UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
MAESTRÍA EN POLÍTICAS, PROMOCIÓN E INTERVENCIÓN FAMILIAR

ACOSO LABORAL DE SERVIDORES PÚBLICOS ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCIÓN DE SALUD Y GESTIÓN AMBIENTAL DE LA UNIVERSIDAD DE PANAMÁ - CAMPUS CENTRAL Y SUS REPERCUSIONES EN EL ENTORNO FAMILIAR 2023.

POR:
MAYRA ROYER: 8-480-299
CAROLINA VERGARA: 8-865-619

Trabajo de Graduación como requisito para optar por el Título de Maestría en Políticas Promoción e Intervención Familiar

ASESORA:
MAGÍSTER DEYANIRA QUIÑONES DE MENDOZA

PANAMÁ 2025

TRABAJO DE MAESTRÍA

Este trabajo ha sido aprobado por la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado de la Universidad de Panamá, en el cumplimiento de los requisitos exigidos para optar por el Título de Maestría en Políticas Promoción e Intervención Familiar.

Magíster Deyanira de Quiñones

Asesora

_____

Miembro del Jurado

_____

Miembro del Jurado

_____

_____

Fecha

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL……..……..……..…..…iii
ÍNDICE DE GRÁFICAS……..……....viii
ÍNDICE DE TABLAS……..……..……xi
INTRODUCCIÓN……xii

CAPÍTULO I. ASPECTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN……...1

1. Planteamiento del Problema…….……..…2
   1.1 Pregunta General……7
   1.2 Preguntas de Investigación…….…..7
   1.3 Antecedentes del Problema objeto de la investigación……...8
2. Objetivos de la Investigación…….…..……13
   2.1 Objetivo General……..…13
   2.2 Objetivos Específicos……..13
3. Justificación de la Investigación…….……14
4. Hipótesis o preguntas de investigación……..…17
5. Cobertura…….……....18
6. Diseño Metodológico de la investigación……29
   6.1 Metodología (métodos y materiales: Población, muestra, instrumentos de recopilación de información, métodos y técnicas de análisis estadístico)……29
      6.1.1 Enfoque, método o ruta de investigación…….29
      6.1.2 Tipo de investigación……...30
      6.1.3 Línea de investigación……30
      6.1.4 Fuentes de Información…….……..31
         6.1.4.1 Fuentes Primarias……...31
         6.1.4.2 Fuentes Secundarias…….……31
      6.1.5 Población y Muestra……..……..32

6.1.6 Instrumentos de Recopilación de la Información……..34
6.1.7 Métodos y Técnicas de Análisis de los Datos……...35

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO..……..36

7. Marco Teórico……37
7.1 El Acoso Laboral……37
7.2 Características del acoso laboral……38
7.3 Comportamientos Irracionales……...38
7.4 Conductas Hostigadora……...38
7.5 Discriminación Sexual……..……39
7.6 Tipos de Conflicto……..…39
7.7 Tipos de Conducta……..……40
7.8 Abandono de Puesto de trabajo……40
7.9 Tipos de Liderazgo……...……40
7.10 Escasas Oportunidades……..40
7.11 Trabajo Rígido…..……41
7.12 Lineamientos Excesivos……41
7.13 Consecuencias del Acoso Laboral……..……41
8. Consecuencias en la familia……42
8.1 En la Organización……..……42
8.2 En la Sociedad……44
8.3 Personales……..……44
8.4 Físicas……...……44
8.5 Afecticas……45
9. Fases del Desarrollo del Acoso Laboral……..……..46
9.1 Fase Inicial de Desconcierto……...……47
9.2 Periodo de Auto-Recriminación……48
9.3 Fase de Rebeldía……48
9.4 Estado Depresivo……...……48

10. Tipos de Acoso Laboral……49
10.1 Acoso Vertical……49
10.2 Acoso Horizontal……49
10.3 Acoso Vertical Ascendente……50
10.4 Acoso vertical Descendente……50
11. Clasificación del Acoso Laboral……50
11.1 Amenaza al Status Profesional……50
11.2 Amenaza a la Situación Personal……51
11.3 Aislamiento o separación……51
11.4 Sobrecarga Laboral……51
11.5 Desestabilización……51
12. Etapas del Acoso Laboral……51
12.1 Fase de Conflicto Inicial……51
12.2 Fase de Estigmatización o Persecución……52
12.3 Fase de Intervención de la Empresa o Autoridades……52
12.4 Fase de Marginación o Exclusión……53
13. La Familia……53
13.1 Tipos de Familia……54
13.1.1 Familia Nuclear……54
13.1.2 Familia Extensa……55
13.1.3 Familia Monoparental……55
13.1.4 Familia Ensamblada……55
13.2 Evolución de la Familia……55
13.2.1 Orígenes de la Familia……56
13.2.2 Familia y Acoso Laboral……57
13.3 Rol de la Familia como Red de Apoyo……59
14. Perfil del Acosador Laboral……60
15. Teorías sobre el Acoso Laboral……61
16. Glosario……66

16.1 Acoso……66
16.2 Acoso por Género……..…….66
16.3 Acoso Sexual……...67
16.4 Aislamiento y desvaloración……..67
16.5 Acoso Moral…….……67
16.6 Clima laboral……..……..67
16.7 Críticas basadas en estereotipos……67
16.8 Conflicto……68
16.9 Discriminación laboral…….……...68
16.10 Desprotección laboral…….……68
16.11 Empleador……68
16.12 Explotación laboral……68
16.13 Entorpecimiento laboral……..…68
16.14 Entorno……..…69
16.15 Exclusión……..…69
16.16 Inequidad laboral……..…69
16.17 Maltrato laboral……69
16.18 Persecución laboral……69
16.19 Trabajador……70
16.20 Trabajo decente……..70
17. Marco Institucional de la Universidad de Panamá……70
17.1 Misión……70
17.2 Visión…….……...71
17.3 Valores……71
18. Reglamento de Carrera del Servidor Público Administrativo de la Universidad de Panamá……72
19. Aspectos Legales……...73
19.1 Derechos Laborales y Protección del Trabajador……..…..73
19.2 Derechos Humanos y Acoso Laboral……..…73

19.3 Normativas Vigente en Panamá sobre el Acoso Laboral…….77
20. Cronograma de Actividad……..90
21. Financiamiento……93
22. Presupuesto……93

CAPITULO III. INTERPRETACIÓN DE ANÁLISIS DE DATOS……...94

CAPITULO IV. PROPUESTA……181
Propuesta de Prevención Familiar……182

CONCLUSIONES……196
RECOMENDACIONES……..……209
BIBLIOGRAFÍA……214
ANEXOS……222

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica N°1: Edad de la población estudiada de servidores públicos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad Panamá, Marzo 2025……..95

Gráfica N°2: Sexo de la población estudiada de servidores públicos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad Panamá, Marzo 2025……..……..……..97

Gráfica N°3: Estado Civil de la población estudiada, Marzo 2025……...99

Gráfica N°4: Condición Laboral de la población de servidores públicos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá, Marzo 2025……..……..…101

Gráfica N°5: Conocimiento sobre casos de acoso laboral en la institución, Marzo 2025……109

Gráfica N°6: Acoso Laboral por parte de compañeros (as) de trabajo dentro de la institución estudiada, Marzo 2025……...111

Gráfica N°7: Acoso Laboral por parte de supervisor (a) de trabajo dentro de la institución estudiada, Marzo 2025……..……113

Gráfica N°8: Acoso Laboral por parte de Director (a) de trabajo dentro de la institución estudiada, Marzo 2025……..……115

Gráfica N°9: Condición de salud en cuanto a la conciliación del sueño presentada por el servidor público estudiado, Marzo 2025…….……123

Gráfica N°10: Condición de salud en cuanto a dolores musculares que presenten los servidores públicos, Marzo 2025……..……125

Gráfica N°11: Condición de salud en cuanto a problemas de concentración que pueda presentar el servidor público estudiado, Marzo 2025……..……127

Gráfica N°12: Falta de interés en actividades cotidianas que puede presentar el servidor público en la institución estudiada, Marzo 2025……..……130

Gráfica N°13: Condición de salud en cuanto a problemas de ansiedad que estar padeciendo la población en estudio, Marzo 2025……..132

Gráfica N°14: Aislamiento que podría estar sintiendo el servidor público de la institución pública estudiada, Marzo 2025……...134

Gráfica N°15: Pérdida de Autoestima y Seguridad en los servidores públicos de la institución en estudio, Marzo 2025……..……137

Gráfica N°16: cambios de humor debido al acoso laboral en los servidores públicos de la institución en estudio, Marzo 2025……..139

Gráfica N°17: Pensamientos o ideas suicidas que hayan podido presentar los servidores públicos de la institución en estudio, Marzo 2025……..…142

Gráfica N°18: Perdida de la satisfacción laboral de los servidores públicos de la institución pública estudiada, Marzo 2025……..……..…145

Gráfica N°19: Afectaciones al entorno familiar del servidor público de la Institución en estudio, Marzo 2025……148

Gráfica N°20: Comunicación intrafamiliar sobre su situación laboral de los participantes de la población Estudiada, Marzo 2025……..……155

Gráfica N°21: Familiar del que recibe más apoyo el (la) participante por parte de su familia, Marzo 2025…….……157

Gráfica N°22: Conocimiento sobre el reglamento de la Universidad de Panamá, Marzo 2025…….……163

Gráfica N°23: Conocimiento sobre el departamento o instancia que atiende los casos de acoso laboral de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá-Campus Central, Marzo 2025……..……164

Gráfica N°24: Denuncias presentada por los funcionarios de la institución en estudio, Marzo 2025……166

Gráfica N°25: Conocimiento sobre el manejo de los casos de acoso laboral dentro de la institución en estudio, Marzo 2025……..168

Gráfica N°26: Recibiría la población en estudio talleres sobre acoso laboral brindados por la institución, Marzo 2025……..……171

Gráfica N°27: Recibiría la población en estudio seminarios sobre el acoso laboral, Marzo 2025…….……172

Gráfica N°28: Le gustaría que la institución realice programas sobre atención y prevención del acoso laboral, Marzo 2025…….……..…173

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1: Composición familiar de los servidores públicos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá, Marzo 2025……...103

Tabla N°2: Área en que se desempeña la población estudiada de Servidores públicos, de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la universidad de Panamá, Marzo 2025……..105

Tabla N°3: Años de servicio laboral de la población estudiada, Marzo 2025…107

Tabla N°4: Situaciones de las que ha sido víctima el servidor público de la institución estudiada, Marzo 2025……..117

Tabla N°5: Manifestaciones físicas o verbales de las que ha sido víctima el servidor público de la institución estudiada, Marzo 2025……..119

Tabla N°6: Consecuencias del acoso laboral en la salud de los servidores públicos de la institución estudiada, Marzo 2025……121

Tabla N°7: Personas más afectadas dentro del hogar del personal de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá-Campus Central, Marzo 2025……150

Tabla N°8: opiniones de como el acoso laboral puede afectar el hogar de los servidores públicos de la institución estudiada, Marzo 2025……...153

Tabla N°9: Apoyo familiar que recibe los(as) participantes de la institución en estudio, Marzo 2025……160

Tabla N°10: Sugerencias que haría como empleado de la institución en estudio, Marzo 2025……177

INTRODUCCIÓN

El acoso laboral representa un tema de emergente intervención social al que los especialistas en familia pueden centrar su intervención en el desarrollo de una relación de ayuda con otro individuo en problemas, en la que ambas partes asumen ciertos acuerdos que les permiten alcanzar la solución escogida. Siendo así que, el trabajo de intervención se enfocaría en las víctimas de acoso laboral, y la atención a sus necesidades de tipo social y relacional, además del trabajo conjunto a las familias de las víctimas que de manera indirecta han vivido dicha problemática.

Este trabajo de investigación fue realizado con el interés de identificar el Acoso Laboral de Servidores Públicos Administrativos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá, Campus Central y sus Repercusiones en el Entorno Familiar 2025.

A partir del presente estudio de investigación se dará a conocer el perfil social y laboral de los servidores públicos administrativos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental.

Se mostrarán los resultados de los tipos de acoso que sufren los servidores públicos administrativos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental. Y las

repercusiones que tiene el acoso laboral en la salud de los servidores públicos administrativos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental. Así como el impacto del acoso laboral en la vida familiar de los servidores públicos administrativos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental.

Conoceremos las acciones administrativas que contemplan las autoridades de la Universidad de Panamá frente al acoso laboral y las propuestas u acciones de sensibilización frente a la problemática del acoso laboral en la Universidad de Panamá.

El acoso laboral se origina cuando los conflictos personales no son recíprocos o se carece de respeto por la integridad individual, lo que conduce a actuaciones poco éticas que fomentan problemas en la salud, el bienestar físico o mental del individuo.

La violencia en el trabajo se ha incrementado de manera insospechada: en algunos países, la violencia ha recibido calificaciones de niveles de epidemia, de acuerdo con una publicación de la Organización Internacional del Trabajo.

Nuestra investigación va dirigida a los entes encargados de las decisiones administrativas dentro de la Universidad de Panamá los cuales son los

encargados de mantener las relaciones laborales armoniosas entre la administración y el servidor público administrativo.

El trabajo de investigación está estructurado en cuatro capítulos; el capítulo primero corresponde a aspectos generales tales como el planteamiento del problema (realidad, problemática, delimitación, descripción y formulación del problema-preguntas de investigación). Antecedentes del problema objeto de la investigación, justificación e impacto (novedad, aportes e importancia), objetivo general, objetivos específicos, hipótesis o preguntas de investigación.

El segundo capítulo trata sobre el marco teórico, se abordarán algunos conceptos utilizados en la temática de Acoso Laboral, Tipos de Familias, Evolución de la Familia, Orígenes de la Familia, Familia y Acoso Laboral, Perfil del Acosador Laboral, Teoría sobre el Acoso Laboral, Derechos Humanos y Acoso Laboral, así como algunas normativas vigentes en Panamá sobre el Acoso Laboral, Marco Institucional de la Universidad de Panamá. Como último punto el Reglamento de Carrera del Servidor Público Administrativo de la Universidad de Panamá.

El capítulo tercero analizaremos el procesamiento de datos, las presentaciones en cuadros y gráficas de los resultados obtenidos del instrumento de investigación, así como su respectiva tabulación de los mismos.

En cuarto capítulo describiremos la propuesta del Programa de Prevención del Acoso Laboral en la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá.

CAPÍTULO I

ASPECTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. Planteamiento del Problema (realidad problemática, delimitación, descripción y formulación del Problema-Preguntas de Investigación).

El acoso laboral es un fenómeno que ha venido afectando la dinámica de las relaciones interpersonales en el mundo del trabajo en el contexto mundial, con profundas consecuencias en el bienestar y calidad de vida de las personas trabajadoras. (León J., 2017)

Es una problemática que agobia a la población laboral mundial siendo uno de los principales riesgos psicosociales en el ámbito laboral, dado que no solo afecta la productividad de los trabajadores y el ambiente ocupacional, sino que también tiene un fuerte impacto en su salud mental. (Ortega Velásquez, 2016)

El reconocimiento del acoso laboral como un problema de relevancia social ha ido en aumento a nivel internacional, dada la evidencia respecto a su extensión y profundidad de las consecuencias que genera. Por esto, se ha denominado como la nueva epidemia del siglo XXI.

La literatura científica sobre el estudio de la violencia laboral en América Latina es reciente. A la escasa cantidad de estudios sobre el fenómeno y a la ausencia de publicaciones con datos sobre algunos países de la región, se le suma el hecho de que buena parte de los estudios publicados son de carácter descriptivo, con

insuficientes estudios de índole interpretativa o analítica que permitan una mejor comprensión del fenómeno.

La violencia y el acoso en el trabajo adoptan diversas formas y causan un daño físico, psicológico, sexual o económico. Tras la adopción del Convenio Nº 190 de la Organización internacional del Trabajo (OIT) tiene como objetivo poner fin a todas las formas de violencia y acoso en el mundo del trabajo, incluida la violencia de género. El Convenio se centra en restablecer la dignidad y el respeto para todos., la pandemia de COVID-19 ha puesto esta cuestión aún más de relieve, pues desde el inicio del brote en todos los países se han denunciado muchas formas de violencia y acoso relacionadas con el trabajo, en particular contra las mujeres y los grupos vulnerables.

El acoso laboral, en muchas de sus manifestaciones, es una expresión de la violencia patriarcal. Si bien el acoso laboral puede ocurrir entre personas del mismo género, adquiere una dimensión particular y se vuelve una forma de violencia de género cuando se basa en relaciones de poder desiguales derivadas del sistema patriarcal.

El patriarcado es un sistema social y cultural que establece la supremacía del hombre sobre la mujer. En este marco, el poder y la autoridad se atribuyen a los hombres, mientras que las mujeres se les asignan roles de subordinación. En el

ámbito laboral, este sistema se manifiesta a través de estructuras, normas y prácticas que perpetúan la desigualdad de género.

“Un futuro del trabajo mejor está exento de violencia y acoso. […] Insto a los países a ratificar el Convenio y ayudar a construir, junto con los empleadores, los trabajadores y sus organizaciones, una vida laboral digna, segura y saludable para todas las personas.» (Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2022)

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) formula que la prevalencia del acoso laboral es tan frecuente que estiman su alcance en dimensiones ‘epidémicas'.

En Panamá existen problemas sociales y económicos relacionados al acoso laboral, lo que afecta a muchas familias además de las gravísimas consecuencias que tienen el acoso laboral sobre el trabajador afectado, debemos tener en cuenta que el acosado o víctima no es una entidad aislada, sino que tiene una familia en la que también repercuten las acciones del acoso laboral.

El entorno social del acosado padece las consecuencias de tener cerca una “persona que ha perdido la motivación, las expectativas de futuro y las ganas de trabajar, que se siente deprimida, nerviosa”. Los que más sufren estos efectos son los familiares más cercanos.

El acoso laboral que sufren los padres se convierte en ansiedad, estrés o depresión, que afecta a su comportamiento familiar y, por lo tanto, acaba repercutiendo en los hijos. Según estudios científicos, la mayoría de los hijos cuyos padres sufre acoso laboral, acaban presentado algún tipo de problema psicológico, que suele presentarse como un estado de ánimo bajo, trastornos de salud problemas escolares, disminución del rendimiento académico, dificultades de concentración.

La excesiva preocupación tiende a producir trastornos de sueño e ideación recurrente.

En este punto puede que se manifiesten los primeros síntomas de ansiedad en relación con el mantenimiento del estatus laboral y algunas alteraciones de los hábitos alimenticios. También se presenta deterioro de salud del acosado en grado tal que puede obligar a que el trabajador se ausente de su trabajo. La simple idea de volver al contexto laboral después de una baja médica, de volver a experimentar las presiones que lo condujeron a su estado actual, tiende a convertirse en algo que causa terror.

En la Dirección de Salud y Gestión Ambiental se presume que se han dado casos de Acoso Horizontal en este tipo de acoso, la persona puede ser acosada por uno o por varios compañeros de trabajo que están ubicados en el mismo rango y tienen el mismo rol. “El ataque puede deberse a numerosas causas: celos, envidia,

competencia o problemas de tipo personal. Aquí el acosador busca entorpecer el trabajo de su colega o compañero de trabajo con el objetivo de deteriorar su imagen o carrera profesional". (Caamaño R., 2011)

El acoso laboral en la Dirección de Salud y Gestión Ambiental es un problema significativo cuando el acoso laboral se dirige a las mujeres, a menudo no se trata de un conflicto interpersonal aislado, sino de una forma de disciplinarlas o "ponerlas en su lugar" por desafiar las normas patriarcales. Algunas de las formas más comunes en que se manifiesta está violencia son: Acoso por género, acoso sexual, aislamiento y desvalorización, criticas basadas en estereotipos.

En esta clasificación de acoso los sujetos del acoso están ubicados en el mismo nivel de responsabilidad laboral, pertenecen generalmente al mismo grupo de trabajo obedecen a las órdenes impartidas por el mismo sujeto que tiene un rango superior al de ellos y el acoso puede provenir de uno o varios compañeros de trabajo (Rojas M., 2011) "generalmente, se produce con el objeto de perjudicar el ascenso del acosado, a quien los acosadores vislumbran como un peligro para su propio ascenso" (Arciniega, 2009)

En base a lo expuesto, surge el problema de investigación que nos planteamos con las siguientes preguntas:

1.1 Pregunta General

¿Cuáles son las repercusiones del acoso laboral en el entorno familiar de los Servidores Públicos Administrativos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá, Campus Central 2023?

1.2 Preguntas de Investigación

- ¿Cuál es el perfil social y laboral que tienen los servidores públicos administrativos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental?
- ¿Qué tipo de acoso sufren los servidores públicos administrativos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental?
- ¿Qué repercusiones tiene el acoso laboral en la salud de los servidores públicos administrativos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental?
- ¿Cuál es el impacto del acoso laboral en la vida familiar de los servidores públicos administrativos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental?
- ¿Qué acciones administrativas contemplan las autoridades de la Universidad de Panamá? ¿Son efectivas estas acciones?

1.3 Antecedentes del Problema objeto de la investigación.

Los trabajos que anteceden a esta investigación evidencian la importancia del estudio de acoso laboral, hacemos referencia a investigaciones desarrolladas por autores (as) como (Ochoa Díaz, 2021) . En donde señala que la violencia, en sus diferentes formas de presentación, es un fenómeno cada vez más frecuente en nuestra sociedad, el acoso laboral está adquiriendo mucho protagonismo y empieza a considerarse como un riesgo laboral. Los problemas psicosomáticos que causan a un trabajador por parte del empleador o un compañero pueden llevarlo al estrés y hasta el suicidio; las consecuencias del acoso laboral llegan al ámbito físico, psíquico, social, y laboral.

Hay desequilibrio de poder entre las partes enfrentadas, o al menos la víctima no dispone de los recursos necesarios para hacer frente. En base al problema se ha hecho la investigación bibliográfica y la investigación de campo que ha permitido encontrar como resultado que la sociedad necesita que se corte de raíz esta clase de abuso, mediante la elaboración de anteproyectos, leyes o reformas donde se debería enmarcar o tipificar el acoso Laboral en el sector público y privado.

(Féliz, 2019), señala que durante las dos últimas décadas se ha producido un incremento del conocimiento del acoso laboral, de su alcance y componentes, coincidiendo en que este fenómeno se compone de actos negativos realizados en distintas etapas por un individuo o varios dirigido a otro individuo, de manera persistentes en el tiempo, que puede derivar para la persona acosada en

afectación de su salud psicológica y física. Investigadores como Hogh et al. (2011), Hutchinson et al. (2010), Nielsen et al. (2009), Lewis (2006), Salin (2003), Vartia (2001) o Aquino (2000) entre otros, coinciden en que la exposición al acoso laboral puede ser la causa de estrés psicosocial junto a la percepción de insuficiente respaldo social, un desequilibrio de poder percibido o real o a factores de la institución.

(Yurley Vivbiana Torres Pérez, 2021) En cuanto a los factores vinculados al fenómeno estudiado, se hallaron aspectos socioculturales como la principal influencia del acoso laboral; en cambio, los factores de riesgo que conlleva su incidencia mayormente orientados a un desequilibrio general en el ambiente laboral, lo cual produce una decadencia en el desempeño de los involucrados e involucran factores socioculturales, educativos, sexuales y laborales.

(Idrobo, 2022) Concluye que los niveles de acoso laboral en la organización son altos, según los índices globales y puntaje de las escalas generales el ninguneo y la “degradación personal” contempla el acoso sexual y a pesar de que no tiene representación mayor, si no se le da importancia debida podría a futuro ocasionar graves problemas en la organización.

Otro desafío, en materia de investigación en América Latina, se refiere a la necesidad de identificar y caracterizar a los grupos más vulnerables y propensos a sufrir violencia a partir de su perfil sociodemográfico. Ello remite a una discusión

más amplia sobre los procesos de discriminación y desigualdad social que se reproducen en los contextos de trabajo, en un continente en el cual la multiculturalidad dada por los fuertes movimientos migratorios está generando efectos importantes en los espacios laborales, así como también las desigualdades de género, que se constituye como una categoría socio histórica fundamental para la comprensión de las relaciones sociales dentro y fuera del ámbito del trabajo.

Los resultados de esta revisión coinciden con hallazgos de estudios previos sobre al predominio significativo de la violencia psicológica respecto a la violencia física, y respecto de la vulnerabilidad contextual de ciertos sectores ocupacionales como es el caso del trabajo en salud. Asimismo, con relación a las consecuencias de la violencia, la evidencia resulta concordante con lo reportado por Parra y Acosta 2010, en relación con las implicancias para la salud; existe un predominio de efectos en la salud mental, seguido por efectos físicos y psicológicos en conjunto, entre los que se encuentran: insomnio, depresión, irritabilidad, lesiones, accidentabilidad, entre otros.

La Organización Internacional de Trabajo OIT (1998) en su informe sobre la Violencia en el trabajo ("Infocus Programme on Safety and Health at work and the Environment. Sfe Work: Violence at Work"), y temas del acoso laboral ante la manifestación de los problemas que se desencadenaban como consecuencia en diferentes países del mundo. En este informe se concluye que el precio de la

violencia en el trabajo no solamente repercute en la víctima, si no a un sinnúmero de involucrados/as.

En el año 2014 la Agencia Europea para la Seguridad y Salud, realizó una encuesta a los/as empresarios/as y promovió una campaña sobre la sensibilización acerca del tema del estrés, siendo este considerado como el segundo problema de salud en el lugar de trabajo.

(Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo., 2013). El estudio señala que el 66% arrojó que las horas de trabajo y la sobrecarga laboral es otro factor detonante, 59% aduce que el estrés se da por el acoso o intimidación y conductas injustas manejadas dentro de las organizaciones.

Un 51% sostiene que el acoso laboral es permanente en su trabajo, y 4 de cada 10 empleados/as concuerdan que el estrés no es tratado con una importancia alta y prioridad en sus lugares de trabajo.

En marzo de 2002 se puso en marcha el estudio Cisneros III que construyó el primer estudio monográfico sectorial en España en relación con el ámbito de la enfermería auspiciado por su sindicato (SATSE), dada la incidencia de este fenómeno en su entorno laboral. Se llegó a la escalofriante cifra de que una de cada tres enfermeras en activo encuestadas manifestó haber presenciado en su entorno laboral comportamientos de acoso laboral. Pese a esta realidad, solo el

55% hizo frente al hostigamiento y el 86% de los afectados señalaron un apoyo bastante escaso o absolutamente inexistente en sus organizaciones.

El acoso laboral es una realidad, y así lo demuestra el informe emitido por (EUROFOUND, 2015), Encuesta Europea sobre las Condiciones de Trabajo, el cual advierte que los trabajadores europeos víctimas de conductas sociales adversas (maltrato verbal, atención sexual no deseada, amenazas, trato humillante, violencia física, acoso sexual y acoso laboral) han experimentado un incremento de un 33% entre los años 2005 y 2015. Es este aumento de casos la razón por la que ha aumentado la preocupación legal por dicho fenómeno, así como el interés social por el mismo.

OBJETIVOS

2. Objetivos de la investigación

2.1 Objetivo General

- Describir el acoso laboral en los servidores públicos administrativos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental y las repercusiones en el entorno familiar.

2.2 Objetivos Específicos

- Identificar el perfil social y laboral de los servidores públicos administrativos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental.
- Analizar los tipos y formas de acoso sufren los servidores públicos administrativos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental.
- Determinar las repercusiones que tiene el acoso laboral en la salud de los servidores públicos administrativos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental.
- Caracterizar el impacto del acoso laboral en la vida familiar de los servidores públicos administrativos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental.
- Conocer las acciones administrativas que contemplan las autoridades de la Universidad de Panamá frente al acoso laboral.
- Proponer acciones de sensibilización frente a la problemática del acoso laboral en la Universidad de Panamá.

JUSTIFICACIÓN

3. Justificación e impacto (novedad, aporte e importancia).

El acoso representa un riesgo psicosocial del trabajo que debe ser contemplado por parte de las organizaciones para proteger de forma eficaz la seguridad y salud del empleado de manera integral.

El presente estudio tiene el objetivo de presentar un programa dirigido a combatir el acoso laboral como mecanismo de defensa a la dignidad de la persona, su intimidad su honor y las repercusiones en el entorno familiar de las personas que son objeto de acoso laboral.

La familia es la institución más antigua y resistente a los cambios sociales, políticos, culturales y económicos. Se trata de un sistema complejo, cuya permanencia a lo largo del tiempo proviene probablemente de su capacidad de adaptación, al ir variando sus funciones y su estructura en función de los cambios históricos y sociales. En los últimos tiempos, debido a la crisis económica y a las dificultades sociales, es un importante núcleo de solidaridad dentro de la sociedad ya que amortigua los efectos dramáticos de los problemas que afectan a sus miembros, contribuyendo así a la estabilidad y pervivencia de la sociedad. La familia cambia para permanecer y de esta manera proteger su continuidad.

El trabajo social con familias constituye uno de los niveles fundamentales de intervención social que coincide con la intervención grupal por el simple hecho de

que la familia es un grupo social, pero que se diferencia de la misma por el papel específico y relevante que ella juega en la sociedad como institución prestadora de servicios sociales, en vista de que responde a las necesidades sociales, educacionales, de salud y de protección de sus miembros, al mismo tiempo que se establece como el puente natural de conexión del individuo con el entorno social.

Es de vital importancia el abordaje que como Trabajadores Sociales podamos brindar a la familia víctimas de acoso laboral.

La investigación del acoso laboral con relación a los factores organizacionales cuenta con una insuficiente evidencia empírica, lo que ofrece múltiples oportunidades para examinar con profundidad el fenómeno en cuanto proceso social, considerando entre las variables a estudiar: Las Repercusiones en el Entorno Familiar.

Esta investigación previa plantea la necesidad de revisar los avances que se han dado en el área, hallazgos que sin duda alguna sentarán las bases para profundizar en el estudio del tema.

En todo el mundo, la violencia en el trabajo se ha incrementado de manera insospechada: en algunos países, la violencia ha recibido calificaciones de niveles de epidemia, de acuerdo con una publicación de la Organización Internacional del

Trabajo. Además, se advierte que la violencia en el lugar de trabajo puede generar pérdidas millonarias, ausentismo aboral y/o licencias médicas.

Panamá no escapa a esta realidad y la falta de estadísticas de acoso laboral dificulta medir su impacto en el país. Actualmente no se llevan estadísticas de casos de acoso laboral, la mayoría se manejan internamente entre víctima y denunciado; pero si el empleador no actúa el trabajador tiene la opción de denunciar el caso al Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral.

El principal problema para sustentar un acoso radica en tener pruebas, de lo contrario dificulta la investigación.

El acoso laboral se da cuando existe una interrelación profesional que genera un daño a la estabilidad psicológica, personalidad, dignidad o integridad de un colaborador por medio de acciones de intimidación sistemática y persistente, tales como: descredito, insultos, humillaciones, entre otras.

Las afectaciones del acoso laboral se dan principalmente en la desorientación de la víctima que espera apoyo y aceptación por parte de su organización no se explica el porqué de la presión, pero no actúa contra ella, confiando en que más adelante la hostilidad pasará y contará con la buscada integración en el proyecto de la organización.

El acoso laboral representa un tema de emergente intervención social al que los Especialistas en Familia pueden centrar su intervención en el desarrollo de una relación de ayuda con otro individuo en problemas, en la que ambas partes asumen ciertos acuerdos que les permiten alcanzar la solución escogida. Siendo así que, el trabajo de intervención se enfocaría en las víctimas de acoso laboral, y la atención a sus necesidades de tipo social y relacional, además del trabajo conjunto a las familias de las víctimas que de manera indirecta han vivido dicha problemática.

Este estudio de investigación tiene la intención de identificar como el acoso laboral repercute a nivel familiar en los servidores públicos administrativos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá, Campus Central, 2023.

4. Hipótesis o Preguntas de Investigación (si el investigador opta por no trabajar con hipótesis en las Ciencias Sociales).

- El Acoso Laboral repercute en la vida familiar de los servidores administrativos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá.

5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES O COBERTURA DE INVESTIGACIÓN

Título de Investigación: ACOSO LABORAL DE SERVIDORES PÚBLICOS ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCIÓN DE SALUD Y GESTIÓN AMBIENTAL DE LA UNIVERSIDAD DE PANAMÁ-CAMPUS CENTRAL Y SUS REPERCUSIONES EN EL ENTORNO FAMILIAR 2023.

Objetivo General:

- Describir las repercusiones familiares del acoso laboral de los servidores públicos administrativos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental.

Objetivos Específicos	Área de Análisis	Variables	Definición	Indicador	Ítems/Pregunta
1. Identificar el perfil social y laboral de los servidores públicos administrativos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental.	Perfil Socio laboral	Edad	Características personales y familiares que identifican al sujeto de investigación	Grupo Etario	18-25 26-33 24-41 42-49 Más de 50
		Sexo		Condición biológica de la persona.	Hombre Mujer
		Estado Civil		Condición Legal	Soltera Unida Casada Separada Viuda Permanente

		Condición Laboral		Temporalidad Laboral	Eventual
		Composición Familiar		Integrantes de la familia.	Relación y números de miembros Tipo de familia
		Cargo		Funciones y tareas desarrolladas.	Según respuesta del Sujeto.
		Años de servicios		Tiempo que ha trabajado en una institución.	Según respuesta del Sujeto.

Objetivos Específicos	Área de Análisis	Variables	Definición	Indicador	Ítems/Pregunta
2. Analizar los tipos y formas de acoso que sufren los servidores públicos administrativos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental.	Tipos de acoso	Acoso Vertical	El acosador está en un nivel jerárquico inferior al de la víctima.	Compañeros de Trabajo	¿En su entorno laboral conoce sobre casos de acoso laboral? **Si** **No** ¿El acoso es por parte de sus compañeros de trabajo? **Si** **No**
		Acoso Horizontal	En este caso acosador y víctima están en el mismo nivel jerárquico.	Supervisor	¿El acoso viene por parte de su supervisor? **Si** **No**
	Formas de Acoso	Acoso Verbal	Se produce cuando una persona critica o insulta a otra persona.	Jefe de la Dirección	¿El acoso es por parte del director/a de la dirección? **Si** **No**

		Acoso Físico	Involucra dañar el cuerpo o las posesiones de una persona.	.	¿Ha sido víctima de bromas, insinuaciones, calumnia, sobre nombres, insultos, amenazas, gritos, maldiciones, burlas, ninguna? **Si** **No**
		Acoso Psicológico	Conjunto de conductas abusivas en forma de actos, palabras, escritos o gestos que vulneran la identidad, la dignidad o la integridad física y/o psicológica de una persona.		¿Ha sido víctima de golpes, empujones, gestos desagradables? **Si** **No** ¿ Se ha sentido afectado anímicamente, con: miedo, inseguridad y daño a su autoestima: **Si** **No**

Objetivos Específicos	Área de Análisis	Variables	Definición	Indicador	Ítems/Pregunta
3. Determinar las repercusiones que tiene el acoso laboral en la salud de los servidores públicos administrativos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental.	Afectaciones en la salud	Físicas	Síntomas que manifiestan las personas víctimas de acoso laboral.	Repercusiones en la salud	¿Presenta problemas de sueño? **Sí No** **A veces** ¿Presenta dolores musculares? **Sí No** **A veces**
		Psíquicas	Se refiere a una alteración clínica aguda que sufre una persona como consecuencia de haber experimentado un suceso violento y que la incapacita significativamente para hacer frente a los requerimientos de la vida ordinaria a nivel personal, laboral, familiar o social.		¿Presenta problemas de concentración? **Sí No** **A veces** ¿Presenta pérdida de interés en actividades de la vida diaria? **Sí No** **A veces** ¿Ha sufrido de ansiedad? **Sí No** **A veces**

					¿Se ha sentido aislado laboralmente? **Sí No** **A veces** ¿Considera que ha perdido su autoestima y la seguridad en sí mismo? **Sí No** **A veces** ¿Ha presentado cambios de humor? **Sí No** **A veces** ¿Ha tenido ideas sobre el suicidio? **Sí No** **A veces** ¿Ha perdido la satisfacción laboral? **Sí No** **A veces**

Objetivos Específicos	Área de Análisis	Variables	Definición	Indicador	Ítems/Pregunta
4. Caracterizar el impacto del acoso laboral en la vida familiar de los servidores públicos administrativos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental.	Afectaciones en el entorno familiar	Perdida de interés en actividades familiares	Intereses y actividades de relaciones entre los miembros y que permean varias esferas de la vida de manera profunda y significativa, como los grupos de amigos y familiares.	Pareja Hijos Otros Familiares	Considera que ha tenido afectaciones en su entorno familiar. **Si** **No** **A veces** ¿De ser positiva su respuesta, indique, quienes se han visto afectados? **Pareja** **Hijos** **Otros miembros de la familia** Usted ha buscado ayuda en la institución o fuera de ella, para atender esta situación y cuáles han sido los resultados. **Si** **No** **A veces**

					¿Se han incrementado las discusiones en casa? **Si** **No** **A veces** ¿Conversa con su familia sobre su situación laboral? **Si** **No** **A veces** ¿Recibe apoyo por parte de su familia? **Si** **No** **A veces** ¿Identifique que familiar le brinda apoyo? Pareja Hijo/a Madre Padre Abuelo/a Primo/a

Objetivos Específicos	Área de Análisis	Variables	Definición	Indicador	Ítems/Pregunta
5. Especificar las acciones administrativas que contemplan las autoridades de la Universidad de Panamá, frente al acoso laboral.	Acciones administrativas		Disposiciones legales que regulan los aspectos administrativos en la Institución.	Reglamento de Carrera del Servidor Público Administrativo de la Universidad de Panamá.	¿Conoce usted el Reglamento de la Universidad de Panamá? ¿Conoce usted qué departamento o instancia se encarga de atender casos de acoso laboral? ¿Ha presentado alguna denuncia por acoso laboral en la institución? ¿Le gustaría conocer cómo se manejan este tipo de casos en la institución?

Objetivos Específicos	Área de Análisis	Variables	Definición	Indicador	Ítems/Pregunta
6. Proponer acciones de sensibilización frente a la problemática del acoso laboral en la Universidad de Panamá.	Acciones institucionales de sensibilización frente al acoso laboral.	Talleres Seminarios Campañas de sensibilización Programa	Es la herramienta mediante la cual las diferentes dependencias de la entidad programan las actividades prioritarias de gestión, metas, productos y presupuesto relacionado, y es el referente para realizar el seguimiento durante la vigencia respectiva.	Acciones para realizar	¿Le gustaría recibir talleres sobre el acoso laboral? **Si** **No** **No Sabe** ¿Le gustaría recibir seminarios sobre el acoso laboral? **Si** **No** **No Sabe** ¿Le gustaría que la institución organice campañas de sensibilización sobre la prevención del acoso laboral? **Si** **No** **No Sabe** ¿Le gustaría que la institución levante

					un programa de prevención sobre el acoso laboral? **Si** **No** **No Sabe** ¿Qué sugerencias brindaría para que se puede eliminar el acoso laboral?

6. Diseño Metodológico de la investigación.

6.1 Metodología (métodos y materiales: Población, muestra, instrumentos de recopilación de información, métodos y técnicas de análisis estadístico).

6.1.1 Enfoque, método o ruta de investigación

El estudio sobre Acoso Laboral de Servidores Públicos Administrativos de La Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad De Panamá - Campus Central y sus Repercusiones en el Entorno Familiar 2023**.**, es una investigación cuantitativa de carácter diagnóstico descriptivo.

(Rodríguez Peñuelas, 2010). Señala que el método cuantitativo se centra en los hechos o causas del fenómeno social, con escaso interés por los estados subjetivos del individuo. Este método utiliza el cuestionario, inventarios y análisis demográficos que producen números, los cuales pueden ser analizados estadísticamente para verificar, aprobar o rechazar las relaciones entre las variables definidas operacionalmente, además regularmente la presentación de resultados de estudios cuantitativos viene sustentada con tablas estadísticas, gráficas y un análisis numérico.

A tal efecto, Danhke (citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2003), señala que “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

6.1.2. Tipo de Investigación

Este estudio es diagnóstico descriptivo, porque busca dar cuenta de los diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar el Acoso Laboral de Servidores Públicos Administrativos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá- Campus Central y sus Repercusiones en el Entorno Familiar.

(Hernández, 2010), señala que la investigación descriptiva no se limita a la acumulación de datos, sino que estos se recogen sobre la base de preguntas o teorías, a fin de proveer un registro sistemático de los hechos. Todo lo cual permite elaborar una representación del fenómeno, establecer relaciones entre variables, destacando procesos, formas de expresión e inserción en el contexto y poder así llegar a generalizaciones descriptiva no se manipulan variables ni se estudian relaciones causales entre los eventos. Algunos ejemplos son el estudio de la oferta o la demanda de un producto, la determinación de necesidades en un contexto, etc.

6.1.3. Línea de Investigación

La presente investigación va dirigida en la línea de Familia y procesos psico-sociales

- Problemáticas que afectan la dinámica y funcionalidad de la familia
- Violencia Intrafamiliar

Son procesos sociales que trascienden a los individuos y a los grupos pero que influyen en ellos, como los que se originan como consecuencia de las estructuras de estatus y poder, de las normas, costumbres y valores culturales compartidos o de los medios de comunicación, entre otros.

6.1.4. Fuentes de Información

En la elaboración de todo proceso investigativo, es necesario tener un conjunto de fuentes que nos permitan estar debidamente documentados, estas tendrán dos orígenes, las fuentes primarias incluyen la búsqueda y levantamiento de nuevos datos a través de entrevistas que se aplicarán sobre el Acoso Laboral.

6.1.4.1 Fuentes Primarias

Se aplicarán entrevistas a los Servidores Públicos Administrativos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental.

6.1.4.2 Fuentes Secundarias

Se llevará a cabo una exhaustiva revisión de fuentes bibliográficas tales como libros, informes, legislaciones y normativas públicas sobre el Acoso Laboral de modo que la información presentada sea actualizada y cumpla con el rigor científico necesario. La documentación bibliográfica se obtendrá de instituciones como la Universidad de Panamá, el Ministerio de Trabajo y otras instituciones involucradas.

6.1.5. Población y Muestra

6.1.5.1 La población muestral

Está conformada por 92 servidores públicos administrativos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental.

6.1.5.2 Muestra.

Según (Hernández S., 2014), la muestra se define como un subconjunto de la población con la que se está trabajando. Para seleccionar la muestra deben delimitarse las características de la población con la que se está trabajando. (Tamayo, 2003), definen la muestra como la porción que descansa en el principio de que las partes representan al todo, y por tal refleja las características que definen a la población de la cual fue extraída, indicando su representatividad. Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio.

En la investigación científica, el tamaño de la muestra debe estimarse siguiendo los criterios que ofrece la estadística, y por ello es necesario conocer algunas técnicas o métodos de muestreo. El método de muestreo utilizado para estimar el tamaño de una muestra depende del tipo de investigación que desea realizarse y, por lo tanto, de las hipótesis y del diseño de investigación que se hayan definido para desarrollar el estudio. Para efectos de la recolección de la información se tomará una muestra de los servidores que tiene la Dirección de Salud y Gestión

Ambiental de la Universidad de Panamá que en esta dirección tiene un total de 92 colaboradores.

Existen varias clasificaciones para los métodos de muestreo. Para (Weiers, 1986) las más usadas son: diseños probabilísticos y no probabilísticos, y diseños por atributos y por variables; se trabajará en esta investigación con el diseño probabilístico.

La muestra se escogió de manera probabilística. Para obtener el tamaño de la muestra, se utilizó una fórmula para población finita, es decir población conocida, la cual se señala a continuación:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{e^2(N-1) + Z^2PQ}$$

$$= \frac{92(1.96^2)(0.5)(0.5)}{0.05^2(92-1) + 1.96^2(0.5)(0.5)}$$

$$= \frac{88.36}{1.18} = 74$$

Dónde:

- N = Total de la población = 92
- $Z^2 = 1.96^2$ (si la seguridad es del 95%)

- P = proporción esperada (en este caso 50% = 0.50)
- Q = 1 – P (en este caso 1-0.5 = 0.5)
- e = precisión (en este caso deseamos un 5%).

Elaborado por: Profesor Luis Sánchez

Profesor de Estadística

Universidad de Panamá

Código de Idoneidad: 9832

6.1.6. Instrumentos de Recopilación de la Información

Para (Bernal, 2006), la técnica utilizada en esta investigación será la observación, tendrá que elaborar el instrumento a través de encuesta y el instrumento es un cuestionario. La técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz. Se puede definir la encuesta, como una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características. El instrumento básico utilizado en la investigación en la encuesta es el cuestionario, que podemos definir como el documento que recoge de forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta. De esta definición podemos concluir que la palabra encuesta se utiliza para denominar a todo el proceso que se lleva a

cabo, mientras la palabra cuestionario quedaría restringida al formulario que contiene las preguntas que son dirigidas a los sujetos objeto de estudio. El objetivo que se persigue con el cuestionario es traducir variables empíricas, sobre las que se desea información, en preguntas concretas capaces de suscitar respuestas fiables, válidas y susceptibles de ser cuantificadas. El cuestionario lo constituyen las hipótesis y las variables previamente establecidas.

Este cuestionario será auto administrado se les proporcionará a los servidores de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental quienes contestarán sin intermediarios y las respuestas serán contestadas por ellos.

6.1.7. Métodos y Técnicas de Análisis Estadístico de los Datos

Utilizaremos las estadísticas descriptivas, con cuadro de frecuencias o porcentajes. Según (Fernández, 2002), la estadística descriptiva se ocupa de la descripción de datos experimentales, más específicamente de la recopilación, organización y análisis de datos sobre alguna característica de ciertos individuos pertenecientes a la población o universo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

MARCO TEÓRICO

7. Marco Teórico

7.1 El Acoso Laboral

La Organización Internacional del Trabajo define el acoso laboral como la acción verbal o psicológica de índole sistemática, repetida o persistente por la que, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, una persona o un grupo de personas hiere a una víctima, la humilla, ofende o amedrenta (Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2000).

(Neuman, 1998) Ha definido el concepto así: "[…] aquellos esfuerzos realizados por los individuos con el fin de causar daño en las personas con las que trabajan han trabajado, o en las organizaciones en las que se encuentran actualmente o que han trabajado previamente.

(Caamaño R., 2011), define el acoso como: […] aquel fenómeno en que una persona o grupo de personas ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir.

Las redes sociales de la víctima, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que en último término esa persona acabe abandonando el lugar de trabajo.

7.2 Características del Acoso Laboral

En esencia los acosadores suelen ser personas mediocres, inseguras, desconfiadas, inoperantes y pueden presentar comportamientos y actitudes arrogantes […] muchas de las técnicas de las que se valen estos hostigadores suelen ser muy sutiles, no deben levantar sospecha, el objetivo es desprestigiar a su víctima frente a la organización para provocar su salida por medio de calumnias, rumores mal intencionados, ridiculizándola, burlándose, criticándola, amenazándola verbalmente o por escrito, invadiendo su privacidad (Duque A., 2010). Cuando el acoso laboral se ha infiltrado en las organizaciones afecta a diversas áreas y puede incluso encapsularse en grupos pequeños o en individuos cuyas funciones son de menor responsabilidad, pero vitales para los procesos organizativos, e influye en los procesos de las empresas y entorpece o aniquila el avance o crecimiento del personal que tiene potencial de crecimiento.

7.3 Comportamientos Irracionales

Comportamientos irracionales, agresivos y discriminatorios que busquen ocasionar daño en la persona afectada. Se generan impactos negativos no solo en el individuo receptor, sino también en todos aquellos colaboradores que presencian dicha situación.

7.4 Conducta Hostigadora

Debe haberse presentado durante mínimo seis meses y con una frecuencia semanal.

7.5 Discriminación Sexual

La discriminación sexual, religiosa y xenofóbica, si bien no califican como acoso, constituyen otras modalidades de abuso de poder.

La discriminación por sexo consiste en tratar a una persona (empleado o solicitante de empleo) de manera no favorable por el sexo de esa persona.

La discriminación por sexo también puede hacer referencia a tratar a una persona de manera menos favorable por su relación con una organización o grupo que, generalmente, está asociado con personas de un determinado sexo.

La discriminación contra una persona por ser transgénero constituye una discriminación por sexo. La discriminación contra una persona por ser transgénero constituye una discriminación por sexo. También se conoce como discriminación por identidad de género. Además, las lesbianas, los homosexuales y las personas bisexuales pueden entablar reclamaciones por discriminación sexual. Tales reclamaciones pueden incluir, por ejemplo, alegaciones de acoso sexual u otros tipos de discriminación por sexo, como medidas negativas tomadas debido a que la persona no se ajusta a los estereotipos sexuales.

7.6 Tipos de Conflicto

Existen dos tipos de conflicto. En el primero, el acosado no ejerce ningún acto que provoque el comportamiento hostil, mientras que, en el segundo, es parte de algún conflicto que se ha ido acrecentando en el transcurso del tiempo.

7.7 Tipos de Conducta

El acosador en un principio puede asumir distintos tipos de conducta, que, en el largo plazo, terminan convirtiéndose en acoso laboral, tales como restringir los canales de comunicación, conformar grupos para aislar a la víctima, generar desprestigio y cualquier tipo de abuso en las condiciones laborales.

7.8 Abandono de Puesto de trabajo

El propósito es lograr que, por cualquier medio posible, la persona abandone su puesto de trabajo.

7.9 Tipos de Liderazgo

Tipos de liderazgo totalmente opuestos por los que opta la organización: liderazgo autocrático (sancionador y autoritario) o el liderazgo Laizzes-faire (líder débil y con falta de compromiso organizacional).

7.10 Escasas Oportunidades

Escasas oportunidades de crecimiento laboral. Los conflictos interpersonales entre compañeros que los jefes no saben identificar y ante los que no intervienen de forma rápida.

El acosado se encuentra mal en el trabajo, sensación de estar aislado, siente que no lo tratan igual que al resto, percibe que no es tenido en cuenta, observa conductas que

no entiende por qué ocurren, cambios continuos o sin sentido en las órdenes o pautas que recibe.

7.11 Trabajo Rígido

El control en el trabajo es constante y rígido. La sobrecarga de trabajo y la indefinición de papeles o roles laborales, que lleva a que muchos trabajadores no sepan exactamente lo que tienen que hacer o se solapen las tareas entre compañeros. En el plano profesional, afecta directamente en el rendimiento del acosado, que se puede enfrentar a dificultades para desempeñar correctamente su trabajo.

7.12 Lineamientos Excesivos

Excesivos lineamientos y políticas que tienden a generar confusión en los colaboradores.

7.13 Consecuencias del Acoso Laboral

Las consecuencias del acoso laboral se evidencian en todos los ámbitos de la calidad de vida de la víctima. Los efectos pueden variar dependiendo la gravedad del caso, ya que existen consecuencias que se encuentran definidas en físicas, psíquicas, sociales y laborales.

Existen muchas causas por las que se puede dar el acoso laboral, pero las más frecuentes son los celos y la envidia que sienten los acosadores hacia sus víctimas.

La víctima por lo general es envidiada por tener alguna cualidad o rasgo que los hace destacar del resto de personas que trabajan en la empresa. El acoso psicológico laboral se puede desencadenar cuando la víctima no hace parte del grupo que maneja la organización y no permite ser manipulado por otro u otros miembros del grupo. Hay factores ambientales en las organizaciones, que según (Vartia, 1996), pueden generar conflictos interpersonales, es decir, futuros casos de acoso laboral, igual que factores a nivel individual, que hacen énfasis en el sujeto, como la percepción que tienen los demás, la clase social, la edad, entre otros.

8. Consecuencias en la Familia

8.1 En la Organización

Los efectos del acoso laboral pueden ser varios, las consecuencias se evidencian en la persona que lo padece como en la empresa, el lugar donde se produce el problema; con el acoso pierden todos los integrantes de la organización: la víctima principalmente, pero también la empresa. El clima de tensión que ocasiona el acoso laboral no facilita la ejecución oportuna de las actividades laborales. (López Cabarcos, 2003), indica que las empresas enfrentan aspectos negativos con la presencia del acoso, entre otros efectos puede ser:

a) Una disminución de su productividad y de su eficacia por el mal clima de trabajo.

b) Un aumento del tiempo de trabajo perdido en bajas laborales, enfermedades, accidentes e incapacidades.
c) La necesidad de formar nuevos trabajadores para sustituir a los que están de baja médica o que se han ido, a esto hay que sumar el coste del tiempo de adaptación necesario al puesto de trabajo del nuevo empleado.
d) La pérdida de los trabajadores más brillantes (tanto los que son objeto de acoso como aquellos que tienen características parecidas a la víctima y piensan que serán los siguientes).
e) La desaparición de la eficiencia por la extensión de la mediocridad técnica y humana.
f) Un mal clima de trabajo lo que dificultará el trabajo en equipo, así como las colaboraciones y la comunicación entre miembros de la organización.
g) Un peor trato tanto a los clientes como a los proveedores (con lo cual disminuirá su número).

Las consecuencias negativas del acoso laboral afectan considerablemente a la organización; el clima laboral cambia y los trabajadores no se sienten identificados con la organización, la rotación del personal incrementa porque los trabajadores buscan otros espacios y nuevas oportunidades laborales, influye en la curva de aprendizaje, que finalmente se refleja en la productividad de los trabajadores y calidad de sus productos o servicios. El trabajador acosado trabaja menos, puede

ser porque no puede o porque no le permiten desempeñar eficientemente sus funciones, lo que se traduce en costos de productividad.

8.2 En la Sociedad

Dentro de este tipo de consecuencias se indica que la víctima tiende a aislarse socialmente y actuar con resentimiento y poca importancia hacia el entorno. Se señalan otros efectos relacionados con: Sentimientos de fracaso, Escases de confianza en sí mismo, Temor a la crítica, Sentimientos de rechazo de amistades y compañeros de trabajo.

8.3 Personales

En cuanto al entorno social y familiar, se comienzan a presentar tensiones y conflictos, retraimiento de la víctima hacia sus familiares, abandono de sus vínculos sociales (amigos o pareja), estigmatización social, aislamiento social, inadaptación social, entre otras consecuencias.

8.4 Físicas

Problemas del sueño: Insomnio, pesadillas recurrentes, dificultades de concentración, náuseas, migraña, problemas cutáneos, pérdida del apetito, dolores estomacales, sudoración, temblores y el consumo de sustancias tales como alcohol, tabaco y alucinógenos.

8.5 Afectivas

Ansiedad, aislamiento, pérdida de autoestima y seguridad en sí mismo, sentimiento de tristeza y depresión, ataques de pánico, irritabilidad, cambios de humor, pérdida de motivación, pensamientos acerca del suicidio, pérdida de satisfacción laboral, conductas de evitación, afectación en áreas de la vida además de la profesional (social, familiar) y probabilidad de que se presente un Trastorno por Estrés Postraumático u otros trastornos.

Cuando hablamos de otros trastornos, queremos manifestar que además del Trastorno por Estrés Postraumático el acoso laboral puede desarrollar otro tipo de patologías, por lo que haremos un breve resumen de aquellos trastornos de los cuales se puede padecer en caso de vivir el acoso laboral:

- Trastorno por Estrés Postraumático (TEPT) En el caso de acoso laboral, es difícil identificar una sola situación de estrés, de acuerdo con Leymann se generan conductas repetitivas durante un largo tiempo, pero son los suficientemente intensas como para que el individuo se sienta amenazado no solo a nivel emocional sino también físico.
- Trastorno adaptativo (TA) El manual diagnóstico DSM-IV, establece que, para hacer diagnóstico de un trastorno adaptativo, la persona debe mostrar los siguientes síntomas:

  1) Malestar mayor de lo esperable en respuesta a una situación estresante;

2) Deterioro que sea significativo en la actividad social o laboral.

- Trastorno de Ansiedad Generalizada (TAG) El TAG se caracteriza por ansiedad y preocupación excesiva sobre una amplia gama de actividades que se prolongan por más de 6 meses, generando al individuo el difícil control del estado constante de preocupación.
- Trastornos del Estado de Ánimo Síntomas tales como la presencia de estados o sentimientos depresión, pérdida del interés o capacidad para experimentar placer, sentimientos de inutilidad o culpa, insomnio o hipersomnia, agitación o enlentecimiento psicomotor, así como la disminución de la capacidad para concentrarse, son los síntomas que describen el TDM.

9. Fases del Desarrollo del Acoso Laboral

El acoso laboral va adquiriendo ciertos grados a medida que evoluciona, y sus consecuencias se reflejan en la gravedad de la afectación que provocan en la víctima. Los grados del acoso laboral se clasifican por la intensidad, la frecuencia y la duración con que aparecen estas conductas de acoso, a tal punto de dejar en la indefensión de la víctima.

El primero es cuando la persona afectada tiene que confrontar al acosador, y lo realiza de dos diferentes maneras tales como: omitir o hacerse el desentendido frente a su victimario, también puede confrontar a su fustigador o atacante. Queda

en claro que la persona perjudicada presenta ciertos sentimientos de ansiedad y confusión por los acontecimientos.

El segundo grado del acoso laboral es cuando la persona afectada presenta algún tipo de inconveniente al momento de omitir o tratar de ignorar al atacante, debido a que su ambiente de trabajo y familiar opta por reducir la incidencia de estas actuaciones, como síntomas en la persona afectada es depresión, aislamiento e insomnio.

El tercer grado, es evidente cuando existe un alto grado de ausentismo de la persona afectada, generalmente presenta casi el 100% de inasistencia al trabajo, y su reingreso es nada probable, debido que el daño emocional ya es notable, por lo tanto es necesario que se requiera de la intervención de un experto en la rama de psicología o psiquiatría el cual auxilie y trate los síntomas que pudiere tener, entre los síntomas más comunes que presentan las personas afectadas son: agresividad, depresión, ansiedad y tendencias que atenten contra su vida, las personas que presentan este tipo de patologías perturban a su familia y amigos. (Vélez y Lahoz 2008) citado por (Morales Ramírez, 2015)

9.1 Fase Inicial de Desconcierto

La persona que recibe el acoso no entiende lo que ocurre o no cree lo que está pasando. Se suscitan hechos como la negación del saludo, la cancelación

improvista de reuniones, asignación de más trabajo del que puede realizar, negación de permisos, etc.

9.2 Período de Auto-Recriminación

La persona acosada percibe que nadie le hace caso, que sus superiores no le atienden o que sus argumentos se deforman para dejarla en una mala posición; ante ello se produce una pérdida de confianza en sí misma, disminuyendo su autoestima, lo que a su vez da paso a la comisión de errores. Decae el interés por el trabajo, se incumple con obligaciones y se estalla emocionalmente.

9.3 Fase de Rebeldía

Consiste en el estado de depresión o de rebelión, pudiendo llegar incluso a la agresividad. En ocasiones, en esta fase la persona puede realizar intentos de sobreponerse y demostrar su valor a sí misma y hacia los demás.

9.4 Estado Depresivo

Cuando los intentos de la persona por anteponerse a la situación adversa fracasan, se cae en el estado de depresión. Tomando en cuenta que las personas acosadas tienen un gran interés por mantenerse en sus trabajos, sufren enormemente cuando no pueden desarrollar sus labores o cuando no se valora lo que hacen. Se han establecido distintas formas de acoso laboral, atendiendo a la calidad de la persona acosadora. Es posible afirmar que, sobre esta clasificación

existe unanimidad de las diferentes posturas que han reflexionado sobre el tema en consideración.

10. Tipos de Acoso Laboral

10.1 Acoso Vertical

Es aquel tipo de hostigamiento laboral que se desarrolla entre personas que están en una posición jerárquica diferente. Por lo tanto, puede ser de tipo vertical ascendente, cuando se genera la excepcional situación de que una o varias personas en una posición jerárquica inferior dentro de la estructura de la organización acosan a una persona que se encuentra en una posición superior. Esto puede ocurrir, por ejemplo, cuando una persona trabajadora pasa a tener como subordinados y subordinadas a quienes fueron sus colegas de trabajo.

10.2 Acoso Horizontal

Esta categoría de acoso laboral corresponde a la que se puede presentar entre compañeros y compañeras de trabajo que se encuentran en una posición similar o equivalente dentro de la estructura de la empresa o institución, pudiendo provenir de un miembro del grupo. La persona acosadora busca entorpecer el trabajo de su colega con el objetivo de deteriorar su imagen o carrera profesional; también puede llegar a atribuirse a sí misma los méritos ajenos. En este caso, la persona objeto del acoso reviste un peligro para el agresor o agresora, por ejemplo, debido a aspiraciones de ascenso, por envidia o por un simple afán de hostigar.

10.3 Acoso Vertical Ascendente

Cuando se genera la excepcional situación de que una o varias personas en una posición jerárquica inferior dentro de la estructura de la organización acosan a una persona que se encuentra en una posición superior. Esto puede ocurrir, por ejemplo, cuando una persona trabajadora pasa a tener como subordinados y subordinadas a quienes fueron sus colegas de trabajo. También ocurre cuando se incorpora a la organización una persona a un cargo directivo, y desconoce la organización o incorpora nuevos métodos de gestión que no son compartidos o aceptados por los subordinados.

10.4 Acoso Vertical Descendente

Denominado también bossing de mayor ocurrencia, tiene lugar cuando una persona en una posición jerárquica superior ya sea empleador, empleadora, jefatura directa, de área o de unidad, administración, etc. hostiga moralmente a su dependiente o subordinado o subordinada.

11. Clasificación del Acoso Laboral

El acoso laboral, en función al rango del abusador puede clasificarse como:

11.1 Amenaza al Status Profesional

Humillar, avergonzar o difundir chismes que atenten contra el honor y carácter profesional de la víctima.

11.2 Amenaza a la Situación Personal

La agresión y humillación no solo se dirige hacia el aspecto profesional del trabajador, sino también, a otros aspectos como la raza, posición, orientación sexual, etc.

11.3 Aislamiento o Separación

El colaborador es separado de las reuniones de equipo y ello obstruye el flujo de comunicación organizacional.

11.4 Sobrecarga Laboral

A la víctima se le asignan tareas bajo presión, muchas veces imposibles de cumplir dentro de plazos muy cortos; trabaja más horas de las estipuladas en su contrato, se le niega información importante para la realización de sus labores, entre otras

11.5 Desestabilización

Se recompensa a otros por el trabajo realizado por la víctima, se le niega ascensos laborales y aumento de remuneraciones.

12. Etapas del Acoso Laboral

12.1 Fase Conflicto Inicial

Donde se presentan incidentes aislados

12.1.1 Incidentes Críticos

Comienzan a ocurrir pequeños conflictos o situaciones problemáticas, a primera vista, parecen ser inofensivos o un desacuerdo puntual.

12.1.2 Actitud del Acosador

El acosador intenta hacerlos pasar por insignificantes o culpa al acosado por ser “muy sensible”.

12.2 Fase de Estigmatización o Persecución

Donde los ataques se vuelven más sistemáticos y psicológicos.

12.2.1 Hostigamiento Sistemático

El acoso se vuelve más intenso y recurrente, con ataques psicológicos y verbales cada vez más dirigidos a la víctima.

12.2.2 Deterioro de la Víctima

La victima empieza tener secuelas psicológicas como inseguridad, baja autoestima, ansiedad y sentimientos de culpa, dudas sobre su propio desempeño y su capacidad.

12.3 Fase de Intervención de la Empresa o Autoridades

A menudo es insuficiente o tardía.

12.3.1 Conciencia de la Empresa

Las autoridades de la empresa toman conciencia de la situación.

12.3.2 Suficiencia de la Respuesta

En muchos casos, la intervención de superiores jerárquicos o la empresa son insuficiente, se retrasa o no se implementan soluciones efectivas para detener el acoso.

12.4 Fase de Marginación o Exclusión

Donde la víctima es aislada y forzada a salir de la empresa.

12.4.1 Aislamiento

La víctima es aislada y segregada de sus compañeros de trabajo.

12.4.2 Consecuencias Devastadoras

El acoso se convierte en un desenlace devastador, llevando a la víctima a la exclusión laboral, la renuncia forzada o un despido, y con graves repercusiones en su salud física y emocional.

13. La Familia

Elemento natural, universal y fundamental de la sociedad, tiene derecho a la Protección de la sociedad y del Estado. Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Célula básica en la cual los seres humanos adquieren los primeros rasgos para el desarrollo del carácter y de la identidad personal, así como los hábitos y los valores que determinarán, en un inicio, su pensamiento y su desarrollo social.

Espacio de cuidado de los niños y niñas, de preocupación por su bienestar, y el Infante como un ser distinto del adulto, con características propias. (Blanco, 2004).

Institución social que trasciende como un conjunto de pautas de conducta internalizadas que se aplican a una determinada categoría de relaciones sociales, en este caso, las familiares.

Conjunto de personas que viven bajo un mismo techo subordinados a un superior común y unido por vínculos derivados de la ley natural. (Rodríguez de Zepeda, como se citó en Irigoyen, 2003, p. XX). (Irigoyen, 2003)

Conjunto de ascendientes, descendientes colaterales y afines de un linaje, de acuerdo a Fernández de Moratín, es una unidad social más inmediata y significativa de la ciencia demográfica. (Fernández de Moratín, 1995)

13.1 Tipos de Familia

13.1.1 Familia Nuclear

Formada por la madre, el padre y su descendencia.

13.1.2 Familia Extensa

Estructurada por parientes cuyas relaciones no son únicamente entre padres e hijos. Una familia extensa puede incluir abuelos, tíos, primos y otros parientes consanguíneos o afines.

13.1.3 Familia monoparental

La forman un solo progenitor (puede ser padre o madre) y un hijo único o varios hijos.

13.1.4 Familia ensamblada

Compuesta por agregados de dos o más familias (ejemplo: madre sola con sus hijos se junta con padre viudo con sus hijos), y otros tipos de familias, aquellas conformadas únicamente por hermanos, por amigos (donde el sentido de la palabra "familia" no tiene que ver con un parentesco de consanguinidad, sino sobre todo con sentimientos como la convivencia, la solidaridad y otros), etc., quienes viven juntos en el mismo lugar por un tiempo considerable.

13.2 Evolución de la Familia

La familia era una unidad económica: los hombres cazaban mientras que las mujeres recogían y preparaban los alimentos y cuidaban de los niños.

En este tipo de sociedad era normal el infanticidio (muerte dada violentamente a un niño de corta edad) y la expulsión del núcleo familiar de los enfermos que no

podían trabajar.

Inicio como una alianza entre dos o más grupos de descendencia a través del enlace entre dos de sus miembros. Esta unión era para la supervivencia y con el paso del tiempo se estableció como base de la conducta social.

Los hombres cazaban o llevaban al ganado a pastizales distantes. Las mujeres: eran estabilidad social, permanecían con los hijos, ellas los educaban.

Después de la Reforma protestante en el siglo XVI, el carácter religioso de los lazos familiares fue sustituido en parte por el carácter civil.

13.2.1 Orígenes de la familia

La mayor parte de los países occidentales actuales reconocen la relación de familia fundamentalmente en el ámbito del derecho civil, y no es sino hasta el siglo XVIII que incorporan el concepto de infancia.

Establecimiento de una alianza entre dos o más grupos de descendencia a través del enlace matrimonial entre dos de sus miembros.

La familia está constituida por los parientes, es decir, aquellas personas que, por cuestiones de consanguinidad, afinidad, adopción u otras razones diversas, hayan sido acogidas como miembros de esa colectividad. (Claude Lévi-Strauss)

Lo que distingue a nuestras sociedades industrializadas de otras es el hecho de que nuestros grupos sociales se reclutan menos sobre la base del parentesco que sobre las clases de edad, la clase social, la afinidad familiar, el lugar de trabajo, el ejercicio del ocio, etcétera “.

La etnóloga francesa, Martine Segalen afirma que el grupo doméstico antiguo, del cual no existe un único tipo sino varios, "es tan inestable como la célula conyugal contemporánea". Y que, en este sentido, "nuestra sociedad no ha inventado ni la movilidad geográfica ni la inestabilidad de los matrimonios sometidos". La estructura familiar predominante en las sociedades industriales es una figura "efímera" y "transitoria" entre los modelos clásicos y los que están apareciendo actualmente. (Revista Teína., s.f.).

13.2.2 Familia y Acoso Laboral

El efecto del acoso laboral afecta principalmente a la víctima, estos factores externos pueden modificar la salud laboral de los trabajadores y “las consecuencias que genera el acoso laboral no solo son graves para quienes lo padecen directamente, el efecto trasciende al trabajador: impacta a su familia, y el rendimiento y la productividad de las empresas o instituciones donde se manifiesta dicho fenómeno” (Ibarra Uribe, 2015) “A largo plazo, el acosado puede presentar aislamiento social, problemas familiares y económicos por ausentismo laboral o despido. Pueden darse casos en los que en la víctima aparezcan ideas

suicidas, que en situaciones extremas pueden ser puestas en práctica" (Cardona, 2005)

El acoso moral es una forma de violencia muy dañina debido al impacto que tiene en la vida de la víctima. Puede provocar consecuencias en la salud del trabajador, tanto en el aspecto físico como en el psicológico ya que el acoso laboral siempre será difícil de probar para la víctima (Arciniega R. S., 2009). La (Asociación Americana de Psiquiatría., 2000) cita que "los síntomas característicos del trastorno por estrés postraumático incluyen, entre otros; recuerdos dolorosos del evento traumático, evitación persistente de situaciones que recuerden la experiencia vivida, e hiperactivación manifestada en problemas como dificultades de sueño y concentración".

El profesor Leymann en su LIPT (El cuestionario LIPT-60 (Leymann Inventory of Psychological Terrorization en versión española), es una metodología validada para evaluar el acoso laboral donde se analizan seis subescalas de acoso: Desprestigio laboral, da a conocer algunas consecuencias sobre el hostigamiento en el lugar de trabajo.

Con relación al apoyo social, Wanda Soto, desde Puerto Rico, reflexiona acerca de la función de la familia en el fenómeno del acoso laboral y afirma que debe ser un apoyo positivo para quien sufre de acoso laboral, pues situaciones descalificadoras de la familia y presión para que la víctima ejerza

su derecho en el trabajo, cuando por sus propias condiciones psicológicas es incapaz de hacerlo, sólo merman más las posibilidades de resistencia que el trabajador tiene para hacer frente a la violencia psicológica laboral. Enfatiza la necesidad de sensibilizar a las familias como un soporte que puede amortiguar el grave deterioro que el acoso tiene y el potencial de originar daño en quien lo padece, mismo que se puede reflejar en conductas autodestructivas de castigo, como comer en exceso, tratando de disminuir la ansiedad, auto culpándose con largos ratos de enojo, horas de insomnio o dormir en exceso, o bien prácticas nocivas, como el tabaquismo, el alcoholismo o el uso de sustancias psicoactivas para intentar disminuir el sufrimiento.

13.3 Rol de la Familia como Red de Apoyo

La ayuda de la familia, pareja, amigos y profesionales es esencial en este proceso, pero es la persona afectada la que tiene que empezar a dar los pasos para reconvertir esta situación de crisis en una oportunidad de cambio o mejora individual, familiar y profesional.

Los hijos/as, parejas y familiares cercanos, se constituyen en un apoyo fundamental, formando un grupo de contención, aunque muchas veces sin comprender del todo el fenómeno del acoso laboral en sí, pero la fortaleza de esos vínculos y la dinámica familiar que se forja en torno a la persona objeto de este

fenómeno es clave para el proceso de elaboración, tanto de las causas como de las consecuencias del acoso laboral.

Transitar el proceso de violencia en el ámbito laboral, tendrá mayores implicancias en distintos aspectos (físico, psicológicos, laborales, familiares, sociales) en la medida que las víctimas encuentren o logren albergar un apoyo social entre sus pares y de los vínculos afectivos, especialmente del núcleo familiar. Este aspecto es fundamental porque da cuenta de la construcción histórica de esos lazos (familiares y sociales) y que es un soporte en el cual las víctimas encuentran un sostenimiento, comprensión, afecto y vías comunicacionales adecuadas.

La familia proporciona soporte ante la adversidad al ser un pilar emocional, ofreciendo consuelo, empatía y un espacio seguro para expresar sentimientos y construir mecanismos de afrontamiento.

14. Perfil del Acosador Laboral

Los acosadores son personas muy inseguras, que eligen a sus víctimas porque piensan que son una amenaza para su carrera profesional o para su puesto de trabajo. Por lo general, el acosador suele ser un jefe o un superior, en otras ocasiones viene de compañeros de su mismo nivel, y solo en muy pocas ocasiones va dirigido de un subordinado o un jefe. Los acosadores por lo general tienen características particulares como: manipuladores, cobardes, agresivos, mediocres, sin sentido de culpabilidad, incapacidad para las relaciones

interpersonales, mentirosos compulsivos, envidiosos y poco empáticos. En algunos casos se puede encontrar en los acosadores trastornos psicológicos o personalidades problemáticas. Detrás de su necesidad de control y destrucción, pueden encontrarse personalidades con rasgos paranoides, narcisistas o antisociales.

Los especialistas señalan que en la mayoría de los casos el acoso laboral afecta a trabajadores brillantes, bien valorados, cumplidos y participativos, personas activas y con gran carisma a las que se intenta presentar como poco inteligentes, holgazanas y conflictivas.

15. Teorías sobre el Acoso Laboral

Desde la teoría de Bourdieu, el acoso laboral va más allá de un conflicto entre individuos. Este es el resultado, primero, de estrategias empresariales que se apoyan en prácticas de acoso laboral para alcanzar objetivos bien sea de reducción de costos o de productividad. Segundo, responde a la estructura jerárquica que configura la empresa la cual crea espacios o nodos de poder autónomos carentes de control. Tercero, el acoso laboral también es expresión del conflicto de intereses entre empresa y trabajadores en torno a los derechos. Por último, es favorecido por prácticas y hábitos organizativos cristalizados en estructuras relacionales.

Desde la psicología y la psiquiatría, el mobbing se posiciona como campo de reflexión analítica y de intervención en el ámbito laboral, especialmente en Europa. Tal como señalan (Zapf, 2001), la investigación inicia en Suecia (Leymann; Gustavsson 1984; Leymann, 1996), Noruega (Einarsen 2000; Einarsen y Skogstad, 1996), Finlandia (Björkqvist; Osterman; Hjelt-Bäck, 1994; Vartia, 1996) y en Estados Unidos con los estudios de Groeblinghoff y Becker (1996). En Francia, Hirigoyen (1999) contribuye a visibilizar el fenómeno. A principios de este siglo, son cada vez más los investigadores latinoamericanos que abordan esta temática, entre ellos se cuentan (Barreto, 2011), Peña y Sánchez (2009), Souza (2006), Fernández y Nava (2010). Hasta el momento, gran parte de la investigación llevada a cabo se ha centrado en la relación entre el bienestar y la salud; la exposición a la intimidación; el daño causado a la víctima, los procedimientos de acoso y las estrategias. El problema se plantea como multicausal, y las organizaciones cada vez más dejan de ser el telón de fondo del problema.

El acoso laboral se caracteriza por el hecho de que las conductas abusivas están enmarcadas en una jerarquía de poder y discriminación de género que excluye, margina y desvaloriza a las mujeres en el ámbito laboral con graves consecuencias para la salud física y psicológica, lo que puede conllevar a desencadenar trastornos y/o episodios altos de ansiedad, depresión, desórdenes

alimentarios y/o insomnio, ocasionando la perdida de motivación por su trabajo y el rol que desempeñe dentro de la organización (Mansilla Izquierdo, 2018)

El enfoque sistémico del acoso laboral considera que este fenómeno no es solo un acto individual, sino una conducta abusiva y repetitiva que se manifiesta dentro de un sistema laboral más amplio, influenciado por factores individuales, organizacionales y ambientales. Este enfoque exige un análisis multidisciplinario para entender su conceptualización, desarrollo, y para implementar estrategias de prevención, intervención y transformación que aborden las causas y los efectos del acoso en todos los niveles de la organización y la sociedad.

El modelo de Heinz Leymann: El "Psico terror"

Leymann, un psicólogo del trabajo sueco, es considerado el padre del concepto de mobbing en el ámbito laboral. Su enfoque es más sistemático y se centra en las **conductas hostiles** específicas que definen el acoso.

Leymann define el acoso como el "psicoterror" en el trabajo, una situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema de forma sistemática y recurrente durante un tiempo prolongado. Su objetivo es destruir la comunicación de la víctima, su reputación, su trabajo y, en última instancia, obligarla a abandonar la empresa.

- Conductas de Acoso: Lo más distintivo de su modelo es el inventario de comportamientos hostiles que clasificó en cinco categorías principales:

- ✓ Ataques a la víctima para reducir su posibilidad de comunicación: Por ejemplo, el superior restringe su ´posibilidad de hablar, los compañeros evitan el contacto o se niegan a hablarle.
- ✓ Ataques a las relaciones sociales de la víctima. Se aísla del grupo, se les prohíbe a los compañeros hablar con ella o se la trata como si no existiera.
- ✓ Ataques de reputación de la víctima: Se difunden rumores, se la ridiculiza, se imitan sus gestos o se critica su vida privada y sus convicciones.
- ✓ Ataques a la calidad de la situación laboral ocupacional: Se asignan tareas inútiles, se le niegan responsabilidades o se le dan trabajos muy por debajo o por encima de sus capacidades.
- ✓ Ataques a la salud de víctima: Se le asignan tareas peligrosas o físicamente nocivas.

El Modelo de Marie-France Hirigoyen: "El "Acoso Moral"

Hirigoyen, una psiquiatra y psicoanalítica francesa, popularizó el concepto de acoso laboral en Francia bajo el término "acoso moral". Su modelo tiene una perspectiva más clínica y se enfoca en el daño psicológico y la manipulación perversa.

Hirigoyen ve el acoso como una forma de violencia perversa en la que el acosador inflige daño psicológico de forma intencionada, persistente y deliberada. El

objetivo no es solo la eliminación laboral, sino la destrucción de la integridad psicológica de la víctima.

Énfasis en la perversión a diferencia de Leymann, Hirigoyen pone un fuerte énfasis en la perversidad del acosador, que manipula y distorsiona la realidad para hacer dudar a la víctima de su propio juicio. El acosador rara vez ataca de forma directa, sino que utiliza la ambigüedad, el desprecio sutil y los comentarios hirientes.

Hirigoyen clasifica las conductas hostiles en categorías que atentan contra:

- Las condiciones de trabajo.
- El aislamiento y el rechazo de la comunicación.
- La dignidad y la vida privada.

Mientras Leymann se centra en el “que” del acoso (Las conductas observables), Hirigoyen se enfoca más en el “cómo” (la manipulación psicológica) y en el daño profundo que esta causa. Para ella, el acoso es un proceso de “vampirismo psicológico” que agota a la víctima.

Comparación de los Modelos

CARACTERISTICA	MODELO DE LEYMANN	MODELO DE HIRIGOYEN
Enfoque	Conductual y Organizacional	Psicológico y Clínico
Objetivo	Describir las conductas y el proceso de acoso.	Analizar el proceso de manipulación y el daño psicológico
Concepto Clave	El “psicoterror” y las 45 conductas hostiles	El “acoso moral” y la manipulación perversa.
Aportación	Ofrece un inventario de acciones claras para identificar el acoso.	Analiza la dinámica de poder y la perversidad del agresor.

Ambos modelos son complementarios y se utilizan ampliamente en la investigación y la intervención del acoso laboral. El de Leymann es útil para identificar las acciones observables en una tesis, mientras que el de Hirigoyen aporta un marco para analizar la dimensión psicológica del problema y el impacto en la salud mental de la víctima.

16. Glosario.

16.1 Acoso: Acción de acosar.

16.2 Acoso por género: Se acosa a las mujeres por el simple hecho de ser mujeres, utilizando comentarios, bromas o gestos degradantes sobre su apariencia, su rol como madres o su supuesto lugar en la sociedad.

16.3 Acoso sexual: Aunque es una categoría distinta, el acoso sexual en el trabajo es una manifestación clara de violencia de género y, por tanto, de violencia patriarcal. Se basa en el abuso de poder y en la cosificación de la mujer.

16.4 Aislamiento y desvalorización: Las mujeres que logran puestos de poder o que destacan en áreas tradicionalmente masculinas (como la ingeniería o las finanzas) a menudo son víctimas de acoso para sabotear su éxito. Los acosadores, ya sean hombres o incluso otras mujeres (que internalizan las normas patriarcales), intentan deslegitimar sus logros y aislarlas para que abandonen el puesto.

16.5 Acoso Moral: Literalmente significa atacar o atropellar, término traducido como psicoterror laboral u hostigamiento psicológico en el trabajo, para referirse a una situación en la que una persona se ve sometida por otras u otras en su lugar de trabajo a una serie de comportamientos hostiles.

16.6 Clima Laboral: Condiciones o circunstancias físicas, sociales, del sitio de trabajo.

16.7 Críticas basadas en estereotipos: Se cuestiona la validez del trabajo de una mujer de manera constante, se le acusa de ser demasiado “emocional” o de no ser lo suficientemente “fuerte” para su cargo, perpetuando así los estereotipos de género.

16.8 Conflicto: Problema, cuestión, materia de discusión

16.9 Discriminación Laboral: todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social o que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.

16.10 Desprotección laboral: Toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad de trabajador mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador.

16.11 Empleador: Es en un contrato de trabajo, la parte que provee un puesto de trabajo a una persona física para que preste un servicio personal bajo su dependencia, a cambio del pago de una remuneración o salario. La otra parte del contrato se denomina «trabajador» o empleado.

16.12 Explotación Laboral: Se define, en pocas palabras, como recibir un pago inferior al trabajo que se realiza.

16.13 Entorpecimiento laboral: toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador o empleado. Constituyen acciones de entorpecimiento laboral, entre otras, la privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos o

instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos.

16.14 Entorno: Ambiente, lo que rodea.

16.15 Exclusión: Acción y efecto de excluir.

16.16 Inequidad laboral: Asignación de funciones a menosprecio del trabajador.

16.17 Maltrato laboral: Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo o de tipo laboral o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe de una relación de trabajo o de tipo laboral.

16.18 Persecución laboral: toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empelado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral.

16.19 Trabajador: Un trabajador o trabajadora es una persona que con la edad legal suficiente presta sus servicios retribuidos. Cuando no tiene la edad suficiente, se considera trabajo infantil. Si no presta los servicios de forma voluntaria, se considera esclavitud o servidumbre.

16.20 Trabajo decente: Es un concepto propuesto por la Organización Internacional del Trabajo para establecer las características que debe reunir una relación laboral para considerar que cumple los estándares laborales internacionales, de manera que el trabajo se realice en condiciones de libertad, igualdad, seguridad y dignidad humana.

17. Marco Institucional de la Universidad de Panamá

Consejo General Universitario Acuerdos Reunión N°1 -22 celebrada el 20 de abril de 2022.

17.1 Misión

Formar profesionales y ciudadanos cimentados en los más altos estándares de calidad, íntegros, humanistas, innovadores, resilientes, con compromiso social, conciencia crítica e identidad nacional, que coadyuven en la transformación de una sociedad incluyente y equitativa, con orientación de desarrollo humano y con derecho a la multiculturalidad, la sostenibilidad ambiental y el principio de la educación superior como bien público social, derecho humano y deber del Estado.

17.2 Visión

Reafirmar la consolidación de la universidad como la principal institución de educación superior del país, líder en la formación de profesionales de calidad, asentada en un alto perfil docente, investigación pertinente, vinculación con la sociedad, innovación, internacionalización, producción científica, tecnológica y humanística, con una oferta académica acreditada y referente para el desarrollo nacional, afianzada como un espacio de encuentro y de reflexión de país.

17.3 Valores

- Compromiso
- Equidad
- Excelencia
- Identidad nacional
- Integridad
- Justicia
- Laboriosidad
- Lealtad
- Respeto
- Responsabilidad
- Tolerancia
- Transparencia

18. Reglamento de Carrera del Servidor Público Administrativo de la Universidad de Panamá.

CAPÍTULO IX

ARTÍCULO 141. Habrá un Subsistema de Relaciones Laborales el cual tendrá como propósito mantener las relaciones laborales armoniosas entre la administración y el servidor público administrativo.

El Departamento de Relaciones Laborales realizará el rol de orientador, mediador y conciliador en materia disciplinaria y otros programas, para garantizar con objetividad, los principios de equidad y justicia en atención a las normas y procedimientos establecidos en el presente Reglamento de Carrera Administrativa Universitaria.

ARTÍCULO 142. Todo superior jerárquico que considere aplicar sanción disciplinaria por la comisión de una falta administrativa, deberá solicitar orientación al Departamento de Relaciones Laborales de la Dirección General de Recursos Humanos,

ARTÍCULO 143. Todo servidor público administrativo que considere se le ha vulnerado sus derechos, presentará la queja por escrito a la Dirección General de Recursos Humanos. Está investigará el caso a través del Departamento de Relaciones Laborales presentando un informe documentado a la Comisión de Personal.

19 Aspectos Legales

19.1 Derechos Laborales y Protección del Trabajador

19.1.1 Código de Trabajo (1995)

Aunque no detalla específicamente el acoso laboral, el Artículo 128 estipula que el empleador debe guardar debida consideración a los trabajadores, absteniéndose de maltratarlo.

CAPÍTULO II Obligaciones de los empleadores

Artículo 128.-

> **6. Guardar a los trabajadores la debida consideración, absteniéndose de maltratarlos de palabra o de obra y de cometer en su contra actos que pudieran afectar su dignidad.**

19.2 Derechos Humanos y Acoso Laboral

El derecho al trabajo está amparado en la Declaración Universal de Derecho Humanos que fue adoptada en la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de diciembre de 1948. Esta declaración manifiesta que todas las personas son libres e iguales tanto en dignidad como en derechos, así como ninguna persona puede ni debe ser sometido a crueles maltratos y torturas, tampoco se vulnerará de manera arbitraria su vida privada, familia y domicilio. La Declaración Universal de Derechos Humanos establece que el trabajo es un derecho y lo describe en cuatro características que se citan a continuación:

1. Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo.

2. Toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual.

3. Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por cualesquiera otros medios de protección social.

4. Toda persona tiene derecho a fundar sindicatos y a sindicarse para la defensa de sus intereses. (Naciones Unidas, art. 23).

Al respecto, la Declaración Universal de los Derechos Humanos hace mención de manera general al derecho al trabajo que poseen todos los individuos, que debe efectuarse bajo ciertas condiciones y características para el adecuado desenvolvimiento de las relaciones labores, con un salario justo, libre de hostigamiento y acciones que atenten contra la dignidad de los trabajadores.

Continuando con el pronunciamiento de los organismos internacionales, es pertinente citar el Convenio 190 sobre la violencia y el acoso fue aprobado por la OIT el 25 de junio de 2019. El Convenio 190 tiene 20 artículos, e indica que los países deberán “respetar, promover y asegurar el disfrute del derecho de toda persona a un mundo del trabajo libre de violencia y acoso”. Esto implica,

que se deberán establecer nuevos lineamientos que permitan garantizar que el estado y las organizaciones luchen con la violencia y el acoso. El Pleno de la Asamblea Nacional del Ecuador, el 17 de enero de 2021 ratificó por unanimidad acogerse al Convenio sobre la Eliminación de la Violencia y Acoso en el ámbito laboral de la Organización Mundial del Trabajo (OIT), lo cual implica que el estado ecuatoriano debe modificar y ajustar su normativa de conformidad a las disposiciones que señala el mencionado convenio.

Al respecto, se cita tres artículos: El art. 4 señala: "[…] h) garantizar que existan medios de inspección e investigación efectivos de los casos de violencia y acoso, incluyendo a través de la inspección del trabajo o de otros organismos competentes." Sobre este artículo, el Ministerio de Trabajo deberá fortalecer su gestión para realizar una inspección exhaustiva sobre el acoso laboral, para que las organizaciones se sientan en la obligación de actuar de conformidad a la ley y poco a poco se transforme la cultura de las organizaciones para que velar por los derechos laborales no sea una obligación si no un acto voluntario.

Art. 9.- Todo miembro deberá adoptar una legislación que exija a los empleadores tomar medidas apropiadas y acordes con su grado de control para prevenir la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, incluidos la violencia y el acoso por razón de género, en particular, en la medida en que sea razonable y factible:

a) Adoptar y aplicar, en consulta con los trabajadores y sus representantes, una política del lugar de trabajo relativa a la violencia y el acoso;

b) Tener en cuenta la violencia y el acoso, así como los riesgos psicosociales asociados, en la gestión de la seguridad y salud en el trabajo;

c) Identificar los peligros y evaluar los riesgos de violencia y acoso, con participación de los trabajadores y sus representantes, y adoptar medidas para prevenir y controlar dichos peligros y riesgos, y

d) Proporcionar a los trabajadores y otras personas concernidas, en forma accesible, según proceda, información y capacitación acerca de los peligros y riesgos de violencia y acoso identificados, y sobre las medidas de prevención y protección correspondientes, inclusive sobre los derechos y responsabilidades de los trabajadores y otras personas concernidas en relación con la aplicación de la política mencionada en el apartado a) del presente artículo.

Art. 10 establece […]- b) garantizar un fácil acceso a vías de recurso y reparación apropiadas y eficaces y a mecanismos y procedimientos de notificación y de solución de conflictos en los casos de violencia y acoso en el mundo del trabajo, que sean seguros, equitativos y eficaces, tales como:

i) Procedimientos de presentación de quejas e investigación y, si procede, mecanismos de solución de conflictos en el lugar de trabajo;

ii) Mecanismos de solución de conflictos externos al lugar de trabajo;

iii) Juzgados o tribunales;

iv) Medidas de protección de los querellantes, las víctimas, los testigos y los informantes frente a la victimización y las represalias, y

v) Medidas de asistencia jurídica, social, médica y administrativa para los querellantes y las víctimas.

19.3 Normativa Vigente en Panamá sobre el Acoso Laboral

Ley N°7 de miércoles 14 de febrero de 2018, Que Adopta Medidas Para Prevenir, Prohibir y Sancionar Actos Discriminatorios y dicta otras Disposiciones.

Artículo 1

Esta Ley tiene como objetivo prohibir y establecer la responsabilidad por todo acto de violencia que atente contra la honra, la dignidad, la integridad física y psicológica de las personas, proteger el derecho al trabajo en condiciones de equidad y establecer políticas públicas para prevenir estos actos, conforme a las convenciones sobre Derechos Humanos ratificadas por la República de Panamá.

Artículo 2

Para lograr el objetivo previsto en el artículo anterior, el desarrollo de la Política Pública se enfocará en:

1. Sensibilizar, prevenir y prohibir con miras a erradicar el hostigamiento, acoso sexual o moral, racismo y sexismo en el ámbito laboral, educativo, comunitario y en cualesquiera otros ámbitos.

2. Imponer responsabilidades y sanciones, garantizando con ello los derechos humanos, la dignidad, el respeto y el bienestar de toda mujer u hombre de cualquier edad.

Artículo 3

Para los efectos de esta Ley, los términos siguientes se entenderán así:

1. Hostigamiento, acoso sexual o moral. Acción u omisión sistemática, continua o de reiteración eventual, en la que una persona insinúa, invita, pide, persigue, limita o restringe derechos, disminuye la libertad, actúa groseramente con insultos, humilla a otros con fines de obtener alguna retribución sexual o afectar la dignidad de la otra persona. En el ámbito laboral, incluye, pero no se limita, a la explotación, la negativa a darle a la víctima las mismas oportunidades de empleo, no aplica los mismos criterios de selección, no respetar su permanencia o condiciones generales de trabajo o descalificación del trabajo realizado. En el ámbito educativo, consiste en amenazas, intimidación, humillaciones, burlas, maltrato físico, discriminación contra personas con discapacidad o cualquier tipo de discriminación, basada o no en el sexo de la víctima.
2. Racismo. Concepción que parte de una superioridad de ciertas razas o raza sobre otras, basándose en una supuesta pureza biológica que debe traducirse en ventajas para la raza superior, o en el reconocimiento de su dominio, sobre otra u otras que son finalmente discriminadas y tratadas

indignamente. Es un instrumento para afianzar el poder político y económico de ciertos grupos, que se basa en unas meras características físicas como justificación de una estructura de poder determinada. Se manifiesta en requisitos como tener buena presencia para acceder a un puesto de trabajo.

3. Sexismo. Actitud o acción que subvalora, excluye, sobre presenta y estereotipa a las personas por su sexo. Contribuya la creencia de que las funciones y roles diferentes asignados a hombres y mujeres son consecuencia de un orden natural, inherentes a las personas por el solo hecho de haber nacido de sexo masculino o femenino.

Artículo 4

Las disposiciones de esta Ley son de orden público y obligan a todas las personas naturales o jurídicas que se encuentren en el territorio nacional, Asimismo, se regirán por estas normas los servidores públicos, así como los estudiantes.

Artículo 5

Le corresponde al Ministerio de Educación, a la Universidad de Panamá, como fiscalizadora de las universidades particulares, al Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral y al Ministerio de Desarrollo Social, cada uno dentro de su ámbito de acción:

Promover y desarrollar programas educativos para la prevención de las conductas previstas en esta Ley. Esto incluye el estudio, investigación y publicación de

información relativa a estos problemas, concienciando de esta forma a la colectividad.

Promover la sensibilización y fomentar programas de servicios de información, apoyo y protección a las personas que han sido víctimas de cualquiera de las conductas previstas en esta Ley.

Desarrollar estrategias para fomentar cambios en las políticas y procedimientos en las instituciones gubernamentales y del sector privado, con el fin de mejorar sus respuestas a las necesidades de las víctimas.

Evaluar el progreso de esta Ley y someter informes anuales a la Asamblea Nacional.

Analizar y realizar estudios de necesidades sobre programas de intervención, educación y readiestramiento de personas que incurran en las conductas previstas en esta Ley, para su rehabilitación.

Artículo 6

Todo empleador, institución pública y centro de enseñanza oficial o particular tendrá la responsabilidad de establecer una política interna que prevenga, evite, desaliente y sancione las conductas de hostigamiento, acoso sexual o moral, racismo y sexismo.

En atención a lo anterior, se deberán tomar las medidas que sean necesarias y convenientes, incluyendo las siguientes:

Poner en práctica programas de asesoramiento, orientación y publicidad sobre la prohibición de las conductas previstas en esta Ley.

Establecer, por medio de reglamento interno de trabajo, convenios colectivos u órdenes de la dirección, un procedimiento interno de quejas y resolución, adecuado y efectivo, para permitir las denuncias de dichas conductas. Este procedimiento deberá establecer políticas internas adecuadas a lo establecido en esta Ley, proveer confidencialidad, protección al denunciante y testigos, así como una sanción ejemplar para quien realice la conducta. Dicho procedimiento no podrá exceder de un plazo de tres meses para instaurarse, contado a partir de la vigencia de esta Ley.

Artículo 7

Los gremios profesionales deberán establecer políticas de prevención y procedimientos de sanción para las conductas de hostigamiento, acoso sexual o moral, racismo y sexismo, efectuadas por parte de sus agremiados, con ocasión del ejercicio profesional.

Igualmente, las organizaciones de trabajadores u organizaciones sociales desarrollarán programas de orientación y asesoramiento para evitar la práctica de estas conductas.

Artículo 8

El incumplimiento de las medidas dispuestas en los artículos precedentes por parte de empleadores, superiores jerárquicos de la víctima en instituciones públicas, centros educativos, oficiales o particulares, sindicatos y gremios u organizaciones será sancionado así:

Multa de quinientos cincuenta balboas (B/.550.00) a mil balboas (B/. 1 000.00) para la empresa, impuesta por la autoridad jurisdiccional de trabajo, cada vez que se falle un caso en que se sancione por alguna las conductas previstas en esta Ley.

Los superiores jerárquicos de las instituciones públicas incurrirán en el delito de infracción de los deberes de los servidores públicos, según lo establecido y sancionado por el Código Penal.

Artículo 9

A quien que se le compruebe haber realizado, en cualquier ámbito, alguna de las conductas descritas en esta Ley, se le aplicarán según la gravedad del hecho y sus efectos, sin perjuicio de que se acuda a la vía correspondiente cuando las conductas constituyan hechos punibles según lo establecido en el Código Penal, las sanciones siguientes:

En el caso de trabajadores de la empresa privada, terminación de la relación laboral por causa justificada, de acuerdo con lo establecido el numeral 15 del artículo 213 del Código de Trabajo.

En el caso de servidores públicos que incurran en acoso sexual, terminación de la relación laboral, de acuerdo con lo previsto en el numeral 14 del artículo 140 y del numeral 10 del artículo 155 del Texto Único de la Ley 9 de 1994, que regula la Carrera Administrativa.

En el caso de los servidores públicos que no son de carrera, de acuerdo con el artículo 2 del Texto Único de la Ley 9 de 1994, que incurran en las conductas descritas en el artículo 3 de la presente Ley, se procederá con base en lo establecido en la Constitución Política y la ley.

Suspensión temporal por una semana y matrícula condicionada por un año para el estudiante de educación básica y suspensión temporal de dos semanas y matrícula condicionada por un año para el estudiante de educación media que hostigue a otro en su centro educativo. Además, quedan obligados a recibir tratamiento en los departamentos de orientación psicológica de los centros educativos. El estudiante universitario será suspendido por un semestre o un cuatrimestre académico. En caso de reincidencia se le separará un año de la institución.

A los docentes que se les compruebe haber incurrido en hostigamiento, acoso sexual o moral, sexismo o racismo, según lo establecido en el artículo 178 del Código Penal.

Responsabilidad civil de indemnizar a la persona ofendida de acuerdo con lo establecido en el artículo 1644-A del Código Civil, cuando el responsable de cometer alguna de las conductas previstas en esta Ley sea un empresario, cliente de la empresa, usuario de servicios públicos o ejerza una profesión liberal. Le corresponderá al juez competente de la causa imponer la indemnización.

Artículo 10

Cuando se compruebe que una persona ha sido víctima de alguna de las conductas descritas en esta Ley tendrá derecho:

En caso de que haya sido despedida, a que se considere despido injustificado, de conformidad con lo establecido en el Código de Trabajo.

Al cese de las consecuencias negativas de las oportunidades de empleo o de estudio denegadas.

A que se dé por terminada la relación laboral, con derecho a percibir el importe de la indemnización por despido injustificado, de acuerdo con el Código de Trabajo, si expresamente lo solicita. Tratándose de servidores públicos podrán también considerarse el traslado si así lo desea. De cualquier forma, tendrá derecho al pago de salarios caídos y demás indemnizaciones que el juez determine. La parte responsable deberá cubrir los gastos y costas del proceso.

Artículo 11

Los entes encargados de velar por el cumplimiento de lo dispuesto en los artículos anteriores son:

1. El Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral, cuando la responsabilidad del establecimiento de la política contra las conductas previstas en esta Ley esté a cargo del empleador.
2. Los superiores jerárquicos de las entidades públicas responsables de hacer cumplir las disposiciones de la Ley de Carrera Administrativa.
3. El Ministerio de Educación, cuando la responsabilidad de la política contra las conductas previstas en esta Ley esté a cargo de los directores de centros educativos.
4. Las universidades del país, cuando la responsabilidad de la política contra las conductas previstas en esta Ley esté a cargo del rector o representantes de las universidades.
5. Los superiores jerárquicos en la empresa privada.

Artículo 12

El procedimiento para investigar y resolver los casos de hostigamiento, acoso sexual o moral, racismo y sexismo será expedito, efectivo y confidencial y en ningún caso podrá exceder el plazo de tres meses, contado a partir de la interposición de la denuncia.

Mientras dure la investigación, quienes ejecuten cuales quiera de las conductas descritas en el párrafo anterior serán trasladados a otra sección, departamento, dirección o salón de clases, a menos que la víctima solicite ser ella la trasladada.

Artículo modificado por la Ley N° 202, que modifica la ley 82 de 2013, sobre violencia contra la mujer, y la ley 7 de 2018, referente a la prevención de actos discriminatorios, publicada en la Gaceta Oficial de Panamá de 8 de marzo de 2021.

Artículo 13

Agotado el procedimiento interno en la empresa o el proceso disciplinario en las instituciones estatales o en el caso de que este o la sanción no se cumpla por motivos no imputables a la persona ofendida, se podrá presentar demanda por despido directo o daño y perjuicio ante la jurisdicción competente.

Artículo 14

Siempre que se denuncie un caso de hostigamiento, acoso sexual o moral, racismo y sexismo, las empresas, instituciones públicas, centros educativos o gremios profesionales deberán preparar un informe escrito sobre este, que contendrá los pormenores de la investigación, las alegaciones de las partes, declaraciones de los testigos y los otros elementos de prueba, sanción, sobreseimiento o absolución. Las empresas e instituciones públicas deberán mantener un sistema de recopilación al respecto. El incumplimiento de esta obligación será sancionado conforme a lo establecido en el artículo 8. En todo caso se guardará la mayor confidencialidad, tanto por las personas que realizan la investigación como por aquellos que son requeridos como testigos, los cuales serán informados solo de lo indispensable y observarán la mayor reserva. No se

permitirán indagaciones acerca de la vida privada ni sexual del demandante. Tampoco sufrirá perjuicio alguno en su empleo o estudio ninguna persona que haya presentado demanda por cualquiera de estas conductas, haya comparecido como testigo o de cualquier forma haya intervenido en el caso.

Artículo 15

La persona que haya formulado una demanda, según lo previsto en el artículo anterior, solo podrá ser despedida por causa justificada establecida en la norma correspondiente.

En el caso de que se trate de un estudiante, tampoco podrá ser suspendido temporal o definitivamente del colegio o universidad a la que asiste por causa previamente establecida en el reglamento interno. Excepcionalmente, quien atiende la causa o mediante el procedimiento disciplinario administrativo podrá autorizar la suspensión de la persona demandada mientras se resuelve la gestión de despido. La persona trabajadora podrá dar por terminada la relación laboral en caso de incumplimiento de las disposiciones anteriores.

Artículo 16

Cuando la persona sea menor de edad, podrán interponer la demanda su madre, padre o quien ejerza la patria potestad.

Si se tratara de una persona mayor de catorce y menor de dieciocho años de edad, estará legitimada para presentar la demanda en forma directa.

Están obligados a informar y a denunciar ante la autoridad competente en caso de hostigamiento, acoso sexual o moral, racismo y sexismo los siguientes funcionarios que con el desempeño de sus funciones tuvieran conocimiento o sospecha de estas conductas: profesionales de salud, educación, trabajo social, del orden público, policía de investigación y directivo o directivos de centros de atención, observación o rehabilitación de menores, así como toda persona que estuviera enterada del caso.

Artículo 17

Quien denuncie falsamente alguna de las conductas sancionadas en esta Ley incurrirá en simulación de hecho punible conforme a lo dispuesto en el Capítulo I del Título XII, Delitos contra la Administración de Justicia, del Libro Segundo del Código Penal.

Artículo 18

El cómputo, la suspensión, la interrupción y los demás extremos relativos a la prescripción se regirán por lo que se establece en el Título V del Libro Primero del Código Penal.

Artículo 19

Las empresas e instituciones públicas tendrán la responsabilidad de divulgar el contenido de la presente Ley

Artículo 20

El Órgano Ejecutivo reglamentará la presente Ley en un término no mayor de ciento ochenta días calendario, contado a partir de su entrada en vigor.

20 Cronograma de actividad

ACTIVIDADES	AGOSTO 2023	SEPT. 2023	OCT. 2023	FEB. 2024	Mar. 2024	MAYO 2024	JUL. 2024	SEP 2024	OCT 2024	NOV 2024	DIC 2024	ENERO 2025
Entrega del protocolo a la Comisión Académica.	X											
Aprobación de Anteproyectos de Investigación enviados a la VIP con recomendación al Comité de Bioética.		X										
Entrega de Codificación del Anteproyecto de Investigación por parte de la Dirección de Investigación y Postgrado.			X									
Revisión del Protocolo de Investigación por el Comité de Bioética de la Universidad de Panamá.				X								
Se determina que nuestra investigación guarda relación con la investigación para la salud aplicando su inclusión en el Registro Nacional de					X							

Protocolos de Investigación para la Salud del Ministerio de Salud.												
Registro de Protocolo de investigación para la Salud.						**X**						
Corrección de observaciones dadas por el Comité de Bioética de la Universidad de Panamá.							**X**					
Envió de Correcciones a la Dirección de Bioética.							**X**					
Aplicación del Instrumento.								**X**				
Análisis de Datos								**X**				
Evaluación de los resultados (tabulación de encuestas									**X**			
Aprobación del protocolo por Dirección de Bioética y Postgrado de la Universidad de Panamá.												
Redacción del II Capitulo										**X**		

Revisión del borrador del II Capítulo										**X**		
Redacción del III Capítulo											**X**	
Redacción del trabajo final											**X**	
Presentación en borrador										**X**		
Revisión por profesora de español											**X**	
Corrección final e impresión de tesis											**X**	
Sustentación de tesis												**X**

21 Financiamiento.

FUENTE DE FINANCIAMIENTO	RECURSOS PERSONALES

22 Presupuesto (materiales, transporte y otros).

Descripción de Rubros

DETALLE	CANTIDAD (Unidades)	COSTO (Unitario)	TOTAL	
Corrector de Estilo	1	200.00	200.00	
Técnico de Empaste de Tesis	1	150.00	150.00	
Especialista en Estadística	1	150.00	150.00	
Tóner Blanco y Negro	2	50.00	50.00	
Tóner a Colores	2	60.00	60.00	
Resmas de hojas blancas	4	28.00	28.00	
Resmas de papel de tesis	3	30.00	30.00	
Bolígrafos	60	30.00	30.00	
Lápices	60	15.00	15.00	
USB	3	30.00	30.00	
Fotocopias	300	15.00	15.00	
Pago de sustentación de tesis	1	300.00	300.00	
Imprevistos	15%	**----------**	**1.058+15%**	**1.216.70**

CAPÍTULO III

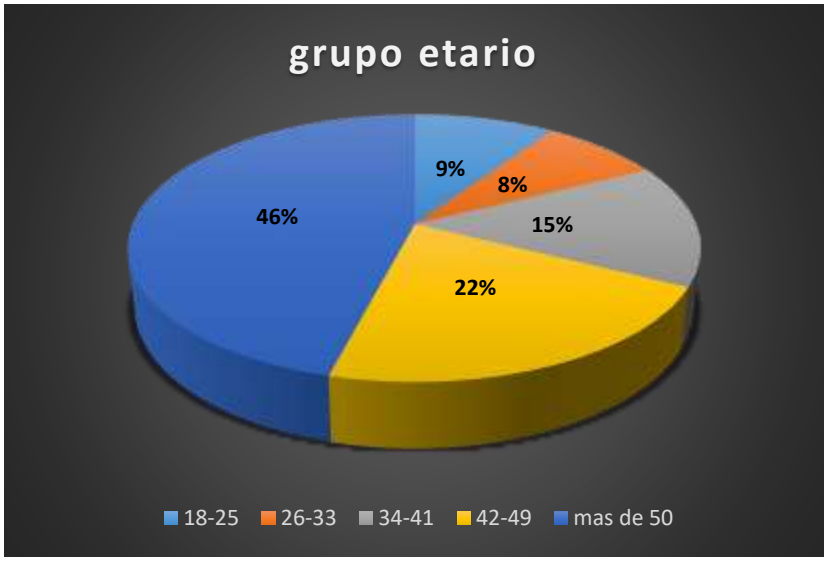
INTERPRETACIÓN DE ANÁLISIS DE DATOS

1. **Perfil Socio-laboral:**

Edad: Permite hacer mención del tiempo que ha transcurrido una persona desde su nacimiento, la noción de edad brinda la posibilidad. De segmentar la vida humana en diferentes periodos temporales a su vez que también puede tener una connotación de madurez o vejez.

Gráfica N°1:

Edad de la población estudiada de servidores públicos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá- Campus Central, Marzo 2025.



Fuente: Royer M, Vergara C. (2023) elaborado mediante el cuestionario aplicado a Servidores Públicos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá- Campus Central.

En la gráfica N°1: se encuentra representada por el nivel de edad de la población participante el rango más alto fue el de más de 50 años, con un total de 34 personas que equivale a un 46 % del total de la población.

La participación de jóvenes entre 18 y 25 años, con un importante porcentaje de un 9% lo cual representa un total de (7). Si bien es cierto la edad en un individuo no es un impedimento para sufrir de acoso laboral en cualquier institución, ya que se ha vuelto muy común tanto en el sector privado como en el público las distintas formas de acoso laboral que se da hacia el empleado.

De igual manera también tenemos el grupo de 26 y 33 no menos importante con un 8% que equivale a un total de 6 participantes, Seguido tenemos al grupo de 34 y 41 años los cuales se representan con un 15% que equivale a un total de 11 funcionarios participantes en el estudio, también se puede observar edades entre 42 y 49 con un 22% lo cual representa 16 personas participantes.

2. Sexo:

El concepto sexo refiere a las características biológicas, anatómicas, fisiológicas y cromosómicas de la especie humana, sobre todo relacionadas a funciones de la procreación. Se suele diferenciar entre el sexo de mujer y hombre con sus características sexuales.

Gráfica N°2:

Sexo de la población estudiada de servidores públicos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá-Campus Central, Marzo 2025.

Fuente: Royer M, Vergara C. (2023) elaborado mediante el cuestionario aplicado a Servidores Públicos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá- Campus Central.

El análisis de la gráfica N° 2: se encuentra representado por los porcentaje del sexo de las personas encuestadas de la cual la mayor parte fue el sexo femenino con un 51% lo cual representa un total de 38 personas, sin embargo la diferencia se puede observar que no fue tan abismal ya que el sexo masculino marco un

porcentaje significativo de un 49% lo que equivale a un total de 36 personas, cabe mencionar que el acoso laboral no distingue raza, color ni sexo ya que todos como seres humanos estamos expuestos a padecer del mismo es decir tanto el sexo femenino como el masculino se encuentran en igual condición.

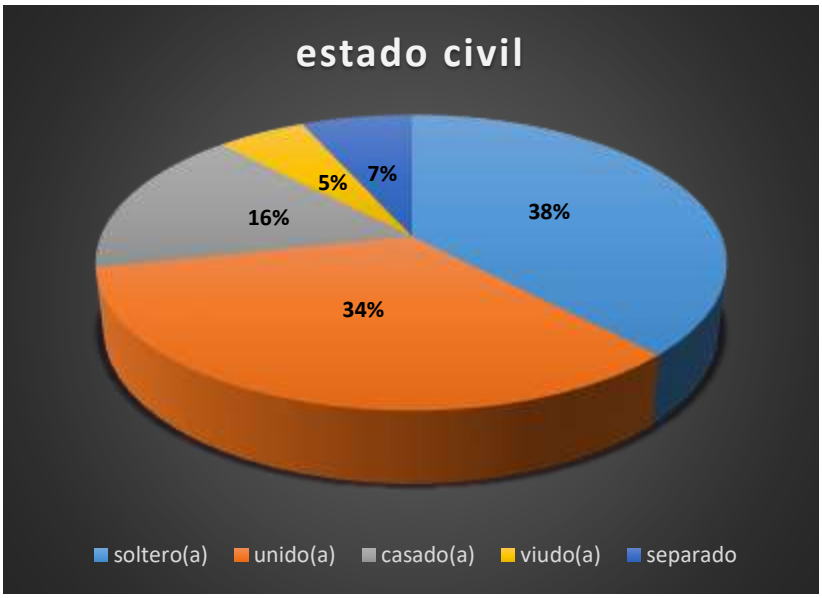
Sin embargo aun sin tener datos estadísticos específicos que nos confirmen un aproximado de casos de abuso laboral ya que muchos individuos no se atreven a denunciar por temor a perder sus empleos, hemos podido percibir que la mayor parte de acoso en el área laboral en muchos países incluyendo Panamá ha llegado a trascender al punto de convertirse en un acoso sexual en donde el sexo femenino se ve más afectado y más vulnerable ya que se exponen a ser acosadas por jefes o subalternos hasta por los mismos compañeros de trabajo, la misma al oponerse termina en un ambiente laboral hostil en donde se le presiona o se brindan acciones dirigidas a una determinada intención que es la de hacerle la vida imposible, causarle prejuicios, con el único propósito de que renuncie a sus derechos laborales o que abandone su puesto de trabajo.

3. **Estado civil:**

Es un atributo de la personalidad, y podemos definirla como la relación en que se encuentran las personas que viven en sociedad respecto a los demás miembros de esta misma. El estado civil de las personas es la situación de las personas físicas y se determina por sus relaciones de familia, que nacen del matrimonio o del parentesco, y establece ciertos derechos y deberes.

Gráfica N°3:

Estado civil de la población estudiada de servidores públicos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá-Campus Central, Marzo 2025.



Fuente: Royer M, Vergara C. (2023) elaborado mediante el cuestionario aplicado a Servidores Públicos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá- Campus Central.

La gráfica N°3: Presenta el estado civil de la población encuestada la cual reflejo que el 38% representado por un total de 28 personas es el porcentaje más alto y

la cual se encuentra conformado por la población soltero(a), seguido se muestra un total de 34% que representan un total de 25 personas que representa el grupo de estado civil unido, de igual manera se pudo observar que prevalecen el grupo de los casados con un 16% que conforma un total de 12 participantes, seguido tenemos dos grupos con porcentajes igualitarios y un poco más bajo de los cuales se encuentra representada por la población viuda arrojando un 5% que conforma un total de 4 personas y el grupo de separados con un total de 7% que representa (5) personas.

Sin embargo, también hubo participantes que manifestaron encontrarse residiendo con sus hijos(as), nieto(as), yernas(os) entre otros miembros de familia. Algunos de los(as) participantes que manifestaron encontrarse solteros(as) llegaron a la conclusión que es más difícil para ellos sobrellevar los constantes abusos hostigamientos, burlas u otras situaciones ya que no tienen con quien conversar sus problemas muchos residen solos en sus hogares y esto los hace más vulnerables y sobre todo más propenso a acarrear otros tipos de problemas ya sea de salud u otro.

4. Condición laboral:

Según Álvarez (2010) manifiesta: el cargo u ocupación es el conjunto de tareas laborales determinadas por el desarrollo de la técnica, la tecnología y la división del trabajo. Comprende la función laboral del trabajador y los límites de su competencia. Generalmente se utiliza la denominación de cargo para los técnicos y dirigentes.

Gráfica N°4:

Condición laboral de la población estudiada de servidores públicos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá-Campus Central, Marzo 2025.

Fuente: Royer M, Vergara C. (2023) elaborado mediante el cuestionario aplicado a servidores públicos de la dirección de salud y gestión ambiental de la universidad de panamá- campus central.

En la gráfica N°4: se muestra el estatus laboral de los(as) participantes en la cual se muestra un porcentaje más elevado en el grupo de servidores públicos permanentes en la institución con un 77% que equivale a un total de 57 personas, cabe destacar que también predomina un grupo de servidores públicos que laboran de manera eventual es decir sin un contrato definido aún a lo que equivalen un porcentaje mínimo de 23% que representa un total de 17 personas, cabe resaltar que el ser permanente o eventual dentro de una institución no te exime de padecer de acoso laboral, sin embargo a este reducido grupo de personal que labora de manera eventual se le complica aún más la situación ya que al no tener un contrato definido los hace más vulnerable ante cualquier situación ya que en caso de estar padeciendo acoso laboral lo más probable es que callen por motivo de salvaguardar su puesto de trabajo, dentro de la realización de este formulario algunos expresaban de manera confidencial que ciertas veces sentían estar pasando por un acoso ya que se habían presentado en múltiples ocasiones situaciones que se podían catalogar como acoso laboral ya que guardaban relación con palabras ofensivas, sobre nombres, tratos desagradables, burlas sin el consentimiento de las mismas entre otras. Los mismos provenían de compañeros de trabajo, así como de supervisores, Sin embargo, prefieren guardar silencio por razones de ser el único sustento de su hogar, familiares que dependen de ellos, situaciones económicas que los obliga a salvaguardar dicho empleo etc.

5. Composición Familiar:

La familia, según la declaración universal de los derechos humanos, es el elemento natural y fundamental de la sociedad y tienen derecho a la protección de la sociedad y del estado. El concepto de la familia y su composición ha cambiado considerablemente en los últimos años, sobre todo, por los avances de las distintas diversidades sexuales que existen en nuestra sociedad.

Tabla N°1:

Composición familiar de los servidores públicos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá-Campus Central, Marzo 2025.

Parentesco	Cantidad	Tipo de Familia	Cantidad
Pareja	37	**Nuclear**	37
Hijo/a	8	**Extensa**	18
Hermano/a	-	**Monoparental**	19
Papá	9	**Ensamblada**	-
Mamá	10		
Nieto/a	3		
Sobrino/a	2		
Yerno/a	3		
Abuelo/a	2		
Tío/a	-		
Total	**74**		**74**

Fuente: Royer M, Vergara C (2023) elaborado mediante el cuestionario aplicado a Servidores Públicos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá- Campus Central.

De acuerdo con la tabla N°1: El mismo se encuentra conformado por el grupo de personas que residen con los(as) participantes, las cuales se puede observar que el grupo más elevado pertenece a las familias que residen en parejas con un total de 37 participantes. Seguido se muestra el grupo que por distintas razones reside con su madre y de las cuales se encuentran conformado por 10 participantes, dentro del mismo cuadro se muestra el tipo de familia y de la cual el grupo con mayor porcentaje se vio reflejado en aquellos que residen de manera nuclear constituida por (Madre, Padre e hijos) abarcando un total de 37 participantes. Seguido tenemos a las familias extensas que se encuentran conformada por parientes que cumplen con un vínculo sanguíneo o de derecho. Sin embargo, para ellos el núcleo familiar sigue siendo el más importante ya que es su motor para seguir luchando contra las adversidades que se presenten.

Dentro del cuadro también se puede observar que persiste un grupo de participantes que residen de manera monoparental es decir una madre con sus hijos o un padre con sus hijos esto por razones que sus parejas han fallecido o se ha dado una separación.

6. Área en que labora:

La ocupación laboral se refiere al trabajo actual que desempeña el individuo o al último trabajo que desempeño; si simultáneamente realizó varios trabajos la profesión se refiere al trabajo principal, entendiéndose como tal el que señale la persona.

Tabla N°2:

Área en que se desempeña la población estudiada de Servidores Públicos, de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá-Campus Central, Marzo 2025.

Cargo que ocupa	Cantidad
Secretaría	5
Jardinería	7
Conductor	2
Trabajador/a manual	27
Ayudante general	20
Conductor de vehículo pesado	1
Operadora de módulos	1
Supervisor de trabajadores manuales	1
administradora	1
Servicios generales	3
Técnico en control de vectores	2
Jefa de la sección de jardinería	1
Trabajador manual con función en áreas verdes	1
Oficinista	1
Supervisor de jardinería	1
Total	**74**

Fuente: Royer M, Vergara C (2023) elaborado mediante el cuestionario aplicado a Servidores Públicos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá- Campus Central.

En la tabla N°2**:** se puede observar las distintas áreas en las cuales se desempeñan los participantes y de la cual predomino el sector de trabajadoras manuales con un total de 27 personas seguido el sector de ayudantes generales con un total de 20 las cuales fueron los porcentajes más altos dentro de la realización del formulario, sin embargo, no menos importantes tenemos el área de jardinearía con un total de 7 personas y secretaria con un total de 5 participantes entre otros.

Se debe tener en cuenta que el cargo que ocupe un individuo dentro de una institución no lo exime de sufrir de acoso laboral ya que es un padecimiento que no mide edad, raza, extracto social, u condición.

7. **Cuántos años de servicio tiene en la institución:**

Tabla N°3:

Años de servicio laboral de los Servidores Públicos Administrativos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá-Campus Central, Marzo 2025.

Tiempo de servicio dentro de la Institución	
5 meses	1
10 meses	1
1 año y 11 meses	1
1-5	11
6-10	25
11-15	12
16-20	9
21-25	7
26-30	5
31-35	1
36-40	1
Total:	**74**

Fuente: Royer M, Vergara C (2023) elaborado mediante el cuestionario aplicado a Servidores Públicos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá- Campus Central

Tabla N°3: Hace referencia a los años de servicio que mantiene cada servidor público dentro de la institución estudiada en la cual podemos observar que el porcentaje mayor se encuentra entre los 6 y 10 años de servicio que representa un total de 25 personas, sin embargo también se encuentra un porcentaje muy significativo entre los 11 y 15 años con un total de 12 funcionarios, lo cual nos

indica que los participantes cuentan con muchos años de servicio laboral, de igual manera también se encuentran aquellos administrativos que mantienen poco tiempo de laborar en la institución como por ejemplo 10 meses o un año y 11 meses etc.

De igual manera se observa un grupo con 1 año 5 meses con total de 11 servidores del área administrativa en estudio, seguido tenemos el grupo entre 16 y 20 años con un total de 9 funcionarios participantes, también se encuentra el grupo de 21 a 25 años de laborar en la institución con 7 participantes y por último el grupo de 26 a 30 años con un total de 5 participantes dentro del cuadro también se encuentran funcionarios con otro tipo de años de servicios.

Tipos y clases de acoso laboral:

8. **Acoso laboral:**

Según luna (2003) la palabra acoso presenta la misma raíz que acuso. El término “acusatio”, del latín causam, remite a las “acusaciones” cuyo papel es central en los comportamientos de acoso.

Así, el hostigamiento o acoso laboral ha sido definido por diferentes autores como el abuso emocional y las conductas agresivas y hostiles que se ejercen de manera constante entre compañeros de trabajo y/o entre superiores y subordinados, acompañadas de comunicación negativa y poco ética. *Luna, a. (2003). Acoso psicológico en el trabajo. Secretaria de salud laboral: Madrid.*

Gráfica N°5:
Conocimiento sobre casos de acoso laboral en la institución, Marzo 2025.

Fuente: Royer M, Vergara C (2023) elaborado mediante el cuestionario aplicado a Servidores Públicos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá- Campus Central.

Gráfica N°5**:** Se pudo observar en la aplicación del instrumento que la gran mayoría de los participantes tenían claro el concepto de acoso laboral por ende los mismos se vieron reflejados con un total del 50% que representa un total de 37 personas los mismos manifestaron si conocer de casos que guardaban relación con compañeros(as) de trabajo que habían padecido de acoso laboral y de los cual algunos habían denunciado sin embargo no recibieron una respuesta positiva o satisfactoria por parte de las autoridades competentes en su momento, por otro lado el 50% restantes que se representa los otros 37 participantes, alegaban tener más o menos una idea del tema pero no estaban seguros y deseaban tener más información para aclarar sus ideas .

A lo largo de los tiempos las personas pasan por distintas situaciones y por falta de conocimientos necesarios no saben que se trata de un acoso laboral por ende no buscan la ayuda necesaria ni mucho menos las herramientas para hacer valer sus derechos como personas y da como resultado frustraciones, cambios en el comportamiento de los mismos dichos cambios que afectan a su núcleo familiar ya sea con malos humores, aislamiento o falta de interés en compartir actividades familiares y sobre todo desanimo para asistir a su lugar de trabajo.

Dentro del grupo de personas de conocer y padecer acoso laboral manifestaron ser víctimas de bromas, insinuaciones, calumnias entre otras que más adelante en la tabla N°3 se podrán observarse de forma más detallada.

9. **Acoso laboral por parte de compañeros de trabajo:**

Acoso laboral por compañeros de trabajo: el acoso laboral puede manifestarse a través de actos hostiles, humillaciones o degradantes de forma repetida.

Algunas señales de acoso laboral incluyen críticas sistemáticas, desinformación deliberada, reasignación de tareas inapropiadas, sobrecarga de trabajo, comentarios burlones y bromas insultantes.

Gráfica N°6:

Acoso laboral por parte de compañeros de la institución estudiada, Marzo 2025

Fuente: Royer M, Vergara C (2023) elaborado mediante el cuestionario aplicado a Servidores Públicos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá- Campus Central.

Gráfica N°6: se encuentra representado por el grupo de participantes que brindaron su respuesta ante el conocimiento de casos de acoso laboral entre compañeros en los cuales se puede observar un porcentaje de un 46% que representa un total de 34 participantes que manifestaron no padecer de acoso

laboral por parte de sus compañeros, cuando hablamos de acoso laboral entre compañeros hacemos énfasis en aquellas bromas o burlas sin el consentimiento de la otra persona al punto de convertirse en rutina y hostigamiento, aquellas diferencias que puedan haber entre compañeros y de los cuales terminan en palabras ofensivas o peor aún en amenazas u golpes.

Este grupo de participantes manifestaron que el no sufrir de acoso laboral o no conocer sobre casos de acoso no significa que no se estén dando, pero los compañeros prefieren no denunciarlos para no poner en riesgo su estatus laboral. Muchos por temor a las consecuencias que pueda acarrear el denunciar prefieren sobrellevar la situación y no llevar el caso a las instancias correspondientes.

De igual manera podemos observar un 54% que representa un total de 40 participantes que si conocen de casos de acoso laboral que se han dado dentro de la institución en los años de servicios que llevan y de los cuales son muy pocos los que han recibido ayuda, otros luego de escuchar la información más detallada sobre el concepto de acoso laboral y de las diferentes formas en las que se puede dar si reconocieron encontrarse o haber vivido en algún momento acoso por parte de sus compañeros ya sea por medio de bromas, insinuaciones, calumnias o sobrenombres que es la más común entre compañeros y de los cuales muchas veces sobrepasan el nivel de respeto y terminan convirtiéndose en constantes problemas ya que para lo que uno puede ser un relajo para otro puede ser una molestia.

10. Acoso laboral por parte del supervisor:

El acoso laboral, es un conjunto de malas prácticas llevadas a cabo por supervisores o compañeros de trabajo hacia un empleado. Incluye acciones de violencia psicológica o física que generan un ambiente hostil para la víctima dentro del trabajo.

Gráfica N°7:

Acoso laboral por parte de supervisores de la institución estudiada, Marzo 2025.

Fuente: Royer M, Vergara C (2023) elaborado mediante el cuestionario aplicado a Servidores Públicos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá- Campus Central.

Gráfica N°7: con relación al acoso ejercido por supervisores en el ámbito laboral en términos generales se puede destacar un porcentaje bastante significativo de un 54% que representa un total de 40 personas participantes que manifestaron si

conocer o ser víctimas de acosos por parte de supervisores, cuando hablamos de acoso laboral por parte de supervisores nos referimos a una serie de comportamientos hostiles y repetitivos dirigidos a un empleado, que buscan intimidar, degradar, humillar o desestabilizar emocionalmente a la víctima. Este acoso puede ser perpetrado también por superiores y es comúnmente estos casos sin embargo muchos prefieren no denunciarlos, dentro de la misma también se puede observar un 46% que representa 34 personas pero no menos importante que informo no conocer sobre acosos provenientes de supervisores que pertenecen a la misma institución o departamento sin embargo los mismos no dudan que hayan pasado o estén sucediendo pero muchos funcionarios prefieren callar para no desestabilizar su entorno económico, laboral, y sobre todo familiar. Dentro del formulario los participantes que manifestaron si conocer casos de acoso laboral o haber padecido del mismo por parte de supervisores han sido ejercida mediante tareas o asignaciones que no han sido estipuladas dentro del contrato laboral, así como roles que inferiorizan o se encuentran fuera de sus responsabilidades, bromas o comentarios inadecuados por su edad, opinión política personal del servidor público, por su religión, así como también por su situación socioeconómica, y discapacidad, etc.

El acoso laboral a menudo implica un desequilibrio de poder, en donde la víctima se siente impotente para defenderse o responder. Esto podría ser debido a la jerarquía por ejemplo, un superior acosando a un subordinado.

11. Acoso laboral por parte de director/a:

El acoso laboral del jefe (acoso vertical), es aquel que se genera desde una posición superior en el organigrama empresarial. Es decir, es el jefe o el superior que corresponda quien perpetra el bullying en el trabajo, utilizando de manera abusiva, desmesurada y perversa su poder.

Gráfica N°8:

Acoso laboral por parte del Director/a de la institución estudiada, Marzo 2025.

Fuente: Royer M, Vergara C (2023) elaborado mediante el cuestionario aplicado a Servidores Públicos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá- Campus Central.

Gráfica N°8: guarda relación con el acoso laboral ejercido por altas jerarquías dentro de la institución en este caso el director o directora de lo cual se pudo observar según las respuestas de los participantes que el porcentaje más elevado fue de un 73% lo cual equivale a un total de 54 participantes, pertenecientes al

grupo que manifestó no haber sido víctima ni tampoco conocer casos que guarden relación con los mismos pero no dudan que puedan estar sucediendo dentro de la institución sin embargo hay servidores públicos que prefieren no exponer los casos o no involucrarse en problemas ajeno para salvaguardar su puesto de trabajo. El acoso laboral ejercido por parte de superiores jerárquicos es muy común en muchas instituciones públicas y privadas sin embargo es un problema social que se mantiene como un tabú ya que las victimas que sufren estos acosos la mayoría de las veces callan por temor de perder sus trabajos y las pocas veces que se atreven a denunciarlos terminan trasladadas de sus puestos o despedidas por no aguantar la presión, por tal razón según la OIT (organización internacional del trabajo) se hace difícil encontrar estadísticas de esta mala práctica.

Por otra parte, podemos observar un 27% equivalente a un total de 20 personas que respondieron con un sí y es muy importante tomar en cuenta ya que aun siendo un porcentaje bajo nos indica que hay participantes que sienten haber sido víctimas en algún momento o tienen conocimiento de algún caso.

12. Ha sido víctima de:

Tabla N°4:

Situaciones de las que ha sido víctima el servidor público de la institución estudiada, Marzo 2025.

Situaciones de las que ha sido víctima en el área laboral		
Bromas	**25**	- **Esconder entre compañeros la ropa de trabajo u almuerzo.**
Insinuaciones	**6**	- **Si se llega a extraviar algún material o herramienta de trabajo insinúan que fue el trabajador.**
Calumnias	**20**	- **Asegurar que el empleado pega mentiras acerca de alguna situación o condición.**
Sobre nombre	**31**	- **´´hay vienen las anormales´´**
Insultos	**12**	- **Palabras ofensivas en el lugar de trabajo.**
Amenazas	**12**	- **Si hablas hago que te voten porque conozco a fulano de tal.**
Gritos	**12**	- **Palabras ofensivas en el lugar de trabajo.**
Maldiciones	**3**	- **´´Ojala y te voten si para lo que sirves aquí´´.**
Burlas	**19**	- **La religiosa, la monja. Solo por pertenecer y practicar una religión especifica.**
Ninguna	**18**	- **No han presentado ningún tipo de situación en su área de trabajo.**

Fuente: Royer M, Vergara C (2023) elaborado mediante el cuestionario aplicado a Servidores Públicos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá- Campus Central.

Tabla N°4: describe cada una de las situaciones de las cuales en algún momento de sus años de servicio pudo haber sido víctima el servidor público dentro de su área de trabajo y de los cuales se observa con un mayor porcentaje el acoso por medio de sobrenombres representado con un total de 31 participantes, este acoso es uno de los más comunes en las instituciones en donde entre compañeros se acostumbran o incurren en la práctica de ponerle apodos a sus compañeros situación que para algunos podría ser un relajo pero para otros representa un momento incómodo y desagradable.

Seguido con un porcentaje significativo de un total de 25 participantes se encuentra el acoso por medio de las bromas que de igual manera no para todos es un agrado pasar por un momento incomodo, por otra parte se encuentra con un total de 20 participantes las calumnias que acarrean un ambiente tenso entre compañeros dentro del área laboral una de las participantes nos comentó durante la aplicación del instrumento que una vez la calumniaron acusándola de haber tomado algo que no debía y por más que alego ser una mentira, su supervisor insistía en acusarla a tal punto de acosarla y hostigarla, hasta que el mal entendido se pudo aclarar pero no recibió ninguna disculpa por parte de aquella persona.

De igual manera y no menos significativo podemos observar con un total de 19 participantes que manifestaron padecer de burlas que pueden ser consideradas como acoso laboral si no se tiene el consentimiento de la otra persona y mucho

menos si se vuelve repetitivo creando molestias en la otra persona, las mismas se pueden referir a cuestiones religiosas, políticas, u de orientación sexual etc.

De igual manera tenemos un total de 18 participantes que respondieron no haber sido víctima de ninguna de las opciones presentadas.

13. **Ha sido víctima de:**

Tabla N°5:

Manifestaciones físicas o verbales de las que ha sido víctima el servidor público de la institución estudiada, Marzo 2025.

Situaciones de las que ha sido víctima el servidor público	
Golpes	2
Empujones	4
Gestos desagradables	29
Ninguna	39
Total	**74**

Fuente: Royer M, Vergara C (2023) elaborado mediante el cuestionario aplicado a Servidores Públicos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá- Campus Central.

Tabla N°5**:** se puede describir las distintas situaciones consideradas acoso laboral físico o psicológico que pueden ser expuestos los servidores públicos de la institución estudiada y de los cuales se observa un porcentaje muy elevado en gestos desagradables por parte de distintas jerarquías en lo cual se representa con un total de 29 participantes.

Los gestos podemos definirlos como todos aquellos movimientos que realizamos con nuestro cuerpo y que incluyen el movimiento de las manos, la cara u otras partes del cuerpo. Difieren de la comunicación física no verbal en que no comunican mensajes específicos, tales como exposiciones puramente expresivas, prosémicas o de atención compartida.

Con los gestos se pueden comunicar variedad de sentimientos y pensamientos, desde el desprecio y la hostilidad hasta la aprobación y el afecto, a menudo con el lenguaje corporal, como complemento o apoyo a las palabras al hablar.

De igual manera se presenta identificados en porcentajes menores lo que son los golpes y empujones, otro grupo representado por un total de 39 participantes manifestaron no haber padecido ninguna de las situaciones expuestas, pero no dudan que se hayan dado sin embargo no fueron denunciadas por temor a represarías o pérdida de su empleo lo cual conllevaría a una crisis económica en su núcleo familiar por ende solo se quedan en casos desestimados.

14. En algún momento se ha sentido:

Tabla N°6: *Consecuencias del acoso laboral en la salud de los servidores públicos de la institución estudiada, Marzo 2025.*

Situaciones de las cuales ha sido victima	
Debilitado anímicamente	25
Con miedo	4
Con inseguridad	5
Daño a su autoestima	21
Ninguna	19
Total	**74**

Fuente: Royer M, Vergara C (2023) elaborado mediante el cuestionario aplicado a Servidores Públicos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá- Campus Central.

Tabla N°6: el acoso laboral puede repercutir gravemente en la salud mental y física de cualquier individuo al punto de acarrearle otros problemas a su entorno familiar, económico o laboral.

En ocasiones luego de haber sido víctima de acoso laboral pueden acarrearse ciertas condiciones dejando a la persona vulnerable ante cualquier otra situación

que se le presente por ende dentro de esta tabla podemos observar ciertas secuelas que podría haber dejado el acoso laboral en los participantes de este estudio como consecuencia entre ellas el miedo, la inseguridad, daños a su autoestima etc. Podemos observar un porcentaje bastante significativo e importante en cuanto a su condición de sentirse debilitado anímicamente con un total de 25 participantes, los mismos manifestaron sentirse ciertas veces debilitado sin ánimos para realizar las actividades correspondientes por diversas razones muchas de ellas guardan relación con el entorno laboral que los rodea en las cuales en ocasiones se vuelve hostil, o poco saludable para trabajar.

Cuando hablamos de hostil hacemos referencia aquellas acciones que por lo general empiezan a ser frecuentes como ejemplos los llamados de atención en público de manera exagerada e injustificada, comentarios despectivos o malintencionados, indirectas o bromas pesadas e incomodas entre otras.

Seguidamente tenemos un total de 21 participantes que respondieron a la opción de ser víctima con daños a su autoestima, con esto hacemos referencia a aquellas situaciones en donde el acosador o victimario recurre a conductas de mayor gravedad y daños como desprecios, ignorar constantemente, criticar, desprestigiar, insultar, ridiculizar, dificultar cada vez más las tareas, evitar la comunicación de la víctima con otros, intimidar y amenazar.

Repercusiones del acoso laboral en la salud de los servidores.

15. Problema de sueño:

Los trastornos del sueño no son una patología grave en sí misma, pero tienen serias implicaciones en la vida diaria: agotamiento físico, bajo rendimiento, sueño diurno, dificultad para cumplir con las obligaciones profesionales, familiares o sociales. Su origen es muy variado.

Gráfica N°9:

Condición de salud en cuanto a la conciliación del sueño presentada por el servidor público estudiado, Marzo 2025.

Fuente: Royer M, Vergara C (2023) elaborado mediante el cuestionario aplicado a Servidores Públicos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá- Campus Central.

Gráfica N°9**:** en la siguiente grafica podemos observar el porcentaje que representa la condición de salud en cuanto a la conciliación del sueño que podría estar padeciendo la población en estudio y en la cual se refleja la opción de *a veces* con un 51% que representa un total de 38 participantes, es significativo ya que el mantener problemas de sueño podría acarrear otros problemas en la vida de cada participante y de los cuales pudieran influir en su entorno laboral. Seguidamente tenemos un 22% representado con total de 16 participantes en estudio que respondieron si presentar problemas de sueño y de los cuales se debía a estrés, problemas económicos, problemas familiares, y sobre todo problemas en su área de trabajo.

Y como último punto tenemos un 27% representado con total de 20 la cual respondió no presentar problemas para conciliar el sueño.

La falta de conciliación del sueño podría a largo plazo convertirse en un problema de insomnio que sería un trastorno del sueño frecuente y de lo cual podría causar dificultad para lograr el sueño o mantenerlo durante la noche, el insomnio no solo puede minar la energía de la persona y su estado de ánimo, sino que también puede afectar su salud, su desempeño laboral, y sobre todo su calidad de vida.
Una de las causas probables del sueño más común que manifestaron los participantes podría deberse al estrés que en ocasiones se deriva de las preocupaciones por el trabajo, la salud, las finanzas y sobre todo los problemas familiares.

16. Dolores musculares:

El dolor muscular a menudo está muy relacionado con tensión, sobrecarga o lesión muscular por el ejercicio o el esfuerzo físico. El dolor muscular tiende a comprometer a músculos específicos, comienza durante o justo después de la actividad. A menudo la actividad que causa el dolor es bastante obvia**.**

Gráfica N°10:

*Condición de salud en cuanto a dolores musculares que presenten los servidores públicos de la institución en estudio, Marzo 2025***.**

Fuente: Royer M, Vergara C (2023) elaborado mediante el cuestionario aplicado a Servidores Públicos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá- Campus Central.

Gráfica N°10: refleja los porcentajes que guardan referencia con aquellos síntomas de enfermedad como lo son los dolores musculares y de lo cual el porcentaje más elevado se reflejó en la opción de *a veces* con un 50% que se encuentra conformado por un total de 37 participantes en estudio, es muy

importante hacer énfasis en este punto ya que se muestra un síntoma común hacia un grupo de participantes y de los cuales se debe tomar precaución para que no conlleven a situaciones peores a largo plazo o en dado caso no comprometa la situación de salud de la persona.

De igual manera se puede apreciar un 31% que representa un total de 23 personas que manifestaron *si* presentar dolores musculares frecuentemente en distintas partes del cuerpo, los dolores musculares son problemas de salud muy común entre los individuos y de los cuales hacen referencia a puntos específicos como lo son el cuello, la espalda, el pecho, las piernas u hombros.

El sentir dolores musculares podría ser muy molesto para una persona al grado de restringirle la capacidad de moverse con libertad, si bien es cierto los dolores musculares se han experimentado en algún momento de nuestras vidas sin embargo todo depende del grado de intensidad con que se dé ya que existen dolores musculares que pueden llegar hacer tan fuerte que le imposibilitan al individuo realizar sus actividades cotidianas como lo son el levantarse de la cama, subir escaleras, y levantar objetos.

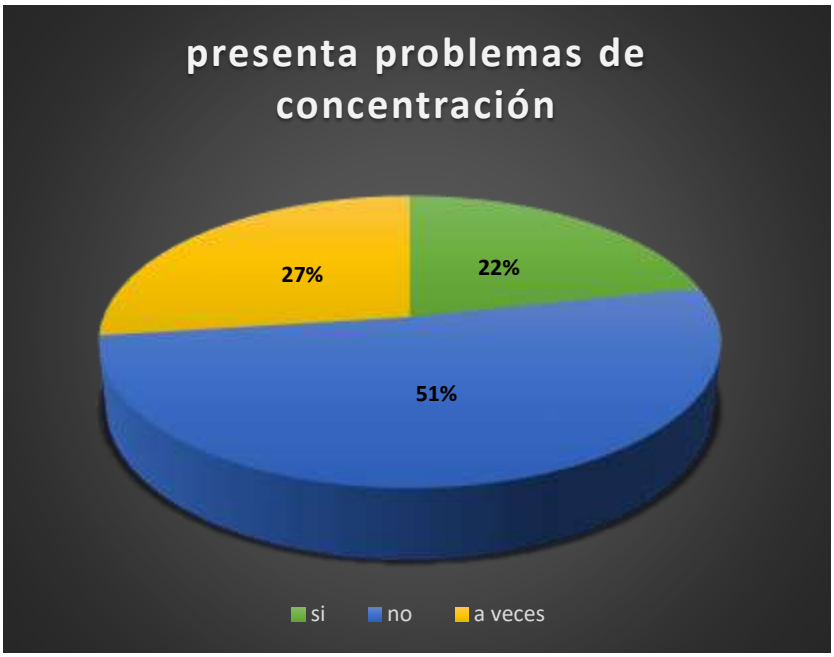
Dentro de la gráfica se muestra de igual manera un porcentaje minoritario, pero no menos importante el grupo que manifestó no presentar ningún síntoma de dolores musculares lo cual se reflejó con 19% representado por un total de 14 personas.

17. Problemas de concentración:

Dificultad para concentrarse, enfocar la atención o prestar atención. Dificultad para recordar cosas, tales como nombres, fechas o números de teléfono.

Gráfica N°11:

Condición de salud en cuanto a problemas de concentración que pueda presentar el servidor público estudiado, Marzo 2025.



Fuente: Royer M, Vergara C (2023) elaborado mediante el cuestionario aplicado a Servidores Públicos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá- Campus Central.

Gráfica N°11: la mayoría de los y las participantes afirmaron no presentar ningún tipo de problema de concentración ya que sus labores la realizan de manera eficaz, el 51% respondió negativamente pues no presentan problemas de concentración con un total de 38 participantes, de igual manera en la opción de *a veces* se vio reflejada con un 27% que representa un total de 20 personas

resultados que son muy importantes y significativos por razones que podría verse afectado su enfoque de atención y concentración hacia sus labores de trabajo al igual que el grupo de 22% que está conformado por 16 participantes del estudio que respondieron si encontrarse presentando o estar padeciendo dicho problema es muy importante que la institución tome las medidas necesarias para la solución del mismo y no verse afectado ninguna de las parte tanto como el servidor público como la institución.

La falta de concentración en el trabajo puede tener un impacto negativo significativo en la productividad y el rendimiento, algo que sin duda puede afectarnos laboralmente. Si bien, es posible que haya varias causas de esta problemática, algunas de las más frecuentes son:

- **El insomnio o la mala calidad del sueño:** el insomnio está directamente relacionado con la falta de concentración. Si no se duerme lo suficiente o si la calidad del sueño es mala, es probable que se tenga problemas para prestar atención y concentrarse en el trabajo.
- **El estrés.** El estrés crónico o el estrés agudo pueden afectar la capacidad de concentración. Cuando se está bajo mucho estrés, es posible que el cerebro no pueda procesar toda la información de manera eficiente y, por lo tanto, se pierde la concentración.
- **La monotonía.** Si las tareas son repetitivas o si no se siente motivado para realizarlas, es probable que pierda la concentración fácilmente. La

monotonía puede hacer que el trabajo se sienta aburrido y cansado, lo que a su vez puede dificultar la concentración.

- **La falta de descanso.** Es importante que se tome un descanso cuando se trabaja para poder recargar las energías y mantener la concentración. Si no se tiene suficiente tiempo de descanso o si no se está bien descansado, es probable que la concentración disminuya.
- **La mala alimentación.** La mala alimentación también puede afectar la capacidad de concentración. Si no se está comiendo lo suficiente o si no se está comiendo los alimentos adecuados, es probable que el cuerpo no tenga la energía necesaria para mantenerse concentrado.
- **La falta de ejercicio.** El ejercicio no sólo es bueno para la salud en general, sino que también puede mejorar la capacidad de concentración. El ejercicio ayuda aumentando los niveles de energía y a mejorar la circulación, lo que facilita la concentración.

18. Perdida de interés en actividades de la vida diaria:

Gráfica N°12:

Falta de interés en actividades cotidianas que puede presentar el servidor público en la institución estudiada, Marzo 2025.

Fuente: Royer M, Vergara C (2023) elaborado mediante el cuestionario aplicado a Servidores Públicos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá- Campus Central.

Gráfica N°12: está conformada por el grupo de personas que han padecido algún tipo de pérdida de interés en sus actividades ya sean laborales o personales.

Se muestra un porcentaje mayoritario en la opción no con un 49% representado con un total de 36 participantes en estudio, la cual manifestaron no padecer ningún tipo de problemas con sus actividades diarias tanto laborales como personales ya

que no involucran la una con la otra siempre tratan de mantener un límite para que sus asuntos laborales no influyan en su entorno familiar.

Seguidamente podemos observar un 32% conformado por 24 participantes que manifestaron a veces presentar dicha condición ya que no logran un equilibrio entre aquellas situaciones adversas que se presentan a diario como los problemas económicos, familiares, de salud, transporte etc. y luego llegar al área de trabajo y encontrarse con un jefe que no le comprenda su situación, sino que recurre al llamado de atención y no a la comprensión.

En otro lugar tenemos un 19% conformado por 14 personas que alega *si* encontrarse presentando perdida de interés en sus actividades diarias ya sean laborales o personales ya que muchas veces llegan desanimados a su casas por problemas en su trabajo que la mayoría de las veces prefieren aislarse de todo, situación que afecta a su entorno familiar ya que no comparten con su pareja, hijos, y demás familiares muchas de las respuestas fueron: he perdido el interés en salir a los paseos familiares, ya no comparto tiempo con mis hijos, me aisló y no tengo ánimo de nada. (Palabras dadas por los/las participantes).

19. Ha sufrido de ansiedad:

Ansiedad: La ansiedad, entendida como respuesta emocional, puede ser definida como "una respuesta emocional, o patrón de respuestas, que engloba aspectos cognitivos displacenteros, de tensión y aprensión; aspectos fisiológicos, caracterizados por un alto grado de activación del sistema nervioso autónomo y aspectos motores que suelen implicar comportamientos poco ajustados y escasamente adaptativos. (Tobal, 1990)

Gráfica N°13:

Condición de salud en cuanto a problemas de ansiedad que estar padeciendo la población en estudio, Marzo 2025.

Fuente: Royer M, Vergara C (2023) elaborado mediante el cuestionario aplicado a Servidores Públicos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá- Campus Central.

Gráfica N°13: muestra el porcentaje de posibilidad que los y las participantes de la institución estudiada pudieran estar presentando o haber presentado problemas como la ansiedad y que la misma haya podido afectar su entorno laboral o personal, tenemos un total de 36 personas representadas con un 49% que manifestaron no presentar problemas de ansiedad o no haber padecido alguna vez de dicha condición sin embargo debemos tener en cuenta que muchas veces el no tener el concepto y sus síntomas bien definidos puede hacernos pensar que no nos encontramos confrontando una condición de salud como lo es la ansiedad la misma puede presentarse en distintas formas sin que el individuo pueda identificarla.

Seguidamente también podemos observar un total de 28% que representa un total de 21 participantes que alegaron a veces sentirse con ansiedad lo cual suponen que podría deberse a mucho estrés y problemas económicos entre otros.

De igual manera tenemos un grupo de 17 personas representado con un 23% lo cual manifestaron si encontrarse con padecimiento de ansiedad algunos ya diagnosticados y son productos de diversas situaciones en su diario vivir que guardan relación con su entorno laboral y familiar.

Según la organización mundial de la salud la ansiedad se manifiesta a través del estrés lo cual el mismo corresponde a una forma de responder ante una amenaza y la ansiedad es una posible reacción ante dicho estrés.

Si el estrés actúa durante mucho tiempo sobre el individuo y se cronifica, puede dar lugar a alteraciones patológicas, e incluso puede llegar a producir una enfermedad física y/o mental.

Por ende, se podría decir que la ansiedad corresponde a una respuesta emocional al estrés y de los cuales los factores que la provocan podrían ser externos o internos.

20. Se ha sentido aislado laboralmente:

Aislamiento laboral: Aislamiento en el trabajo es una experiencia cada vez más común en la sociedad moderna. Se refiere a la sensación de desconexión emocional y social que experimentamos en el entorno laboral, a pesar de estar rodeados de personas.

Gráfica N°14:
Aislamiento que podría estar sintiendo el servidor público de la institución pública estudiada, Marzo 2025.

Fuente: Royer M, Vergara C (2023) elaborado mediante el cuestionario aplicado a Servidores Públicos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá- Campus Central.

Gráfica N°14: se encuentra representada por el sentimiento de aislamiento que podría sentir cada individuo participante en esta investigación lo cual se puede observar con el porcentaje más elevado, reflejado con un 52% que representa un total de 38 personas que manifestaron no sentirse aislado en su entorno laboral ya que participan de cada actividad que se realice dentro de la institución y por parte de sus compañeros tampoco presentaban ese sentimiento de aislamiento.
De igual manera se refleja un grupo de 18 personas que se encuentran representados por un 24% manifestaron sentirse a veces aislado de alguna u otra forma también se observa con un porcentaje igualitario el grupo que manifestó si sentirse aislado en su ámbito laboral ya que no se les notifica cuando se realizan talleres o seminarios al igual que de aquellas actividades que la institución brinde a su personal administrativo.

De igual manera parte de este grupo de participantes manifestaron sentirse aislados de su ámbito familiar también, por razones de mucho estrés que no les permite la sana convivencia con sus familiares, por las constantes preocupaciones, sin ánimos, de mal humor, algunos sin apoyo de familiares, entre otros.

El aislamiento en el lugar de trabajo afecta a personas de diversas industrias y roles laborales, ya que los trabajadores experimentan una desconexión de sus compañeros o supervisores. El impacto negativo del aislamiento erosiona la moral y la motivación, reduce la satisfacción laboral, disminuye la creatividad.

Fomentar un sentido de pertenencia y conexión social es vital para impulsar el compromiso de los servidores. Si bien es importante que las empresas prioricen y faciliten activamente interacciones significativas, también existen estrategias que se pueden adoptar para superar los sentimientos de aislamiento en el lugar de trabajo.

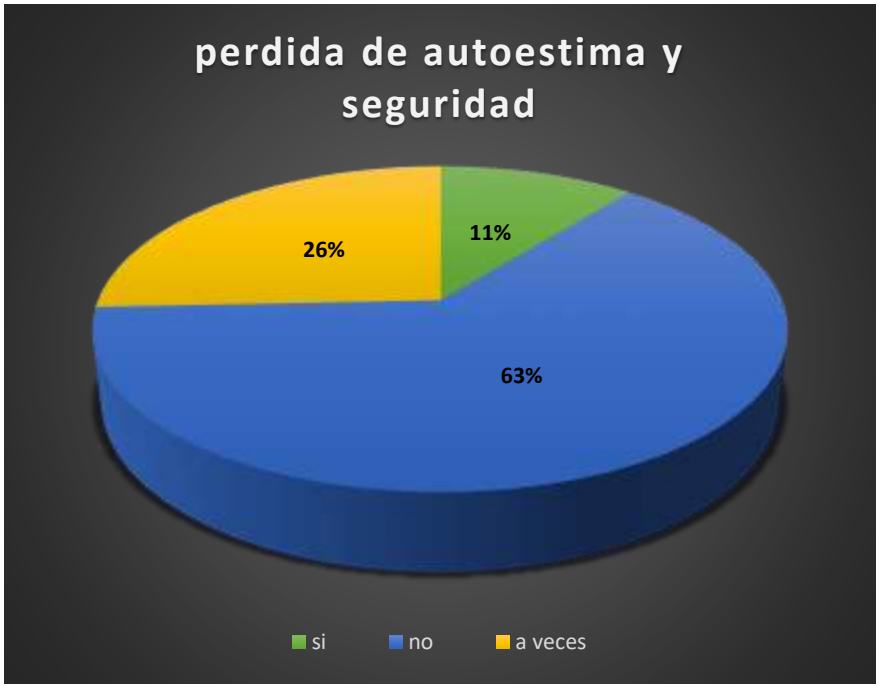
21. Considera que ha perdido su autoestima y la seguridad en sí mismo.

Autoestima: Para White en Courrau (1998), la autoestima es el valor del yo, el valor de la persona ante los ojos de las otras. Esta autora la define como un proceso dinámico y multidimensional que se va construyendo a lo largo de la vida y en el cual se involucra el contexto social, físico, emocional y cognitivo de la persona.

Seguridad: Se toma la noción de seguridad propuesta por (Baldwin, 1997), que entienden la seguridad como la "la baja probabilidad de daño a valores adquiridos", dejando a un lado las anteriores conceptualizaciones que lo llevaban a términos absolutos y argumentaban que la seguridad era la "ausencia de amenazas".

Gráfica N°15:

Pérdida de autoestima y seguridad en sí mismo de la población en estudio, Marzo 2025.



Fuente: Royer M, Vergara C (2023) elaborado mediante el cuestionario aplicado a Servidores Públicos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá- Campus Central.

Gráfica N°15: en la presente grafica podemos observar un 63% de participantes que representa un total de 47 participantes que manifestaron no presentar una baja autoestima o seguridad ya que muchas veces, aunque las distintas situaciones que viven en su entorno laboral les afecte prefieren tomarlas como broma o ignorar para evitar otros problemas en el área laboral, entre ellas las burlas o bromas pesadas de sus demás compañeros(as).

Sin embargo podemos observar un porcentaje significativo en los(las) participantes que respondieron *si*, ya que se puede observar con un 11% que equivale un total de 8 personas que manifestaron sentirse con baja autoestima o seguridad por distintas razones y de las cuales se deben tomar en consideración ya que esto podría afectar su rendimiento dentro de su área de trabajo, La baja autoestima juega un papel fundamental en el ámbito laboral, ya que de esta dependerá la satisfacción personal, el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en el trabajo.

Para muchos individuos el ámbito laboral es un componente clave para su éxito y bienestar por ende el mantener una autoestima saludable se traduce en una mayor confianza en sus habilidades y capacidades para realizar sus actividades cotidianas, reflejando así un mejor desempeño laboral.

De igual manera podemos observar un 26% que representa un total de 19 participantes que respondieron a veces sentirse con baja autoestima e inseguridad, es importante que las instituciones públicas y privadas tomen en cuenta el bienestar de sus colaboradores para así tener un mejor rendimiento laboral en la realización de sus funciones y poder tener un mayor funcionamiento dentro de la institución.

22. Ha presentado cambios de humor:

Cambios de Humor: Las alteraciones en el estado de ánimo o los cambios de humor repentinos consisten en una serie de vaivenes emocionales que aparecen de forma súbita y en las que la persona experimenta diversas emociones en un plazo de tiempo muy corto.

Gráfica N°16:

Cambios de humor de los/as participantes en estudio, Marzo 025.

Fuente: Royer M, Vergara C (2023) elaborado mediante el cuestionario aplicado a Servidores Públicos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá- Campus Central.

Gráfica N°16: Muchos de nosotros hemos vivido esta situación en un día normal en el que nos sentimos bien y todo parece transcurrir con tranquilidad aparece algún pensamiento o circunstancia que de repente hace que nuestro humor cambie y comencemos a sentirnos mal: más tristes o estresados; angustiados o pensativos.

Si estos cambios de humor se dan con más frecuencia pueden llegar a condicionar nuestras relaciones día a día. Por ende, se debe tomar las medidas de precaución para evitar acarrear otros posibles problemas ya sean de salud o laboral.

En la presente gráfica podemos analizar que un porcentaje bastante significativo con un 43% que representa un total de 32 participantes manifestó *si* estar presentando cambios de humor en su personalidad, al igual que podemos observar un 34% que equivale a un total de 25 funcionarios en estudio que manifestaron *a veces* se encuentran con cambios de humor y de los cuales afecta su relación laboral con sus demás compañeros(as) de trabajo.

Son porcentajes muy importantes ya que podría deberse a distintos factores que podrían estar afectando al individuo ya sea dentro de su hogar o en su entorno laboral.

Sin embargo, también se muestra un 23% que abarca un total de 17 personas en estudio que manifestaron no presentar cambios de humor, dentro de la realización del cuestionario muchos de los participantes concordaron en decir *"*no acostumbro a mezclar mi vida personal con lo laboral y de tal manera logro llevar así un equilibrio que me permita afrontar cada una de las situaciones que ocurran en mi día a día".

La relación entre estado de ánimo y productividad es evidente. El buen humor, el sentirse bien, nos hace estar más entusiasmados y focalizados en lo que sea que hagamos. Por el contrario, el estar de mal humor, estresado o deprimido impide alcanzar niveles óptimos de productividad. Cuando anímicamente no estamos bien, la ansiedad y la depresión conducen a la apatía y a la desmotivación en el trabajo.

Cuando el estado de ánimo es bajo o existen cambios de humor puede acarrear otros problemas como el posponer el trabajo durante horas, días e incluso semanas es la principal consecuencia y característica de quienes pasan por un periodo anímicamente negativo.

La mayoría de los trabajadores que pasan por una situación así saben que están postergando continuamente sus tareas y que su nivel de productividad es bajo. Otros no son tan conscientes de ello; simplemente se vuelven depresivos y menos productivos durante un largo periodo de tiempo.

En definitiva, todos podemos tener días mejores y peores, pero los cambios de humor extremo y frecuente, la apatía, la depresión afectan directamente a la salud del empleado, a su productividad, a su rol en la institución.

23. ha tenido ideas sobre el suicidio:

Ideas suicidas: La ideación suicida son los pensamientos acerca de la voluntad de quitarse la vida, con o sin planificación o método[5]. La amenaza suicida se considera la expresión verbal o no verbal, que manifiesta la posibilidad de una conducta suicida en un futuro próximo.

Todo empieza con la ideación suicida, que es un marcador de vulnerabilidad y puede desencadenar el intento de suicidio, lo que lleva a la consumación de la idea: el suicidio.

Gráfica N°17:

Pensamientos o ideas suicidas que hayan podido presentar los servidores públicos de la institución en estudio, Marzo 2025.

Fuente: Royer M, Vergara C (2023) elaborado mediante el cuestionario aplicado a Servidores Públicos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá- Campus Central.

Gráfica N°17: en la siguiente grafica podemos observar un 95% que representa un total de 70 participantes que manifiestan no tener o nunca haber experimentado ese pensamiento de atentar contra su vida por problemas ya sean económicos, laborales o personales, sin embargo no se puede pasar desapercibido ese 5% que representa un total de 4 personas participantes que respondió afirmativamente y es allí la importancia de implementar talleres, seminarios y actividades que involucren al empleado a participar en la atención y cuidado de su salud mental ya que los pensamientos suicidas pueden surgir a raíz de distintas causas como se había mencionado anteriormente problemas de salud, económicos, personales, o laborales y de los cuales con mayor frecuencia son productos de sentimientos que no pueden afrontar aún más cuando se presentan situaciones abrumadoras en su vida.

La salud mental tiene una gran influencia en el ambiente laboral. Un trabajador que experimenta estrés, ansiedad, depresión u otras afecciones mentales puede sufrir consecuencias negativas tanto para su bienestar como para su desempeño laboral. Los problemas de salud mental pueden afectar la capacidad de un trabajador para concentrarse, tomar decisiones, relacionarse con sus compañeros y cumplir con sus responsabilidades laborales.

Además, los problemas de salud mental pueden afectar a todo el equipo de trabajo. Los trabajadores que tienen dificultades para hacer frente al estrés laboral pueden transmitir su estrés a sus compañeros, afectando al ambiente

laboral en general. En algunos casos, esto puede incluso llevar al acoso laboral y otros problemas de comportamiento.

El bienestar emocional en el ámbito laboral se refiere al estado psicológico positivo que experimentan los trabajadores mientras realizan sus tareas. Implica sentirse satisfecho con el trabajo, tener una buena relación con los compañeros y superiores, sentirse valorado y reconocido, y tener un equilibrio entre la vida laboral y personal. También implica la capacidad de gestionar adecuadamente el estrés y las emociones negativas que puedan surgir en el entorno laboral. Un buen bienestar emocional en el trabajo no solo beneficia a la persona individualmente, sino que también mejora el ambiente laboral y la productividad de la empresa.

Por ende, como institución se debe cuidar de la salud mental de cada uno de sus trabajadores(as) mediante distintas estrategias que puedan implementarse trayendo como beneficio un ambiente de satisfacción laboral.

24. Ha perdido la satisfacción laboral.

Satisfacción laboral: (Muñoz Adánez, 1990) define la satisfacción laboral como "el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socioeconómicas acordes con sus expectativas".

Gráfica N°18:

Perdida de la satisfacción laboral de los servidores públicos de la institución pública estudiada, Marzo 2025.

Fuente: Royer M, Vergara C (2023) elaborado mediante el cuestionario aplicado a Servidores Públicos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá- Campus Central.

Gráfica N°18: la misma mostrada en la parte superior nos habla sobre la perdida de satisfacción laboral que pueda tener los/as funcionarios/as en estudio y de la cual se da por múltiples razones, que podemos llamar perdida de la satisfacción laboral expresa la conformidad que presenta una persona en relación con su trabajo en sí y al entorno laboral al cual pertenece.

La satisfacción laboral se da en el momento en el que una persona se siente bien, tranquila y satisfecha en su trabajo debido a las buenas condiciones físicas y mentales.

Cuando un empleado se siente valorado y respetado en su trabajo, crea un ambiente laboral positivo. Esto también ayuda a que la persona se sienta realizada en lo personal y en lo profesional, lo que aumenta su rendimiento y compromiso.

Dentro de la gráfica podemos observar un 49% que abarca un total de 36 funcionarios participantes que manifestaron haber perdido la satisfacción laboral ya que en muchas ocasiones persiste la decepción es decir ver irregularidades dentro de la institución que solo benefician a unos cuantos ejemplo dentro de la entrevista muchos coincidieron en que la mayoría de veces los permisos, las incapacidades, la empatía hacia los servidores que no son de su agrado los pone en desventajas ya que siempre hay un pretexto o un comentario sarcástico, sin embargo para otros es distinto el trato por ende pierden esa satisfacción o interés por su trabajo.

Por otro lado, tenemos un 19% que representa un total de 14 participantes que manifestaron no sentirse mal en su área laboral, y no menos importante se observa un 32% representado por 24 funcionarios participantes que respondieron a veces perder esa satisfacción o tranquilidad en su trabajo por problemas que se presentan dentro del mismo y de las cuales al no recibir apoyo o solución se sienten frustrados(as).

La satisfacción laboral hace referencia al grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la institución, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad.

Cuanto mejor sea la calidad de vida laboral y mayor sea la satisfacción profesional, menor serán tanto el grado de ausentismo como el índice de rotación o deserción laboral.

Es decir, si el nivel de satisfacción laboral de un empleado es bajo, este no orientara su esfuerzo a un nivel adecuado y solo realizara sus actividades por obligación. De este modo, las funciones de un trabajador con los niveles de satisfacción bajos serán medianamente ejecutadas o hechas a la ligera, solo para cumplir con lo que se le pide. En cambio, cuando a un empleado se le hace sentir pate de la institución y se le motiva, esto traerá consigo una alta satisfacción laboral.

IV. Impacto del acoso laboral en la vida familiar de los servidores.

25. Considera que ha tenido afectaciones en su entorno familiar.

Gráfica N°19:

Afectaciones al entorno familiar del servidor público de la Institución en estudio, Marzo 2025

Fuente: Royer M, Vergara C (2023) elaborado mediante el cuestionario aplicado a Servidores Públicos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá- Campus Central.

Gráfica N°19: en esta gráfica podemos percibir como afecta el acoso laboral al entorno familiar de los(as) servidores públicos a lo cual un 45% que representa un total de 33 participantes en estudio respondió que sí han presentado afectaciones en el entorno familiar, cuando hablamos de afectaciones al entorno familiar hacemos énfasis en aquellas tensiones que comienzan a presentarse o aquellos conflictos que pudiesen darse dentro del círculo familiar, así como los

retraimientos de la víctima hacia sus familiares, abandono de sus vínculos sociales (amigos o pareja), estigmatización social, aislamiento social, inadaptación social, entre otras consecuencias.

Además de las innumerables consecuencias que tienen el acoso laboral sobre el trabajador(a), se debe tener en cuenta que el mismo no es una entidad aislada, sino que tiene una familia en la que también repercuten las acciones del acoso laboral que pueda padecer en su entorno de trabajo.

Muchos son padres de familia y por ende el acoso que puedan sufrir en el área laboral puede causar estrés, ansiedad o depresión y las mismas pueden afectar su comportamiento familiar y por lo tanto acaba repercutiendo en sus hijos.

- Otras consecuencias familiares que pueden estar provocadas por el acoso laboral podrían ser: agresividad y aumento de los conflictos familiares.
- Retraimiento del acosado en la vida familiar, mostrándose frio y distante.
- Incomprensión, falta de apoyo y rechazo de la familia por su “obsesión laboral”.
- Problemas económicos: si la victima tiene que acabar abandonando el puesto de trabajo, pueden sumarse dificultades económicas a la situación.

Como otro punto podemos visualizar un 23% que representa un total de 17 participantes que manifestaron presentar ninguna afectación en su círculo familiar, y por otro lado tenemos un 32% que abarca un total de 24 funcionarios en estudio

que respondieron *a veces* presentar afectaciones en su entorno familiar de alguna u otra forma trayendo como consecuencias muchos de los puntos expuesto en la parte superior.

26. De ser positiva su respuesta, indique quienes se han visto más afectados.

Tabla N°7:

Personas más afectadas dentro del hogar del personal de Marzo la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá-Campus Central, Marzo 2025.

Personas más afectadas en el hogar	
Pareja	20
Hijos	30
Padres	15
Hermanos	2
Otros	7
Total	**74**

Fuente: Royer M, Vergara C (2023) elaborado mediante el cuestionario aplicado a Servidores Públicos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá- Campus Central.

Tabla N°7: de acuerdo a los resultados arrojados en la gráfica anterior pudimos observar un leve porcentaje de participantes que respondieron *si* y *a veces* presentan afectaciones en el entorno familiar por ende recurrimos a este cuadro para saber quiénes serían las personas que se han visto afectadas dentro del mismo, como resultado tenemos un porcentaje bastante significativo en los hijos con un total de 30 respuestas, como se muestra en la gráfica superior cuando un empleado sufre de acoso laboral trae consigo una serie de problemas en cuanto a su salud ya que empieza a padecer de depresiones, cambios de humor, entre otras que lleva consigo a su hogar y afectan algunos de ellos en este caso a sus hijos(as) muchos manifestaron que les afecta en el sentido de no tener ánimos para ayudarlos en sus tareas, falta de comunicación, no tener ánimos para compartir actividades recreativas, cambios de humor que muchas veces los lleva a hablarle mal a sus hijos, algunos de estos puntos podrían acarrear más problemas de los que ya tiene el individuo, otro porcentaje significativo se refleja en la opción de la pareja la cual marca un total de 20 respuestas y es igual de preocupante por razones que existen personas que no tienen hijos o los mismos ya no residen con ellos, sin embargo la pareja pasa hacer ese apoyo que requiere la persona para enfrentar sus situaciones pero a causa de los conflictos en su área laboral y de los cuales le generan estrés u otras problemáticas pierden esa comunicación con su pareja, perdida de ánimo para compartir juntos provocando aislamiento lo convierte como en su mejor barrera para lidiar con su situación.

Esto lleva a conocer la gran importancia del apoyo y sobre todo el rol que cumple la pareja para enfrentar los conflictos que puedan generarse dentro del hogar y su cónyuge víctima de acoso laboral, como ya se había comentado los efectos del acoso laboral no acaban en la vida laboral de la víctima, sino que trascienden al ámbito personal, familiar y de salud del trabajador, generando en la victima consecuencias como el insomnio, la depresión o la insatisfacción familiar trayendo consigo múltiples conflictos en la esfera de trabajo y que a su vez influye en la esfera familiar, lo que a su vez provoca problemas en la salud del trabajador. (Sanz-Vergel, 2011)

El apoyo y la comunicación de la pareja será de gran importancia para enfrentar la situación ya que de no ser así le generara más tensión a la víctima por razones de tener que lidiar con la tortura de su trabajo y sobre todo los conflictos con su pareja dentro del hogar que solo afectaran la relación de la misma haciendo que la vida en común se vea deteriorada.

27. ¿Cuáles son las afectaciones que se presentan en la familia?

Tabla N°8: opiniones de como el acoso laboral puede afectar el hogar de los servidores públicos de la institución estudiada.

Afectaciones		
En el siguiente cuadro podemos observar las opiniones de los(as) participantes en cuanto a cómo el acoso laboral ha trascendido su entorno económico, familiar y personal.	➢ Falta de tiempo para compartir en familia. ➢ Falta de apoyo por parte de hermanos(as) en el cuidado de mi madre y me estreso más. ➢ Falta de paciencia, mal humor, me aisló. ➢ No comparto con familiares. ➢ Problemas con nietos constantemente. ➢ Falta de interés por compartir con mi hijo, siempre me siento enojado. ➢ Afectaciones en el entorno económico y familiar. ➢ Falta de comunicación, y problemas en la toma de decisiones con la pareja. ➢ Me encuentro desanimad0(a) sin ánimos de realizar los quehaceres del hogar no puedo	➢ Discusiones, desacuerdos, rebeldías falta de comunicación e irrespeto. ➢ Llego enojado(a) a casa y discuto con mi esposa por cualquier cosa. ➢ Gritos, agresión verbal en el área de trabajo. ➢ No puedo tratar bien a mis hijos y prefiero aislarme de ellos. ➢ Se dan muchos problemas económicos en el hogar. ➢ Diferencias familiares por mis cambios de humor y aislamiento.

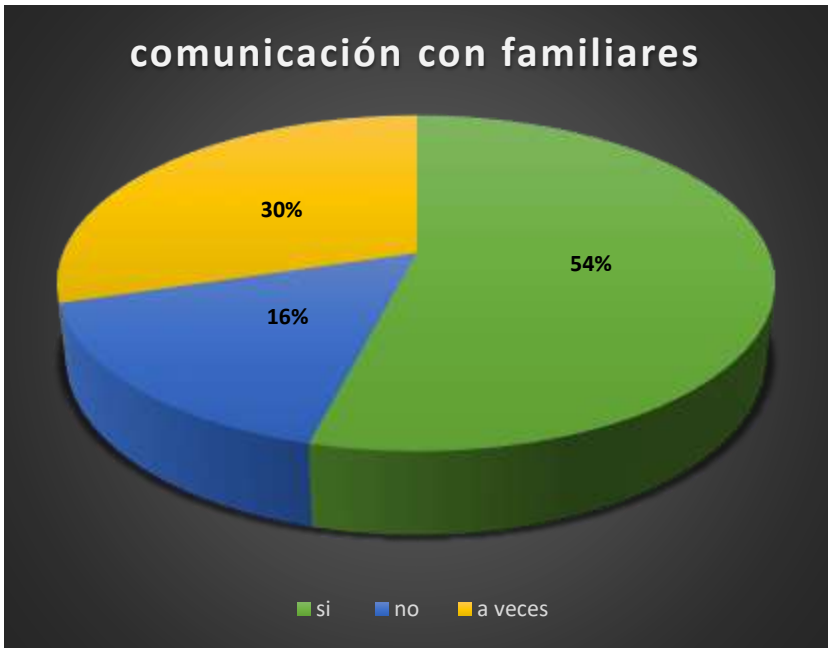
	atender a mis hijos como debe ser y muchas veces sin ánimo de regresar al trabajo. ➢ Con tanto estrés y problemas en el trabajo ya ni comparto con mi familia. ➢ Desanimo, y mal humor. ➢ Llego enojado a casa, tengo falta de comunicación, y aislamiento. ➢ El acoso y bromas que recibo en mi área de trabajo me ponen de mal humor que en ciertas ocasiones me hace querer faltar a mismo y eso me afecta el área económica.	➢ No tengo las mismas energías y alegría para estar con mi hijo. ➢ Siempre ando de mal humor y reacciono de manera grosera. ➢ Presento mucha falta de paciencia por el estrés laboral que llevo. ➢ Recibo acoso por parte de mis compañeros y eso me tiene con mal humor, situación que llevo a mi hogar y es peor. ➢ No tengo ánimos de nada y prefiero aislarme y eso me crea conflictos con mi familia porque ya no comparto en las actividades.

Fuente: Royer M, Vergara C (2023) elaborado mediante el cuestionario aplicado a Servidores Públicos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá- Campus Central.

28. Conversa con su familia sobre su situación laboral.

Gráfica N°20:

Comunicación intrafamiliar de los participantes de la población Estudiada, Marzo 2025.



Fuente: Royer M, Vergara C (2023) elaborado mediante el cuestionario aplicado a Servidores Públicos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá- Campus Central.

Gráfica N°20: dentro de la misma podemos observar un porcentaje muy importante ya que nos permite conocer los participantes que si mantienen una comunicación con sus familiares, lo cual representa un 54% que representa un total de 40 personas respondieron que sí y esto es muy importante ya que para una víctima de acoso laboral es necesario que conversen con alguien su situación para alivianar de algún modo su problema ya sea una pareja, sus hijos(as), madre/padre o algún otro pariente.

Una buena comunicación en la vida familiar provoca beneficios que se traducen en la estabilidad del desarrollo de las relaciones de sus integrantes.

El tener una comunicación asertiva en casa fortalece las relaciones familiares y se ve reflejada en vínculos sanos, afecto, respeto y cariño.

Es muy importante una buena comunicación con los familiares ya que el acoso que pueda presentar una persona en su área de trabajo puede llegar afectar su vínculo familiar.

La familia de la víctima directa es a su vez, también víctima del acoso moral en el trabajo ya que sufren el aumento de las roturas familiares y la morbilidad en la pareja, los hijos(as) en general sufren también la convivencia con una persona que presenta un cuadro de desgaste y amargura generados en su trabajo, pero cuyos efectos le acompañan en su hogar.

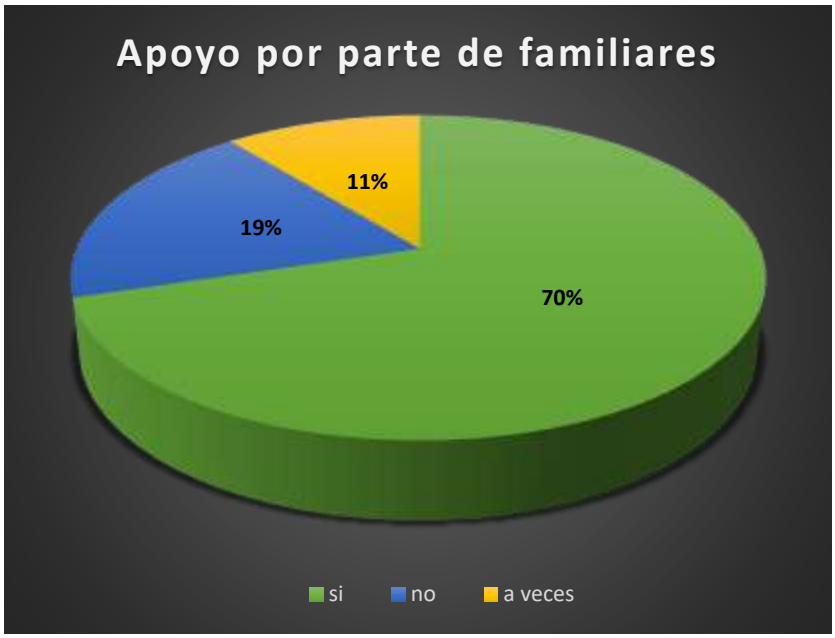
De igual manera se observa un 30% que abarca un total de 22 participantes en estudio que manifestaron *a veces* conversar con sus familiares sus problemas laborales y de algún modo le ha servido de gran ayuda ya que alivianan un poco su carga y reciben muchos consejos de cómo afrontar la situación, en cuanto a su relación en pareja se puede resentir por la tensión, la falta de apoyo. Es necesario establecer una buena comunicación en la pareja para poder comprenderse y apoyarse. Esta será la única manera de encontrar una salida de la situación, y consiguiendo además que la relación no se resienta.

También tenemos un 16% que representa un total de 12 funcionarios en estudio que manifestaron no tener ningún tipo de comunicación con familiares y en caso de tenerla procuran hablar de su vida personal y laboral, por razones personales.

29. Recibe algún tipo de apoyo de parte de algún familiar.

Gráfica N°21:

Apoyo que recibe el (la) participante por parte de su familia, Marzo 2025.



Fuente: Royer M, Vergara C (2023) elaborado mediante el cuestionario aplicado a Servidores Públicos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá- Campus Central.

Gráfica N°21: el apoyo familiar juega un papel muy importante en la vida de una persona víctima de acoso laboral y en esta grafica podemos observar un apoyo bastante significativo con un 70% lo cual se representa con un total de 52 participantes que manifestaron si recibir apoyo familiar ya sea de pareja, hijos,

madre o padre entre otros, cuando cualquier persona sufre acoso laboral, las consecuencias del acoso no se detiene solo en ese individuo en concreto, sino que habrá un efecto dominio en ese proceso en el que la persona afectada vivirá transformaciones en su salud física y mental, al igual que en sus relaciones personales, familiares, sociales, la forma de relacionarse con los demás, que incluso pueden llegar a agravarse de forma dramática.

El apoyo familiar, tanto de los familiares en primera instancia como las relaciones sociales que tiene la persona afectada del acoso laboral deberían estar atentas a los síntomas que presente dicha persona: ya que estos se podrían agravar en diferentes direcciones con pésimas consecuencias, entre los síntomas o actitudes que estos deberían observar están:

Apoyo familiar

- La tensión y las discusiones en casa se ven incrementadas.
- Dificultad para conciliar el sueño.
- El nerviosismo y la continua alteración pueden apoderarse de la persona afectada
- Perdida de interés por actividades que antes solían agradarle.
- Taquicardias, dolores de cabeza, tensiones musculares, etc.
- Las conversaciones giran o derivan en un único mono tema siempre laboral.

La ayuda de la familia, pareja, amigos y profesionales es esencial en este proceso, pero es la persona afectada la que tiene que empezar a dar los pasos para reconvertir esta situación de crisis en una oportunidad de cambio o mejora individual, familiar y profesional.

De igual manera se observa un 19% que abarca un total de 14 personas participantes que manifestaron no recibir ningún tipo de apoyo de parte de algún familiar ni en lo económico, ni emocional, ni material por distintas razones una de ellas son problemas familiares que involucra un distanciamiento entre los mismos, otros ya sea porque no les gusta contar su vida privada o problemas familiares personales por ende prefieren quedarse callada(o).

También se puede observar un 11% representado por 8 funcionarios en estudio que respondió *a veces* recibir apoyo de sus familiares y aunque el porcentaje no sea tan elevado es muy importante ya que como seres humanos debemos tener empatía hacia las víctimas y sobre todo brindarle un apoyo positivo con aquella persona afectada ante la situación de acoso laboral que se está produciendo y hacer sentir al acosado que no está solo, que necesita ayuda tanto de sus familiares y amigos como de profesionales que le ayudaran en este momento de la vida donde todo parece desmoronarse y que gracias a esa ayuda todo su entorno mejorara y podrá volver a retomar su vida o empezar una nueva etapa más ilusionante incluso.

30. Identifique que familiar le brinda apoyo.

Apoyo familiar: Hace alusión a la unión, comunicación, confianza, convivencia y soporte que existe entre los miembros de la familia, incluyendo a los padres, los hermanos, la pareja y los hijos.

Tabla N°9:

Apoyo familiar que recibe los(as) participantes de la institución en estudio, Marzo 2025.

	Familiar que brinda apoyo
Pareja	19
Hijo/a	39
Madre	28
Padre	11
Abuelo/a	3
Primo/a	2

Fuente: Royer M, Vergara C (2023) elaborado mediante el cuestionario aplicado a Servidores Públicos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá- Campus Central.

Tabla N°9: como se explicó en la gráfica anterior la cual nos hablaba sobre la importancia del apoyo familiar para las personas víctimas de acoso laboral en esta tabla procederemos a identificar de parte de que familiar proviene dicho apoyo quienes brindan la ayuda a los participantes en estudio, podemos observar un porcentaje bastante significativo en el hijo(a) la cual refleja un total de 39 personas

que manifestaron recibir su apoyo, como segundo porcentaje con un total de 28 personas que manifestaron recibir su apoyo de su madre quien siempre está allí para los momentos difíciles y sobre todo cuando necesitan conversar con alguien, otro de los porcentajes muy importante como se había explicado con anterioridad es el apoyo y la empatía de la pareja hacia la víctimas de acoso laboral, si bien es cierto todos y cada uno de los miembros de una familia cumplen un rol muy importante para una víctima de acoso laboral sin embargo es importante recalcar que muchos de ellos no cuentan con sus familiares ya sea porque residen lejos, por problemas familiares en donde persiste un distanciamiento, aquellas ocasiones en donde los hijos ya tienen su propio núcleo familiar y deciden mudarse a otra parte etc.; ya sea por distintas razones y solo cuentan con su pareja esta persona se vuelve muy importante en el proceso de cambios que padece la víctima y depende gran parte de su apoyo para la mejoría de la misma. Debemos tomar en cuenta que esta situación hace que la víctima sienta que todo se le está desmoronando y es aquí donde es importante ya sea el apoyo de los familiares o la ayuda de un profesional que pueda mediante sus herramientas brindar la ayuda necesaria a la víctima y evitar más repercusiones en su entorno personal familiar y laboral.

La rápida detección y apoyo familiar podría evitar otras repercusiones en la victima como lo es el trastorno de estrés postraumático o incluso un suicidio como resultado final de un acoso laboral continuado y persistente.

Por ende, el apoyo familiar, social y profesional harán que los síntomas de la víctima no se agraven aún más para ello los familiares y amigos le deberán ofrecer su apoyo.

Seguido tenemos el apoyo del padre la cual se refleja con un total de 11 participantes que respondieron recibir su apoyo también de su padre, y por último pero no menos importante con porcentaje más bajo podemos observar el apoyo proveniente de la abuela/o y primo/a

Como en otras tablas se observará cantidades distintas sobrepasando el límite de los 74 participantes en estudio, sin embargo, hacemos énfasis en que las preguntas eran de selección múltiple es decir el participante en estudio tenía la opción de seleccionar una o varias opciones de acuerdo a su situación actual.

V. Acciones administrativas que contemplan las autoridades de la Universidad de Panamá.

31. Conoce sobre el reglamento de la Universidad de Panamá.

Gráfica N°22:

Conocimiento sobre el reglamento de la Universidad de Panamá, Marzo 2025

Fuente: Royer M, Vergara C (2023) elaborado mediante el cuestionario aplicado a Servidores Públicos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá- Campus Central.

Gráfica N°22: en la gráfica superior mostramos el porcentaje de los participantes que manifestaron en un 61% lo cual representa un total de 45 funcionarios en estudio que respondieron si conocer el reglamento de la Universidad de Panamá y esto es muy importante que los funcionarios tengan conocimiento sobre sus funciones, responsabilidades y sobre todo cada una de las normativas que regulan la institución para llevar a cabo un ambiente laboral sano que permitan el buen funcionamiento de la organización, el reglamento es una de las herramientas que ayudan en el proceso.

El tener conocimiento sobre el reglamento de la institución también da mayor claridad al personal acerca de su proceder dentro de la institución, regula las relaciones internas en la organización y de igual manera permite un mayor control sobre la organización.

32. Conoce que departamento o instancia se encarga de atender casos de acoso laboral.

Gráfica N°23:

Conocimiento sobre el departamento o instancia que atiende los casos de acoso laboral de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá-Campus Central, Marzo 2025.

Fuente: Royer M, Vergara C (2023) elaborado mediante el cuestionario aplicado a Servidores Públicos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá- Campus Central.

Gráfica N°23: esta es una de las preguntas muy importantes dentro del cuestionario y es saber si el funcionario tiene conocimiento de cuál es la instancia o departamento encargado de llevar los casos que guarden referencia con acoso laboral dentro de la institución y podemos observar un 61% lo cual se representa con un total de 38 participantes en estudio que respondieron *si* conocer el departamento encargado de llevar este tipo de casos sin embargo manifestaron que en los años de servicio que mantienen dentro de la institución nunca han interpuesto ninguna denuncia, algunos de ellos por razones que nunca han presentado acoso, otros porque consideran que las repercusiones hacia ellos serían peor luego interponer la denuncia, y otros porque consideran que aun denunciando no pasaría nada simplemente pasa desapercibida ya sea por considerarla insignificante o por tratarse en ciertos casos de personas con altos cargos jerárquicos.

De igual manera podemos apreciar un grupo bastante significativo y representativo con un 39% que abarca un total de 36 personas participantes que respondieron no tener conocimiento y es muy preocupante ya que todo funcionario debe conocer la instancia o el departamento que se encarga de atender los casos relacionados con acoso laboral ya sea para sí mismo o ayuda de algún compañero(a) de trabajo.

33. Ha presentado alguna denuncia por acoso laboral en la institución.

Gráfica N°24:

*Denuncias presentadas por los funcionarios de la institución en estudio, Marzo 2025***.**

Fuente: Royer M, Vergara C (2023) elaborado mediante el cuestionario aplicado a Servidores Públicos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá- Campus Central.

Gráfica N°24: el denunciar un acoso laboral es un tema muy delicado en la cual el funcionario lo piensa dos o tres veces para hacerlo como muestra podemos observarlo dentro de la gráfica en la cual un 97% se encuentra representado por un total de 72 funcionarios en estudio muchos se limitan a denunciar los casos y prefieren no tomar esta difícil decisión por las repercusiones que conlleva esta decisión, como por ejemplo: destitución o exponer a los compañeros de trabajo que puedan ser testigos del acoso.

Entre los factores que pueden impedir que un trabajador denuncie cualquier tipo de acoso laboral, se encuentran: la vergüenza, la culpa, la falta de confianza en las instituciones, o la normalización de este tipo de conductas en el ambiente laboral, es muy común ver en los entornos laborales relajos burlas, apodos o sobre nombres entre compañeros en los que muchos de ellos disfrutan haciéndolo sin percatarse que tal situación también es considerada acoso ya que vulneran la integridad de los compañeros, que no dan su consentimiento para ser involucrados en estos tipos de bromas y es allí donde se vuelve un hostigamiento hacia la víctima.

Dentro de todo el temor a denunciar los casos ya sean propios u de otros compañeros podemos observar un 3% que abarca un total de 2 personas los cuales marca una diferencia dentro de todo esto ya que, si prefirieron denunciar su situación para no generar más problemas a largo plazo y que puedan afectar su estado físico o psicológico, así como a su entorno familiar, personal, etc.

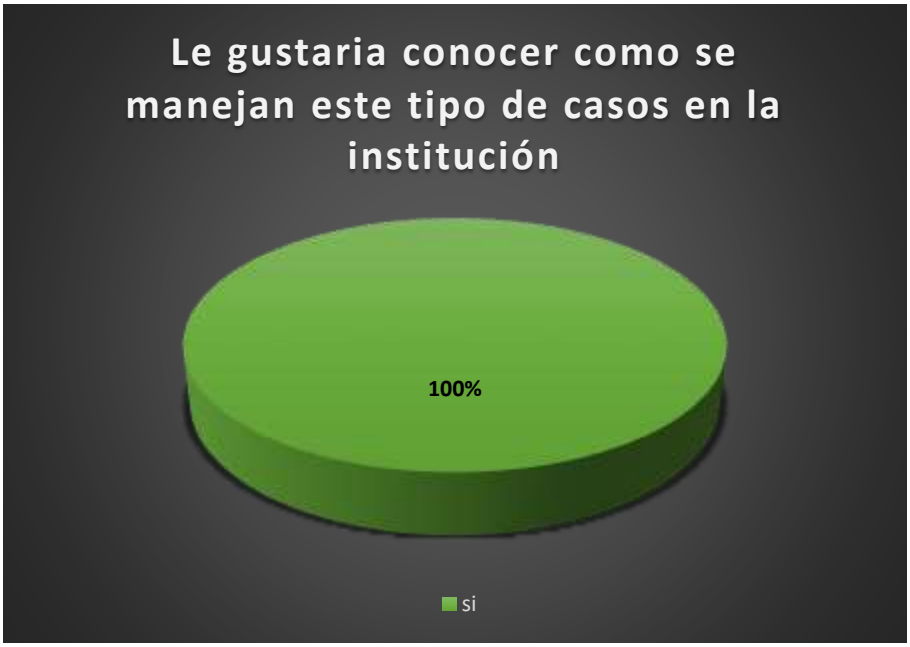
Debemos tener en cuenta que con esta pregunta el participante se puede llegar a sentir comprometido y por ende procure dar una respuesta asertiva por temor a recibir represarías aun teniendo en cuenta que antes de participar en el formulario se le explica que nada de lo manifestado allí será utilizado para fines que no sean académicos, sin embargo, aun así, se encuentran a la defensiva por temor a perder sus puestos de trabajo u otras repercusiones.

Dentro de la realización de dicho formulario algunos de los participantes manifestaba que si tenían conocimiento de ciertas denuncias que habían hechos funcionarios de la institución, pero son temas que se manejan con discreción y de la cual no han tenido conocimiento si se han resuelto de manera satisfactoria.

34. Le gustaría conocer cómo se manejan este tipo de casos en la institución.

Gráfica N°25:

Conocimiento sobre el manejo de los casos de acoso laboral dentro de la institución en estudio, Marzo 2025.



Fuente: Royer M, Vergara C (2023) elaborado mediante el cuestionario aplicado a Servidores Públicos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá- Campus Central.

Gráfica N°25: como puede observarse dentro de la gráfica superior un 100% de participantes que se encuentra representado por los 74 funcionarios en estudio, manifestaron encontrarse interesados en conocer a profundidad sobre cómo se manejan los distintos casos de acoso laboral, saber cómo se le brinda una solución satisfactoria que reglamentos se aplican para cada caso, de qué manera se le brinda el apoyo al funcionario sin distinción del cargo del acosador o de la víctima entre otras**.**

El acoso laboral en los centros de trabajo debe no solo perseguirse y castigarse cuando ocurre, sino también prevenirse, puesto que, por sus consecuencias para las víctimas que lo sufren, es considerado como un riesgo psicosocial dentro de la prevención de riesgos laborales.

La importancia de implementar un protocolo de acoso laboral eficiente trasciende a la esfera de la prevención de riesgos laborales, al disponer la responsabilidad a las empresas de garantizar la seguridad y salud de los trabajadores, en todos los aspectos de la relación laboral.

Sin embargo, existen medidas que se pueden tomar para defenderse del acoso laboral y evitar sus consecuencias negativas. Estas medidas incluyen documentar los incidentes, buscar apoyo y asesoramiento, establecer límites claros, buscar recursos y apoyo externos y cuidar la salud mental y física de cada funcionario.

Las empresas deben identificar los valores que quieren en su organización y contratar personal que pueda expresarlos y vivirlos en sus labores del día a día. Deben empoderar a los líderes para que sean capaces de crear ambientes aptos, pero, sobre todo, sanos, donde cada quien se sienta seguro de asistir y realizar sus labores diarias; y que esto sea la regla y parte intrínseca de la cultura y clima organizacionales. Para ello es importante trabajar el acoso laboral en cada empresa de acuerdo a la naturaleza de la misma y la tipología de colaboradores con los que se cuenta: crear programas o estrategias que respondan a la demanda y necesidad que esta tiene.

Seamos profesionales creativos con ansias, no solo de solucionar conflictos, sino también de visualizar estrategias en donde el empleado se vea completamente beneficiado y pueda tener espacios en el ámbito laboral. No olvidemos que es en el trabajo donde las personas invierten la mayor parte de su día, de seguridad y bienestar.

VI. Acciones de sensibilización.

35. Le gustaría recibir talleres sobre el acoso laboral.

Gráfica N°26:

Recibiría talleres sobre acoso laboral brindados por la institución, Marzo 2025.

Fuente: Royer M, Vergara C (2023) elaborado mediante el cuestionario aplicado a Servidores Públicos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá- Campus Central.

Gráfica N°26: de acuerdo a la gráfica podemos observar un 95% de participantes que equivalen un total de 70 servidores públicos en estudio los cuales están interesados en recibir talleres sobre acoso laboral y todo lo relacionado al tema ya que es muy importante tener los conocimientos necesarios y sobre todo las herramientas que les permita en algún momento hacer uso de las mismas.

Es de igual manera es importante que cada funcionario reciba talleres o capacitaciones para conocer sobre el tema y saber reconocerlo a tiempo y poder

así lograr una prevención eficaz ya que dentro de la realización de este formulario no se encontraban muy empapados del tema sin embargo al explicarle su concepto y repercusiones muchos manifestaron en ciertas ocasiones caen el acoso hacia sus compañeros de trabajo por medio de las burlas, bromas pesadas.

36. Le gustaría recibir seminarios sobre el acoso laboral.

Gráfica N°27:

Recibiría seminarios sobre el acoso laboral, Marzo 2025

Fuente: Royer M, Vergara C (2023) elaborado mediante el cuestionario aplicado a Servidores Públicos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá- Campus Central.

Gráfica N°27: como se explicó en la gráfica anterior es muy importante los talleres y seminarios que la institución pueda brindarle a sus funcionarios, ya que favorece en la prevención y erradicación del acoso en las áreas de trabajo y sobre todo en la vida de cada personal.

En esta grafica podemos observar que un 97% representado por un total de 72 personas que manifestaron *si* encontrarse interesados en recibir seminarios que los instruya en el tema y sobre todo les ayude a la prevención del mismo.

A su vez tenemos un 3% que abarca un total de 2 participantes en estudio que manifestaron *no* encontrarse interesados por distintas razones muchos porque no lo ven relevante en su entorno laboral ya que manifestaron que muchas veces se brindan los talleres y luego la situación sigue igual.

A continuación, mostramos algunas ventajas que muestran la importancia de implementar seminarios dentro de las instituciones públicas o privadas.

Ventajas de los seminarios dentro de las instituciones:

-Comunicación directa y efectiva con cualquier miembro del equipo o departamento para el cual trabaja.

-Mejor trato y mayor respeto y formalidad a la hora de dirigirse hacia otra persona.

-Empatía a la hora de abordar o comenzar una conversación o actividad en el trabajo.

-Mínimo riesgo de que se produzcan malentendidos, situaciones incómodas, o que puedan interpretarse como un acto discriminatorio, situación violenta, o de acoso.

-Desarrollo de inteligencia emocional.

37. Le gustaría que la institución organice campañas de sensibilización sobre la prevención del acoso laboral.

Gráfica N°28:

Interés en la realización de programas sobre atención y prevención del acoso laboral, Marzo 2025.

Fuente: Royer M, Vergara C (2023) elaborado mediante el cuestionario aplicado a Servidores Públicos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá- Campus Central.

Gráfica N°28: el acoso laboral no es un problema solamente de las empresas grandes, ya que existe en todos los lugares de trabajo. Desde el acoso laboral, hasta la discriminación, es importante comprenderlo para así fomentar un ambiente de trabajo seguro.

Crear políticas en el lugar de trabajo, dejar las expectativas claras, trabajar en fomentar espacios de conversación sanos y realizar sesiones de capacitación sobre el acoso laboral son aquellas estrategias que la empresa puede tomar como medidas de prevención.

Aquí podemos observar un interés mayoritario de los colaboradores en que la institución implemente programas sobre atención y prevención del acoso laboral ya que mostraron un 98% de elección e interés. A continuación, mencionaremos algunos puntos de la importancia que las instituciones implementen talleres y capacitaciones sobre el acoso laboral, pero sobre todo las repercusiones que esto podría traer al entorno familiar, personal, económico entre otros de cada persona.

1. Conciencia y Prevención: La capacitación ayuda a aumentar la conciencia sobre qué constituye el acoso laboral y cómo prevenirlo. Cuando nuestros empleados comprenden los diferentes tipos de acoso y sus impactos, están mejor equipados para reconocer y abordar los comportamientos inapropiados.

2. **Cultura Organizacional:** Promueve una cultura organizacional basada en el respeto, la igualdad y la dignidad. Cuando nuestra empresa se compromete activamente a erradicar el acoso, envía un mensaje claro de que este tipo de comportamiento no será tolerado.

3. **Detección Temprana:** La capacitación ayuda a identificar señales de advertencia temprana y a intervenir antes de que la situación empeore. Esto

puede ayudar a prevenir situaciones de acoso prolongadas y a proteger la salud emocional y psicológica de cada integrante.

4. **Cumplimiento Legal:** Ayuda a cumplir con las regulaciones legales y normativas. Todos tenemos la responsabilidad legal de proporcionar un entorno de trabajo seguro y libre de acoso para nuestros empleados.

5. **Bienestar y Productividad:** Promueve el bienestar emocional y psicológico, lo que a su vez puede aumentar la moral, la motivación y la productividad en el trabajo. Los empleados que se sienten seguros y respetados tienden a ser más comprometidos y eficientes en sus funciones.

Importante: Realiza seguimientos periódicos y evaluaciones de la eficacia de la capacitación en acoso, para identificar áreas de mejora y asegurar que se mantenga actualizada y relevante.

En resumen, la capacitación en este tema es una herramienta poderosa para promover entornos de trabajo seguros, respetuosos y libres de hostigamiento. Con esta inversión, no solo cumplimos con las obligaciones legales, sino que también contribuimos al bienestar y la productividad de nuestros colaboradores. Es fundamental crear una cultura organizacional donde todos se sientan valorados, respetados y protegido.

39. Sugerencias que haría usted para la atención y/o eliminación del acoso laboral en la institución.

Tabla N°10: Sugerencias que haría como empleado de la institución en estudio.

Sugerencias manifestadas por los participantes en estudio	
Podemos mencionar algunas de las múltiples sugerencias dadas por los participantes en estudio	➢ Que aquellos casos que se denuncien no queden en el olvido y se le brinde la ayuda necesaria. ➢ Prestarles más atención a las denuncias, investigar de manera inmediata y no darle larga al asunto, tomar las medidas pertinentes. ➢ Hacer partícipe a los jefes para que escuchen los seminarios y tomen las correcciones necesarias. ➢ Brindar más seminarios sobre el tema. ➢ Que los jefes sean instruidos sobre el tema del acoso laboral en la institución. ➢ brindar más información sobre este tema muy importante. ➢ Se respete el derecho del trabajador como persona. ➢ Que los jefes reciban más seminarios sobre el acoso laboral y sexual. ➢ Brindar información sobre estadísticas de compañeros que son acosados y que hace la institución con estos casos, necesitamos capacitación constante sobre el tema. ➢ Ayuda por parte de la institución que se haga justicia con los compañeros que son acosados y de los que han presentado denuncias.

	➢ Tomar con importancia cada caso ya que hay compañeros que denuncian y quedan como los conflictivos y sin respuesta satisfactoria. ➢ Brindar talleres y seminarios ya que muchas veces no sabemos que somos víctimas de acoso laboral y no le tomamos importancia o peor aún somos acosadores sin darnos cuentas por medios de bromas o burlas hacia otros compañeros, la institución debe brindar más divulgación sobre el tema y sus afectaciones a los distintos entornos familiares. ➢ Los servidores necesitamos que se nos brinde más información sobre el tema y sobre todo que nuestras inquietudes sean escuchadas. ➢ Programas que permitan tener las herramientas necesarias ya que los problemas laborales casi siempre afectan a la familia porque es allí donde se descargan los distintos conflictos en el trabajo. ➢ Capacitación sobre todo lo relacionado al tema para todos los estamentos de la institución desde el área administrativa, docente y estudiantes. ➢ Mayor información para saber reconocer cuando un relajo o una broma se torna constante convirtiéndose en acoso, pero sobre todo sin el consentimiento de la otra persona. ➢ Recibir más empatía de parte de los jefes hacia nosotros los trabajadores que estén pendientes a nuestras necesidades y situaciones. ➢ Sugiero que las personas acusadas de acoso laboral ya sean autoridades o no sean separadas de su cargo u puesto para las debidas investigaciones de esta manera no podrá hacer uso de sus influencias y así afectar más la situación.

	➢ Sugiero tener más información sobre el tema por medio de talleres y seminarios para de tal modo tener las herramientas necesarias para nuestra defensa ya que ciertas ➢ Veces ya que se toma más en cuenta la opinión de los jefes que la de nosotros los subalternos y no debería ser así. ➢ Ya que todo está estipulado en la ley me gustaría que se respete el reglamento de la carrera administrativa del servidor público administrativo y todas las normas contempladas en el mismo. ➢ Tomar en cuenta la opinión del trabajador ante cualquier caso y sobre todo dejar en claro las asignaciones que debe ejercer en su área de trabajo ya que han habido casos de llamados de atención sin causa justificada alegando razones absurdas. ➢ Realizar visitas de supervisión mensualmente a cada departamento para así conocer las irregularidades que afecten a los servidores públicos. ➢ Que se cree una penalización dentro del reglamento institucional para los acosadores. ➢ Que los casos reciban atención por parte de las autoridades competentes y que las personas que incurran en esa falta sean amonestadas. ➢ Realizar capacitaciones tanto para el personal como para los jefes de distintas unidades, investigar cualquier comportamiento de acoso laboral dentro de la institución, buscar estrategias en un entorno psico-social en el trabajo para evitar el estrés laboral y organizar jornadas informativas. ➢ Que los jefes sean sometidos a supervisiones constantes y sobre todo a talleres y seminarios ya que conozco compañeros(as) de otras unidades que han padecido de acoso por parte de sus jefes sin embargo prefieren el silencio para no perder su trabajo.

	➢ Crear programas dentro de la institución que brinden atención y orientación a los servidores públicos de los distintos departamentos. ➢ Dictar seminarios y talleres de acoso laboral a jefes y supervisores en general. ➢ Brindar talleres informativos en donde se le hable a los servidores sobre la prevención y repercusiones que podría acarrear si comete la falta, el impacto que pudiese producir en el entorno familiar de cada compañero(a). ➢ implementar talleres y seminarios que permitan crear empatía entre compañeros(as) de trabajo para que comprendan que no a todos le gusta las bromas ni las burlas pesadas, que sepan cuando es necesario el límite del respeto.

Fuente: Royer M, Vergara C (2023) elaborado mediante el cuestionario aplicado a Servidores Públicos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá- Campus Central.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA

CAPÍTULO IV PROPUESTA

Propuesta de Prevención Familiar

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ

VICERRECTORIA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

MAESTRIA EN POLÍTICAS, PROMOCIÓN E INTERVENCIÓN FAMILIAR.

PROPUESTA DE PROGRAMA FAMILIAR

DIRIGIDO A LOS SERVIDORES PÚBLICOS ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCIÓN DE SALUD Y GESTIÓN AMBIENTAL DE LA UNIVERSIDAD DE PANAMÁ

PROGRAMA

FORTALECIMIENTO DE LA FAMILIA ANTE EL ACOSO LABORAL

AÑO 2025

❖ **Resumen del perfil del programa**

1. Nombre de Programa: Fortalecimiento de la Familia ante el Acoso Laboral.

2. Objetivo General: Brindar herramientas que permitan fortalecer a la familia ante un caso de acoso laboral.

3. Institución responsable: Universidad de Panamá

4. Coordinación General: Dirección General de Recursos Humanos

5. Localización y cobertura específica: Universidad de Panamá, Campus Central.

6. Beneficiarios directos: Servidores Públicos Administrativos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental.

7. Beneficiarios finales: Servidores Públicos Administrativos y sus familias.

8. Costo aproximado del Programa: B/1,500.000

9. Duración del programa: 2 semanas

10. Posible fecha de inicio y de finalización: agosto de 2025.

❖ **Antecedentes generales**

Cuando cualquier persona sufre acoso laboral, las consecuencias del acoso no se detienen solo en ese individuo en concreto, sino que habrá un efecto dominó en ese proceso en el que la persona afectada vivirá transformaciones en su salud física y mental, en sus relaciones personales, familiares, sociales, la forma de relacionarse con los demás, que incluso pueden llegar a agravarse de forma dramática.

Apoyo familiar, tanto los familiares en primera instancia como las relaciones sociales que tiene la persona afectada del acoso laboral deberían estar atentas a los síntomas que presente dicha persona.

Tanto los familiares en primera instancia como las relaciones sociales que tiene la persona afectada del acoso laboral deberían estar atentas a los síntomas que presente dicha persona, ya que estos se podrían agravar en diferentes direcciones con pésimas consecuencias, entre los síntomas o actitudes que estos deberían observar están:

Apoyo familiar

La tensión y las discusiones en casa se ven incrementadas.

- Dificultad para conciliar el sueño.
- El nerviosismo y la continua alteración pueden apoderarse de la persona afectada.
- Perdida de interés por actividades que antes solían agradarle.
- Taquicardias, dolores de cabeza, tensiones musculares, etc.
- Las conversaciones giran o derivan en un único mono tema siempre laboral. (Asociación PRIDICAN Mobbing Madrid , 2018)

❖ **Justificación**

El propósito de este programa es de proporcionar herramientas y conocimientos a los Servidores Públicos Administrativos de la Dirección de Salud Ambiental, a fin de que cuenten con las herramientas necesarias para que el acoso laboral no repercuta en sus familias y puedan lograr un entorno laboral sin ningún tipo de acoso laboral. Nuestro programa se abordará en base a los siguientes aspectos:

- Desarrollo de Habilidades de Comunicación: Aprenderás a expresar tus preocupaciones y a enfrentar al acosador de manera constructiva. Una comunicación efectiva es clave para poner fin a comportamientos inapropiados y establecer un ambiente de respeto.
- Resiliencia Emocional: Trabajarás en el fortalecimiento de tu resiliencia, desarrollando una mayor capacidad para adaptarte y recuperarte de situaciones adversas. Esto no solo te ayudará a superar el acoso, sino también a enfrentar futuros retos con mayor fortaleza.
- Claridad y Enfoque:
- Autocuidado y Bienestar: Enfocarte en tu bienestar emocional, social y físico es crucial.
- Estrategias Prácticas y Personalizadas: Recibirás herramientas y estrategias adaptadas a tu situación específica, permitiéndote abordar el acoso de manera efectiva y personalizada. Estas estrategias te darán una ventaja significativa para transformar tu ambiente laboral.

- Reconexión con tu Propósito: tu propósito y motivaciones profundas. Este redescubrimiento te dará la fuerza y la determinación necesarias para avanzar.

❖ **Marco institucional de la Universidad de Panamá**

Está conformado a través de la Ley 24 de 14 de julio de 2005 **ORGÁNICA DE LA UNIVERSIDAD DE PANAMÁ** Gaceta Oficial N°25 344 de 18 de julio de 2015 Modificada Gaceta Oficial N°26 643-A de 15 de octubre de 2010

CAPÍTULO I Naturaleza, Principios, Fines y Funciones

Artículo 1. La Universidad de Panamá, como universidad oficial de la República, tiene carácter popular; está al servicio de la nación panameña, sin distingo de ninguna clase, y posee un régimen de autonomía consagrado en la Constitución Política de la República de Panamá, con personería jurídica y patrimonio propio. Está inspirada en los más altos valores humanos y dedicados a la generación y difusión del conocimiento, la investigación, la formación integral, científica, tecnológica y humanística, dentro del marco de la excelencia académica, con actitud crítica y productiva.

Artículo 2. La Universidad de Panamá está constituida por la comunidad universitaria conformada por su personal académico y administrativo y sus estudiantes que integran las unidades docentes, de investigación, extensión,

administración, producción y servicios existentes o que se establezcan en el futuro.

Artículo 3. La autonomía garantiza a la Universidad de Panamá la libertad de cátedra, su gestión académica, administrativa, financiera, económica y patrimonial; la inviolabilidad de sus predios; su autorreglamentación, el manejo de los recursos presupuestarios, los fondos propios de autogestión y el derecho a autogobernarse. La Universidad tiene facultad para organizar sus estudios, así como para designar y separar a su personal en la forma que se indique en esta Ley y en el Estatuto Universitario. 10 Ley 24, Orgánica de la Universidad de Panamá

Artículo 4. La Universidad de Panamá es responsable ante el Estado y la sociedad del principio de transparencia y rendición de cuentas de su gestión. Para los efectos de lo previsto en el párrafo anterior, la Universidad de Panamá presentará a la Asamblea Nacional un informe anual de los resultados de su gestión, y a la Contraloría General de la República, el informe anual de su ejecución presupuestaria y de gestión financiera.

Artículo 5. Los predios, las instalaciones y las dependencias de la Universidad de Panamá gozarán de inviolabilidad y nadie podrá entrar en ellos sin la autorización del Rector, a no ser por mandato escrito de autoridad judicial competente, para fines específicos determinados en la Ley, o para socorrer a víctimas de crímenes

o desastres. El Consejo General Universitario regulará el funcionamiento del Departamento de Protección Universitaria, el cual tendrá carácter civil y se regirá por el reglamento del personal administrativo.

Artículo 6. La Universidad de Panamá tiene como fines principales:

1. Difundir los aspectos culturales y promover la creación de una nueva cultura.

2. Fomentar el respeto de los derechos humanos, el progreso social, el ambiente y el desarrollo sostenible.

3. Fomentar el pensamiento crítico y el espíritu emprendedor.

4. Formar recursos humanos dotados de conciencia social para el desarrollo del país y en aras del fortalecimiento de la soberanía nacional.

5. Fomentar la generación del conocimiento y su transferencia de manera crítica a la sociedad. Ley 24, Orgánica de la Universidad de Panamá.

6. Fomentar la evaluación de la calidad en la realización de sus funciones.

7. Apoyar y estimular al sector público y privado en el proceso de actualización e innovación tecnológica, para contribuir al desarrollo nacional.

8. Fomentar los principios de equidad y de justicia social.

9. Inventar nuevos instrumentos ideológicos y estratégicos que puedan resolver las crisis sociales. Para el cumplimiento de estos fines, la Universidad de Panamá tendrá funciones de docencia, investigación, extensión, producción y servicios especializados.

Artículo 8. La Universidad de Panamá mantendrá y promoverá, en la ejecución de sus funciones, la adecuada utilización de la ciencia y la tecnología, a fin de asegurar su desarrollo; adoptará innovaciones técnicas, metodologías modernas y modalidades educativas apropiadas para brindar la más alta calidad en sus servicios, extenderlos a toda la geografía nacional e internacional y hacer más pertinentes, eficaces y eficientes sus labores.

Artículo 9. La Universidad de Panamá reconoce que la investigación es el fundamento de la educación y, como tal, constituye su objetivo y función esencial, para lo que se obliga a fomentar su desarrollo, a priorizar la asignación de recursos, a concertar acuerdos y a dotarla de organización y facilidades. Asimismo, creará institutos de investigación y otras formas organizacionales responsabilizadas por la investigación sistemática e integral de una o varias disciplinas científicas, y demás aspectos de su competencia y funcionamiento.

Descripción del programa

Este programa tiene la finalidad de fortalecer a la familia de los servidores públicos administrativos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá ante el Acoso Laboral, proporcionándoles las herramientas necesarias para su afrontamiento y que este no represente un impacto significativo en la familia del trabajador afectado. Este impacto puede manifestarse en forma de conflictos familiares, problemas de salud, dificultades en el rendimiento escolar de

los hijos, y un deterioro general en la calidad de vida familiar. La familia, a su vez, puede ser un factor de apoyo importante para la persona que sufre acoso laboral, ayudándola a afrontar la situación y buscar soluciones.

La familia es un pilar fundamental para la persona que sufre acoso laboral, brindando apoyo emocional, ayudando a buscar recursos y protegiendo su bienestar integral.

❖ **Objetivos:**

Objetivo General:

Fortalecer a las familias de los servidores públicos administrativos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental a través de la orientación y herramientas sociofamiliares que refuercen el apoyo ante el acoso laboral.

Objetivos específicos:

- Aplicación de técnicas de integración familiar.
- Convivios grupales para afrontar los conflictos familiares mediante el diálogo y el respeto mutuo.
- Desarrollar con los integrantes de las familias actividades que fortalezcan las relaciones sociales basadas en la empatía y valores familiares libres de acoso laboral.

- Incentivar a las familias en la unificación en el apoyo y la continuidad de su unidad.

❖ **Estrategias**

Se realizarán diferentes sesiones con talleres en donde se desarrollarán actividades relacionadas con la convivencia familiar, fundamentalmente la familia hace dos cosas: asegura la convivencia física y construye lo esencialmente humano del hombre. La familia es el contexto natural para crecer y para recibir auxilio, es un grupo natural que en el curso del tiempo ha elaborado pautas de interacción. Las sesiones tendrán una duración de dos horas, durante dos semanas, en el área del rancho de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental en donde se realizan las actividades de recreación.

Es necesario un abordaje familiar mediante un proceso metodológico que incluye la valoración social, la planeación de acciones, la intervención para el cambio y la evaluación de la misma, trabajar durante el desarrollo del proyecto mediante el respeto, la confianza, la libertad y el compañerismo en un proceso de ayuda dirigido a la persona en su dimensión individual, familiar y social, tendiente a activar cambios frente a los problemas familiares que los afecten producto del acoso laboral y lograr un mejor funcionamiento relacional y social.

Para que los componentes del grupo aprendan tanto de experiencias personales como de experiencias del resto de las familias y se construya un aprendizaje

enriquecedor para todos y todas. La principal finalidad del proyecto es que los servidores(as) y sus familias adquieran técnicas prácticas que puedan aplicar en casa para así fortalecer la convivencia familiar. El resultado a corto plazo es que los participantes obtengan las herramientas necesarias para apoyar a sus familias cuando se presente un caso de acoso laboral.

❖ Localización física

Este programa se desarrollará en las instalaciones físicas de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental habilitadas para las actividades recreativas.

❖ Objetivo y metas

- Fortalecer a los servidores públicos administrativos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental y sus familias a través de la orientación y herramientas socio familiar.
- Que las familias adquieran herramientas que les ayuden a brindar apoyo en caso de acoso laboral y que el mismo no afecte su convivencia familiar.
- Que se fortalezca la unión familiar.
- Que logren obtener un balance personal entre la vida laboral y familiar.

❖ Beneficiarios

Serán beneficiadas los servidores públicos administrativos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental y su núcleo familiar.

❖ **Componentes (actividades y tareas)**

- Todas las actividades contienen al inicio una presentación en la que se explicará lo que se va a realizar durante cada sesión.
- En las actividades grupales participaran los servidores y sus familiares, con un fin socio familiar. En estas sesiones se utilizarán técnicas grupales, es decir, se crea un espacio en el que se compartirán conceptos, información y experiencias por medio de talleres y socio dramas. Estas actividades se desarrollarán en tres sesiones:

Sesión No.1: En esta sesión se realizarán actividades que van dirigidas al conocimiento de conceptos básicos sobre la Familia desde la teoría y la práctica. Se impartirán sesiones dinámicas; a través del juego, aprenderán a identificar su tipo de familia y cuál es el rol de cada uno de sus integrantes que los guiará para que así se interioricen el aprendizaje adquirido. Después se realizará una sesión teórica básica, en la que se explicará el concepto de acoso laboral. Con esta sesión, se pretende que logren identificar las consecuencias del acoso laboral y como lograr que no se afecte la familia. Las actividades que se llevarán a cabo son las siguientes: técnicas de comunicación, la mímica de cómo me siento, técnicas de relajación, análisis de película familiar.

Sesión No.2: La familia ante el problema. Se abordarán talleres enfocados en el lenguaje de las soluciones esperanzador y enfocado en el futuro.

Identificación de fortalezas en la familia, los problemas se resuelven paso a paso, crear atmósfera de cambio y fortalezas, pasos pequeños facilitan cambios grandes.

Se proyectará una película familiar en donde podrán identificar y analizar cada uno de los aspectos señalados.

Sesión No.3: Cada familia compartirá sus reflexiones y evaluación del programa de manera participativa y expositiva. La técnica participativa es aquella en la que las participantes generan el aprendizaje, en la que las sesiones no solo dependen de las personas encargadas de llevar las sesiones, sino que entre todas generamos el conocimiento. La técnica expositiva es aquella que tiene como finalidad transmitir un conocimiento. Las actividades realizadas en esta sesión son las siguientes: convivio familiar, reflexión grupal, técnicas de relajación.

❖**Recursos**

Se coordinarán los recursos para la realización del proyecto.

Recursos Humanos: Director General de Recursos Humanos de la Universidad de Panamá y la Directora de la Dirección de Salud y Gestión.

Recursos Materiales: Equipo multimedia, paleógrafos, cartulinas, marcadores de agua, hojas blancas y panfletos, trípticos.

Recursos económicos: refrigerio en cada sesión. (Presupuesto personal)

❖ **Indicadores de evaluación**

El proceso de evaluación de este proyecto constará de una evaluación final, el último día de la sesión.

Durante las diferentes sesiones se evaluará el proyecto a través de la observación, participación y evaluaciones escritas, con preguntas sobre que aprendió y como lo aplicaría a su diario vivir. A la vez se evaluará las facilidades en el apoyo de recursos y presupuesto para la realización de las diferentes sesiones, la asistencia de las mujeres participantes y continuidad.

❖ **Riesgos**

Que toda la familia no participe en las diferentes actividades y talleres que se realicen durante las dos semanas, por compromisos de trabajo, estudios etc.

Sugerencia al Departamento de Capacitación y Desarrollo Institucional de la Universidad de Panamá.

- ✓ Capacitaciones continuas sobre la ética pública y el derecho laboral.

Sugerencias al Departamento de Relaciones Laborales de la Universidad de Panamá.

- ✓ Prevención y Gestión del Acoso Laboral.
- ✓ Adecuada gestión en el Clima Laboral
- ✓ Protocolo Disciplinario
- ✓ Apoyo Psicológico

CONCLUSIONES

Los resultados de nuestra investigación permiten un panorama más amplio de las repercusiones del acoso laboral en el entorno familiar de los Servidores Públicos Administrativos de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá.

Podemos afirmar que el 46% de la población estudiada se encuentra en el rango de edad de 50 años o más, y un 22% entre 42 y 49 años.

El sexo mayoritario corresponde al 51% perteneciente al género femenino y un 49% al masculino.

El 38% de la población se encuentra conformado por la población soltera. Es importante notar que esta cifra incluye tanto a personas que nunca se han casado como a aquellas que han terminado relaciones previas. y un 34% en unión libre que es la convivencia de una pareja en una relación marital sin estar casados legalmente.

En cuanto a la condición laboral el 77% se encuentra en condición laboral permanente. La condición laboral puede ser permanente o eventual. Un trabajador permanente tiene un contrato indefinido, mientras que un trabajador

eventual tiene un contrato temporal, ya sea por obra determinada o por tiempo definido.

Dentro de la composición familiar predomina la familia nuclear y un 18% con familia monoparental. Una familia nuclear, también conocida como familia biparental con hijos, se define típicamente como un grupo familiar compuesto por dos padres (generalmente un hombre y una mujer) y sus hijos biológicos, viviendo juntos en la misma residencia. Este es un modelo familiar tradicional y común en muchas culturas.

Una familia monoparental se refiere a aquella donde un solo progenitor, ya sea el padre o la madre, convive con uno o más hijos, sin la presencia de una pareja o cónyuge. Esta estructura familiar se caracteriza por la ausencia de uno de los padres y puede surgir por diversas razones, como separación, divorcio, viudez o decisión propia de ser padre o madre soltera.

La prevalencia del área laboral compuesta por 27 trabajadores manuales y 20 ayudante general.

Los años de servicios en la institución 25 servidores de 6 a 10 años. Y 12 personas de 11 a 15 años.

En cuanto al conocimiento sobre casos de acoso laboral un 50% respondió afirmativamente y un 50% desconoce. El desconocimiento o la falta de denuncia de casos de acoso laboral en las instituciones es un problema que puede afectar tanto a los trabajadores como al ambiente laboral

En cuanto a haber sufrido acoso laboral por parte de compañeros de trabajo un 46% respondió que sí y un 54% que no. El acoso laboral entre compañeros de trabajo, también conocido como mobbing horizontal, se refiere a comportamientos hostiles y repetitivos dirigidos por uno o más empleados hacia otro, con el objetivo de aislar, menospreciar o perjudicar a la víctima. Estas acciones pueden ser verbales, psicológicas, sociales o incluso físicas, y pueden tener graves consecuencias para la salud mental y el bienestar del empleado afectado, así como para el ambiente laboral en general.

El acoso proviene de supervisores 54% respondió afirmativamente y un 46% negativamente. El acoso laboral por parte de supervisores, también conocido como mobbing, se refiere a un patrón de comportamiento negativo y repetitivo dirigido a un empleado por parte de su supervisor, con el objetivo de hostigar, intimidar o menoscabar a la víctima. Este tipo de acoso puede manifestarse de diversas formas y generar un ambiente laboral tóxico y dañino

El acoso laboral por parte del Director/a de la unidad un 73% negó el acoso y un 46% respondió afirmativamente. El acoso laboral por parte de jefes, también conocido como mobbing o bossing, se refiere a conductas abusivas y hostiles dirigidas a un empleado por parte de un superior jerárquico, con el objetivo de perjudicar su dignidad, salud y/o desempeño laboral. Este tipo de acoso puede manifestarse de diversas formas, como la asignación de tareas imposibles, la humillación pública, la creación de un ambiente de trabajo tóxico, entre otro

Han sido víctima de bromas 25 personas, 31 sobrenombres, 20 víctimas de calumnias, 19 por objeto de burlas. El acoso laboral con bromas, sobrenombres, burlas y calumnias, conocido como mobbing, es una forma de violencia psicológica que busca menoscabar la dignidad y autoestima de un trabajador. Estas acciones pueden manifestarse a través de humillaciones, insultos, asignación de tareas degradantes, aislamiento, y la difusión de rumores falsos o calumnias, todo con el objetivo de crear un ambiente laboral hostil e intimidatorio.

Han sido víctima de gestos desagradables 29 personas, empujones 4, golpes 2 personas. El acoso laboral incluye la violencia física, que puede manifestarse como empujones, golpes, o cualquier forma de agresión física que cause daño a la persona trabajadora. También puede incluir gestos amenazantes, como señalar con el dedo o hacer ademanes intimidantes. Además, el acoso laboral puede

manifestarse a través de violencia psicológica, como la intimidación, las amenazas y las conductas que causan daño psicológico y moral.

Situaciones de las cuales han sido víctima 25 personas debilitado anímicamente y 21 personas con daño a su autoestima. El acoso laboral puede tener un impacto significativo en la salud mental de la víctima, incluyendo el debilitamiento anímico y la baja autoestima. La exposición continua a comportamientos hostiles, como críticas constantes, humillaciones, y exclusión, puede generar sentimientos de inutilidad, desesperanza y depresión. Esta situación puede llevar a una pérdida de confianza en las propias capacidades y a una percepción negativa de sí mismo, afectando la autoestima de la persona.

Problemas de sueño 51% a veces y un 21% respondieron afirmativamente. El acoso laboral puede causar problemas graves de sueño, incluyendo insomnio, dificultad para conciliar el sueño y despertares frecuentes durante la noche. Las víctimas de acoso laboral a menudo experimentan estrés y ansiedad que dificultan el descanso adecuado.

Dolores musculares 31% respondió que si y un 19% a veces. El acoso laboral puede manifestarse en diversas formas, incluyendo dolores musculares, producto del estrés y la tensión acumulada. Este tipo de estrés crónico puede afectar tanto la salud física como mental de la víctima, generando consecuencias

como problemas de sueño, irritabilidad, pérdida de concentración, y en casos más graves, puede desencadenar dolores musculares, contracturas e incluso fibromialgia

Problemas de concentración 22% si y un 27% a veces. El acoso laboral puede causar problemas de concentración en la víctima, manifestándose como dificultades para enfocarse, mantener la atención y tomar decisiones. Estos problemas son resultado del estrés y la ansiedad generados por el acoso, que afectan la capacidad cognitiva y el rendimiento laboral.

Perdida de interés en actividades 19% si y un 32% a veces. El acoso laboral puede llevar a la pérdida de interés en actividades, tanto dentro como fuera del trabajo, manifestándose como un síntoma de depresión o estrés. La persona acosada puede experimentar falta de motivación, tristeza, desesperanza y una disminución en la capacidad de disfrutar de cosas que antes le agradaban.

Ha sufrido de ansiedad 23% si y un 28% a veces.

Aislado laboralmente 24% si y un 24% a veces. El acoso laboral, puede desencadenar ansiedad en las víctimas, afectando su salud mental y bienestar general. Esta ansiedad puede manifestarse de diversas formas, incluyendo preocupación constante, nerviosismo, dificultad para dormir y síntomas físicos

como taquicardia. La ansiedad por acoso laboral puede tener un impacto significativo en el desempeño laboral y personal de la persona afectada.

Han perdido su autoestima y seguridad en sí mismo 26% a veces y un 11% sí. El acoso laboral puede llevar a una significativa pérdida de autoestima y seguridad en uno mismo. Las víctimas a menudo experimentan sentimientos de vergüenza, culpa y, en casos graves, incluso odio hacia sí mismas, lo que puede llevar a la desmotivación, la pérdida de interés en el trabajo y el aislamiento social.

Cambios de humor 43% si y un 34% a veces. El acoso laboral, puede generar cambios de humor significativos en la persona afectada, manifestándose como irritabilidad, ansiedad, depresión, y en casos severos, incluso síntomas de estrés postraumático. Estos cambios emocionales son respuestas a la presión constante, el hostigamiento y la sensación de inseguridad que provoca el acoso en el ámbito laboral.

Pensamientos o ideas suicidas 95% no y un 5% a veces. Los pensamientos suicidas pueden tener distintas causas. Con mayor frecuencia, los pensamientos suicidas pueden ser el resultado de sentimientos que no puedes afrontar cuando se presenta una situación abrumadora en tu vida.

La ayuda profesional y el tratamiento es importante para recuperar la perspectiva y a mejorar la vida de la persona procurando tomar las cosas con calma y no actuar impulsivamente.

Perdida de la satisfacción laboral 49% si y un 32% a veces. El acoso laboral, puede tener un impacto severo en la satisfacción laboral de un empleado. Esta forma de violencia psicológica puede manifestarse de diversas maneras, como la humillación, la exclusión, la sobrecarga de trabajo o la crítica constante, y puede llevar a una disminución significativa en la motivación, el compromiso y la satisfacción general con el trabajo.

Afectaciones al entorno familiar 45% si y un 32% a veces. El acoso laboral puede tener un impacto negativo significativo en el entorno familiar de la víctima. Las tensiones en el trabajo pueden traducirse en conflictos familiares, aislamiento social, problemas de salud y dificultades económicas. La familia, que debería ser un apoyo, puede verse afectada por la irritabilidad, cambios en la comunicación y patrones de afecto, e incluso resentirse ante la situación.

Quienes se han visto afectados 30 hijos, 20 pareja, 15 padres. El acoso laboral no solo afecta a la persona que lo sufre directamente, sino que también tiene consecuencias negativas significativas en su familia, incluyendo a hijos, padres y pareja. Estas consecuencias pueden manifestarse en problemas de salud física y mental, tensiones familiares, y dificultades en las relaciones interpersonales

Afectaciones que se presentan en la familia podemos mencionar algunas como: falta de paciencia, mal humor, aislamiento, no compartir con familiares, problemas con nietos constantemente, falta de interés por compartir con mi hijo, siempre me siento enojado, afectaciones en el entorno económico y familiar

Comunicación con familiares 54% respondió si y un 30% a veces. La comunicación abierta y honesta con la familia es crucial para manejar el acoso laboral. La familia puede ofrecer apoyo emocional y práctico, y la comunicación ayuda a reducir la tensión y el aislamiento. Compartir la experiencia del acoso laboral con la familia permite que esta ofrezca apoyo, ayude a buscar soluciones y prevenga el deterioro de las relaciones familiares.

Apoyo por parte de algún familiar 70% si y un 11% a veces. La familia puede ser un refugio seguro para expresar los sentimientos y preocupaciones relacionados con el acoso laboral, lo que ayuda a reducir el estrés y la ansiedad.

Familiar que le brinda apoyo 39 hijos, 28 madres, 19 parejas. Compartir la experiencia con la familia evita el aislamiento social y emocional, lo que puede ser un factor de riesgo importante en el acoso labora

61% tiene conocimiento del reglamento de Carrera del Servidor Público Administrativo de la Universidad de Panamá y un 39% no lo desconoce. Es crucial que los empleados conozcan los reglamentos de sus empresas para garantizar

un ambiente laboral seguro, justo y productivo. Al entender las normas, los empleados pueden cumplir con sus responsabilidades, evitar sanciones y contribuir a un clima organizacional positivo

61% desconoce la instancia encargada de los casos de acoso laboral en la institución y un 39% si la conoce. El desconocimiento sobre la instancia administrativa donde presentar la denuncia, puede agravar la situación y dificultar la denuncia y solución del problema. La falta de información sobre qué constituye acoso laboral y cómo abordarlo legalmente, así como la falta de conciencia sobre los derechos de los trabajadores, contribuyen a que esta problemática persista.
Ha presentado alguna denuncia por acoso laboral en la institución 97% no y un 3% sí. El temor a represalias es una preocupación común para quienes sufren acoso laboral al momento de denunciar. Sin embargo, existen mecanismos y recursos para proteger a las víctimas y garantizar que la denuncia se realice de manera segura y efectiva. Es fundamental conocer los derechos que amparan a los trabajadores y buscar asesoría legal para evaluar la situación y las opciones disponibles.

El 100% de la población estudiada desea conocer cómo se manejan este tipo de casos en la institución. Es crucial comprender cómo se manejan los casos de acoso laboral debido a sus graves consecuencias tanto para la víctima como para la organización. Conocer los procedimientos y protocolos permite una

intervención efectiva, protegiendo a la persona afectada y previniendo futuros incidentes. Además, una gestión adecuada del acoso laboral fomenta un ambiente de trabajo seguro y saludable, mejorando la productividad y el clima laboral.

Le gustaría recibir talleres sobre el acoso laboral 95% sí. Seminarios sobre acoso laboral 97% sí. La prevención y sensibilización sobre el acoso laboral implica crear conciencia sobre sus diversas formas, consecuencias y cómo detectarlo, así como establecer mecanismos para su denuncia y atención. Esto incluye políticas claras, capacitaciones, canales de denuncia seguros, y fomentar una cultura de respeto.

Un 98% de los participantes vio positivamente la creación de un programa sobre atención y prevención del acoso. Realizar talleres y charlas para empleados y empleadores sobre los diferentes tipos de acoso, sus consecuencias y cómo prevenirlo. Fomentar un ambiente laboral donde se promueva el respeto mutuo, la comunicación abierta y la tolerancia cero hacia cualquier forma de acoso

Las Sugerencias para la atención y/o eliminación del acoso laboral en la institución podemos señalar algunas:

- Que aquellos casos que se denuncien no queden en el olvido y se le brinde la ayuda necesaria.
- Prestarles más atención a las denuncias, investigar de manera inmediata y no darle larga al asunto, tomar las medidas pertinentes.

- Hacer partícipe a los jefes para que escuchen los seminarios y tomen las correcciones necesarias.
- Brindar más seminarios sobre el tema.
- Que los jefes sean instruidos sobre el tema del acoso laboral en la institución.
- brindar más información sobre este tema muy importante.
- Se respete el derecho del trabajador como persona.
- Brindar información sobre estadísticas de compañeros que son acosados y que hace la institución con estos casos, necesitamos capacitación constante sobre el tema.
- Ayuda por parte de la institución que se haga justicia con los compañeros que son acosados y de los que han presentado denuncias.

De acuerdo con los resultados de nuestra investigación el acoso laboral identificado en la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá es un tipo de acoso horizontal entre compañeras (as) dentro de una posición similar o equivalente dentro de la estructura de la institución. Las repercusiones en el entorno familiar van desde falta de comunicación, mal humor, aislamiento de sus seres queridos, discusiones constantes con la pareja y otros familiares.

Es preocupante el alto porcentaje de servidores que manifestaron presentar afectaciones en su entorno familiar ya que estos generan agresividad y abandono

de los vínculos sociales. Tal como indica Heinz Leymann como uno de los fines del acoso laboral es destruir los vínculos sociales provocando un aislamiento, lo cual sobrepasa el entorno laboral y repercute significativamente en en entorno familiar del servidor público administrativo.

Para la realización de nuestra investigación cumplimos con los requisitos que establece el Comité de Bioética de la Universidad de Panamá (CBUP) cumpliendo con las normas éticas nacionales e internacionales sobre ética de la investigación. Nuestra investigación fue incluida en el registro de protocolos de investigación para la salud. Registro número **3536.**

RECOMENDACIONES

Al concebir la familia como sistema social, el trabajador social entiende que todos sus miembros están interrelacionados de manera tal que, si algo afecta a uno de ellos, a su vez afecta a todo el grupo familiar. Y esto aplica para situaciones conflictivas, disfuncionales, como para las normales en cualquier momento del ciclo evolutivo.

Como especialistas en Promoción e Intervención Familiar nos corresponde brindarles a las familias herramientas para que adquieran la capacidad para resolver los conflictos para vivir armoniosamente juntos y para que sean congruentes en su forma de conducirse en la vida.

Es muy importante trabajar con las familias en el desarrollo de la autoestima individual y familiar. Dando lugar a una mayor comprensión entre individuos, al cuidado personal y de los demás, y darán a sus hijos fundamentos firmes a partir de los cuales puedan desarrollar su fortaleza e integración.

Los seres humanos tenemos la capacidad para devenir resilientes y poder enfrentar los eventos negativos y las situaciones de adversidad que nos afectan.

La terapia familiar es importante para sobrellevar los conflictos familiares que se estén originado por la situación de acoso laboral que sufre la víctima, les ayudará

a entenderse mejor, y proporcionarles habilidades para hacer frente a esas situaciones difíciles que está sufriendo el familiar en el entorno laboral y lo está proyectando en casa.

La intervención del trabajo social es crucial para proteger la salud y el bienestar de los trabajadores, prevenir el acoso laboral y promover ambientes de trabajo seguro y saludable. Al abordar tanto las necesidades individuales de las personas afectadas como los factores organizacionales que contribuyen al problema, el trabajo social contribuye a crear entornos laborales más justos y equitativos.

Es de vital importancia que la Universidad de Panamá establezca políticas bien definidas sobre el acoso laboral, que especifiquen qué conductas se consideran acoso, los procedimientos para denunciar y las sanciones correspondientes. Estas políticas deben ser comunicadas a todos los empleados y difundidas de manera efectiva.

Como parte de nuestras recomendaciones a la Academia requiere un enfoque integral que incluya la creación de políticas institucionales de tolerancia cero, la capacitación de la comunidad universitaria sobre qué es el acoso y cómo denunciarlo, la implementación de canales de denuncia seguros y la realización de investigaciones imparciales. Además, es crucial fomentar una cultura de respeto y equidad, ofreciendo apoyo interdisciplinario a las víctimas y promoviendo el intercambio de experiencias y la colaboración entre instituciones

para fortalecer las estrategias preventivas y de intervención. Promover una cultura de prevención y erradicación del acoso laboral a través de la divulgación de buenas prácticas e identificación de los actos de acoso laboral y cualquiera otra acción violenta, para su corrección inmediata. Incorporar la información del acoso laboral en los procesos de inducción a todos los estamentos de la Universidad de Panamá, docentes administrativos y estudiantes. Conformar una Comisión investigadora externa que no responda a los intereses de los involucrados sobre los casos de acoso laboral dentro de la institución.

En la República de Panamá en el año 2018 se aprobó la Ley No. 7 del 14 de febrero, "Que adopta medidas para prevenir, prohibir y sancionar actos discriminatorios y dicta otras disposiciones". El objetivo de la Ley 7 es prohibir y establecer la responsabilidad por todo acto de violencia que atente contra la honra, la dignidad, la integridad física y psicológica de las personas, así como proteger el derecho al trabajo en condiciones de equidad y establecer políticas públicas para prevenir estos actos, conforme a las convenciones internacionales sobre derechos humanos ratificadas por Panamá.

Dado que para configurar el acoso sexual solamente basta una sola acción que se considere como violencia y que se enmarque en esta figura, a diferencia del acoso moral o laboral que tiene otras expresiones en torno a la reiteración y el tipo de conductas que construyen esta violencia. Es preocupante el no establecer en la Ley sanciones para estas conductas cometidas por algunos servidores públicos,

además de grave, constituye una ventana de impunidad y de falta de certeza de ejecución de procesos adecuados, para evitar este tipo de lesiones a la dignidad humana y al respeto de los espacios laborales.

Las enmiendas realizadas en 2021 fortalecieron significativamente la Ley No. 7, ampliando su alcance y especificando las acciones que deben tomar las empresas ante casos de acoso laboral. Se introdujeron definiciones más claras sobre lo que constituye el acoso, incluyendo comportamientos hostiles y humillantes que afectan la dignidad de los trabajadores. Estas modificaciones buscan no solo sancionar a los agresores, sino también prevenir la ocurrencia de estos comportamientos, creando así un entorno laboral más positivo y respetuoso.

Otro aspecto importante de las enmiendas es la creación de protocolos de denuncia que garantizan la protección de las víctimas y la confidencialidad de los procesos. Esto es fundamental para que los trabajadores se sientan seguros al reportar casos de acoso, evitando el miedo a represalias. Además, la ley establece que los empleadores deben implementar programas de capacitación y sensibilización para sus empleados, promoviendo una cultura de respeto y prevención.

Finalmente, nos corresponde a todos la aplicación constante y comprometida de prácticas encaminadas a la prevención del acoso laboral y el fortalecimiento de

una cultura organizacional saludable. Fomentar un entorno de trabajo diverso e inclusivo, la diversidad puede contribuir a la creación de un ambiente más respetuoso y enriquecedor.

La familia es, pues, básicamente una comunidad de personas que conforma la célula social más pequeña y como tal, y en cuanto tal, es una institución fundamental para la vida de la sociedad.

La Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas en 1948, reconoce que “la familia es el elemento natural y fundamental de la sociedad” y que tiene derecho a protección de la sociedad y del Estado”. Sin embargo, estos derechos no son respetados en la sociedad actual para una gran mayoría de familias y por eso tantas de ellas experimentan grandes dificultades para constituirse efectivamente en un bien para sus miembros. La violencia el acoso laboral entre otros afecta profundamente la vida familiar, generando en su interior fuerzas negativas que muchas veces contribuyen a su desintegración.

BIBLIOGRAFÍA

Adriana Ávila Cadavid, V. B. (2016). ¿ Cuáles son las Causas y Consecuencias del Acoso Laboral o Mobbing? Psyconex, 10.

Adriana, C. R. (2018). Acoso Laboral o Mobbing. Colombia: Universidad del Rosario.

Camacho Ramirez, A. (2018). Acoso Laboral o Mobbing. Colombia: Universidad del Rosario.

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2013). Trabajos saludables — gestionemos el estrés: guía de la campaña: gestión del estrés y de los riesgos psicosociales en el trabajo. Obtenido de https://data.europa.eu/doi/10.2802/16632.

Ansoleaga, Elisa (2015) Violencia Laboral en América Latina: una Revisión de la Evidencia Científica. Vertex (Buenos Aires, Argentina) XXVI:444-452

Arciniega, R. S. (2009). El acoso moral (mobbing) en las organizaciones laborales. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/1339/133912609003.pdf

Asociación Americana de Psiquiatría. (2000). Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales. Obtenido de https://psychiatryonline.org/doi/10.1176/ajp.152.8.1228

Asociación PRIDICAN Mobbing Madrid . (8 de octubre de 2018). Terapia Familiar. Obtenido de https://mobbingmadrid.org/terapia-familiar/apoyo-familiar-acoso-laboral/.

Astunague Gonzalez, K. S. (2016). Acoso Laboral en Docentes Contratados del Instituto Superior de Educación Publico Honorio Delgado ESpinoza. Arequipa.

Baldwin, D. A. (1997). El concepto de seguridad. Obtenido de https://doi.org/10.1017/S0260210597000053

Barreto, M. (2011). Violencia, salud y trabajo: Una jornada de humillaciones. Brasil: LTr.

Bernal, C. (2006). Metodología de la Investigación. México: Prentice Hall.

Blanco, R. &. (2004). articipación de las familias en la educación infantil latinoamericana. Santiago de Chile: Oficina Regional de Educación de la UNESCO. Obtenido de https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000139030

Caamaño R., E. (2011). La noción de acoso moral laboral o "mobbing" y su reconocimiento por la jurisprudencia en Chile. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-68512011000200005

Camacho Ramírez, Adriana. (2018) Acoso Laboral o Mobbing. Bogotá: Editorial Universidad del Rosario.

Caraballo Sequera, Miriam Janette (2019) Acoso laboral y factores organizacionales: revisión de su impacto / Workplace harassment and organizational risk factors: a review of their impact Salud trab. (Maracay) ; 27(2): 183-190, Dic. Artigo em Espanhol | LILACS, LIVECS | ID: biblio-1103344. Biblioteca responsável: VE1.1

Cardona, D. &. (2005). El acoso psicológico: riesgo laboral más frecuente de lo reportado. Obtenido de https://doi.org/10.17533/udea.rfnsp.513

Castro, Kevin (2021) Información Jurídica Inteligente. Publicado por: https://es.scribd.com/

Cifuentes Gil, Rosa María (2011) Diseño de Proyectos de Investigación Cualitativa. Editorial: Noveduc

Diaz, A. 2019. La Inclusión de la Figura del Mobbing, Hostigamiento o Acoso Psicológico en la Legislación Laboral Panameña. Revista Cathedra. 9 (jun. 2019), 58–70. DOI:https://doi.org/10.37594/cathedra.n9.251.

Diccionario Jurídico: (s.f) Definición de Acoso Laboral. Publicado por la página web: http://diccionariojuridico.mx/

Duque A., C. M. (2010). Consideraciones sobre el Acoso Laboral. Perfil del acosador. Obtenido de https://bibliotecadigital.usb.edu.co/server/api/core/bitstreams/c3096418-1ee1-411f-9de6-3a46eea18061/content

EUROFOUND. (2015). Violencia y acoso en los lugares de trabajo europeos: alcance, impactos y políticas. Obtenido de https://www.eurofound.europa.eu/en/violence-and-harassment-european-workplaces-extent-impacts-and-policies-executive-summary

Fajardo Oquendo, Miriam (2007) Comparación de la Percepción de Mobbing por el Personal de Enfermería en los Hospitales de Changuinola y Almirante,Bocas del Toro, 2005; Centro Regional Universitario de Bocas del Toro. Junio de 2007

Féliz Féliz, Margarita (2019) Análisis de los Factores Determinantes del Mobbing y su Incidencia en la República Dominicana. Tesis Doctoral. Universidad Rovira I. Virgili. Tarragona. España.

Fernández de Moratín, L. (1995). Obras completas. Madrid: René Andioc.

Fernández, S. (2002). Estadística descriptiva. España: ESIC.

Goncalves AM, da Cruz Sequeira CA, Duarte JC, de Freitas PP. Suicidal ideation on higher education students: influence of some psychosocial variables. Arch Psychiatr Nurs. 2016; 30:162-6.

Hernández, Lina Marcela (2014) La Comunicación en Tres Casos de Acoso Laboral. Diversitas: Perspectivas en Psicología, vol. 10, núm. 2. Universidad del Valle, Colombia.

Hernández, S., R. (2010). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill.

Hernández S., R. (2014). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill.

Ibarra Uribe, L. M. (2015). El acoso laboral entre los trabajadores universitarios. Obtenido de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=503950655001

Idrobo, G. D. (2022). El Acoso Lboral o Mobbing, Identificcaión, Prevención y Tratamiento en el Área Administrativa de ña Empresa "TRANS EXPRESS S.A" en el año 2020. Quito.

Irigoyen, C. A. (2003). Fundamentos de medicina familiar. México: Medicina Familiar.

León Jiménez, Shirley (2017) Derechos Humanos y Acoso Laboral o Mobbing. Psicóloga y Psicoterapeuta. Máster en Psicología Industrial y Organizacional. Académica Escuela de Administración. Universidad Nacional, Costa Rica.

López Cabarcos, M. A. (2003). Mobbing. Cómo prevenir, identificar y solucionar el acoso psicológico en el trabajo. Madrid: Pirámide.

López Pino, Carmen Marina (2016) Tipologia de Mobbing - una mirada desde la responsabilidad de la empresa. Sociologias, Porto Alegre, ano 18, no 43, set/dez 2016, p. 364-401

Mansilla Izquierdo, F. (2018). Psicopatología y cambio de puesto de trabajo.

Morales Franceschi, J., Martín Ayala, J. L., Amutio Careaga, A. & Rosario Nieves, I.C. (2021). Acoso Psicológico Laboral (Mobbing) y su Impacto en el Clima y Desempeño Laboral en Maestros del Sistema Público de Enseñanza del Área Sur de Puerto Rico. MLS Psychology Research 4 (1), 79-98. doi: 10.33000/mlspr.v4i1.642.

Morales Ramírez, M. E. (2015). Los ambientes de aula que promueven el aprendizaje, desde la perspectiva de los niños y niñas escolares. Revista Electrónica Educare. Obtenido de https://doi.org/10.15359/ree.19-3.11

Muñoz Adánez, A. (1990). Satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=142001

Neuman, J. H. (1998). Violencia en el lugar de trabajo y agresión en el lugar de trabajo: evidencias sobre formas específicas, causas potenciales y objetivos preferidos. Journal of Management.

Ochoa Díaz, C. H. (2021). El acoso laboral. Revista Universidad y Sociedad. Obtenido de http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v13n2/2218-3620-rus-13-02-113.pdf

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2000). Acoso Laboral hacia las mujeres. Ginebra: OIT.

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (30 de septiembre de 2022). El Director General de la OIT, Guy Ryder, concluye su mandato de 10 años. Obtenido de https://www.ilo.org/es/resource/news/

Ortega Velásquez, F. B. (2016). Acoso laboral y sus efectos en la salud del trabajador: revisión de la literatura. Bogotá: Universidad del Rosario 2016.

Revista Teína. (s.f.). Detrás de la palabra “familia”. Obtenido de https://www.revistateina.es/teina/web/teina21/detrasdelapalabrafamilia.htm

Rodríguez Peñuelas, M. A. (2010). Métodos de investigación. México: Universidad Autónoma de Sinaloa.

Rojas M., B. (diciembre de 2011). El acoso laboral, como irrespeto a ladignidad humana. Obtenido de https://www.servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v2n16/art01.pdf

Sanz Vergel, A. I. M. (2011). El efecto del acoso psicológico en el trabajo sobre la salud: El papel mediador del conflicto trabajo familia. Obtenido de https://doi.org/10.5093/tr2011v27n2a2

Solanelles, Jordí Escartín (2010) "Mobbing" Acoso Laboral: Revisión de los Principales Aspectos Teóricos-Metodológicos que Dificultan su Estudio, Actualidades en Psicología, vol. 23-24, núm. 110-111. San José, Costa Rica.

Tamayo, M. (2003). El Proceso de la Investigación Científica. México: Limusa.

Tescari, M. R. (2015). El Acoso Laboral Atentado contra la Dignidad Humana. Caracas.

Tobal, M. (1990). Tratado de Psicología General: Motivación y Emoción. Madrid: Alhambra.

Toledo Turk, Crista Tatiana (2015) El Clima Ético y el Acoso Laboral en una Empresa de Call Center. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Torres Pérez, Yurley Viviana; Cogollo Hernández, Lina Marcela; Beltrán Toloza, Heing Rallf (2021) Revisión documental: Acoso Laboral. Universidad Cooperativa de Colombia. Facultad de Psicología. Barrancabermeja.

Trujillo Flores, Mara Maricela; Valderrabano Almegua, María de la Luz; Hernández Mendoza, René (2007) Mobbing: Historia, Causas, Efectos y Propuesta de un Modelo para las Organizaciones Mexicanas. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, vol. 17, núm. 29, enero-junio, 2007, pp. 71. Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia.

Universidad de Panamá (2015) Reglamento de Carrera del Servidor Público Administrativo de la Universidad de Panamá. Panamá.

Vartia, M. (1996). Acoso y abuso emocional en el lugar de trabajo: Perspectivas internacionales en investigación y práctica. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/818/81802905.pdf

Vázquez Alonso Á, Manassero-Más MA. La selección de contenidos para enseñar naturaleza de la ciencia y tecnología (parte 1): Una revisión de las aportaciones de la investigación didáctica. Revista Eureka sobre Enseñanza y Divulgación de las Ciencias. 2012; 9:2-31

Weiers, R. M. (1986). Investigación de mercados. México: Prentice Hall.

Yurley Vivbiana Torres Pérez, L. M. (2021). Revisión Documental: Acoso Labral. pág. 48.

Zapf, D. &. (2001). Conflict escalation and coping with workplace bullying: A replication and extension. Obtenido de https://doi.org/10.1080/13594320143000834

ANEXOS

Universidad de Panamá
Vicerrectoría de Investigación y Postgrado
Facultad de Administración Pública
Maestría de Trabajo Social en Políticas, Promoción e Intervención Familiar

Cuestionario

Estimado (a) Servidor Público Administrativo de la Dirección de Salud y Gestión Ambiental.
Este documento tiene como propósito obtener información para la elaboración de mi tesis de maestría, titulada "**ACOSO LABORAL DE SERVIDORES PUBLICOS ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCIÓN DE SALUD Y GESTIÓN AMBIENTAL DE LA UNIVERSIDAD DE PANAMÁ - CAMPUS CENTRAL Y SUS REPERCUSIONES EN EL ENTORNO FAMILIAR 2023.**

Toda la información vertida en esta entrevista, encuesta o cuestionario será manejada de manera confidencial, por lo que solicitamos muy respetuosamente su colaboración; cualquier aporte o sugerencia será bien recibida.

Le pedimos que sus respuestas sean lo más sinceras posibles.

¡Gracias por su participación en este estudio!

I.PERFIL SOCIOLABORAL

1. **Grupo Etario:** 18 - 25 □ 26 - 33 □ 34 - 41 □ 42 - 49 □ Más de 50 □
2. **Sexo:** Hombre □ Mujer □
3. **Estado Civil:** Soltero/a □ Unido/a □ Casado/a □ Viudo/a □ Separado/a □
4. **Condición Laboral:**

Permanente	Eventual

5. **Composición Familiar:**

Integrantes de la Familia						Parentesco								
1	2	3	4	5	Mas	Pareja	Hijo/a	Hermano/a	Papá	Mamá	NUCLEAR	EXTENSA	MONOPARENTAL	ENSAMBLADA

6. **¿Cuál es su cargo?**

_____

7. ¿Cuántos años de servicio tiene en la institución?

☐

II. TIPOS Y CLASES DE ACOSO LABORAL

8. En su entorno laboral conoce sobre casos de acoso laboral.

☐ SI

☐ NO

9. El acoso es por parte de sus compañeros de trabajo.

☐ SI

☐ NO

10. El acoso viene por parte de su supervisor.

☐ SI

☐ NO

11. El acoso es por parte del director/a de la dirección.

☐ SI

☐ NO

12. Ha sido víctima de:

Bromas _____
Insinuaciones _____
Calumnias _____
Sobre nombres _____
Insultos _____
Amenazas _____
Gritos _____
Maldiciones _____
Burlas _____
Ninguna _____

13. Ha sido víctima de:

Golpes _____

Empujones_____

Gestos desagradables_____

14. En algún momento se ha sentido:

Debilitado anímicamente _____
Con Miedo_____
Con Inseguridad_____
Daño a su autoestima_____

III. REPERCUSIONES DEL ACOSO LABORAL EN LA SALUD DE LOS SEVIDORES.

15. Presenta problemas de sueño.

☐ SI

☐ NO

☐ A VECES

16. Presenta dolores musculares

☐ SI

☐ NO

☐ A VECES

17. Presenta problemas de concentración

☐ SI

☐ NO

☐ A VECES

18. Presenta pérdida de interés en actividades de la vida diaria

☐ SI

☐ NO

☐ A VECES

19. Ha sufrido de ansiedad.

☐ SI

☐ NO

☐ A VECES

20. Se ha sentido aislado laboralmente.

☐ SI

☐ NO

☐ A VECES

21. Considera que ha perdido su autoestima y la seguridad en sí mismo.

☐ SI

☐ NO

☐ A VECES

22. Ha presentado cambios de humor.

☐ SI

☐ NO

☐ A VECES

23. Ha tenido ideas sobre el suicidio

☐ SI

☐ NO

☐ A VECES

24. Ha perdido la satisfacción laboral

☐ SI

☐ NO

☐ A VECES

IV. IMPACTO DEL ACOSO LABORAL EN LA VIDA FAMILIAR DE LOS SERVIDORES.

25. Considera que ha tenido afectaciones en su entorno familiar

☐ SI

☐ NO

☐ A VECES

26. De ser positiva su respuesta, indique quiénes se han visto más afectados.

Pareja ☐ Hermanos ☐

Hijos ☐ Otros ☐

Padres ☐

27. Cuáles son las afectaciones que se presentan en la familia.

_____
_____
_____
_____
_____
_____

28. Conversa con su familia sobre su situación laboral

☐ SI

☐ NO

☐ A VECES

29. Recibe apoyo por parte de su familia.

☐ SI

☐ NO

☐ A VECES

30. Identifique que familiar le brinda apoyo.

Pareja ☐

Hijo/a ☐

Madre ☐

Padre ☐

Abuelo/a ☐

Primo/a ☐

V. ACCIONES ADMINISTRATIVAS QUE CONTEMPLAN LAS AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE PANAMÁ.

31. Conoce usted el Reglamento de la Universidad de Panamá

☐ SI

☐ NO

32. Conoce usted qué departamento o instancia se encarga de atender casos de acoso laboral.

☐ SI

☐ NO

33. Ha presentado alguna denuncia por acoso laboral en la institución.

☐ SI

☐ NO

34. Le gustaría conocer cómo se manejan este tipo de casos en la institución.

☐ SI

☐ NO

VI. ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN

35. Le gustaría recibir talleres sobre el acoso laboral.

☐ SI

☐ NO

36. Le gustaría recibir seminarios sobre el acoso laboral.

☐ SI

☐ NO

37. Le gustaría que la institución organice campañas de sensibilización sobre la prevención del acoso laboral.

☐ SI

☐ NO

38. Le gustaría que la institución levante un programa sobre la atención y prevención del acoso laboral**.**

☐ SI

☐ NO

39. Qué sugerencias haría usted para la atención y/o eliminación del acoso laboral en la institución

_____
_____
_____
_____
_____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN EN LA APLICACIÓNDE ESTE CUESTIONARIO.

Nombre de las Investigadoras:

Mayra Royer, Celular: 6418-4686, correo electrónico: mayraroyer@gmail.com.

Carolina Vergara, Celular: 6553-6888, correo electrónico: carolinavergara10101@hotmail.com.

Comités de Bioética que evaluó nuestra investigación:

- **Coordinación en Regulación de Investigación para la Salud del Ministerio de Salud (RESEGIS).**
- **Comité de Bioética de la Universidad de Panamá (CBUP)**

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título del Proyecto de Tesis: ACOSO LABORAL DE SERVIDORES PUBLICOS ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCIÓN DE SALUD Y GESTIÓN AMBIENTAL DE LA UNIVERSIDAD DE PANAMÁ - CAMPUS CENTRAL Y SUS REPERCUSIONES EN EL ENTORNO FAMILIAR 2023**.**

Investigador Principal: Mayra Royer y Carolina Vergara

Somos estudiantes de la Maestría Política, Promoción e Intervención Familiar de la Facultad de Administración Pública de la Universidad de Panamá. Estamos proyectando una investigación sobre las Repercusiones del Acoso Laboral en el Entorno Familiar.

La investigación del acoso laboral con relación a los factores organizacionales cuenta con una insuficiente evidencia empírica, lo que ofrece múltiples oportunidades para examinar con profundidad el fenómeno en cuanto proceso social, considerando entre las variables a estudiar: Las Repercusiones en el Entorno Familiar.

Esta investigación previa plantea la necesidad de revisar los avances que se han dado en el área, hallazgos que sin duda alguna sentarán las bases para profundizar en el estudio del tema.

En todo el mundo, la violencia en el trabajo se ha incrementado de manera insospechada: en algunos países, la violencia ha recibido calificaciones de niveles de epidemia, de acuerdo con una publicación de la Organización Internacional del Trabajo. Además, se advierte que la violencia en el lugar de trabajo puede generar pérdidas millonarias, ausentismo aboral y/o licencias médicas.

Esta investigación se llevará a cabo en la Dirección de Salud y Gestión Ambiental de la Universidad de Panamá. Para este estudio contaremos con la participación de 74 servidores.

Como parte de los beneficios de mi investigación tiene el objetivo de presentar un programa dirigido a proponer alternativas de atención del acoso laboral como mecanismo de defensa a la dignidad de la persona, su intimidad y su honor y las repercusiones en el entorno familiar de las personas que son objeto de acoso laboral.

Si no desea participar o retirarse en cualquier momento de la aplicación del cuestionario puede hacerlo. La información recogida previamente será incluida en el análisis de datos.

Se aplicarán 15 cuestionarios por día en un área reservada en donde haya privacidad y lejos del entorno laboral, con una duración de 20 minutos.

Toda la información será manejada de manera confidencial y los resultados obtenidos se utilizarán con fines académicos, los cuáles) serán presentados en la sustentación.

La información será custodiada y manejada exclusivamente por la investigadora, los beneficios eran encaminados a concientizar sobre las repercusiones del acoso laboral a nivel familiar. Consideramos que no habrá prejuicios de ningún tipo ya que la información suministrada es totalmente anónima.

Reafirmo que he leído toda la información proporcionada. He tenido la oportunidad de preguntar y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas realizadas. Apruebo voluntariamente participar de esta investigación como participante y comprendo que puedo retirarme en cualquier momento sin ningún tipo de afectación a mi persona.

Nombre, teléfono y dirección del CBI que reviso el proyecto de investigación como garante de los derechos de los/las participantes:

Unidad de Regulación de Investigación para Salud del Ministerio de Salud
Dirección General de Salud Pública
Ministerio de Salud
República de Panamá
Teléfono: 512-94-79
regulaips@minsa.gob.pa
Comité de Bioética de la Universidad de Panamá (CBUP)
523-57-69

Nombre, teléfono y dirección del/ la investigador (a) a quien preguntar sobre las fases del proyecto de investigación.

Mayra Royer, Celular: 6418-46-86, El Valle de San Isidro, Calle B, Casa 2-306

Carolina Vergara, Celular: 6553-6888, Agua Buena de Chilibre, Calle Principal, Casa #154C

Nombre, firma del/la participante.

_____

Nombre, firma del/la investigadora

_____

Nombre, firma de un(a) testigo en caso de discapacidad del/la participante.

_____

Fecha del proceso de información y firmas

_____

_____

_____

Número de versión, fecha de redacción del proyecto, número de página

_____

13. Firma del estudiante _____Fecha _____
14. Refrendo del Director de la Tesis _____Fecha_____
15. Refrendo del Coordinador (a) del Programa y/o Director (a) de Investigación y Postgrado de la Unidad Académica _____Fecha_____