el Clima Laboral con la ayuda de análisis de factores confirmatorios.
3. Analizar la capacidad de discriminación de los reactivos de la escala y sus subescalas mediante el análisis de discriminación de los reactivos rbis.
4. Analizar la consistencia interna de la escala para cada una de las subescalas por medio del coeficiente Alfa de Cronbach.
5. Analizar la validez convergente y divergente de las subescalas mediante la Varianza Media Extraída.
6. Analizar los coeficientes de correlación entre las subescalas.

Método

Diseño

Se utilizó una metodología cuantitativa a través de un diseño no experimental de enfoque transversal, tipo instrumental donde se analizaron las propiedades psicométricas de la EVOACL (Kessler et al., 2008) mediante el análisis de factores y el análisis de factores confirmatorios. De este modo, se puso a prueba la estructura factorial del instrumento y se cumplió con los objetivos formulados.

Participantes

Dado que el enfoque de esta investigación fue de carácter positivista, el tamaño de la muestra final fue de 204 participantes del sector público y privado de Puerto Rico. La muestra fue no probabilística, en donde la selección de los participantes no depende de la probabilidad, sino de las causas relacionadas con las características del estudio o el objetivo del investigador (Hernández et al., 2014), escogidas a través del muestreo en cadena o por redes (bola de nieve).

ESCALA DE VIOLENCIA ORGANIZACIONAL Y AGRESIÓN EN PUERTO RICO

Para poder participar de la investigación, era necesario que las personas cumplieran con los siguientes criterios de inclusión: tener una edad de 21 años o más, saber leer y escribir en español (es el idioma en que se administraron los instrumentos), estar trabajando actualmente y ser residente en Puerto Rico. Se excluyeron personas menores de 21 años, personas que no supieran leer ni escribir en español, personas que no estuvieran trabajando actualmente en Puerto Rico y personas que no fueran residentes en Puerto Rico.

En la Tabla 1 se puede apreciar la distribución de frecuencias de las variables sociodemográficas que manifestaron los participantes del estudio.

Instrumentos

En primer lugar, se utilizó un cuestionario diseñado por los investigadores para la recolección de los datos sociodemográficos, con el cual se les solicitó a los participantes su género, la edad, el estado

Tabla 1
Características sociodemográficas de los participantes

Características de los participantes	<i>n</i>	%
Género		
Femenino	148	72.5
Masculino	55	27.0
Otro	1	.5
Edad		
21-30	65	31.9
31-40	68	33.3
41-50	35	17.2
51-60	30	14.7
61≤	6	2.9
Estado civil		
Soltero (a)	86	42.2
Casado(a)	76	37.3
Divorciado(a)	17	8.3
Separado(a)	1	.5
Convive	22	10.8
Otra	2	1.0

Continúa...

R. VÉLEZ, A. ROSARIO Y A. VÉLEZ

Características de los participantes	<i>n</i>	%
Preparación académica		
Escuela superior	2	1.0
Créditos universitarios	11	5.4
Grado técnico	13	6.4
Bachillerato	55	27.0
Maestría	90	44.1
Doctorado	33	16.2
Años en el empleo		
≤1	49	24.0
2-10	101	49.5
11-20	37	18.1
21-30	15	7.4
31≤	2	1.0
Área de servicio		
Salud y servicios humanos	57	27.9
Seguridad	10	4.9
Educación	53	26.0
Sector de la banca	8	3.9
Servicio al cliente	33	16.2
Otra	43	21.1
Sector para el cual labora		
Público	74	36.3
Privado	130	63.7

Nota. *N* = 204

civil, la preparación académica mayor alcanzada, el tiempo que lleva en su empleo, la ocupación, el área de servicio y el sector para el cual labora, para poder describir la muestra a ser estudiada. La segunda herramienta que se empleó fue la Escala de Violencia Organizacional y Agresión en el Clima Laboral (EVOACL), desarrollada por Kessler et al. (2008), con el aval de los desarrolladores, aunque es de dominio público. Este ha sido traducido del idioma inglés al idioma español, según recomienda Brislin (1970, 1986), mediante la técnica de traducción revertida por dos bilingües (español-inglés) y revisado

ESCALA DE VIOLENCIA ORGANIZACIONAL Y AGRESIÓN EN PUERTO RICO

por un grupo de expertos en idiomas de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Mayagüez. Este instrumento fue seleccionado porque es una de las pocas herramientas existentes para medir la violencia y la agresión en el clima laboral.

La construcción de la escala conceptualiza tres dimensiones: Políticas y Procedimientos; Procedimientos y Respuesta; y la Imposición de Prácticas Inseguras en torno a la Violencia Física y la Agresión Verbal. El cuestionario está compuesto de 18 reactivos, en formato Likert de seis puntos. El punto 1 significa muy en desacuerdo y el punto 6 muy de acuerdo. La confiabilidad del constructo del cuestionario está apoyada en el método de análisis estadístico factorial y el análisis estadístico de consistencia interna Alpha de Cronbach. Kessler et al. (2008) explican que los coeficientes alfa fueron considerados por cada subescala. La Subescala de Políticas y Procedimientos (reactivos 1-6, $\alpha = .95$), la Subescala de Procedimientos y Respuesta (reactivos 7-12, $\alpha = .90$) y la Subescala de Imposición de Prácticas Inseguras (reactivos 13-18, $\alpha = .90$). Estos niveles de confiabilidad de las subescalas sugieren una muy buena consistencia interna y confiabilidad para las tres dimensiones de la escala (Tabachnik & Fidell, 2013).

Procedimiento

Esta investigación obtuvo la aprobación de la Junta de Revisión Institucional (JRI) de la Universidad Carlos Albizu de Puerto Rico código Sumer 18-10. Todos los participantes fueron invitados a través de la web, utilizando el sistema de encuesta PsychData de manera voluntaria y se obtuvo su consentimiento informado, el cual incluyó el propósito de la investigación y la confidencialidad de la información obtenida, la cual detallaba todos los pormenores del estudio y las garantías éticas que les cobijan como participantes.

Se utilizó el programa IBM SPSS Statistics (versión 26.0) para los análisis estadísticos descriptivos, las correlaciones entre las subescalas, el coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach y la discriminación de los reactivos (r_{bis}). Además, se empleó el programa estadístico IBM AMOS Graphics (versión 26) para realizar el análisis de factores confirmatorios con el fin de medir el constructo latente de la totalidad de la escala y sus dimensiones, según recomienda (Tabachnik & Fidell, 2013). Además, se utilizó el programa STATA (versión 15) para calcular las correcciones de Satorra y Bentler (2001) para las bondades de ajuste de los modelos de ecuaciones estructurales.

Resultados

Análisis factorial de la escala

Para poner a prueba la estructura factorial de la escala de violencia organizacional y agresión en el clima laboral se realizó un análisis de factores confirmatorio (CFA) con modelamiento de ecuaciones estructurales (SEM). En el CFA se utilizó una estimación de máxima verosimilitud. Además, se analizó si la escala poseía una distribución normal y no se encontró evidencia de normalidad, por lo que para el CFA se utilizaron las correcciones de Satorra y Bentler (2001). Primeramente, se puso a prueba un modelo base (MB) en donde los 18 reactivos se agruparon en un solo factor. La intención de realizar este modelo base fue la de corroborar que los reactivos no se agrupan en un solo factor. Los resultados obtenidos para el MB no demostraron tener bondades de ajuste adecuadas (ver Tabla 2).

Tabla 2
Bondades de ajuste para los modelos de análisis de factores confirmatorios

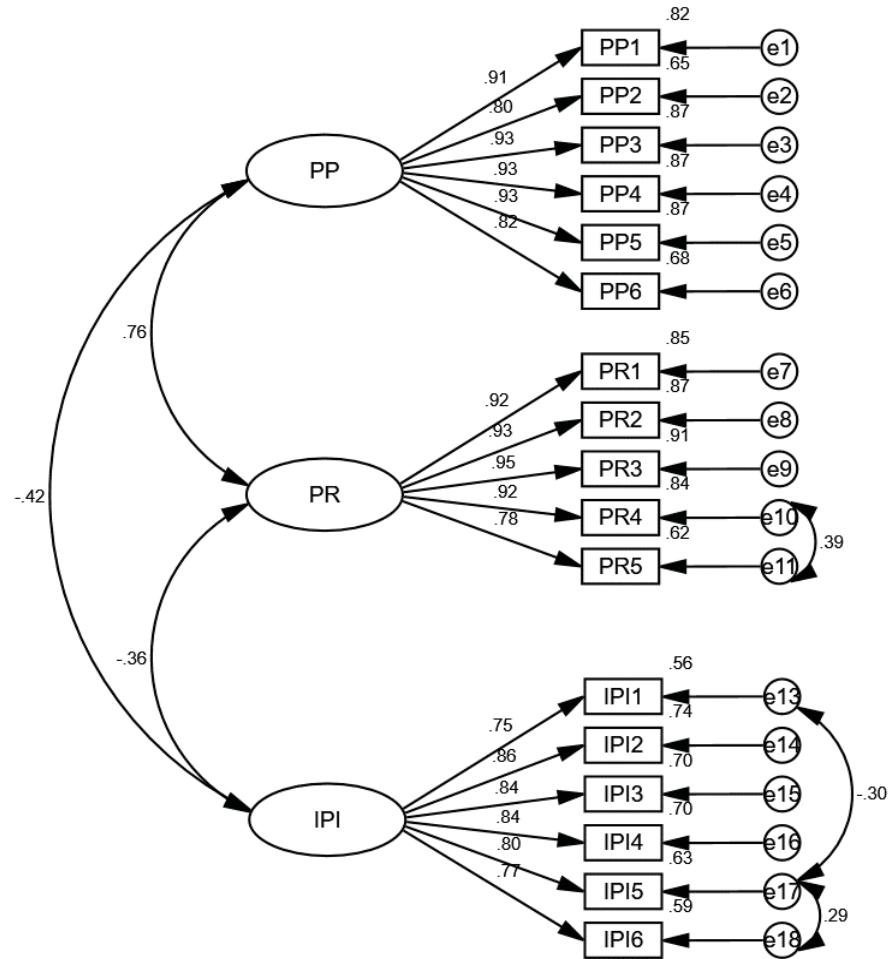
Modelo	χ^2_{corr}	GL	RMSEA	CFI _{corr}	TLI _{corr}	SRMR	AIC	ΔAIC_{corr} comparado con M2	$\Delta RMSEA$ comparado con M2
MB	1,188.46	135	.20	.64	.59	.17	1,661.46	1,332.11	.13
M1	260.06	132	.07	.96	.95	.06	424.92	95.57	.14
M2	182.57	113	.06	.96	.95	.06	329.35		

Nota. MB = Modelo Base unifactorial; M1 = Modelo de tres factores con 6 reactivos por factor; M2 = Modelo de tres factores modificado (modelo final); χ^2_{corr} = chi cuadrado corregido; GL = grados de libertad; RMSEA = Root Mean Square Error Approximation; CFI_{corr} = Comparative Fit Index corregido; TLI_{corr} = Tucker-Lewis Fit Index corregido; SRMR = Standardized Root Mean Squared Residual; AIC = Akaike Information Criterion; ΔAIC = Cambio en el AIC comparado con M2; $\Delta RMSEA$ = Cambio en RMSEA comparado con M2; Todos los estadísticos χ^2_{corr} fueron significativos $p < .001$. Los valores corregidos son basados en las correcciones recomendadas por Satorra y Bentler (2001).

Una vez confirmado que los reactivos de la escala no se ajustan a un solo factor, se procedió a poner a prueba el modelo teórico (M1) en donde se presenta una estructura factorial de tres factores con seis reactivos cada uno: 1) Políticas y Procedimientos; 2) Procedimientos y Respuesta; y 3) Imposición de Prácticas Inseguras. El resultado obtenido no demostró que el M1 tuviera un ajuste adecuado (ver Tabla 1), por lo que se procedió a examinar las cargas factoriales y los índices de modificación. Ante esto, se encontró que el reactivo PR6 del factor 2 (Procedimientos y Respuesta) no lograba tener una carga factorial adecuada poseyendo una carga de .61. Autores como Schumaker y Lomax (2010) recomiendan que se eliminen los reactivos que poseen cargas factoriales menores de .65. Además, al examinar los índices de modificación se encontró que los errores 10-11, 13-17, y 17-18 poseían índices mayores de 15.00, por lo que se decidió añadirles una covarianza para controlar el efecto de correlación entre esos errores. Los efectos grandes (> 15.00) en los índices de modificación pueden deberse a errores de medida en las respuestas de los reactivos que nacen de las características específicas de los reactivos y de los participantes cuando responden los reactivos (Aish & Jöreskog, 1990). Un ejemplo podría ser cuando los reactivos son similares o dicen lo mismo con diferentes palabras, o cuando los participantes responden basados en la deseabilidad social. Una vez controlado el efecto de estos errores, se procedió a poner a prueba este nuevo modelo (M2).

Finalmente, los resultados obtenidos para el M2 demostraron tener mejores bondades de ajuste que los modelos anteriores. Asimismo, este modelo logró obtener bondades de ajuste adecuadas, de acuerdo con Schumacker y Lomax (2010), por lo que se preservó este modelo. Esta versión final de la escala terminó con 17 reactivos (ver Figura 1).

Figura 1
Modelo del análisis factorial confirmatorio del EVOACL final



Discriminación y consistencia interna

Se examinó la discriminación de los reactivos para los factores de la escala mediante el coeficiente de correlación biserial. Todos los reactivos cumplieron con índices de discriminación adecuados ($> .30$) para los tres factores. Para el factor de Políticas y Procedimientos los índices de discriminación fluctuaron entre .79 a .91; en el factor de Procedimientos y Respuesta los valores fluctuaron entre .80 a .91; y en el factor de Imposición de Prácticas Inseguras los valores fluctuaron entre .68 a .82.

Por otro lado, se examinó la consistencia interna para cada factor mediante el coeficiente alfa de Cronbach y la fiabilidad compuesta. Todos los coeficientes fueron adecuados para cada uno de los factores (ver Tabla 3).

R. VÉLEZ, A. ROSARIO Y A. VÉLEZ

Tabla 3
Índices de discriminación y varianza explicada de los reactivos en la versión final de la EVOACL

Reactivos	r^{bis}	R^2
1. La gerencia de esta organización responde con prontitud a los incidentes de violencia.	.89	.82
2. Los administradores de esta organización requieren que cada supervisor o gerente ayude a reducir la violencia en su departamento.	.79	.65
3. La gerencia alienta a los empleados a reportar los actos de agresión física.	.91	.87
4. La gerencia alienta a los empleados a reportar los actos de agresión verbal.	.90	.87
5. La administración presta suma importancia a los reportes de incidentes violentos en el lugar de trabajo perpetuados por otros empleados.	.90	.87
6. Las conductas abusivas no son toleradas en el lugar de trabajo	.80	.68
7. Mi lugar de trabajo nos capacita adecuadamente para prevenir ataques o agresiones físicas o verbales.	.89	.85
8. Mi lugar de trabajo provee procedimientos adecuados para prevenir ataques o asaltos violentos.	.90	.87
9. En mi unidad de trabajo los procedimientos para la prevención de la violencia son minuciosos y detallados.	.91	.91
10. En mi unidad de trabajo, los empleados somos informados de los riesgos potenciales de la violencia.	.91	.84
11. En mi unidad de trabajo, existen programas de capacitación sobre las políticas y procedimientos para prevenir las conductas violentas.	.80	.62
12. En mi unidad de trabajo, para lograr que se haga el trabajo, hay que ignorar algunas políticas de prevención de la violencia.	.68	.56
13. En mi unidad de trabajo, cada vez que aumenta la presión de trabajo, la prioridad es hacer el trabajo lo más rápido posible, aunque esto signifique comprometer la prevención de las conductas violentas.	.82	.74
14. En mi unidad de trabajo, la escasez de personal menoscaba las normas establecidas para la prevención de la violencia.	.80	.70
15. En mi unidad de trabajo, se ignoran las políticas y los procedimientos para la prevención de la violencia.	.81	.70
16. En mi unidad de trabajo, el establecimiento de las políticas y los procedimientos para la prevención de la violencia existen meramente para cumplir con las leyes.	.75	.63
17. En mi unidad de trabajo, es aceptable el ignorar los procedimientos para la prevención de la violencia.	.76	.59

Nota. r_{bis} = índice de discriminación; R^2 = varianza explicada; reactivos del 1 al 6 = Políticas y Procedimientos; reactivos del 7 al 11 = Procedimientos y Respuesta; reactivos del 12 al 17 = Imposición de Prácticas Inseguras.

Análisis de validez convergente, discriminante y correlaciones

Como parte de los análisis realizados, se examinó la validez convergente y discriminante mediante la Varianza Media Extraída (VME). Este análisis permite examinar la varianza explicada en el constructo en relación con sus reactivos. Por lo tanto, la varianza compartida entre dos factores siempre será menor que la varianza explicada, lo que otorga evidencia de validez discriminante (Fornell & Larcker, 1981). Los resultados obtenidos muestran valores adecuados de la VME (ver Tabla 4), ya que sus valores fluctuaron entre .66 a .81, siendo estos mayores a .50 (Fornell & Larcker, 1981). De igual forma, se examinó la relación entre los factores mediante el coeficiente de correlación de Pearson y se encontraron correlaciones significativas que fluctuaron entre -.35 a .74 (ver Tabla 4).

Tabla 4

Media, Desviación Típica, Alfa de Cronbach, Fiabilidad Compuesta, Varianza Media Extraída y Correlaciones (n = 204)

	<i>M</i>	<i>DT</i>	<i>α</i>	FC	VME	1	2	3
1. Políticas y Procedimientos	26.46	9.69	.96	.96	.80	-	.76	-.42
2. Procedimientos y Respuesta	18.10	9.02	.96	.96	.81	.74	-	-.36
3. Imposición de Prácticas Inseguras	17.10	9.56	.92	.92	.66	-.42	-.35	-

Nota. FC = fiabilidad compuesta; VME = varianza media extraída. Todas las correlaciones fueron significativas a $p < .001$. Los valores sobre la diagonal representan las correlaciones entre los factores latentes, mientras que los valores por debajo de la diagonal representan las correlaciones de las puntuaciones directas.

Discusión

A partir de los hallazgos, se puede establecer que la EVOACL posee propiedades psicométricas adecuadas para examinar ciertas conductas violentas y agresivas que los trabajadores tienen que lidiar en su quehacer diario. Estas conductas pueden ser indicadoras y precursoras de la exposición de los empleados a un entorno laboral hostil a tenor con las dimensiones propuestas por la EVOACL: Políticas y Procedimientos, Procedimientos y Respuestas e Imposición de Prácticas Inseguras (Kessler et al., 2008). Los distintos análisis psicométricos realizados sobre el instrumento muestran la fiabilidad y validez del instrumento. Además, el instrumento demostró una adecuada validez de constructo, comprobada a través del análisis factorial confirmatorio.

Implicaciones teóricas

Existe evidencia de que preexiste una relación entre la frustración y la violencia organizacional. De igual forma, hay una correlación significativa entre la cantidad de frustración y el número de

comportamientos considerados como atentados o agresión interpersonal. El aumento de la frustración conduce hacia la agresión verbal. Bandura (citado en [Martinko & Zellars, 1996](#)) considera la agresión como un comportamiento social que es aprendido y mantenido a través de la experiencia directa de la observación y el modelaje de comportamientos agresivos, siendo el aprendizaje observacional el que puede ser más influyente. Según la teoría de aprendizaje social, los tres modelos primarios de conducta aprendida son las influencias familiares, las influencias culturales y el modelado simbólico; finalmente, el individuo realizará lo aprendido.

En contraste, la teoría de atribución de Weiner (1985) propone que las adscripciones causales constituyen el papel clave en la determinación de las respuestas emocionales y situaciones específicas. Según Weiner, dentro de las causas de las acciones violentas y agresivas intervienen tres dimensiones comunes: el locus, la estabilidad y la controlabilidad. Además, dimensiones como la intencionalidad y la globalidad pueden, también, ser relevantes dependiendo de la situación específica. La combinación de estas dimensiones afecta una variedad de emociones, incluyendo la ira, la gratitud, la culpa, la desesperanza, la piedad, el orgullo y vergüenza. Weiner explica que atribuir las causas a los eventos crea afectos y expectativas en los individuos, los cuales guían su comportamiento.

En cuanto a la noción de la frustración, particularmente en condiciones de fracaso, Weiner sostiene que, tras el resultado de un evento hay una reacción general basada en el éxito o el fracaso percibido de los resultados. Tras esta reacción afectiva inmediata, el individuo busca las causas para generar una situación aversiva y un nuevo conjunto de emociones se generará. Estas emociones dependerán de las explicaciones causales específicas y de su relación. Por lo tanto, postula que las atribuciones conducen a emociones específicas. En el contexto laboral, las investigaciones en torno al aprendizaje social y la teoría de la atribución sugieren que varios factores en el ambiente de la organización pueden estar asociados con incidentes de violencia en el trabajo. Los empleados pueden estar expuestos a diferentes normas de comportamiento agresivo de carácter admisible ([Weiner, 1985](#)).

Implicaciones prácticas

El lenguaje sencillo del instrumento y su constitución de ocho ítems hacen del EVOACL una herramienta útil de fácil administración y evaluación. Las puntuaciones del EVOACL pueden ser calculadas de dos formas: mediante la sumatoria de los ocho ítems para obtener un índice general o mediante el uso de la media de los ítems. Para futuros consultores e investigadores, la EVOACL resulta una herramienta de gran utilidad para realizar estudios de necesidades en las organizaciones con el fin de detectar y diagnosticar si existe en la empresa la presencia a la exposición de su fuerza laboral a conductas agresivas y violentas entre los empleados, usuarios o en el ámbito laboral.

Limitaciones

Como parte de las limitaciones experimentadas para este estudio, se encuentra el tipo de muestreo no probabilístico por disponibilidad. Esto hace que la generalización de los hallazgos sea limitada. Otra de las limitaciones radica en el uso de plataformas virtuales para la recopilación de los datos, ya que restringe la oportunidad de participar de las investigaciones solo a individuos que tengan acceso a internet y que, de cierta manera, tengan experiencia o estén familiarizados con el uso de dispositivos tecnológicos.

Recomendaciones

Para futuras investigaciones, se recomienda continuar con la aplicación del inventario en otros contextos culturales para establecer la sensibilidad de las variaciones en los indicadores frente a los cambios de contexto. Además, administrar el instrumento a una muestra mayor y otros países latinoamericanos.

Conclusiones generales

El ambiente de la población laboral puertorriqueña y latinoamericana diariamente se enfrenta a una diversidad de retos que se manifiestan en conductas lesivas y antisociales. Los códigos y protocolos de conductas aportan a que las organizaciones sobrepasen estos retos. Por lo tanto, estos comportamientos antisociales y de sana convivencia deben ser estudiados y medidos por instrumentos válidos y confiables. En este estudio, se logró analizar la estructura factorial de la EVOACL y se obtuvo una versión de acuerdo con la cultura laboral hispana con excelentes propiedades psicométricas. De este modo, se proporcionó un instrumento robusto para medir la violencia organizacional y agresión en el clima laboral y, por ende, promover el funcionamiento efectivo de las organizaciones en Puerto Rico y Latinoamérica.

Contribución de autores

Rita Vélez es autora principal, Adam Rosario realizó las estadísticas y Abner Vélez revisó el manuscrito, diseño del estudio y revisó las estadísticas (datos).

Referencias

- Aish, A. M., & Jöreskog, K. G. (1990). A panel model for political efficacy and responsiveness: An application of LISREL 7 with weighted least squares. *Quality and Quantity*, 24, 405-426. <https://doi.org/10.1007/BF00152013>
- Brislin, R. W. (1970). Back-translation for cross-cultural research. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 1(3), 185-216. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/135910457000100301>
- Brislin, R. W. (1986). *The wording and translation of research instruments*. Sage Publications.
- Butera, V. (2016). Cal/OSHA proposes extensive regulations to address workplace violence health care settings--will Federal OSHA follow suit? *Employee Relations Law Journal*, 42(2), 47-49.
- Departamento del Trabajo y Recursos Humanos del Gobierno de Puerto Rico. (2016). *Violencia en el lugar de trabajo*. http://www.trabajo.pr.gov/prosha/download/PROSHA_029_Violencia_Lugar_Trabajo.pdf
- El Martillo de Suarez (2019, agosto 11). *El acoso laboral en Puerto Rico*. <https://suarezpr68.wordpress.com/2019/08/11/el-acoso-laboral-en-puerto-rico/>
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(2), 39-50. <https://doi.org/10.2307/3151312>
- Hernández, R., Fernández, C., & Batista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw Hill.
- Jaramillo, V. A. (2008). Salud laboral: Investigaciones realizadas en Colombia. *Pensamiento Psicológico*, 4(10), 9-25. <https://revistas.javerianacali.edu.co/index.php/pensamientopsicologico/article/view/701>


- Kessler, S. R., Spector, P. E., Chang, C., & Parr, A. D. (2008). Organizational violence and aggression: Development of the three-factor Violence Climate Survey. *Work & Stress*, 22(2), 108-124. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02678370802187926>
- Martínez-Isasi, S., García-Zurita, A., Felipez-Agrelo, I., & Castro Dios, D. J. (2015). Violencia sufrida y percibida por el personal de enfermería del área sanitaria integrada de A Coruña / Suffered and perceived violence by nurses integrated health district A Coruña. *Enfermería Global*, 14(3), 219-229. <http://revistas.um.es/eglobal/article/view/198231>
- Martinko, M. J., & Zellars, K. L. (1996). Toward a theory of workplace violence: A social learning and attributional perspective. *Academy of Management Best Papers Proceedings*, (1), 419-423. <https://doi.org/10.5465/ambpp.1996.4981037>
- Mensah-Boafo, I. (2016). "...they think we are conversing, so we don't care about them..." Examining the causes of workplace violence against nurses in Ghana. *BMC Nursing*, 15, 1-8. <https://bmcnurs.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12912-016-0189-8>
- Merchant, J. A., & Lundell, J. A. (2001). Workplace Violence Intervention Research Workshop, April 5-7, 2000, Washington, DC. Background, rationale, and summary. *American Journal of Preventive Medicine*, 20(2), 135-140. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/11165456>
- Organización Internacional del Trabajo. (2003). *Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla*. http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/normativeinstrument/wcms_112578.pdf
- Pawlett, W. (2013). *Violence, society and radical theory: Bataille, baudrillard and contemporary society*. Routledge.
- Satorra, A., & Bentler, P. M. (2001). A scaled difference chi-square test statistic for moment structure analysis. *Psychometrika*, 66(4), 507-514. <https://doi.org/10.1007/BF02296192>
- Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2010). *A beginner's guide to structural equation modeling* (3rd ed.). Erlbaum.
- Spector, P. E., Yang, L., & Zhou, Z. E. (2015). A longitudinal investigation of the role of violence prevention climate in exposure to workplace physical violence and verbal abuse. *Work & Stress*, 29(4), 325-340. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02678373.2015.1076537>
- Spector, P. E., Zhou, Z. E., & Che, X. X. (2014). Nurse exposure to physical and nonphysical violence, bullying, and sexual harassment: a quantitative review. *International Journal of Nursing Studies*, 51(1), 72-84. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/23433725>
- Tabachnik, B., & Fidell, L. (2013). *Using multivariate statistics* (6th ed.). Pearson.
- The Workplace Bullying Alliance. (2015). *Acoso laboral: Mal silente en el país*. <http://www.shrmpr.org/wp-content/uploads/2013/08/Acoso-Laboral-Mal-silente-en-el-Pa%C3%ADs.pdf>
- Undie, C.-C., Maternowska, M. C., Mak'anyengo, M., & Askew, I. (2016). Is Routine Screening for Intimate Partner Violence Feasible in Public Health Care Settings in Kenya? *Journal of Interpersonal Violence*, 31(2), 282-301. <https://doi.org/10.1177/0886260514555724>


ESCALA DE VIOLENCIA ORGANIZACIONAL Y AGRESIÓN EN PUERTO RICO


Weiner, B. (1985). An attributional theory of achievement motivation and emotion. *Psychology Review*, 92, 548-573. https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-1-4612-4948-1_6

Recibido: 02 de febrero de 2020
Revisión recibida: 08 de julio de 2023
Aceptado: 13 de octubre de 2023

Sobre la autora y autores:

Rita Vélez Alvarado  es doctora en Psicología Industrial Organizacional de la Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico. Temas de interés: psicología industrial y organizacional, liderazgo, salud mental y recursos humanos. Posee artículos publicados en revistas internacionales de psicología en Colombia y en Brasil. Consultora independiente.

Adam Rosario Rodríguez  es doctor en Psicología Industrial Organizacional de la Universidad Albizu y Máster en Ciencias de computadoras de la Universidad Politécnica de Puerto Rico. Se desempeña como catedrático auxiliar en la Universidad Albizu y de la *Ponce Health Sciences University*, ambas en San Juan, Puerto Rico. El Dr. Rosario posee licencia para ejercer la profesión de psicología en Puerto Rico por la Junta Examinadora de Psicólogos de Puerto Rico. Es fundador y consultor de una firma de consultoría llamada Zen Statistics LLC, en donde brindan servicios de consultoría en investigación psicológica y ciencia de datos. Además, es miembro de la Asociación de Psicología de Puerto Rico. Sus intereses investigativos van enfocados en la psicología aplicada, la ciber-psicología, la psicometría, la psicología de la salud ocupacional, la realidad aumentada, realidad virtual, realidades mixtas, así como la inteligencia artificial, los video juegos y el aprendizaje a distancia.

Abner Vélez  es doctor en Psicología Industrial Organizacional de la Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico. Posee varios artículos publicados en revistas de psicología internacionales como en Colombia y en Venezuela. Temas de interés: validez de instrumentos psicométricos y psicología del trabajo y las organizaciones saludables. Consultor independiente servicios profesionales.

Publicado en línea: 29 de diciembre de 2023