

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA, MANAGUA
UNAN – MANAGUA**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
CENTRO UNIVERSITARIO DE DESARROLLO EMPRESARIAL**

**Plan de acción para la prevención del acoso laboral en los colaboradores de
la “Empresa Centroamericana Farmacéutica S.A”, ubicada en la ciudad de
Managua durante el primer semestre del año 2023**

**TESIS DE MAESTRÍA PARA OPTAR AL GRADO DE MÁSTER EN
ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DE EMPRESA**

Autor:

 **Lic. Sandra Patricia Guadamuz Bravo**

Tutor:

 **PhD. Fredy Fitoria Reyes**

Managua, mayo 2023

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación del tema plan de acción para la prevención del acoso laboral en los colaboradores de la “Empresa Centroamericana Farmacéutica S.A”, ubicada en la ciudad de Managua durante el primer semestre del año 2023 tiene como objetivo de presentar una propuesta de plan de acción que contribuya a la prevención del acoso laboral en los colaboradores de la “Empresa Farmacéutica Centroamericana S.A” de la ciudad de Managua durante el primer semestre del año 2023.

Se puede afirmar, que el estudio tiene un enfoque mixto, de carácter descriptivo correlacional y de corte transversal, porque se efectúa en el primer semestre del año 2023. La problemática se aborda desde una perspectiva global, pero ajustada al contexto investigado. La población y muestra está conformada por diecinueve trabajadores correspondientes al departamento de Gerencia administrativa financiera.

La recolección de los datos se realiza a través de dos instrumentos encuesta/test y entrevista abierta, esto ayudó a poder combinar ciertos criterios de clasificación para ordenar, agrupar, sistematizar, analizar e interpretar los datos.

Los resultados obtenidos permiten constatar que no existe un proceso que ayude a dar seguimiento cuando hay una denuncia de acoso laboral, debilidad que se comparte y es necesario superar, por ello se elabora una propuesta de Plan de acción, para su posterior implementación en la “Empresa Farmacéutica Centroamericana S.A”, con el fin de mejorar el desempeño de los colaboradores.

Palabras clave: Mobbing; programas de intervención, calidad de vida laboral, satisfacción laboral y desempeño laboral.

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN	11
II.	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	13
2.1.	Objetivo general	13
2.2.	Objetivos específicos	13
III.	ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	14
IV.	JUSTIFICACIÓN	18
V.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	20
VI.	MARCO TEÓRICO	22
6.1.	Acoso Laboral o Mobbing	22
6.2.	Tipos de Mobbing	27
6.3.	Fases del Acoso Laboral	28
6.4.	Consecuencias del Acoso Laboral	30
6.5.	Características del Mobbing	32
6.6.	El mobbing y su impacto en el desempeño laboral	34
6.6.2.	Importancia del estudio del Mobbing	35
7.	Organizaciones más propensas al Acoso Laboral	36
8.	Posibles causas del acoso psicológico en el trabajo	36
8.1.	El Acoso Laboral en la legislación nicaragüense	37
9.	PROCESO DE PLANIFICACIÓN	39
9.1.	Planificación	39
9.2.	Importancia de la planificación	39
9.3.	Tipos de planes	40
9.4.	Pasos de la planeación	41
VII.	PREGUNTAS DIRECTRICES	43
VIII.	Operacionalización de variables	44
IX.	DISEÑO METODOLÓGICO	47
9.3.	Paradigma de la investigación	47
9.4.	Enfoque de la investigación	48
9.5.	Tipologías de la investigación	50
9.6.	Variables	51

9.7. Población y muestra	51
9.8.7. Métodos y Técnicas de recolección de Datos	60
9.9. Proceso de validación del contenido de los instrumentos de investigación	62
X. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	65
XII. CONCLUSIONES	104
XIII. RECOMENDACIONES	106
XIV. BIBLIOGRAFÍA	108
XV. ANEXOS	112

Índice de gráficos

Gráfico 1. Sus superiores no le permiten expresar sus ideas	72
Gráfico 2. Le interrumpen cuando habla	73
Gráfico 3. Sus compañeros de trabajo no toman en cuenta sus opiniones	73
Gráfico 4. Sus superiores le gritan	74
Gráfico 5. Te llaman la atención en público.....	75
Gráfico 6. Critican su trabajo.....	76
Gráfico 7. Critican su vida privada.....	76
Gráfico 8. Recibe llamadas telefónicas de sus compañeros.....	77
Gráfico 9. Recibe escritos de llamados de atención injustos	78
Gráfico 10. Le miran con desprecio o gesto de rechazo.....	78
Gráfico 11. Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.....	79
Gráfico 12. Le asignan un lugar de trabajo que lo mantiene aislado	79
Gráfico 13. Le prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	80
Gráfico 14. Le calumnian y murmuran a sus espaldas	81
Gráfico 15. Hacen circular rumores falsos sobre usted	82
Gráfico 16. Hacen circular rumores falsos sobre usted	82
Gráfico 17. Se burlan de sus convicciones políticas o sus creencias religiosas ...	83
Gráfico 18. Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y mal intencionada ..	84
Gráfico 19. Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas	84
Gráfico 20. Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados	85
Gráfico 21. No le asignan nuevas tareas, le cortan sus iniciativas no le permiten desarrollar sus ideas	86
Gráfico 22. Le asignan tareas muy por debajo de sus competencias; le sobre cargan de tareas	87
Gráfico 23 El gráfico veinte tres está referido a las tareas humillantes y la violencia física	88
Gráfico 24. Ocasionan daños a sus pertenencias o en su vehículo.....	88
Gráfico 25. Manipulan sus herramientas y le sustraen pertenencias	89
Gráfico 26. Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted	90
Gráfico 27. Las personas que te apoyan reciben amenazas para que se aparten de usted	90

Gráfico 28. No lo pasan llamadas; callan o minimizan sus esfuerzos; ocultan sus habilidades.....	91
Gráfico 29. Exageran sus fallos, Informan su permanencia y controlan su horario.....	92
Gráfico 30. Le niegan permiso, se le provoca a reaccionar	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Sexo de los informantes. Fuente elaboración propia.	68
Tabla 2. Edad de los encuestados	68
Tabla 3. Estado Civil. Fuente elaboración propia.	69
Tabla 4. Grado académico. Fuente elaboración propia.	70
Tabla 5. Puesto de trabajo. Fuente elaboración propia.	70
Tabla 6. Tiempo de laborar. Fuente elaboración propia.	71

DEDICATORIA

A Dios

Por darme la oportunidad de vivir, por estar conmigo y cuidarme en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente, por haberme permitido terminar esta etapa de mi vida y darme salud, perseverancia, fortaleza, facilidad de aprendizaje, valor para lograr mis objetivos y por haber puesto a un gran amigo, Pablo Díaz quien sido de gran ayuda en la elaboración del presente estudio y sacrificar su tiempo para esta meta.

A mi familia

Quienes estuvieron en todo momento a mi lado brindándome apoyo incondicional, en especial a Maritza Espinales, quien siempre me brindo palabras de aliento en los momentos más difíciles quien es un pilar fundamental en mi vida como lo son mis padres los cuales son la mayor motivación para nunca rendirme en mis proyectos.

A mis maestros

Quienes nunca desistieron al enseñarme aun sin importar las múltiples pruebas en este periodo de estudio, a ellos que continuaron depositando su confianza en mí, a todos los que me apoyaron para escribir y concluir esta tesis, con quienes tengo una deuda infinita de gratitud por su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

Quiero dejar aquí, plasmadas mis fresas de gratitud para los maestros Martha Zapata y Fredy Fitoria por su paciencia, dedicación y motivación. Quienes a pesar de sus múltiples ocupaciones siempre me brindaron su colaboración. Fue un privilegio poder contar con su guía y ayuda incondicional.

De manera especial agradezco a mi tutor de tesis MSC. Fredy Fitoria, por haberme brindado consejos útiles, por su paciencia y dedicación durante la realización de esta investigación.

Quiero expresar mis más sinceros agradecimientos a todos los maestros que han sido parte de esta etapa de mi vida profesional.



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
CENTRO UNIVERSITARIO DE DESARROLLO EMPRESARIAL
CUDECE – PROCOMIN

Valoración Docente

Maestro

Ramfis Muños Tinoco

Director Ejecutivo

Centro Universitario de Desarrollo Empresarial (Procomin)

Su despacho

Estimado maestro Muños:

En cumplimiento con lo establecido en el artículo 97 inciso d, del Reglamento del sistema de estudios de posgrado y educación continua SEPEC- UNAN – MANAGUA, Tengo a bien comunicarle culminación de tutoría de tesis de maestría con el tema: **“Plan de acción para la prevención del acoso laboral de la Empresa Centroamericana Farmacéutica S.A** Presentada por la **Licenciada Sandra Patricia Guadamuz Bravo**, como requisito para optar al título de Master en Administración Funcional de empresas.

Tomando en consideración la metodología para la presentación del trabajo de tesis establecida por la UNAN – MANAGUA, como tutor, considero que el presente documento cumple con los elementos científicos, técnicos y académicos necesarios para ser sometidos a defensa ante tribunal de tesis y entrega de informe final de la misma.

Dado en la ciudad de Managua a los veintiocho días del mes de abril del año dos mil veintitrés.

PhD. Fredy Danilo Fitoria Reyes

Docente Tutor

Cc. Archivo.

TEMA DE INVESTIGACIÓN

Plan de acción para la prevención del acoso laboral en los colaboradores de la “Empresa Centroamericana Farmacéutica S.A”, ubicada en la ciudad de Managua, durante el primer semestre del año 2023.

I. INTRODUCCIÓN

La violencia se viene manifestando como un problema que se presenta con fuerza en la realidad social de muchas naciones, particularmente tiene unas especiales características en Nicaragua. Hoy la violencia es considerada como un problema de salud pública al que deben ir dirigidas las políticas de erradicación y prevención que las Autoridades de los distintos poderes del Estado deben impedir y perseguir. Se ha dicho y con razón, que la violencia es el principal factor limitante para el desarrollo integral de nuestro país que amenaza, seriamente, las posibilidades reales de transformación democrática y el desarrollo sostenible.

La presente investigación aborda la Percepción del Acoso Laboral en los colaboradores de la “Empresa Farmacéutica Centroamericana S.A.,” en la ciudad de Managua durante el primer semestre del año 2023 con el propósito de hacer aportaciones para plantear medidas de prevención.

El abordaje del impacto de la violencia, es relevante porque se visibiliza la necesidad urgente de encontrar estrategias para su prevención e intervención. Así mismo, teniendo una visión de las consecuencias de la violencia en la sociedad, se concientiza la importancia de participación de un conjunto de actores que contribuyan a la erradicación de esta problemática, la cual debe ser abordada desde un enfoque sistémico, donde todos y todas contribuyan para su disminución.

El resultado del presente estudio permitirá a los colaboradores de la “Empresa Farmacéutica Centroamericana S.A.,” identificar en que consiste el Acoso Laboral y un plan de acción el cual permitirá plantear medidas de prevención.

La presente tesis está estructurada en XIV capítulos en los que se incorpora los siguientes aspectos: introducción, objetivos de investigación, antecedentes del problema de investigación, justificación, planteamiento del problema, fundamentación teórica, preguntad directrices, variables, diseño metodológico, análisis e interpretación de resultados, conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

II. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

2.1. Objetivo general

2.1.1 Proponer un plan de acción que contribuya a la prevención del acoso laboral en los colaboradores de la “Empresa Farmacéutica Centroamericana S.A” de la ciudad de Managua durante el primer periodo del año 2023.

2.2. Objetivos específicos

2.2.1. Identificar las formas de acoso laboral o *mobbing* presentes en la empresa Farmacéutica Centroamericana S.A.

2.2.2. Determinar el impacto que tiene el acoso laboral en el clima de trabajo de los colaboradores de la “empresa Farmacéutica Centroamericana S.A.”

2.2.3. Evaluar las fortalezas y debilidades de los procesos de planificación que se encargan de recepcionar y dar seguimiento a las denuncias de acoso laboral en la “empresa Farmacéutica Centroamericana S.A.”

3. Elaborar un plan de acción que permita mejorar el clima laboral de los colaboradores de la “empresa Farmacéutica Centroamericana S.A.”

III. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Con la finalidad de sustentar la presente investigación se realiza la revisión de materiales bibliográficos a nivel nacional e internacional, trabajos de grado y otras investigaciones relacionadas con las variables de estudio, por lo cual se seleccionaron las siguientes:

A nivel internacional se indagó en la página web encontrando un trabajo de Tesis de Maestría realizado en Puerto Rico, con el título "*Acoso Psicológico Laboral (Mobbing) y su Impacto en el Desempeño Laboral. Aplicación a los Maestros de los Municipios de Juana Díaz y Ponce, Puerto Rico*" (Julissa, 2015).

Su principal conclusión radica en que los docentes afectados por el acoso Psicológico perciben que su rendimiento laboral disminuye y por el contrario cuando más sano es el clima laboral aumenta el rendimiento por parte del educador.

Escudero (2011), realizó una investigación titulada "*Impacto del Acoso Laboral en la Salud de los Trabajadores del Poder Judicial de la Provincia de Buenos Aires*". Este estudio tenía como propósito explorar el impacto de los factores Psicosociales presentes en el ámbito laboral sobre la salud de los trabajadores y la organización del Poder Judicial de la Provincia de Buenos Aires. Se realizó un estudio mixto que comprendió dos fases, una primera mediante un método cuantitativo y una segunda mediante el método cualitativo. La principal conclusión del estudio fue que se pudo determinar la existencia de diferencias con significación estadística y con relevancia clínica entre los individuos expuestos a situaciones de conflicto laboral y acoso laboral. La duración de la intervención, la realización de tratamiento psiquiátrico y la utilización de psicofármacos resultaron significativamente mayores en los individuos acosados.

Orozco (2014), realizó una tesis con el título "*Efectos en el Desempeño por Acoso Laboral desde la perspectiva de un grupo de trabajadores de Género masculino de diferentes puestos y organizaciones*" en Guatemala de la Asunción. Para la

realización de esta investigación se llevaron a cabo entrevistas semi estructuradas en las cuales se buscaba recolectar la información pertinente en cuanto a situaciones vividas por acoso laboral y al mismo tiempo conocer los efectos que este causaba en el desempeño:

Los resultados mostraron que todo depende de la persona que viva la situación de acoso, ya que en cada una de ellas repercute de diferente manera, causando esto inseguridad en su trabajo, un buen y mal desempeño, actitudes negativas, inestabilidad emocional y hasta desgaste físico. Todo esto de alguna manera trasciende de manera negativa en el desempeño del colaborador causando inestabilidad en su puesto de trabajo o la empresa en sí. Se pudo concluir que el acoso laboral puede implicar un desempeño bajo o negativo en el colaborador, por lo que puede ocurrir inestabilidad emocional y física, desmotivación e inseguridad en su trabajo.

Analizando las investigaciones realizadas a nivel internacional, se puede decir que el acoso laboral puede formar parte de la vida cotidiana de cualquier trabajador, tomando en cuenta que es un comportamiento constante y deliberado del “maltrato” verbal y psicológico hacia un trabajador por parte de una o varias personas en su entorno laboral, donde el desempeño, la salud física y psíquica se puede ver afectado hasta el extremo de abandonar su trabajo.

Por su parte, López (2011), realizó una investigación descriptiva con el fin de determinar si existe acoso laboral en una empresa dedicada a la representación, importación y distribución de productos automotrices en la ciudad de Guatemala. El instrumento utilizado fue un cuestionario elaborado por Pando, *“Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo”*, por medio del cual se pudieron conocer aspectos de las relaciones psicológicas en el lugar de trabajo. La población empleada fueron 57 empleados de las áreas de Administración y Finanzas, Ventas y Logística.

La metodología estadística aplicada fueron las medidas de tendencia central y la desviación estándar; también se utilizó la estadística inferencial y el análisis de varianza para determinar si existían diferencias o similitudes entre los promedios de las variables nominales encontradas. Se concluyó que no existe acoso laboral dentro de la empresa, *sin embargo, se presentan en todas las áreas manifestaciones descendentes y horizontales de violencia psicológica en baja intensidad, y se identificaron hostigadores de ambos géneros*. Por lo tanto, se recomienda a la empresa implementar un código de conducta que norme los comportamientos permitidos y que sancione las manifestaciones de violencia para prevenir el acoso laboral.

En la biblioteca “Salomón de la Selva” del Recinto Universitario Rubén Darío de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN – Managua, se encontraron investigaciones a nivel de maestría, relacionados con el Acoso Laboral, conocido como Mobbing:

Saravia y Zapata (2006), Realizaron un estudio titulado “*Comportamiento de Mobbing o Acoso Psicológico en docentes del colegio Modesto Armijo de León durante marzo a septiembre de 2006*”.

Este estudio fue de tipo descriptivo, con una población de setenta y dos docentes y una muestra de cuarenta y tres profesores, para este trabajo investigativo se utilizó una versión modificada de Leymann Inventory of Psychological Terrorization para identificar actitudes o conductas constitutivas del Mobbing. Se realizó una encuesta anónima con un período de recuerdo de seis meses para la recolección de datos.

Esta investigación encontró que el Acoso Laboral osciló entre el 9% al 43%, siendo los grupos más afectados las maestras y los maestros de mayor edad. Las formas más frecuentes de acoso fueron la negación del superior para comunicarse con la víctima, la amenaza con instrumentos disciplinarios y la difusión de rumores y calumnias.

Álvarez (2009), realizó una tesis de investigación que se tituló *“Identificación de comportamientos típicos de Mobbing. Estudio realizado al personal de “AMOCSA-Chinandega” Agosto-septiembre de 2009”*.

El presente estudio fue de enfoque cuantitativo de corte transversal descriptivo orientado a describir los comportamientos típicos de Mobbing encontrados en “AMOCSA-Chinandega”. Un primer análisis, considerando la presencia de al menos una conducta de acoso psicológico se obtuvo una prevalencia del 77.7% esto quiere decir que 63 sujetos han experimentado o están experimentando cuando menos una conducta de acoso en su trabajo. Sin embargo, considerando la presencia de al menos una conducta de acoso con una frecuencia semanal, en los últimos seis meses; tan solo 11 de los sujetos están experimentando acoso psicológico en su trabajo y pertenecen al sexo femenino. La muestra refiere como autores del acoso a jefes o superiores 52.4% y compañeros de trabajo 47.6%.

Los resultados obtenidos indicaron que las mujeres están expuestas a mayores conductas de acoso psicológico, puntuando más alto que los hombres. Se pudo constatar que existía un problema extremadamente complejo, tanto para su detección como para su posterior solución, ya que en él intervienen factores inherentes a la especie humana, factores organizacionales y factores sociales de distinta naturaleza.

En los estudios realizados a nivel nacional se puede evidenciar que el Mobbing es un problema complejo que puede estar presente en las empresas además las personas que han sido acosadas psicológicamente pierden sus ilusiones sobre el mundo del trabajo, la familia y la sociedad en general. Todas estas desilusiones acaban sumándose dando paso a una serie de cambios personales donde se termina creyendo que es normal desconfiar de todo el mundo.

IV. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se realiza con el fin de determinar el impacto del acoso laboral sobre el clima de trabajo de los colaboradores de la “empresa Farmacéutica Centroamericana S.A.”, aunque el concepto de Acoso Laboral es relativamente reciente, existe suficiente consenso dentro de distintas disciplinas como la Psicología y el Derecho, en considerarlo como un modo de violencia ejercida de forma generalmente encubierta y que tiene efectos potencialmente graves sobre la salud de las víctimas, al producir sensación de indefensión.

De esta manera, la importancia de este estudio radica en que las empresas nicaragüenses, la psicología y el sistema legal asuman de manera ética el fenómeno del acoso laboral para poder reevaluar su lógica, lo anterior da cuenta sobre el porqué las empresas se ven en la necesidad de indagar este fenómeno en Nicaragua, para mejorar así su calidad de vida laboral y productividad, buscando de esta manera el bienestar de todas las partes interesadas. El acoso Laboral o Mobbing se ha constituido como un problema puntual de las nuevas organizaciones, el conocimiento de su prevalencia, para los afectados y para los responsables de las organizaciones laborales contribuirá sin duda a su minimización como problema laboral, social y humano. Esta investigación es sin duda crucial en su afrontamiento.

Según estudios citados en los antecedentes de la presente investigación cientos de trabajadores sufren cada día de ultrajes por parte de sus compañeros y superiores. Es por tal razón que se justifica el presente estudio ya que permitirá demostrar, la presencia de este flagelo al interior de la “Empresa Farmacéutica Centro Americana S.A”.

El presente estudio se realizará atendiendo los criterios brindados por Zacarías, (2016).

Coherencia:

La coherencia del estudio, es importante porque su abordaje adecuado ayudará a entender y manejar el fenómeno del Mobbing. Los resultados de la presente investigación aportarán al desarrollo de las áreas Administrativas independientemente que éstas sean públicas o privadas, en este caso será beneficiada la “Empresa Farmacéutica Centroamericana S.A”, ubicada en la ciudad de Managua.

Relevancia:

Este estudio de investigación será relevante porque las empresas deben establecer acciones que minimicen situaciones de Acoso Laboral, facilitando y promoviendo que las relaciones entre las personas sean cordiales.

Implicaciones prácticas:

En relación a las implicaciones prácticas este trabajo contribuirá a identificar las pautas para crear entornos libres de Acoso Laboral. El presente estudio dará cabida a la exploración de instrumentos aplicados que determinaran el impacto del Acoso Laboral y así hacer un balance frente al buen manejo del fenómeno.

Valor teórico

La presente investigación tiene gran valor teórico ya que la misma permite abordar y explicar la evolución del Mobbing además de esta investigación pueden generarse alternativas que pudieran contribuir al mejoramiento continuo del proceso Administrativo en las empresas públicas y privadas de Nicaragua en temáticas relacionadas al Acoso. En el contexto educativo el presente estudio es relevante para la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua UNAN – Managua, por que servirá como herramienta de consulta para futuras investigaciones relacionadas al Acoso Laboral o Mobbing.

V. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El ser humano se adapta a la sociedad según sus necesidades y carencias, luego en el transcurrir del tiempo, su estilo de vida va cambiando según sus experiencias. Por lo tanto, los seres humanos son personas que dependen mucho de su entorno, o sea, todo aquello que lo rodea. En este sentido, cabe destacar que uno de los principales entornos del ser humano y en donde vive más experiencias es en la vida laboral; ya que a partir de aquí empieza a conocerse a sí mismo y a compartir con diferentes tipos de personas, adquiriendo más responsabilidades y viviendo situaciones difíciles y es por eso tan importante el ambiente laboral en una organización.

Actualmente una de las situaciones en donde la pérdida de valores suele afectar tanto al empleado como a la organización es el acoso laboral; tanto en Nicaragua como en otros países este fenómeno perjudica las relaciones interpersonales entre empleados y empleador. Pero para reconocer cuando se experimenta una situación de acoso, es importante conocer en qué consiste este, luego es fundamental conocer la magnitud de afectación que puede traer a una persona tanto física como psicológicamente, ya que a partir de eso se verá reflejado su desempeño. Por último, es importante hacer conciencia que el acoso laboral debe ser controlado por la organización ya que esta busca mantener la tranquilidad, bienestar y estabilidad física y emocional de cada colaborador.

Es importante resaltar que las consecuencias sociales más amplias del Acoso Laboral (Mobbing) para la organización son la pérdida en la fuerza de trabajo y en la productividad, por motivos de bajas laborales y/o incapacidades, por las jubilaciones tempranas o por motivos sanitarios, exigencias impuestas a los trabajadores para incrementar su productividad, riesgos psicosociales como la violencia y mala organización en el lugar de trabajo que influye tanto en la salud como en la conducta del trabajador. El Acoso Laboral (Mobbing) puede causar enfermedades ocupacionales severas e incapacitantes para generar ingresos y puede producir aislamiento social.

La “Empresa Farmacéutica Centroamericana S.A”, deberá poner atención a conductas o comportamientos que pueda considerarse inapropiado como es el acoso laboral enfatizando la no aceptabilidad de esta conducta en el ámbito laboral, siendo del tipo que sea. Con el objeto de garantizar la protección y derechos de las personas y en su profundo compromiso de establecer una cultura organizativa de normas y valores contra dichos comportamientos o conductas inapropiadas, se manifiesta como principio básico el derecho de los trabajadores a recibir un trato respetuoso y digno.

Debido a lo antes mencionado surge la pregunta de investigación:

¿Qué incidencia tiene el acoso laboral en los colaboradores de la Empresa Centroamericana Farmacéutica S,A, ubicada en la ciudad de Managua durante el primer semestre del año 2023?

VI. MARCO TEÓRICO

6.1. Acoso Laboral o Mobbing

En la vida cotidiana, los seres humanos se encuentran entablando todo tipo de relaciones humanas. Lamentablemente, algunas de esas relaciones degradan, desgastan y acaban por reducir a las personas hasta hacerles perder su identidad. En el ámbito de las relaciones laborales, es bastante frecuente el que determinadas personas, empleando su poder o posición, destrocen la vida, la familia, la salud y la dignidad de otras, a esto precisamente se refiere el Acoso Laboral.

La palabra Mobbing procede del término inglés *Mob* (derivada del latín *mobile vulgus*) En inglés se distingue el sustantivo *Mob* como multitud, gentío, muchedumbre, mientras que el verbo *to Mob* se traduciría por acosar, atacar en masa, atropellar, festejar tumultuosamente, lo que vendría a ser como la acción de ese gentío de agolparse en torno a alguien, bien de modo festivo (como lo hacen los fans sobre su ídolo) o bien de modo intimidatorio (como lo hace la muchedumbre en torno a un delincuente que ha cometido un acto que genera alarma social).

En el transcurso del tiempo, la literatura especializada ha empleado diversos términos para designar la violencia psicológica de naturaleza no sexual, tales como mobbing (acoso psicológico en el lugar de trabajo), bullying at work (intimidación en el trabajo), work harassment (acoso laboral), emotional abuse in the workplace (abuso emocional en el lugar de trabajo). Es importante tener en cuenta que en la literatura anglosajona se emplea la palabra mobbing, mientras que en otras latitudes lo denominan psicoterror laboral, hostigamiento psicológico y acoso moral en el trabajo, de acuerdo con el criterio de cada autor; no obstante, cualquiera que sea la denominación empleada, todas llevan el mismo denominador (maltrato).

Diversos autores han conceptualizado el acoso laboral entre estos se destacan:

Flores (2016) afirma que el Acoso Laboral es:

Una conducta llevada a cabo por el supervisor a colegas de trabajo, en contra de una persona y que causen en este malestar, perturbaciones, molestias, agresión de baja intensidad, burla, ridículo, degradación, deméritos, y toda una gama de situaciones que puedan tener consecuencias y afectaciones en su trabajo (P.40).

Espinoza (2015) Afirma que:

El acoso laboral o acoso moral también se conoce como “mobbing” que es una acción o serie de acciones que una o más personas ejecutan para generar miedo. Este autor también dice que es un permanente hostigamiento psicológico, es una de las principales causas que podríamos padecer y permite que nuestro agresor o agresores nos lleven a episodios de humillaciones, discriminación, ejercicio arbitrario y abusivo del poder, maltrato, falta de respeto, lesionar la dignidad, la honra, el decoro, el honor, la imagen y la autoestima (P.80).

El Mobbing o acoso psicológico laboral es el continuo y deliberado maltrato social que recibe un trabajador o empleado por parte de una o varias personas (Pagán, 2016). Esta persona puede ser un director, un supervisor o hasta un empleado. A ellos se les llama mobbers. Los mobbers o acosadores buscan la aniquilación psicológica de la víctima con el propósito de que la víctima salga de la organización a través de diferentes procedimientos.

Los acosadores son personas con muchos celos, envidiosas de lo que ven en los demás y de lo que ellos carecen, Pagán et al. (2016). Según esta autora para poder protegerse, la víctima debe mantener un diario de los sucesos ocurridos, anotar todos los detalles de los incidentes de persecución y los testigos presentes en los incidentes. La víctima debe buscar un asesor legal sobre acoso psicológico laboral y buscar ayuda profesional psicológica o psiquiátrica.

Rojo y Cervera (2015) afirman que el Mobbing:

Es el comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores o inferiores jerárquicos, a causa de la cual el afectado es objeto de violencia psicológica extrema de forma sistemática y durante tiempo prolongado sea cual sea la forma de expresión de las situaciones de acoso (P.18).

Piñuel I. (2015) considera que el Mobbing es:

El ataque de una coalición de miembros débiles de una misma especie contra otro individuo más fuerte que ellos. En el ámbito laboral el mobbing es el continuo y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comparten con él cruelmente con vistas a lograr su aniquilación o destrucción psicológica y a obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos (pág. 51).

Las definiciones antes expuestas tienen como denominador común que el Mobbing es una situación en la que una persona sufre el desprecio o la humillación por parte de sus compañeros o jefes que busca minar su moral o minimizar sus cualidades y capacidades.

A continuación, se desglosan varias definiciones utilizadas para el término mobbing a través de los años, desde los inicios de las investigaciones sobre el tema:

Autor	Termino	Definición
Brodsky (1976)	Harassment	Intentos repetidos y persistentes por parte de una persona de atormentar, agotar, frustrar o lograr una reacción de una persona; es un acto que se caracteriza por la provocación persistente, la presión, el enfrentamiento, la intimidación u otros Modos de comportamiento que causan incomodidad a otra persona.

Leymann (1990)	Mobbing Psychological Terror	Comunicación no ética y hostil dirigida de modo sistemático por una o más personas principalmente hacia una persona.
Kile (1990)	Health endangering leadership	Actos de humillación y acoso continuos de larga duración por parte de un supervisor y son expresados abiertamente o de modo encubierto.
Wilson (1991)	Workplace Trauma	La desintegración de la autoestima del empleado como resultado del tratamiento continuo, real o percibido, deliberadamente maligno o malévolo por parte de un empleador o supervisor.
Ashforth (1994)	Petty tyranny	Un líder utiliza su poder sobre los demás mediante la arbitrariedad y despreciando a los subordinados, mostrando escasa consideración, utilizando un estilo basado en la fuerza para la resolución de conflictos, impidiendo la iniciativa, y utilizando castigos no contingentes.
Lyons, Tivey & Ball (1996)	Bullying	Conductas persistentes, ofensivas, abusivas, intimidatorias, maliciosas o insultantes, abuso de poder o amenaza de sanciones, donde el receptor se siente desconcertado, amenazado, humillado o vulnerable, que socavan su autoconfianza y que pueden causar en ella sufrimiento.

Thylefors (1997)	Scapegoating	Una o más personas, durante un periodo de tiempo, son expuestas de modo repetido a acciones negativas por parte de uno o más individuos.
Aquino (2000)	Victimization	Percepción del individuo de haber estado expuesto, momentáneamente o repetidamente, a acciones agresivas que emanan de una o más personas.
Westhues (2002)	Mobbing	Hacer campaña deliberada contra un empleado que sirve de blanco para excluirse, castigarle y humillarle en un impulso desesperado para aplastarlo y eliminarlo en el trabajo por sus compañeros.
Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2003)	Acoso Moral	Una conducta inadecuada reiterada, directa o indirecta, que puede ser verbal, física o de otro modo, de una o más personas contra una u otras en el lugar de trabajo y/o en el proceso de contratación que, razonablemente, puede considerarse que contraviene el derecho de las personas a un trabajo digno. Un incidente aislado de conducta no se considera acoso.

Tabla 1. Definiciones y Términos Utilizados para Describir el Mobbing elaborado por Meseguer (2011).

6.2. Tipos de Mobbing

Pérez y Portela (2016), proponen distintos tipos de Mobbing en función de distintas características, las operativizan de la siguiente manera:

6.2.1. Acoso laboral ascendente

Ese tipo de acoso se da cuando un trabajador de nivel jerárquico superior es acosado por uno o varios de sus subordinados. Cabe mencionar que este tipo de acoso explica una dificultad por parte de los subordinados en aceptar que otro individuo ocupe un nivel superior, o sea que se provoca cuando un superior es víctima de sus subordinados. Algunas de las causas de este acoso pueden corresponder al nombramiento de un superior o directivo, que no sea del agrado de alguno de los colaboradores o simplemente como una reacción frente a un jefe autoritario y caprichoso en sus decisiones.

6.2.2. Acoso Laboral descendente

Este tipo de acoso se refiere cuando un trabajador de nivel jerárquico inferior es acosado por uno o varios individuos que ocupan un nivel jerárquico superior. Asimismo, el acoso tiene consecuencias graves para la salud, ya que puede existir un acoso perverso, en el cual existe una demanda gratuita de destrucción hacia el otro; un acoso estratégico, el cual tiene como fin obligar al asalariado a abandonar la empresa o renunciar; y el acoso institucional, que se refiere como instrumento de gestión del conjunto del personal.

En conclusión, dicho acoso descendente es ocasionado cuando el superior hostiga a un subordinado, con el objetivo de aislarlo o reducir la influencia que puede ser afectada en su entorno.

6.2.3. Acoso Laboral Horizontal

Este tipo de acoso explica que un trabajador es acosado por uno o varios colaboradores que ocupan su mismo nivel jerárquico. Este acoso suele darse para manipular o forzar a un trabajador a conformarse con las normas establecidas, por enemistad personal, por acosar o atacar a una persona más débil o con defectos físicos, por diferencias respecto a la víctima o por aburrimiento y falta de trabajo.

6.3. Fases del Acoso Laboral

Piñuel et al. (2015) en su libro titulado *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso Psicológico en el trabajo*. Estableció cuatro fases sobre el *Acoso Laboral* las cuales son: “Fase conflicto, Fase estigmatización, fase de intervención de la organización, fase de expulsión o marginación”

6.3.1. Fase conflicto

En esta fase afecta al lugar de trabajo, ya que en el ambiente laboral se producen conflictos interpersonales. La mayoría de veces todos los conflictos o problemas se resuelven de manera adecuada; sin embargo, un conflicto interpersonal puede ir avanzando hacia uno de mayor magnitud, por lo tanto, se dice que es aquí cuando puede iniciar el acoso laboral.

6.3.2. Fase estigmatización

En esta fase inician conductas de hostigamiento hacia la víctima de acoso laboral, de forma constante y permanente, tomando en cuenta que puede ser una vez por semana con una duración de más de seis meses. La víctima no sabe lo que ocurre, se niega a la realidad. En otros casos se culpabiliza ante el conflicto o se intenta revelar ante la situación. Por lo anterior mencionado esta fase suele alargar el acoso provocando el aislamiento de la víctima, la disminución de autoestima y la aparición de síntomas de ansiedad y depresión.

6.3.3. Fase de intervención de la organización

En esta etapa el acoso laboral puede llegar a afectar de manera negativa en el desempeño del trabajador, hasta el funcionamiento de la organización. Se interviene por parte de la dirección encargada con el propósito de solucionar el problema. Por otro lado, en este punto del proceso, el conflicto suele verse afectado a colaboradores externos, pero este considera a la víctima como la responsable de los incidentes producidos para encontrar una solución para el acosador.

Se dice que la empresa puede intervenir de dos maneras:

- a. Positivamente, ya que a través de la negociación se generan soluciones y alternativas para el trabajador y se llega a un acuerdo, donde se puede permitir un cambio de puesto. Se fomenta la participación y el diálogo, se especifican funciones y se da un seguimiento a partir de establecer canales de comunicación adecuados para los colaboradores.
- b. Negativamente, cuando la situación del problema involucra a superiores y esto incrementa el conflicto negándolo y volviendo culpable a la persona acosada.

6.3.4. Fase de expulsión o marginación

Esta fase del proceso puede prolongarse por un sentimiento de culpabilidad y al mismo tiempo un deterioro de la salud de la persona acosada. La resolución del conflicto puede darse con la expulsión de la víctima de su puesto de trabajo o de la organización. Puede realizarse de maneras diferentes, aislando definitivamente a la víctima, cambiándola repetitivamente de su puesto de trabajo, despidiéndola con indemnización o dándole una baja indefinida.

6.4. Consecuencias del Acoso Laboral

Es importante mencionar que como todo fenómeno el acoso laboral puede tener consecuencias graves para cualquier individuo que lo está padeciendo. Estas consecuencias pueden ser distintas en todas las personas, reaccionar de diferente manera ya que las habilidades o recursos para enfrentarlas pueden ser muy distintos. Pérez (2015) propone cuatro consecuencias del Acoso laboral, las cuales indico a continuación:

6.4.1. Consecuencias Psicológicas

El acoso laboral puede ocasionar en la víctima un trastorno de estrés postraumático que se ve influenciado por la somatización, problemas emocionales, la depresión y la ansiedad.

Donde la ansiedad puede ocasionar los siguientes síntomas:

1. Pensamientos obsesivos y sueños repetitivos.
2. Desarrollo progresivo de respuestas de evitación ante las situaciones temidas.
3. Irritabilidad e hiperactividad del sistema nervioso autónomo.
4. Dificultad para comprender y asimilar la situación.
5. Baja autoestima y apatía.
6. Problemas en la concentración y atención.
7. Suicidio.

También dicho estrés mencionado anteriormente puede causar:

1. Dudas sobre la propia identidad.
2. Idealización de las personas que le persiguen o acosan.
3. Sentimientos de culpabilidad.
4. Cansancio emocional.
5. Sensación de impotencia y desesperanza.
6. Actitudes negativas hacia el trabajo.

7. Deterioro progresivo de la capacidad laboral. Pérdida de sentimientos de gratificación y realización en el trabajo.

6.4.2. Consecuencias físicas.

- a) Entre las consecuencias físicas que pueden repercutir por el acoso laboral existen:
- b) Problemas gastrointestinales: dolores de estómago, náuseas, vómitos, diarreas, falta de apetito.
- c) Hiperactividad psíquica: irritabilidad, inquietud, nerviosismo, agitación, agresividad y ataques de ira.
- d) Desajustes del sistema nervioso autónomo: dolores en el pecho, palpitaciones y taquicardias, sudoración, sequedad bucal, sofocos, hipertensión o hipotensión arterial, sensación de ahogo.
- e) Desgaste físico: dolores de espalda, cervicales, dorsales y lumbares.
- f) Trastornos del sueño: insomnio, que puede expresarse como dificultad para conciliar el sueño, sueño interrumpido varias veces cada noche o al despertar temprano, lo que se traduce en un descanso de poca calidad y un mayor agotamiento físico y psíquico.
- g) Agotamiento: fatiga crónica, flojedad en las piernas, debilidad general, temblores y desmayos.

6.4.3. Consecuencias familiares

Tanto el ambiente laboral como el familiar se pueden ver afectados por el acoso, ya que en la familia también pueden repercutir dichos ataques. Los más propensos a los efectos ocasionados por el acoso son los familiares, ya que, a partir de la ansiedad, depresión o estrés sufrido, se puede llegar a transmitir a los familiares, causando conflictos con los hijos o la pareja. Y también demostrando ante ellos estado de ánimo bajo, trastornos de salud, dificultades de concentración, entre otras.

Otras consecuencias, que son incluidas en estudios sobre el acoso laboral son:

- a) Agresividad y aumento de los conflictos familiares.
- b) Retraimiento, mostrándose frío y distante.
- c) Incomprensión, falta de apoyo y rechazo familiar.
- d) Problemas económicos, refiriéndose a que si la víctima decide abandonar su trabajo pueden perjudicar la situación familiar.

6.4.4. Consecuencias sociales y laborales

Los individuos también pueden verse influenciados negativamente en su vida social, a continuación, se mencionan las más frecuentes e importantes:

6.4.5. Desarrollo de la susceptibilidad:

Esto se refiere a que las personas acosadas se vuelven hipersensibles a las críticas y desconfían de lo demás. Por lo tanto, se pueden crear conductas negativas como la evitación, aislamiento hasta agresivas.

6.4.6. Sentimiento de ira y rencor contra los agresores:

Esto se refiere a un sentimiento fuerte y negativo hacia la persona acosadora de parte de la víctima.

6.4.7. Pérdida de contactos sociales:

La víctima padece depresión, baja autoestima y apatía puede llegar a tener un aislamiento permanente, motivado a no tener contacto con ninguno de sus compañeros porque tiene miedo en afrontar la situación.

6.5. Características del Mobbing

Las características del mobbing según Piñuel (2001), son las siguientes:

- a) Es sistemático, es decir, que las acciones son siempre similares y van conformando a través del tiempo un estilo autoritario.
- b) Es persistente: esto es, un hecho aislado con estas características no define por sí al mobbing. Para serlo, debe ser repetitivo en su tipo, en las formas y en el tiempo.

- c) La víctima siempre es la parte más débil en la relación. El atacante es el que ejerce el poder y tiene la posibilidad de hacerlo discrecionalmente.
- d) El poder que ejerce el hostigador actúa como presión psicológica, ejerciendo miedo y desvalorizando a la víctima.
- e) El objetivo final es lograr un clima especial para obtener su renuncia, alejarla de su empleo, y simultáneamente, influir para lograr dicho propósito. Las acciones más típicas de este comportamiento son:
 - 1. Abrumar a la víctima con tareas;
 - 2. Asignarle tareas de difícil resultado;
 - 3. Atacar todo lo que hace;
 - 4. No permitirle hablar;
 - 5. Ridiculizarla;
 - 6. Destacar permanentemente los malos resultados de su tarea;
 - 7. Destacar su inoperancia;
 - 8. Despreciarla delante de sus compañeros o de terceros;
 - 9. Marginarla del ámbito natural de su grupo laboral;
 - 10. Aislarla de las decisiones;
 - 11. Ignorarla;
 - 12. Relacionarse sin saludarla;
 - 13. Manifestar favoritismo por otros compañeros (amiguismo);
 - 14. Hacer comparaciones en detrimento de su reputación;
 - 15. Discriminarla;
 - 16. Como expresión grave, puede llegar a gritar a la víctima, injurias de distinto tipo, disminuyendo su valor y lesionando su autoestima. Muy difícilmente se llega a la agresión física.
 - 17. El mobbing no es una enfermedad. Es un comportamiento morboso que genera en quienes son acosados, situaciones de patologías consecuentes, enfermedades psicosomáticas, estrés, alteraciones clínicas, entre otras.

En este sentido Cervantes, Estrada, Márquez, y Rodríguez (2015) Afirma que “El mobbing es un tipo de violencia que se manifiesta como un proceso durante la interacción entre los trabajadores” (P. 34).

Según los autores antes mencionados el mobbing comprende seis etapas:

1. Comportamiento agresivo entre los compañeros de trabajo.
2. Actitudes agresivas intencionales
3. Actitudes agresivas repetitivas de forma metódica y sistemática.
4. Un periodo de duración desde que se acosa hasta que la víctima decide irse de la empresa.
5. Es evolutivo tiene un principio, un desarrollo y un fin.
6. Interacción en el grupo que se puede encontrar una relación: acosador, acosado y testigo dirigidas a causar dolor angustia y provocar la intimidación hasta pasar a ser considerada una forma de violencia.

6.6. El mobbing y su impacto en el desempeño laboral

En una organización las personas interactúen entre sí trabajando de manera sinérgica para el logro de los objetivos planteados por lo que las organizaciones de hoy en día se consideran también sociales. Como consecuencia de estos cambios, han traído consigo algunos resultados no tan positivos como lo son el estrés, la violencia o el acoso sexual y laboral, estos riesgos ponen en peligro no solo a las personas que trabajan para la empresa sino a la organización misma ya que pueden llegar a afectar el aspecto económico de ella.

Peña y Sánchez (2016) afirman que el Mobbing deteriora todo el entramado de las relaciones sociales de solidaridad y cooperación en las organizaciones donde es prevalente, ocasionando desmotivación, estados crónicos de descontento e insatisfacción generalizada. Esto ocasiona un ambiente de falta de compromiso de sus integrantes con la organización, afecta negativamente la productividad y eleva los costos de operación.

Es importante mencionar que el Mobbing repercute negativamente sobre las organizaciones empresariales, menoscabando la imagen de la misma, aumentando el nivel de ausentismo, afectando a la calidad y productividad de la misma, lo que le genera rotación de personal.

6.6.1. El Mobbing y su impacto

Peña y Sánchez (2016) Afirman que el Mobbing tiene el potencial de infringir un daño emocional extremo que conduce a cuadros psíquicos y físicos severos e incapacitantes que incluyen la muerte. En las personas que han sido víctimas del Mobbing se han detectado enfermedades relacionadas con el estrés, desorden general de angustia e incluso el síndrome de estrés post traumático, propio de quienes han sido víctimas de episodios de terror y tortura.

6.6.2. Importancia del estudio del Mobbing

El mobbing o acoso laboral, al igual que el bullying, es un tema que poco a poco ha ido adquiriendo mayor atención y relevancia, tanto para los estudiosos de las relaciones en el trabajo y el clima laboral, como para quienes componen las empresas e instituciones, debido a que cada vez son más las personas afectadas por este problema.

Méndez, Trejo, y Rodríguez (2014) Afirman que:

El acoso moral en el trabajo es un problema global y que, por tanto, requiere de mayores esfuerzos para su estudio, no sólo para denunciar su existencia y sus formas de accionar, sino para buscar prácticas de intervención que permitan a las organizaciones detectarlo de manera oportuna en donde quiera que éste se presente, educar a los trabajadores en la manera de cómo prevenirlo y comprometer a las autoridades del trabajo y a los empresarios con su participación para atender este nuevo problema que puede vulnerar la salud y productividad de los trabajadores. El objetivo de conducir investigaciones relacionadas con el fenómeno de mobbing es de contribuir a la percepción y prevención del mismo (P.78).

7. Organizaciones más propensas al Acoso Laboral

Gutiérrez (2015), realizó una tesis de investigación titulada: El Acoso Psicológico en el trabajo y su impacto en el clima laboral en una organización educativa y otra de salud. Según este autor las organizaciones más propensas al Acoso Laboral son:

1. Organizaciones que se dedican a las tecnologías de la información.
2. Telecomunicaciones
3. Profesorado escolar
4. Universidades
5. Personas privadas de libertad
6. Trabajadores de la salud
7. Organizaciones sin fines de lucro
8. Organizaciones religiosas

8. Posibles causas del acoso psicológico en el trabajo

Gutiérrez et al (2015) Menciona que las causas que pueden propiciar el acoso psicológico en el trabajo son:

1. Incompatibilidad de caracteres
2. Estrés laboral
3. Problemas de liderazgo
4. Falta de habilidades sociales
5. Estilo de mando inapropiado
6. Estilo de liderazgo impositivo o autoritario
7. Falta de experiencia en la dirección
8. Situaciones de tensión, transitorias o coyunturales por la urgencia de un trabajo proyecto.
9. Clima organizacional inapropiado.

8.1. El Acoso Laboral en la legislación nicaragüense

Para la realización de la presente investigación se realizó revisión de la legislación nacional, donde es importante resaltar que el ordenamiento nicaragüense aún no ha regulado legalmente el acoso laboral, pero si existen leyes que tipifican en un sentido general:

8.1.1. Código Penal, ley 641 en el Art. 174 solo habla del Acoso Sexual y dice lo siguiente:

“Quien de forma reiterada o valiéndose de su posición de poder, autoridad o superioridad demande, solicite para sí o para un tercero, cualquier acto sexual a cambio de promesas explícitas o implícitas, de un trato preferencial o de amenazas relativas a la actual o futura situación de la víctima, será penado con prisión de uno a tres años”.

8.1.2. Ley 779, Ley integral contra la violencia hacia las mujeres en el Art. 15 dice lo siguiente:

“Quien impida o limite el ejercicio del derecho al trabajo de las mujeres, a través del establecimiento de requisitos referidos a sexo, edad, apariencia física, estado civil, condición de madre o no, sometimiento a exámenes de laboratorio, prueba del Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH/SIDA) o de otra índole para descartar estado de embarazo, obstaculice o condicione el acceso, salario, ascenso o la estabilidad en el empleo de las mujeres, será sancionado con cien a trescientos días multa.”

8.1.3. Ley 185, Código del trabajo en el Art. 17 dice que todos los empleadores están obligados a:

Inciso “C” Guardar a los trabajadores la debida consideración y respeto absteniéndose de malos tratos de palabra, obra u omisión y de todo acto que pudiera afectar su dignidad y su decoro.

Inciso “K” Respetar la jornada de trabajo, conceder los descansos establecidos y fijar el calendario laboral en un lugar visible del centro de trabajo.

Inciso “P” Velar porque los trabajadores no sean violentados en sus derechos morales ni objeto de acoso o chantaje sexual.

8.1.4. Cartilla “Mujer, Dignidad y Derechos”

En este sentido la Cartilla “Mujer, Dignidad y Derechos” afirma que “Vivir en complementariedad nos asegura relacionarnos en ambientes saludables en familia y comunidad; apreciar y respetar las capacidades, vida, dignidad humana, interculturalidad de los pueblos y convivencia pacífica entre las y los nicaragüenses” (P.10).

Este mismo instrumento también afirma que para fortalecer la conciencia personal y colectiva que permita cuidar de la vida de las mujeres, debemos estudiar nuestras propias formas culturales y de convivencia en hogares, familias, comunidades y vecindarios, desarrollando la capacidad de reconocer los signos y señales de alerta sobre riesgos a la vida.

Ahora bien, la Cartilla “Mujer, Dignidad y Derechos” afirma que es responsabilidad de todas y todos cuidar la vida digna en:

En las Escuelas, Centros Técnicos y Universidades:

Promover la igualdad de derechos y oportunidades entre mujeres y hombres, incluyendo en el desarrollo de todos los contenidos la práctica de valores y la prevención de violencia como elementos esenciales en el desarrollo de capacidades, habilidades y talentos para su participación en la sociedad.

En los Centros de Trabajo:

Reconocer las capacidades, habilidades y talentos de las mujeres, así como la importancia de convivir en complementariedad, promoviendo el respeto, la tolerancia y convivencia armoniosa para prevenir cualquier manifestación de violencia, acoso o trato indigno.

9. PROCESO DE PLANIFICACIÓN

9.1. Planificación

El proceso de planificación es la primera función administrativa, pues ella es la base para que se den las demás. La planeación comienza con una definición de los planes con los que se pretenden llevar a cabo.

Según Chiavenato (2018) la planeación es: “la función administrativa que determina anticipadamente cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y qué debe hacerse para alcanzarlos, se trata de un modelo teórico para la acción futura” (pág. 130).

Weihrich, Cannice, y Koontz, (2017) afirman que:

Al diseñar un ambiente para el desempeño efectivo y funcional de los individuos que trabajan en grupo, la tarea principal de un gerente es asegurarse de que todos comprendan tanto el proyecto a realizar como los objetivos del grupo y los métodos para alcanzar. Si se quiere que el esfuerzo del grupo sea efectivo, las personas deben saber lo que se espera que cumplan. Esta es la función de la planeación la base de todas las funciones gerenciales que consiste en selección misiones y objetivos, y decidir sobre todas las acciones necesarias para lograrlo (P.119).

9.2. Importancia de la planificación

La planificación radica en la necesidad de organizar de manera coherente lo que se quiere lograr en una organización, esto implica tomar decisiones previas frente a un proyecto para lograr el cumplimiento de las metas.

Chiavenato et al. (2017) afirma que las propuestas de planificación son importantes porque incluyen entre sus objetivos mejorar la toma de decisiones con la meta de concretar un fin buscado. Por consiguiente, una estrategia de planificación debe tener en consideración la situación presente y todos aquellos factores ajenos y propios que pueden generar repercusiones para lograr ese fin.

9.3. Tipos de planes

La planeación es como un faro, guía, tiene una luz a la que se dirige a alguna cosa, tiene orientación, la planeación es la brújula que no deja que se pierda el camino.

Weihrich, Cannice, & Koontz, et al. (2017) afirman que los planes pueden clasificarse como:

- a) **Misión o propósito:** Identifican la función o tareas básicas de una empresa o dependencia, o del cualquiera de sus partes.
- b) **Objetivos y metas:** Son los fines hacia los cuales se dirige la actividad, no solo representan el punto final de la planeación si no el fin al que se dirigirá la organización, la integración, la dirección y el control.
- c) **Estrategias:** Se define como la forma en que se determinan los objetivos básicos a largo plazo en una empresa.
- d) **Políticas:** Son planes, pues son declaraciones o interpretaciones generales que orientan o dirigen las reflexiones para la toma de decisiones.
- e) **Procedimiento:** Son planes que establecen un método de actuación necesario para soportar actividades futuras, son secuencias cronológicas de acción requeridas, lineamientos para actuar.
- f) **Reglas:** Establecen las acciones específicas necesarias, o su ausencia, para evitar que existan desviaciones casi siempre son el tipo de plan más simple. Tiene por finalidad manifestar una decisión gerencial sobre si cierta acción debe seguirse.
- g) **Programas:** Son un complejo de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de tareas, pasos a seguir, recursos a emplear y otros elementos necesarios para realizar un curso de acción determinado.
- h) **Presupuesto:** Es un término numérico, es el informe de los resultados esperados.

9.4. Pasos de la planeación

La planeación es una de las funciones gerenciales, la cual incluye seleccionar proyectos y objetivos, y decidir sobre las acciones necesarias para lograrlos, es decir, elegir una acción de entre varias alternativas.

Según Jauregui (2016) La planeación permite anticiparnos a todos los posibles escenarios en los que se podría situar la organización y así ayudarnos a lograr un correcto funcionamiento para alcanzar los objetivos de la empresa. La planeación cierra la brecha de donde estamos parados y a dónde queremos ir.

Para poder llevarla a cabo es necesario desarrollar los siguientes pasos:

Detección de la oportunidad. La percepción de oportunidades en el ambiente externo, así como dentro de la organización es el verdadero punto de partida de la planeación. Los gerentes deben dar un vistazo preliminar a posibles oportunidades futuras y verlas con claridad y por completo, saber cuál es la posición de su empresa con respecto a sus fortalezas y debilidades, comprender qué problemas tiene que resolver su compañía y por qué, asimismo saber qué puede esperar para ganar.

Establecer objetivos. El segundo paso de la planeación es establecer objetivos para toda la empresa y luego para cada unidad de trabajo subordinada. Esto se debe hacer pensando tanto a largo como a corto plazo. Los objetivos son los fines hacia los cuales se dirige la actividad. Es por ello que orientan a la empresa a planes mayores.

Desarrollar premisas. Es establecer, circular y obtener el acuerdo para utilizar premisas de planeación críticas como pronósticos, políticas básicas aplicables y los planes existentes de la compañía. Las premisas son suposiciones acerca del ambiente donde el plan debe desarrollarse.

Determinación de los cursos alternativos de acción. Es buscar y examinar cursos de acción de alternativa, especialmente los más evidentes. El problema que

se presenta con más regularidad no es encontrar alternativas, sino reducir su número para de esa forma analizar la más prometedora.

Evaluación de los cursos alternativos de acción. Luego de buscar cursos de alternativa y examinar sus puntos fuertes y débiles, el paso siguiente es evaluar dichas alternativas sopesándolas a la luz de premisas y metas.

Seleccionar un curso. Este es el punto donde el plan es adoptado, es el punto real de toma de decisiones.

Formular planes derivados. Cuando se toma una decisión, la planeación pocas veces es compleja y un séptimo paso está indicado. Los planes derivados son casi siempre requeridos para apoyar el plan básico.

Cuantificar planes mediante presupuestos. El paso final para darle significado a las decisiones y planes establecidos, es cuantificarlos al convertirlos en presupuestos. Si se hacen bien, los presupuestos se convierten en medios para sumar los diversos planes y establecen estándares importantes contra los cuales el progreso de planeación puede medirse.

VII. PREGUNTAS DIRECTRICES

1. ¿Qué formas de acoso laboral o Mobbing están presentes en la “empresa Farmacéutica Centroamericana, S.A.” de la ciudad de Managua durante el segundo semestre del año 2019?
2. ¿Cuál es el impacto que tiene el acoso laboral en el clima de trabajo de los colaboradores de la “empresa Farmacéutica Centroamericana S.A.”?
3. ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades de los procesos de planificación que se encargan de recepcionar y dar seguimiento a las denuncias de acoso laboral en la “empresa Farmacéutica Centroamericana S.A.”?
4. ¿Cuáles son los elementos que se debe tomar en cuenta para presentar un plan de acción que permita mejorar el clima laboral de los colaboradores de la “empresa Farmacéutica Centroamericana S.A.”?

<p>Determinar el impacto que tiene el acoso laboral en el clima de trabajo de los colaboradores de la “empresa Farmacéutica Centroamericana S.A.</p>	<p>Impacto del acoso psicológico y laboral y social.</p>	<p>Son e incluso el síndrome de estrés post traumático, propio de quienes han sido víctimas de episodios de terror y tortura. Personas que han sido víctimas del Mobbing y se les han detectado enfermedades relacionadas con el estrés, desorden general de angustia</p>	<p>Gerencia Administrativa financiera</p>	<p>Impacto de Acoso Laboral.</p> <p>Frecuencia con la que se da el acoso laboral.</p> <p>Etapas del Acoso laboral</p>	<p>Entrevista</p> <p>Test Likert</p> <p>Entrevista</p>	<p>¿Conoce si algunos de sus trabajadores han estado en tratamiento psicológico? ¿Durante cuánto tiempo?</p> <p>17, 22, 25, 30, 42</p> <p>¿Se pueden probar las conductas de acoso? ¿Cuánto tiempo ha transcurrido desde el último acto de acoso? ¿Continúa en la actualidad?</p> <p>¿Puede enumerar y describir las etapas del Acoso Laboral presentes en la salud de los trabajadores?</p>
<p>Evaluar las fortalezas y debilidades de los procesos de planificación que se encargan de recepcionar y dar seguimiento a las denuncias de acoso laboral en la “empresa Farmacéutica Centroamericana S.A.”</p>	<p>Proceso de planificación</p>	<p>Proceso administrativo es el flujo continuo e interrelacionado de las actividades de planeación desarrolladas para lograr un objetivo común.</p>	<p>Gerencia Administrativa financiera</p>	<p>Protocolo de prevención</p> <p>Evaluación de riesgos Psicosociales</p>	<p>Entrevista</p>	<p>¿Dispone la empresa de un Protocolo de prevención y actuación contra el acoso laboral? ¿Lo ha puesto en marcha? ¿Con qué resultado?</p> <p>¿Ha realizado la empresa la evaluación de los</p>

						riesgos psicosociales? ¿Los ha combatido?
Presentar un plan de acción que permita mejorar el clima laboral de los colaboradores de la “Empresa Farmacéutica centroamericana S.A”.	Impacto del plan acción	Un plan de acción es un tipo de plan que prioriza las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas. De esta manera, un plan de acción se constituye como una especie de guía que brinda un marco o una estructura a la hora de llevar a cabo un proyecto.	Gerencia Administrativa financiera	Plan de acción	Entrevista	<p>¿La empresa dentro de su planificación anual cuenta con un plan de acción contra El Acoso Laboral?</p> <p>¿Cuáles son los elementos que contempla el plan de acción? ¿Es funcional?</p> <p>¿Cuáles son las fortalezas y debilidades que presenta el plan de acción?</p>

IX. DISEÑO METODOLÓGICO

9.3. Paradigma de la investigación

En el presente estudio se hace mención de dos visiones paradigmáticas, los cuales son el paradigma positivista y el interpretativo. Cada una de estas visiones paradigmáticas de la investigación tiene características propias en las que cada una difiere de las otras. Por ejemplo: el paradigma positivista hace uso de la estadística descriptiva o inferencial para llevarse a la práctica; el paradigma interpretativo hace uso de técnicas cualitativas de investigación, entre los que se destacan estudios sobre etnografía social o educativa.

El presente estudio se realizó basado en el paradigma positivista, ya que se auxiliará de técnicas de investigación como la encuesta, la que será procesada con el programa estadístico SPSS versión 24. Respecto a este paradigma Martínez González (2007) afirma que el paradigma empirista-positiva de la investigación parte de los presupuestos de la filosofía empirista de la ciencia, en los que se destaca el valor de estudiar fenómenos naturales y observables con datos empíricos, objetivos y cuantitativos, recogidos a través de procedimientos de medición muy elaborados y estructurados y con diseños de investigación controlados que permitan generalizar las conclusiones obtenidas en una muestra o grupo de sujetos a toda una población con un cierto margen de error. Para la selección de la muestra se utilizan procedimientos cuantitativos, numéricos y estadísticos basados en la medición, que permiten cuantificar hasta cierto grado las características de la realidad estudiada.

Este paradigma investigativo por lo general suele utilizar el método hipotético-deductivo. Cabe destacar que en la presente investigación habrá presencia también del paradigma interpretativo también llamado etnográfico y cualitativo, este paradigma defiende la realidad como construida por el hombre sujeto-social, y considera a éste y a su vivencia subjetiva como preceptores y creadores de la realidad.

Para Martínez González (2007), la investigación comprensiva o interpretativa, se sitúa dentro de las corrientes filosóficas interpretativas, existencialistas, y fenomenológicas, basadas en teorías y prácticas de interpretación que busca comprender lo que ocurre en diferentes contextos humanos en función de los que las personas interpretan sobre ellos y los significados que otorgan a lo que les sucede. Su principal finalidad es describir los sucesos que ocurren en la vida de un grupo, dando importancia a su organización social, a la conducta de cada sujeto en relación con la de los otros miembros del grupo, y a la interpretación de los significados que tienen estas conductas en la cultura de dicho grupo porque, en definitiva, se considera que es lo que influye sobre las reacciones y los comportamientos de las personas. En este tipo de estudios son comunes los estudios de casos.

En este tipo de investigación el lenguaje juega un papel fundamental, y es considerado como un medio hacia el entendimiento, lo que requiere que el investigador utilice y entienda dos lenguajes, el propio y el de las personas que le proporcionan la información, para que pueda interpretar correctamente lo que sucede en el contexto de la investigación.

En este sentido el Paradigma de investigación Interpretativo es una perspectiva o modo de concebir la realidad. Desde esta perspectiva, entre el investigador y el hecho que se estudia se construye una relación dialéctica en cambio el positivismo mantiene que todo conocimiento científico se basa sobre la experiencia de los sentidos sólo puede avanzarse mediante la observación y el experimento, asociados al método científico.

9.4. Enfoque de la investigación

En el proceso de realización de la presente investigación se utilizaron los enfoques cuantitativos y el cualitativo, con un carácter mixto como enfoque dominante. Durante el desarrollo de la investigación primero se aplicó el enfoque cuantitativo, en este enfoque “los datos son producto de mediciones y se presentan mediante números y se deben analizar a través de métodos estadísticos “(Hernández

Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, p. 4). Este enfoque investigativo permitió la aplicación de una encuesta a los colaboradores de la Empresa Farmacéutica Centroamericana S.A.

De igual manera hubo presencia del enfoque cualitativo. El adoptar este enfoque de investigación, permitió al investigador analizar el conjunto del discurso entre los sujetos y la relación de significado para ellos, según contextos culturales, ideológicos y sociológicos. En pocas palabras, el enfoque de investigación cualitativa construye el conocimiento, gracias al comportamiento entre las personas implicadas y toda su conducta observable.

De acuerdo con los planteamientos teóricos de (Rodríguez Gómez & García Jiménez, 1996) sobre la investigación cualitativa, consideran que este tipo de investigación se plantea por un lado que, observadores competentes y cualificados pueden informar con objetividad, claridad y precisión acerca de sus propias observaciones del mundo social, así como de las experiencias de los demás. Por otro, los investigadores se aproximan a un sujeto real, un individuo real, que está presente en el mundo y que puede, en cierta medida, ofrecernos información sobre sus propias experiencias, opiniones, valores. Esto se puede lograr por medio de un conjunto de técnicas o métodos como las entrevistas, estudios de casos o el análisis documental. En fin, el investigador puede fundir sus observaciones con las observaciones aportadas por otros investigadores.

Cabe destacar que la presente investigación tiene un enfoque dominante, es decir, se hace uso del enfoque cualitativo, pero también se aplica el enfoque metodológico cuantitativo. Sin embargo, el enfoque que tiene mayor predominio y presencia es el cuantitativo, por las técnica e instrumento investigativo que se utilizó. Lo que lleva a determinar que el enfoque de esta investigación es dominante. Así lo determina (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2003), que este tipo de estudios “se desarrolla bajo la perspectiva de algunos de los dos enfoques, en el cual prevalece, y la investigación mantiene un componente del otro enfoque” (p.20).

Destaca que podría tratarse de un estudio cualitativo, pero que también podría agregársele un componente del cuantitativo.

9.5. Tipologías de la investigación

Tipo de investigación según su finalidad

Una vez que se han definido los objetivos investigativos y el enfoque de la investigación, se determinó que la finalidad del presente estudio es *aplicada*, pues en ella se estudiarán problemas específicos, para tratar de brindar soluciones pertinentes de acuerdo a la situación investigada, para transformar las condiciones de un hecho que nos preocupa.

Según Sánchez Espinoza (2004)

Este tipo de estudios se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren... depende mucho de la investigación básica porque depende de los resultados y avances de esta última (P.52).

Grado de profundidad de la investigación

La presente investigación según nivel de profundidad es correlacional, ya que “este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular” (Hernández et al 2010, p.81). Los estudios correlacionales, son procedimientos investigativos en los cuales se trata de determinar la relación existente entre dos o más variables de estudio, manipulándolas específicamente y no físicamente, permitiendo al investigador obtener conclusiones de las relaciones entre conceptos.

En este estudio se analizó como podría incidir la propuesta de un plan de acción para la prevención del acoso laboral en los colaboradores de la “Empresa Centroamericana Farmacéutica S.A”, ubicada en la ciudad de Managua durante el primer semestre del año 2023. Sin embargo, el estudio tiene también elementos de

investigación de tipo descriptivo, ya que según (Bernal, 2006, pág. 113), “la mayoría de los estudios tienen, de una u otra forma, aspectos de carácter descriptivo”.

Investigación según el contexto

Por su contexto, la presente investigación es no experimental y corresponde a un estudio de campo, este tipo de estudios por lo general “observa fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlo, se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador, lo que lleva a determinar que la presente investigación según el contexto es de campo, este tipo de estudios se “apoya en informaciones que provienen de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones” (Sánchez Espinoza, 2004, p.53).

Investigación según el alcance temporal

La presente investigación, es de tipo no experimental y por su alcance temporal es transversal o transeccional, este tipo de estudios recolectan datos o información en un momento dado o en un tiempo único ya que se realiza para el periodo correspondiente al primer semestre del año 2023.

9.6. Variables

Las variables del presente informe se encuentran descritas en la matriz de operacionalización de variables, las que mencionamos a continuación:

- a) Acoso laboral:
- b) Impacto del acoso psicológico laboral y social:
- c) Proceso de planificación
- d) Impacto del plan acción

9.7. Población y muestra

9.7.1. Población

La población es el conjunto formado por todos los datos estadísticos u observaciones referidas a una investigación que se desea realizar. Para Lepkowski

(2008), citado por Hernández (2014), “. Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”. (p.79).

Para Latorre (2003), “la población es el conjunto de todos los individuos (objetos, personas, eventos, entre otros), en los que se desea estudiar el fenómeno. Estos deben reunir las características de lo que es objeto de estudio”.

La población en el presente estudio está conformada por 19 colaboradores de la “Empresa Farmacéutica Centroamericana S.A”, que equivale a 100% de trabajadores. Del departamento de administración financiera está dividida en un gerente financiero, un contador general, contador B, y dieciséis auxiliares contable.

9.7.2. Muestra

La muestra es una parte de los elementos de la población, es decir es un subconjunto de la población, suficientemente representativa de la población.

De acuerdo a (Rodríguez & Roquet, 2009) explican que: debido a razones prácticas (tiempo, costo y complejidad), salvo en el caso de poblaciones pequeñas, en los procesos de investigación cuantitativa se selecciona una muestra representativa de la población a la cual se quieren generalizar los resultados del estudio. En cambio, en las investigaciones de corte cualitativo el criterio de representatividad de la muestra no es necesario, puesto que éstas no pretenden realizar generalizaciones. (p. 28).

Siguiendo la misma línea para Hernández et al. (2014), “la muestra en el proceso cualitativo, es un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea estadísticamente representativos del universo o población que se estudia. Es decir, que la muestra es no probabilística, conocida también como “guiadas por uno o varios propósitos”, es dirigida a un subgrupo de la población en que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación” (p.366).

Asimismo, Hernández et al. (2014), expresan que la elección de las muestras no probabilísticas no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador. El muestreo utilizado fue por conveniencia denominado también intencional, de voluntarios o por oportunidad.

Aquí el procedimiento no es mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación. Elegir entre una muestra probabilística y una no probabilística depende del planteamiento del estudio, del diseño de investigación y de la contribución que se piensa hacer con ella.

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado, y Bautista Lucio, (2014) afirman que para el proceso cuantitativo “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población” (P. 173).

Los autores antes mencionados afirman también que las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación.

Debido a lo antes mencionado para el presente estudio se seleccionó una muestra no probabilística a la corresponde 19 personas del área de administración financiera de la “Empresa Farmacéutica Centroamericana S.A”.

9.8. Validez de contenido de los instrumentos de recogida de datos

De acuerdo con Hernández Sampieri et al (2010), la confiabilidad de un instrumento “se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que se pretende medir” (P.200). Para Escobar Pérez & Cuervo Martínez (2008), la validez de contenido de un instrumento consiste en qué tan adecuado es el muestreo que hace una prueba del universo de posibles conductas, de acuerdo con los que se pretende medir. La validez de contenido es un componente importante de la estimación de la validez de inferencias derivadas de los puntajes de las pruebas, ya que brinda evidencia acerca de la validez de constructo y provee una base para la construcción de formas paralelas de una prueba en la evaluación a gran escala.

Para establecer un posible universo de reactivos se requiere tener una adecuada conceptualización y operación del constructo, es decir, el investigador debe especificar previamente las dimensiones a medir y sus indicadores, a partir de los cuales se analizan los ítems. Los ítems deben capturar las dimensiones que la prueba pretende medir. El constructo medido por el instrumento y el uso que se le dará a las puntuaciones obtenidas son aspectos fundamentales tanto para la estimación como para la conceptualización de la validez de contenido.

9.8.1. Juicio de expertos

Para Escobar Pérez & Cuervo Martínez et al (2008), la validez de contenido generalmente se evalúa a través de un panel o juicio de expertos, y en raras ocasiones la evaluación está basada en datos empíricos. El juicio de expertos se define como una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones. La identificación de las personas que formarán parte del juicio de expertos es una parte crítica en este proceso. Los autores anteriores también proponen los siguientes criterios para seleccionar a los expertos: a) Experiencia en la realización de juicios y toma de decisiones basada

en evidencia o experticia (grado, investigaciones publicaciones, posición, experiencia y premios, entre otras), b) reputación en la comunidad, c) disponibilidad y motivación para participar, y d) imparcialidad y cualidades inherentes como confianza en sí mismo y adaptabilidad. También consideran que los expertos pueden estar relacionados por educación similar, entrenamiento, experiencia, entre otros.

Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento; sin embargo, la decisión sobre qué cantidad de expertos es el adecuado varía entre autores. Unos consideran que el margen puede estar entre dos a veinte expertos, (Escobar Pérez & Cuervo Martínez, 2008, p.29), consideran que diez brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento. Si un 80% de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento.

La presente investigación estuvo validada por seis expertos, los cuales se detallan en páginas posteriores.

9.8.2. Fiabilidad de la información al recolectar los datos

Los conceptos de fiabilidad y validez son claves cuando se trata de analizar la calidad de la información que se recoge con los procedimientos que existen a tal fin, ya sean test, cuestionarios, entrevistas, observaciones, etc. Porque de la calidad de la información depende que se llegue a extraer conclusiones precisas y adecuadas sobre la realidad que se quiere investigar.

La confiabilidad se define según (Oviedo & Campos, 2005), como el grado en que un instrumento de varios ítems mide consistentemente una muestra. La medición consistente se refiere al grado en que una medida está libre de errores. El coeficiente de confianza se expresa con la letra r e indica la fuerza de la asociación. El valor r varía entre -1 y +1, un valor de 0 indica que no existe relación entre los

dos puntajes, mientras que un valor cercano a -1 a +1 indica una relación muy cercana, negativa o positiva, respectivamente. Un valor positivo indica que las personas con puntaje alto en una primera aplicación de la escala también puntuarán alto durante la segunda ocasión.

(Parajón Guevara, 2017), define la fiabilidad como la “precisión y estabilidad de la información, y como una aproximación al análisis y control de los errores que se pueden cometer al recoger información con una técnica dada, debido a sus imperfecciones” (pág. 80), los errores o imperfecciones pueden ser producto de la longitud del instrumento, la dificultad de sus ítems y su capacidad de discriminación, así como las características y variabilidad del grupo que emite la información.

También hay que tener presente que los posibles errores en la recogida de información no solo proceden de las limitaciones de la técnica, sino también de factores asociados al propio sujeto que emite la información, tales como errores de interpretación de la información, falta de sinceridad en las respuestas etc. Este tipo de errores se suelen llamar errores aleatorios porque son difíciles de prevenir y controlar.

9.8.3. Métodos de análisis de la fiabilidad

(Martínez González, 2007), plantea tres métodos de análisis de fiabilidad de los instrumentos de recogida de información durante el proceso investigativo:

- a) El primero consiste en estudiar el grado de estabilidad en los datos que se recogen al aplicar el mismo instrumento en dos o más momentos diferentes sobre los mismos sujetos y en las mismas condiciones. Para Hernández Sampieri et al (2010) la confiabilidad de un instrumento se refiere al “grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (P. 200).
- b) El segundo consiste en analizar la fiabilidad a través del grado de equivalencia que se puede establecer entre los datos aportados por dos

instrumentos que no son idénticos pero que guardan entre sí mucha similitud, hasta el punto de considerarlos equivalentes o intercambiables.

- c) Y el tercero consiste en valorar el grado de consistencia interna que hay en la información que se recoge al aplicar a los sujetos una sola técnica una sola vez, es decir, se trata de analizar la relación y coherencia que guardan entre sí las respuestas de los sujetos en la prueba aplicada.

9.8.4. Alfa de Cronbach

Con el objetivo de determinar la confiabilidad de los cuestionarios que se aplicaron durante el proceso de recolección de información se utilizó el método de análisis Alfa de Cronbach.

De acuerdo con Oviedo & Campos (2005), el coeficiente Alfa fue descrito en 1951 por Lee J. Cronbach. Es un índice usado para medir la confiabilidad del tipo consistencia interna de una escala, es decir, para evaluar la magnitud en que los ítems de un instrumento están correlacionados. Es decir, alfa de Cronbach es el promedio de las correlaciones entre los ítems que hacen parte de un instrumento. También se puede concebir como la medida en la cual algún constructo, concepto o factor medido está presente en cada ítem. Generalmente un grupo de ítems que explora un factor común muestra un elevado valor de alfa de Cronbach.

La popularización del coeficiente de alfa de Cronbach se debe a la practicidad de su uso, ya que requiere una sola administración de la prueba. Además, tiene la ventaja de corresponder a la media de todos los posibles resultados de la comparación que se hace en el proceso de dividir en mitades una escala.

La forma más sencilla de calcular el valor de alfa de Cronbach es multiplicar el promedio de todas las correlaciones observadas en los ítems por el número de ítem que componen una escala, y luego dividir el producto entre el resultado de la suma de 1 más el producto de la multiplicación del promedio de todas las correlaciones observadas por el resultado de la resta de 1 al número de ítems: $\{a = n \cdot p / 1 + p(n-1)\}$

donde n es número de ítems y p es el promedio de todas las correlaciones. El coeficiente de alfa de Cronbach del instrumento que aplique dio un valor de 0.86 lo que se considera aceptable.

➔ **Fiabilidad**

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	16	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	16	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,866	42

9.8.5. Interpretación del coeficiente Alfa de Cronbach

De acuerdo con Oviedo & Campos (2005), el valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0.70; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja. Por su parte, el valor máximo esperado es 0.90; por encima de ese valor se considera que hay redundancia o duplicidad. Varios ítems están midiendo exactamente el mismo elemento de un constructo; por lo tanto, los ítems redundantes deben eliminarse. Usualmente, se prefieren valores de alfa entre 0.80 y 0.90. Sin embargo, cuando no se cuentan con un mejor instrumento se pueden aceptar valores inferiores de alfa de Cronbach, teniendo siempre presente esta limitación.

Oviedo y Campo, aconsejan necesario tener en cuenta que el valor de alfa es afectado directamente por el número de ítems que componen una escala. A medida que se incrementan el número de ítems, se aumenta la varianza sistemáticamente colocada en el numerador, de tal suerte que se obtiene un valor sobreestimado de

la consistencia de la escala. De igual manera, el valor de alfa de Cronbach se puede sobrestimar sino se tiene en cuenta el tamaño de la muestra: a mayor número de individuos que completen una escala, mayor es la varianza esperada.

Sin embargo, Hernández Sampieri, et al (2010) plantea respecto a la interpretación de los distintos coeficientes mencionados señala que no hay una regla que indique a partir de qué valor tiene o no fiabilidad un instrumento. Más bien, el investigador calcula su valor, lo reporta y lo somete a escrutinio de los usuarios del estudio u otros investigadores. Pero podemos decir (de forma más o menos general) que si se obtiene 0.25 en la correlación o coeficiente, esto indica que una confiabilidad baja; si el resultado es de 0.50, la fiabilidad es media o regular. En cambio, si supera el 0.75 es aceptable, y si es mayor a 0.90 es elevada.

9.8.6. Uso del coeficiente alfa de Cronbach

El coeficiente alfa de Cronbach es una propiedad inherente del patrón de respuesta de la población estudiada, no es una característica de la escala en sí misma; es decir, el valor de alfa cambia según la población en que se aplique la escala. Por ello, en los estudios donde se emplee una escala para cuantificar una característica, por muy popular y validada que sea la escala, debe informarse siempre el valor de alfa en esta población y no debemos conformarnos con que solo se diga que mostró una buena consistencia en otros estudios.

Oviedo y Campos (2005), destacan que el coeficiente del alfa de Cronbach tiene gran utilidad cuando se usa para determinar la consistencia interna de una prueba con un único dominio o dimensión, porque si se usa en escala con ítems que exploran dos o más dimensiones distintas, aunque hagan parte de un mismo constructo, so corre el riesgo de subestimar la consistencia interna. En este caso, los autores sugieren que lo más indicado es calcular un valor de alfa de Cronbach para cada grupo de ítems que componen una dimensión o una sub escala o calcular un coeficiente alfa estratificado, lo cual significa que este coeficiente se debe

emplear para conocer la consistencia interna en escala unidireccionales y no en escalas multidimensionales.

Para los instrumentos de la presente investigación, es decir, para determinar la consistencia interna de los cuestionarios que se aplicó a los colaboradores de la “Empresa Farmacéutica Centroamericana S.A”., la consistencia interna se analizó a través de la aplicación de alfa de Cronbach. El cuestionario que se aplicó a los trabajadores tenía las siguientes dimensiones: datos generales y test de Likert con 42 ítem donde 0 es no haber padecido nunca y 4 es si lo ha experimentado mucho, en este test no hay respuestas correctas ni incorrectas.

9.8.7. Métodos y Técnicas de recolección de Datos

9.8.7.1. Métodos Teóricos

Los Métodos Teóricos son una serie de pasos que sigue una ciencia para obtener saberes válidos, es decir que pueden verificarse a través de un instrumento fiable, un investigador obtiene resultados más cercanos a la objetividad.

Estos métodos permiten revelar las relaciones esenciales del objeto de investigación, son fundamentales para la comprensión de los hechos y para la formulación del problema.

Legrá (2018) Afirma que:

Los métodos teóricos argumentan la validez del nuevo conocimiento teórico mediante complejas operaciones racionales y juegan un papel fundamental en la investigación científica pues conducen a descubrir y revelar la esencia del objeto y sus relaciones, las cuales pocas veces son percibidas sensorialmente (P.282).

Este mismo autor también afirma que los métodos teóricos son: el análisis, síntesis, deducción e inducción:

Análisis: consiste en la separación de las partes de un todo a fin de estudiarlas por separado así mismo examinar las relaciones entre ellas.

Síntesis: Es la reunión racional de varios elementos dispersos en una nueva totalidad. El investigador las sintetiza en la imaginación para establecer una explicación tentativa que será puesta a prueba.

Deducción: Parte de un marco general de referencia y se va hacia un caso en particular en la deducción se comparan las características de un caso jeto con la definición que se ha acordado para una clase determinada de objetos y fenómenos.

Inducción: En la inducción se trata de generalizar el conocimiento obtenido en una ocasión a otros casos u ocasiones semejantes que pueden presentarse en el futuro o en otras latitudes. La inducción es una de los objetivos de la ciencia.

9.8.7.2. Métodos Empíricos

Legrá et al. (2018) afirma que, en el desarrollo de las etapas del proceso investigativo, especial en la etapa de recolección de datos de la información, requiere el uso de métodos que permitan el contacto con el fenómeno de estudio y posibiliten el acceso a la información que demanda la investigación para el logro de los objetivos. A estos tipos de métodos se les llama métodos empíricos. Se denominan de esta manera por su vinculación directa con la realidad y del fenómeno investigado. Entre los métodos empíricos se encuentran la observación, la encuesta, entrevista, cuestionario, el experimento, las pruebas o test y la sociometría.

Los métodos empíricos utilizados en la presente investigación para recolección de la información son las siguientes:

Test o escalas de Likert el cual consiste en una serie de enunciados y permite evaluar en qué grado una persona está de acuerdo o en desacuerdo con ellos. Es una manera común de evaluar actitudes, opiniones y más. Ver en Anexo No. 1

Entrevista al igual que la encuesta y la observación es un método empírico que permite registrar información del fenómeno que se estudia. Es la relación directa establecida entre el investigador y objeto de estudio con el fin de obtener testimonios orales.

En la presente investigación la entrevista será dirigida a los colaboradores del área administrativa financiera. Esta contiene una serie de preguntas cerradas, para poder conocer las formas en que se ha venido desarrollando el Acoso Laboral. Ver en Anexo No. 2.

9.9. Proceso de validación del contenido de los instrumentos de investigación

Como se expresó en páginas anteriores, la validez del contenido de los instrumentos de investigación son un componente importante, esto brinda evidencia acerca de la validez de constructo y provee una base para la construcción de formas paralelas de una prueba en la evaluación a gran escala.

Con base en los planteamientos teóricos de Hernández-Sampieri (2010) y de Escobar y Cuervo (2008) se procedió a la selección de los expertos que dieron validez al contenido de los instrumentos de investigación. A nivel nacional e internacional (Honduras) se seleccionaron profesionales que dieron fe de la validez del contenido del cuestionario a graduados y empleadores, así como la guía de entrevista. El criterio de selección de los expertos fue, que estos fueran expertos en Educación, Investigación y administración, al respecto todos cumplieron con los requisitos establecidos por el investigador.

A continuación cuadro síntesis de los expertos que dieron validez a los instrumentos. Cabe mencionar que los instrumentos se enviaron a cinco expertos.

Área del conocimiento	Número	Institución
Metodología de la investigación	2	Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN -Managua).
Expertos en administración	2	Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán (UPNFM-Honduras). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN -Managua).
Experto en Lengua y Literatura	1	Ministerio de Educación (MINED).
Experto en psicología	1	Universidad Nacional Politecnica (UNP)
Total	6	

Tabla 2. Expertos que validaron los instrumentos de investigación (Fuente elaboración propia).

En la matriz de evaluación de los cuestionarios, los expertos analizaron la relación que existía entre la dimensión con cada ítem de los cuestionarios y luego asignaron una calificación según los indicadores que se les brindó los cuales eran suficiencia, calidad, coherencia y relevancia. La tabla tenía un espacio en el lado derecho donde los expertos podían escribir sus comentarios respecto a cada ítem de los cuestionarios analizados.

Los instrumentos de investigación se les enviaron a los expertos a inicios del mes de enero 2022 y retornaron con las observaciones, a mediados de ese mes. Una

vez que se recogieron los documentos de los expertos, se procedió a incorporar las observaciones dadas en cada uno de los ítems de los cuestionarios. Cabe destacar que no fue posible incorporar todas las observaciones brindadas por algunos expertos, ya que, si se hacía tal y como ellos lo planteaban en sus comentarios, la investigación corría el riesgo de convertirse en un estudio longitudinal, por otro lado, tardaría más del tiempo previsto, ya que algunos expertos mandaban incluso a transformar los objetivos de la investigación. Sin embargo, en su mayoría las observaciones se incorporaron a los cuestionarios. Ver anexos

Incorporadas el 95% de las observaciones dadas por los expertos, se obtuvo el cuestionario final a aplicar a los colaboradores de la Empresa Farmacéutica Centroamericana S.A.

9.10. Técnicas de análisis e interpretación de datos.

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos son medios que se utilizan para medir el comportamiento y atributos de la variable en este sentido Hernández et al. (2014), expresa que “recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico” (P.274).

El procedimiento para la realización de la investigación objeto de estudio fue a través de:

- a) Selección del problema y la formulación de los objetivos, justificación y delimitación del tema.
- b) Solicitud de permiso a la gerencia de la “Empresa Farmacéutica Centroamericana S.A”.
- c) Selección de los antecedentes relacionados con la investigación y las diversas teorías que sustentó para conformación del marco teórico.
- d) Determinación de la metodología a seguir en la investigación: tipo de estudio, diseño y población.

Para procesar y analizar la información se siguió el siguiente procedimiento:

- a) Para el test se aplicó al personal de la gerencia financiera los cuales conocen si existe el acoso laboral, las respuestas brindadas se procesarán en el programa Spss versión 24 con el objetivo de realizar las respectivas interpretaciones de los resultados.
- b) En el caso de la entrevista fue realizada al gerente pues es quien conoce si existen denuncias por acoso laboral de manera directa o indirecta, las respuestas bridas se procesaron en una matriz en donde esta tendrá la pregunta realizada y la respuesta dada, así como un primer análisis y comprensión de los resultados.

X. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presentan los datos obtenidos a partir de la aplicación de una entrevista dirigida a la gerente financiera, contador general y contador B, así como la aplicación de encuestas a dieciséis analistas contables ubicados en el área contable de la Empresa Farmacéutica Centroamericana S.A.

Cabe destacar que el análisis practicado a las encuestas de los colaboradores es enteramente cuantitativo; para su realización se utilizaron los programas estadísticos SPSS versión 24, para la construcción de la base de datos y el procesamiento de los datos, puesto que se realizó cruces de variables donde se consideró oportuno.

La recolección de información facilitó el poder escoger cualquier dato y compararlo entre diferentes grupos de edades, géneros, etc. Los autores principales son los colaboradores del área contable de la Empresa Farmacéutica Centroamericana S.A.

Adicionalmente se hizo uso de los programas Microsoft Word y Excel versión 2016 para la elaboración y diseño de los gráficos y cuadros que se presentan en la investigación.

El análisis del presente apartado tiene como objetivo la identificación de las formas de acoso Laboral presentes en la “Empresa Farmacéutica Centroamericana S.A”, así como la evaluación de las fortalezas y debilidades de los procesos administrativos que se encargan de recepcionar y dar seguimiento a las denuncias de acoso laboral.

Según los datos obtenidos en la encuesta practicada se determinó que los trabajadores del área contable de la Empresa Farmacéutica Centroamérica están experimentando la presencia de violencia psicológica. Del mismo modo las respuestas brindadas muestran indicios que existe acoso laboral vertical de tipo descendiente.

En cuanto a la existencia de algún caso de acoso laboral los informantes refieren que lo que más común entre trabajadores que tienen un mismo es algún tipo de choques mediante palabras, estos mismos informantes manifiestan que en ocasiones las conductas de acoso laboral provienen de autoriales superiores.

En relación a la existencia de un protocolo de prevención y actuación contra el acoso laboral se puede mencionar que los informantes no conocen si existencia un plan o protocolo de prevención contra el acoso laboral. Estos mismos entrevistados dicen que debería ser algo en lo cual recursos humanos debería de trabajar y poner en marcha para mejorar la estabilidad emocional de todos los trabajadores.

Respecto a la evaluación de riesgos psicosociales es también una práctica que no realiza la Empresa Farmacéutica S.A, en este sentido es meritorio destacar que la evaluación de los riesgos psicosociales nos permite generar orientaciones y abordajes de estos factores, como organización, a través de la adopción de medidas de mejora que permitan fortalecer aquellos aspectos que pudiesen fomentar el

bienestar y la salud, así como desarrollar acciones para disminuir y controlar este tipo de riesgos.

En cuanto al conocimiento si alguno de los trabajadores han estado en tratamiento psicológico estos mismos refieren conocer un caso de una subordinada que iba a a sesiones psicologías las cuales eran producto de estrés laboral, el tiempo de duración no se sabe. Cabe mencionar que el acoso laboral puede tener un gran impacto en la eficiencia del colaborador, afectando no sólo su desempeño, también puede verse afectada su salud debido a la desconfianza en sus capacidades profesionales, de igual manera la víctima puede llegar a desarrollar culpabilidad.

En las siguientes páginas se describen los principales resultados y hallazgos encontrados a partir de la aplicación de encuestas practicadas a colaboradores de la Empresa Farmacéutica Centroamericana S.A. El análisis y discusión de los resultados están organizados de acuerdo a los acápite que se contemplaron en el instrumento administrado:

1. Datos generales de los(as) colaboradoras (e)
2. Situaciones de acoso laboral que puedo haber sufrido durante el trabajo

A. Datos Generales

En este primer acápite se describen de forma general los datos generales de los informantes de la investigación, en los gráficos y cuadros siguientes se muestra el sexo, edad, estado civil, grado académico, puesto de trabajo y tiempo laborado en la empresa.

Sexo de los informantes

Sexo de los graduados de Educación Comercial		
Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	10	62.5%
Masculino	06	37.5%
Total	16	100%

Tabla 1. Sexo de los informantes. Fuente elaboración propia.

El cuadro anterior evidencia que los colaboradores de la Empresa Centroamericana Farmacéutica S.A, en el área de financiera contable la mayoría corresponde al sexo femenino con un 62.5% de la población encuestada. Por otro lado, el 37.5% de los informantes corresponde al sexo masculino. Es importante señalar que las mujeres predominan en el área financiera contable, es importante mencionar que no solamente en el área antes mencionada las féminas son mayoría, sino que es una constante en los demás departamentos.

Edad de los colaboradores

Edad de los colaboradores		
Edad	Frecuencia	Porcentaje
22-30	11	68.75%
31-39	2	12.50%
40-48	2	12.50%
49-57	1	6.25%
Total	16	100%

Tabla 2. Edad de los encuestados Fuente elaboración propia.

En el cuadro dos, esta referido a la edad de los colaboradores, se observa en el primer renglón el porcentaje de informantes que se encuentran en el rango de edades de 22 y 30 años, esto corresponde al 68.75% del total de colaboradores. En el segundo renglón se ubica el porcentaje que pertenece al rango de edad de 31 a 39 años, que equivale a 12.50%, posteriormente se ubican los informantes entre 40 y 48 años que equivale al 12.50%, en una cuarta posición se encuentran los

informantes que tienen edad entre 49 y 57 años con 6.25%. Es una población relativamente joven. Dicho de otra forma, estos informantes empezaron a laborar en edades que oscilan entre 20 y 25 años, lo que constituye la edad esperada para iniciar una vida laboral activa, cabe mencionar que estos informantes en su mayoría son impetuosos y responsables. Es importante mencionar que el 31.50% de los informantes tiene edades entre 31 y 57 años, son colaboradores que tienen más de diez de trabajar para Empresa Centroamericana Farmacéutica S.A.

Estado Civil

Estado civil		
Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	10	62.50%
Casados	6	37.50%
Divorciado	0	0%
Unión de hecho estable	0	0%
Total	16	100%

Tabla 3. Estado Civil. Fuente elaboración propia.

El cuadro número tres tiene la información referida al estado civil de los informantes, la mayor distribución porcentual se encuentra concentrada en la categoría soltero, que se expone a través del 62.50% de los colaboradores. Seguidamente se observa que la categoría casada que alcanza una distribución del 37.50%, no hubo respuestas para opción unión de hecho estable y divorciado.

Este cuadro refleja que la mayor parte de los informantes son solteros, lo que quizás tenga su razón de ser en el hecho de que estos informantes tienen edades entre 22 a 30 años, actualmente en este rango de edades no es normal tener una relación de matrimonio, contrario a los que afirman estar casados y que tienen un rango de edad entre 31 a 57 años.

Grado académico

Grado académico		
Grado académico	Frecuencia	Porcentaje
Educación primaria	0	0%
Bachiller	06	62.50%
Licenciado	10	37.50%
Máster	0	0%
Total	16	100%

Tabla 4. Grado académico. Fuente elaboración propia.

El cuadro número cuatro tiene la información referida al grado académico de los informantes, la mayor distribución porcentual se encuentra concentrada en la categoría licenciado, que se expone a través del 62.50% de los colaboradores. Seguidamente se observa la categoría bachillera con un rango de 37.50%. No hubo respuestas para la categoría educación primaria y máster.

Este cuadro refleja que la mayor parte de los informantes son licenciados, lo que quizás tenga su razón de ser en el hecho de que estos colaboradores tienen edades entre 25 a 57 años de edad, lo que constituye las edades esperadas para tener una carrera universitaria culminada en cambio los informantes que tienen edades entre 22 a 24 años tienen grado académico de bachiller, pero actualmente están cursando estudios universitarios.

Puesto de trabajo

Puesto de trabajo		
Puesto de trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Asistente financiero	1	6.25%
Auxiliares contables	15	93.75%
Total	16	100%

Tabla 5. Puesto de trabajo. Fuente elaboración propia.

El cuadro cinco tiene la información referida al puesto de trabajo, la mayor distribución porcentual se encuentra concentrada en la categoría auxiliar contable, que se expone a través del 93.75% de los colaboradores. Seguidamente se observa la categoría asistente financiero con un rango de 6.25%.

La encuesta fue practica en el área financiera contable por tanto las únicas categorías a marcar en el puesto de trabajo pueden ser asistente financiero y auxiliar contable.

Tiempo de laborar

Tiempo de laborar		
Años	Frecuencia	Porcentaje
1-6	12	75%
7-13	1	6.25%
14-20	2	12.50%
21-27	1	6.25%
Total	16	100%

Tabla 6. Tiempo de laborar. (Fuente elaboración propia)

El cuadro seis tiene la información referida al tiempo de laborar para la institución, en este sentido la mayor distribución porcentual se encuentra concentrada en los trabajadores que tienen entre uno a seis años de antigüedad, posteriormente se encuentran rango de antigüedad comprendida entre catorce y veinte años con un 12.5%, las categorías de 7-13 y 21-27 ambas tienen puntuaciones de 6.25%.

Este cuadro refleja que el 75% de los colaboradores son jóvenes y con poco tiempo de laborar para la institución en este sentido únicamente un 19% tiene una antigüedad mayor a 14 años.

B. Situaciones de Acoso Laboral que usted puede haber sufrido durante su trabajo.

A continuación, se brindan las respuestas de los informantes referentes a una lista de situaciones de Acoso Laboral que pudieron haber sufrido durante su trabajo, en

donde cero significa no haber padecido nunca acoso y cuatro si lo ha experimentado mucho.



Gráfico 1. Sus superiores no le permiten expresar sus ideas (Fuente elaboración propia).

Según la encuesta realizada a los auxiliares contables de la “Empresa Farmacéutica Centroamericana S.A” en relación a la primera interrogante **¿Sus superiores no le permiten expresar sus ideas?** un 62% de los informantes ubican la escala tres “regularmente no dejan expresar sus ideas” y un 19% marca la escala dos “algunas veces”, dicha escala mantiene un mismo porcentaje con la escala cuatro “nunca dejan expresar sus ideas”. Estos valores son preocupantes debido a que la participación de los trabajadores se considera una gran inversión a largo plazo. Ya que las nuevas ideas generan cambios positivos que benefician los resultados de la empresa.



Gráfico 2. *Le interrumpen cuando habla* (Fuente elaboración propia)

La grafica número dos tiene información relacionada así le interrumpen cuando habla un 69% de los encuestados marca la escala tres “regularmente lo interrumpen cuando habla”, y un 25% marca la escala dos algunas veces lo interrumpen y únicamente un participante marca la escala uno “no lo interrumpen cuando habla”. En este sentido es importante no perder la calma. Lo último que debemos permitir es que un diálogo derive en discusión y que nosotros mismos perdamos el control al quedar supeditados por la frustración. Mantener la paciencia y manejar una serie de claves nos permitirá salir airosos de esas situaciones en donde te interrumpen.



Gráfico 3. *Sus compañeros de trabajo no toman en cuenta sus opiniones* (Fuente elaboración propia)

La gráfica número tres esta referida a toma en cuenta de tus opiniones por los compañeros de trabajo, en ese sentido 62% de los informantes marca la escala de tres en la cual regularmente sus compañeros no lo toman en cuenta las opiniones y un 19% marca la escala dos algunas veces y los informantes que marcan la escala uno también pertenece a un 19%. Los datos arrojados en este ítem son valiosos debido que no se está fomentando el respeto.

con respecto al ámbito laboral crea un ambiente de seguridad y cordialidad. Permite aceptar las limitaciones ajenas y reconocer sus virtudes; evita las ofensas y las ironías y no deja que la violencia o el abuso se conviertan en el medio para imponer criterio

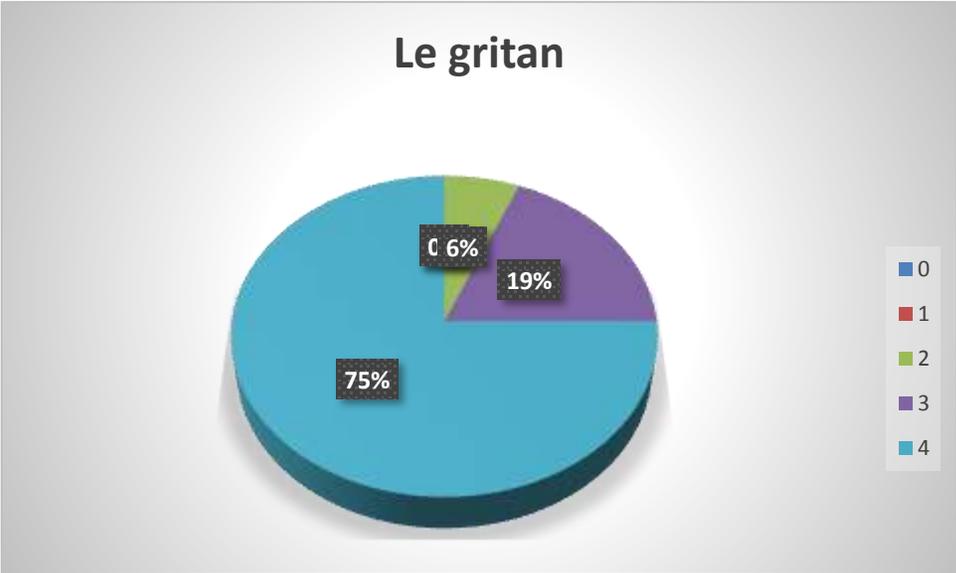


Gráfico 4. Sus superiores le gritan (Fuente elaboración propia)

El gráfico número cuatro contiene información relacionada al grito por parte de los superiores en este sentido un 75% de los informantes manifiesta que si ha experimentan mucho esta situación y un 19% ha experimentado esta situación de forma regular, únicamente un 6% ha experimentado muy poco esta situación.

Este ítem es muy importante para la presente investigación debido a que los datos antes mencionados evidencian que estamos en presencia de una *violencia laboral*. En tal sentido la violencia laboral existe cuando se realiza un ejercicio abusivo de poder. En muchas ocasiones resulta evidente y se manifiesta por ejemplo cuando existe maltrato verbal (insultos gritos, malos modos).



Gráfico 5. Te llaman la atención en publico (Fuente elaboración propia)

En lo que se refiere a los llamados de atención en público lo informantes refieren en 94% que, si se les llama la atención en público, estas repuestas dan indicio a que podemos estar en presencia de un acoso psicológico debido en donde una o varias personas ejercen un maltrato verbal en busca de destruir su reputación y autoestima logrando disminuir su capacidad laboral.



Gráfico 6. Critican su trabajo (Fuente elaboración propia)

El gráfico número seis responde a la pregunta si critican tu trabajo en este sentido un 81% de los informantes afirman que critican su forma de trabajar, en cambio únicamente un 19% sienten que las críticas están dentro de lo normal. Cabe destacar que la mayoría de los informantes sienten que las críticas que hacen los superiores es de tipo destructiva la cual no se centra en la situación, si no que la utilizan como pretexto para dirigirse a la persona, a su identidad y a sus cualidades la cual no tiene por objetivo mostrar una alternativa de mejora.



Gráfico 7. Critican su vida privada (Fuente elaboración propia)

El gráfico siete esta referido a si critican su vida privada es evidente que un 94% de los informantes condensa sus repuestas en que muy poco se entrometen en la vida privada de los trabajadores. Posiblemente estos datos se deban a que, en la Empresa Centroamericana Farmacéutica S, A sus trabajadores únicamente se dedicaban a cumplir con las labores asignadas.

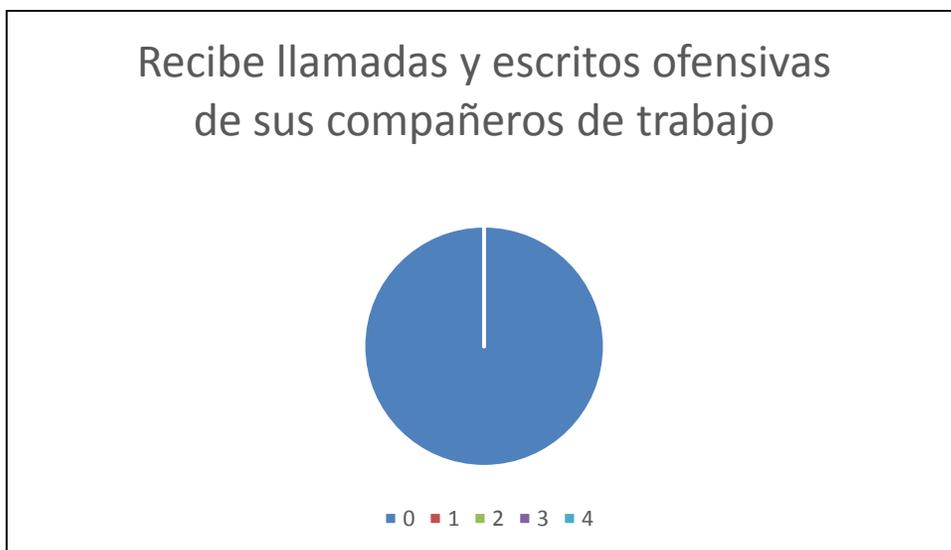


Gráfico 8. Recibe llamadas telefónicas de sus compañeros (Fuente elaboración propia)

El gráfico ocho contiene información relacionada a llamadas telefónicas y notas ofensivas por parte de compañeros de trabajo, en tal sentido el 100% de los encuestados refieren que no reciben llamadas telefónicas y escritos con contenido ofensivo, los datos anteriores evidencia que no existen niveles de acoso entre compañeros de trabajo con cargos de la misma área.



Gráfico 9. Recibe escritos de llamados de atención injustos(Fuente elaboración propia)

El gráfico nueve contiene información relacionada a los llamados de atención injustos, en tal sentido el 88% de los informantes concentra sus respuestas en una escala de entre 3 y 4 lo que indica que casi todos los trabajadores en algún momento han recibido llamados de atención injustos, es importante mencionar que este dato es interesante pues un llamado de atención injusto puede causar estrés, depresión, ansiedad, insatisfacción y mayor rotación de personal.

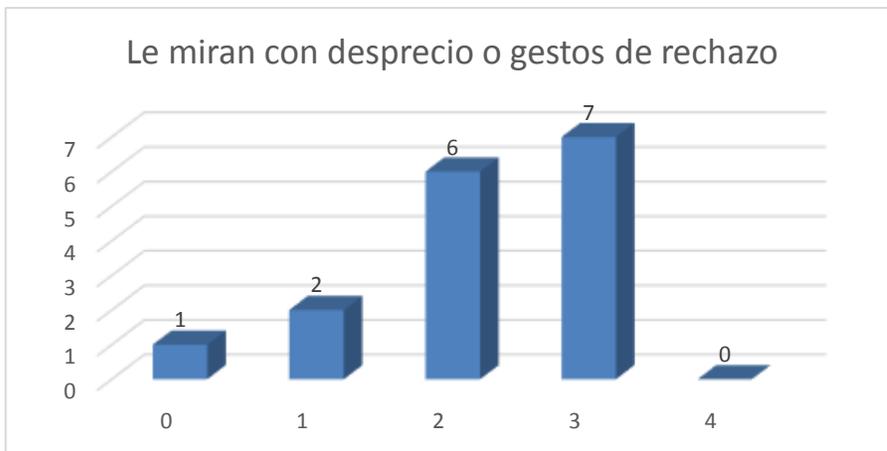


Gráfico 10. Le miran con desprecio o gesto de rechazo (Fuente elaboración propia)

El gráfico diez tiene información relacionada a las miradas de desprecio y gestos de rechazo en tal sentido los informantes concentran sus repuestas en las opciones dos y tres con un 81%, lo que evidencia que existe un porcentaje significativo de

trabajadores que han recibido maltrato a través de gestos y desprecios. Es importante mencionar que los gestos y rechazos son uno de los tratos más dañinos ya pueden generar en los trabajadores desmoralización lo que repercutirá directamente en la productividad en las labores.

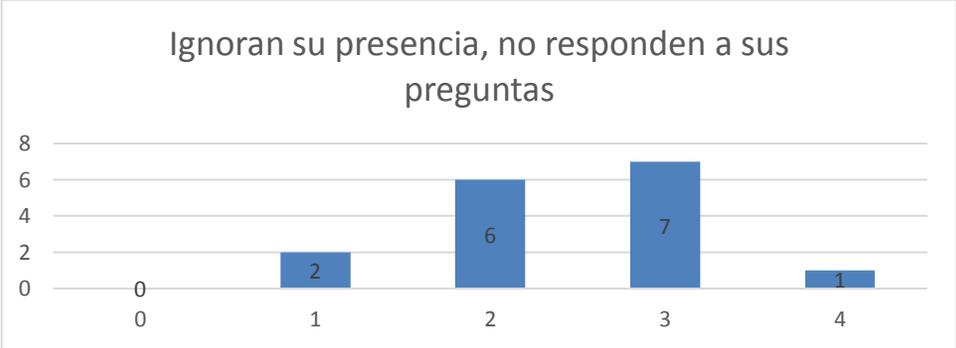


Gráfico 11. Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas

El gráfico once esta referido a ignorar la presencia o ha no responden las preguntas que hacen los trabajadores. Los informantes concentran sus respuestas en las opciones tres y cuatro en un 81%, estos datos evidencian que los trabajadores en algún momento han tenido la mala experiencia de sentirse ignorados. *En tal sentido este tipo de situaciones pueden generar malestar y tener efectos negativos sobre el bienestar de los trabajadores llegando a producir estrés, importante mencionar que este tipo aptitudes corresponde a un tipo de acoso.*

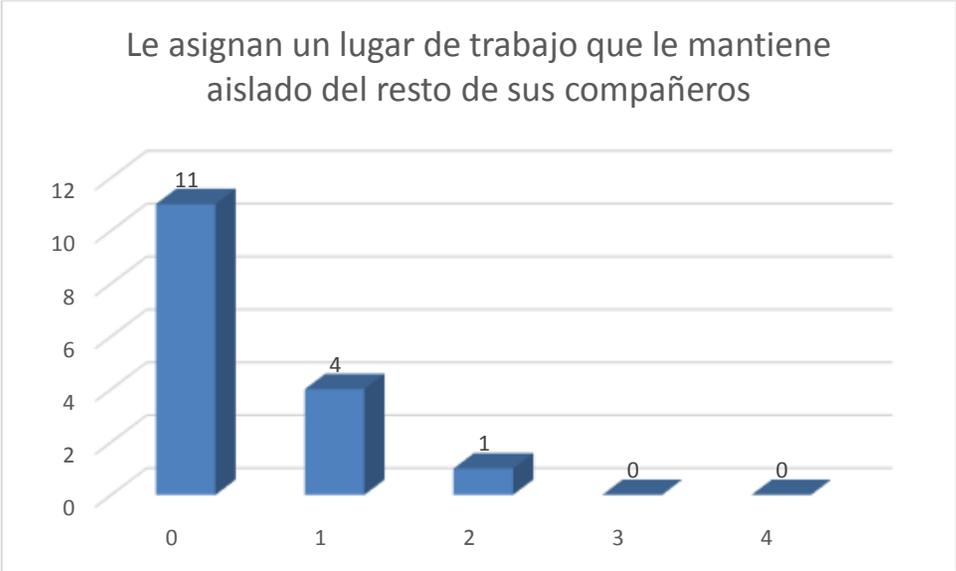


Gráfico 12. Le asignan un lugar de trabajo que lo mantiene aislado(Fuente elaboración propia)

El gráfico número doce está referido a la asignación de un lugar de trabajo que lo mantiene aislado del resto de sus compañeros. En este sentido el 94% de los informantes concentra sus respuestas en las opciones cero y uno, estos datos indican que este tipo de malas prácticas no se dan en la Empresa Centroamericana Farmacéutica S.A.

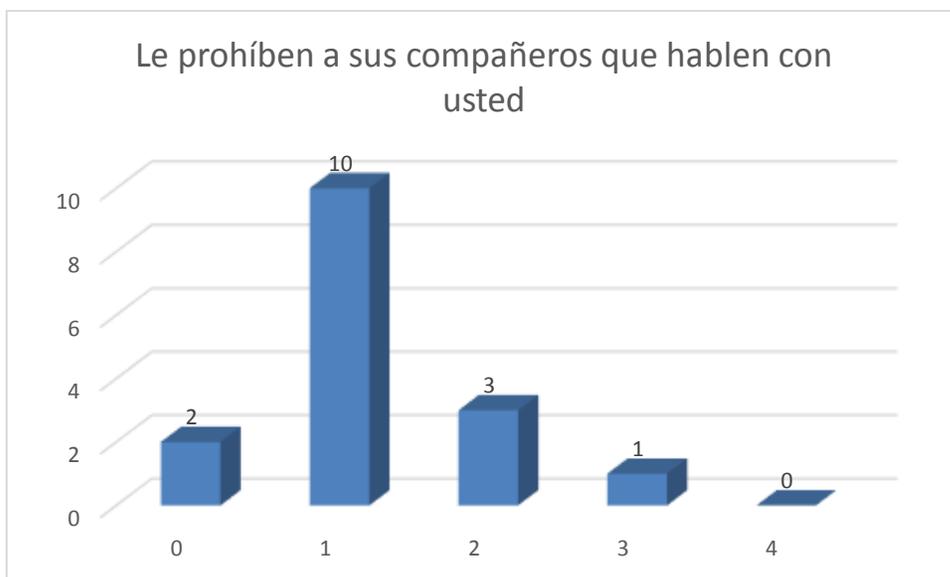


Gráfico 13. Le prohíben a sus compañeros que hablen con usted (Fuente elaboración propia)

El gráfico número trece contiene información referida a la prohibición de sus compañeros para que hablen con usted. Los informantes condensan sus respuestas en un 94% en las opciones 0 a 3, únicamente un 6% afirma que le han prohibido que hablen con algún compañero. Es importante señalar que prohibir que hable con usted es un tipo de acoso laboral la cual se considera como una conducta que provoca una situación de violencia psicológica contra una determinada persona.

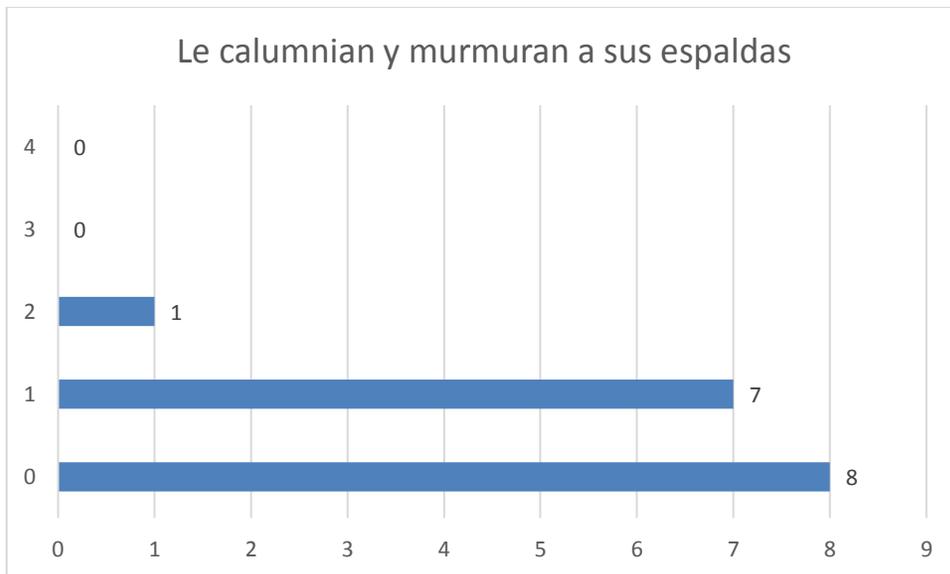


Gráfico 14. *Le calumnian y murmuran a sus espaldas* (Fuente elaboración propia)

El gráfico número catorce está referido a las calumnias y murmuraciones a sus espaldas. En este sentido los informantes contestan con un 50% en la escala de cero al uno, es decir, en algunas ocasiones han murmurado a sus espaldas mientras que, el otro 50% afirma que nunca han murmurado a sus espaldas. Recordemos que algunos efectos de las murmuraciones, en cualquier tipo de actividad, son las causantes de divisiones personales y la pérdida de esfuerzos, además la mayoría de los difunden rumores eligen consciente o inconscientemente justo a los que más les afectara ser el blanco, donde los efectos de las murmuraciones pueden ocasionar serios daños sociales de enorme amplitud.

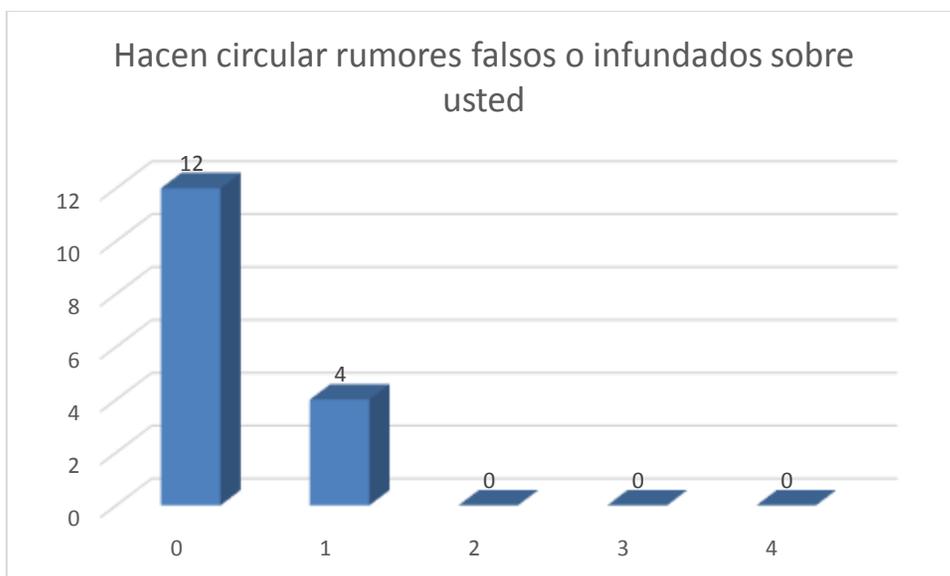


Gráfico 15. Hacén circular rumores falsos sobre usted (Fuente elaboración propia)

El gráfico número quince está referido a la circulación de rumores falsos o infundados sobre usted, en este sentido el 100% de los informantes concentra sus repuestas en las opciones cero y uno. Estos datos muestran evidencia que existe circulación de rumores.

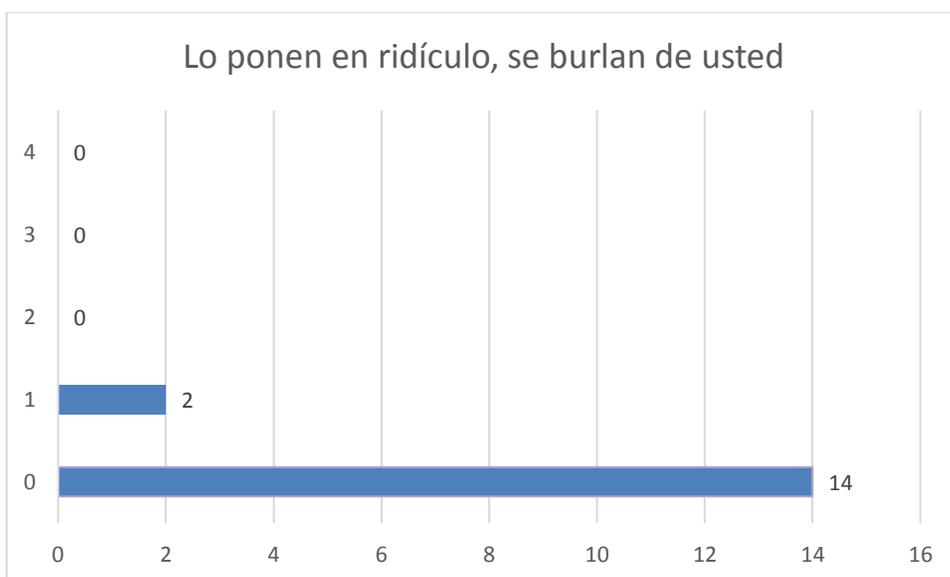


Gráfico 16. Hacén circular rumores falsos sobre usted (Fuente elaboración propia)

El gráfico dieciséis tiene información referida a la a la pues en ridículo o burlas. Un 100% de los encuestados concentra sus respuestas en las opciones cero y uno lo

que muestra evidencia que en muy raras ocasiones les ponen en ridículo o se burlan de los empleados.

Los mismos informantes en un 100% afirman que no existe un acoso o discriminación referido a burlas sobre defectos físicos o deformidad que pueden tener los trabajadores.

En relación al acoso relacionado a la imitación de su forma de andar, su voz, sus gestos, para ponerle en ridículo el 100% de los encuestados marcan las opciones entre cero y uno. Estos datos reflejan que este tipo de acoso es casi nulo en la Empresa Centroamérica Farmacéutica S.A.



Gráfico 17. Se burlan de sus convicciones políticas o sus creencias religiosas (Fuente elaboración propia)

El gráfico número diecisiete está referido a las burlas sobre convicciones políticas o creencias religiosas. Cabe destacar que el 88% de los encuestados refieren que muy pocas veces reciben acoso laboral mediante burlas sobre sus convicciones políticas pero un 12% marca la opción dos y cuatro, estos datos quizás se deban a que en algunas ocasiones hay acoso relacionado a creencias religiosas.

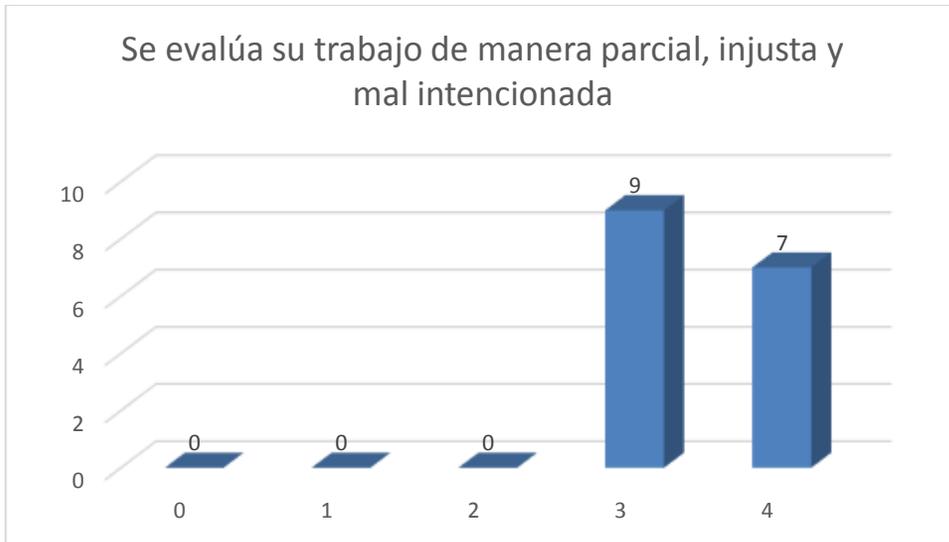


Gráfico 18. Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y mal intencionada (Fuente elaboración propia)

El gráfico número dieciocho contiene información relacionada a la evaluación parcial, injusta y mal intencionada, en relación a este ítem los encuestados concentran sus repuestas en un 100% en las opciones tres y cuatro. Estos datos son relevantes para la presente investigación, debido a que la evaluación del desempeño será realmente efectiva cuando sienta que le ayuda a mejorar en sus tareas y en su crecimiento profesional; no es un método para castigar o incidir en errores.

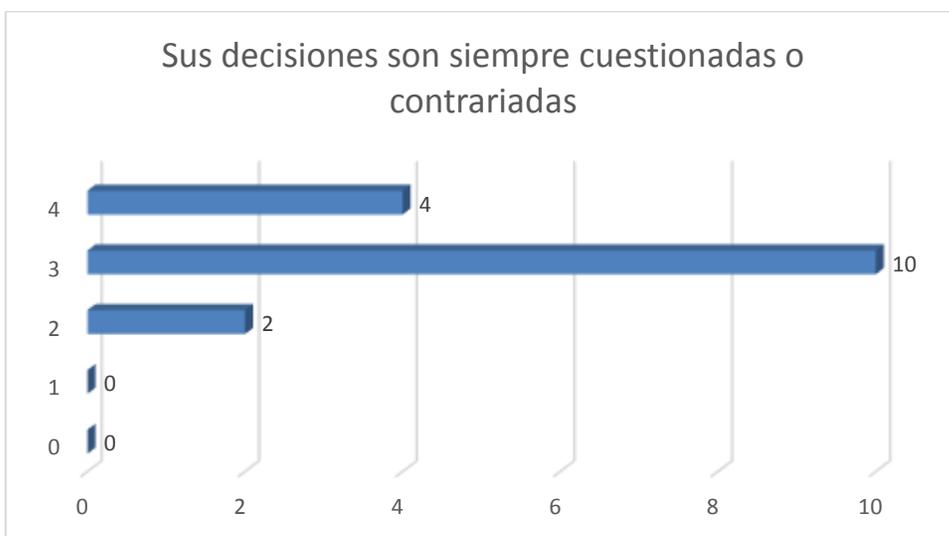


Gráfico 19. Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas (Fuente elaboración propia)

El gráfico número diecinueve contiene información relacionada a los cuestionamientos de sus decisiones en este sentido el 88% concentra su respuesta en las opciones tres y cuatro, lo que indica que constantemente las disposiciones son rechazadas o no tomadas en consideración. Es meritorio destacar que en las organizaciones se planifica, se organiza, y se direccionan o controlan actividades organizacionales, lo cual implica tomar una serie de decisiones. Las disposiciones grandes o pequeñas pueden tener un impacto en el crecimiento y prosperidad, así como, sobre el bienestar de sus empleados, clientes y demás grupos de interés.



Gráfico 20. *Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados (Fuente elaboración propia)*

El gráfico número veinte contiene información relacionada a los acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados. En este sentido el 75% de los encuestados afirman no sufrir ningún tipo de insinuación o gesto sexual en cambio, un 25% afirman que en algún momento sufrieron algún tipo de insinuación muy leve. Cabe destacar que las insinuaciones o gestos sexuales no deseados son una conducta no deseada de naturaleza sexual en el lugar de trabajo, que hace que la persona se sienta ofendida, humillada y/o intimidada.

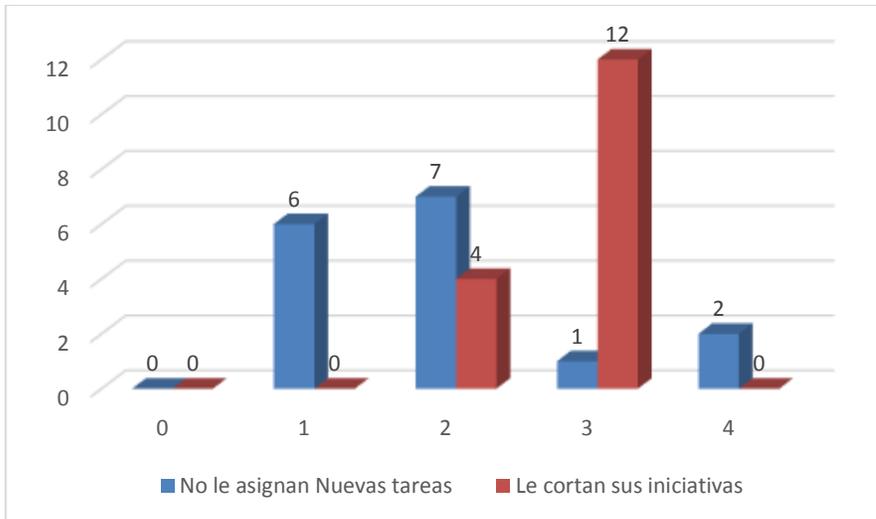


Gráfico 21. No le asignan nuevas tareas, le cortan sus iniciativas no le permiten desarrollar sus ideas (Fuente elaboración propia)

El gráfico número veinte y uno contiene información relacionada a la asignación de nuevas tareas y al desarrollo de ideas e iniciativas. En relación a la primera interrogante el 75% concentra sus repuestas en las opciones cero, uno y dos lo que indica que indica que en el área contable de la empresa Farmacéutica Centroamericana S.A, en raras ocasiones a los empleados se le asignan nuevas tareas. De igual forma un 75% de los encuestados también refieren la opción tres en relación a que les cortan sus iniciativas y no les permiten desarrollar sus ideas.

Es relevante mencionar que la creatividad y la innovación es de vital importancia hoy en día para cualquier empresa que desee superar a la competencia y no quedarse rezagada además de mantener motivados a los propios empleados. Al dar la oportunidad de apoyar la participación, de establecer un entorno inspirador y de ofrecer recompensas adecuadas, puedes hacer que las grandes ideas de los miembros de tu equipo fluyan como nunca antes había sucedido.

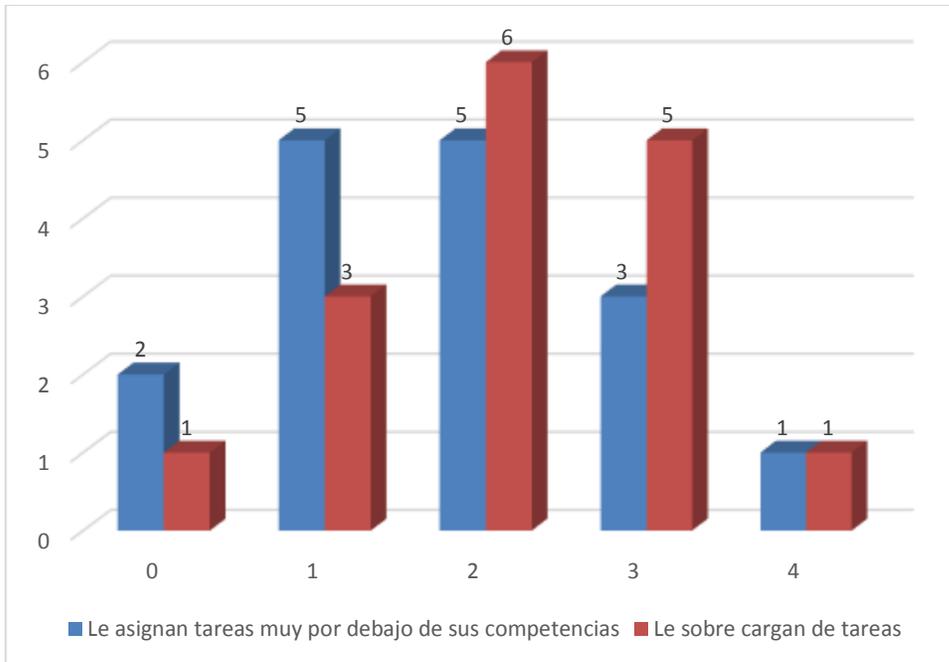


Gráfico 22. Le asignan tareas muy por debajo de sus competencias; le sobre cargan de tareas (Fuente elaboración propia)

El gráfico veinte y dos contiene información relacionada a la asignación de tareas que están por debajo de sus competencias y al sobre cargo de tareas. En relación a la primera interrogante los informantes presentan datos homogéneos, pues el 50% de los encuestados refieren que en ocasiones les asignan tareas que están por debajo de sus conocimientos, habilidades y destrezas, en cambio un 62.5% de los mismo encuestados si tienen la percepción que los sobre cargan de tareas casi siempre fuera de la jornada laboral.

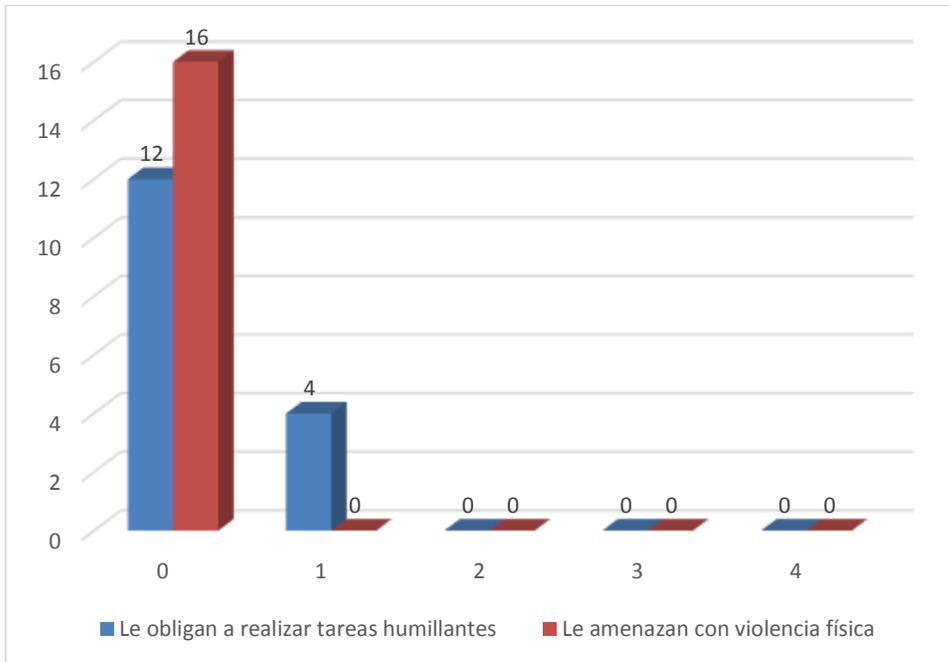


Gráfico 23 El gráfico veinte tres esta referido a las tareas humillantes y la violencia física (Fuente elaboración propia)

El gráfico veinte y tres contiene información referida a la asignación de tareas humillantes y la violencia física, en este sentido el 75% de los encuestados afirman que no les obligan a realizar ningún tipo de tarea humillante y en relación a la violencia física este tipo de conductas no se dan.



Gráfico 24. Ocasionan daños a sus pertenencias o en su vehículo (Fuente elaboración propia)

El gráfico veinte y cuatro tiene información sobre los daños a sus pertenencias o en su vehículo en relación a esta interrogante el 94% de los encuestados afirman que nunca han sufrido ningún daño a las pertenencias ni a los vehículos.

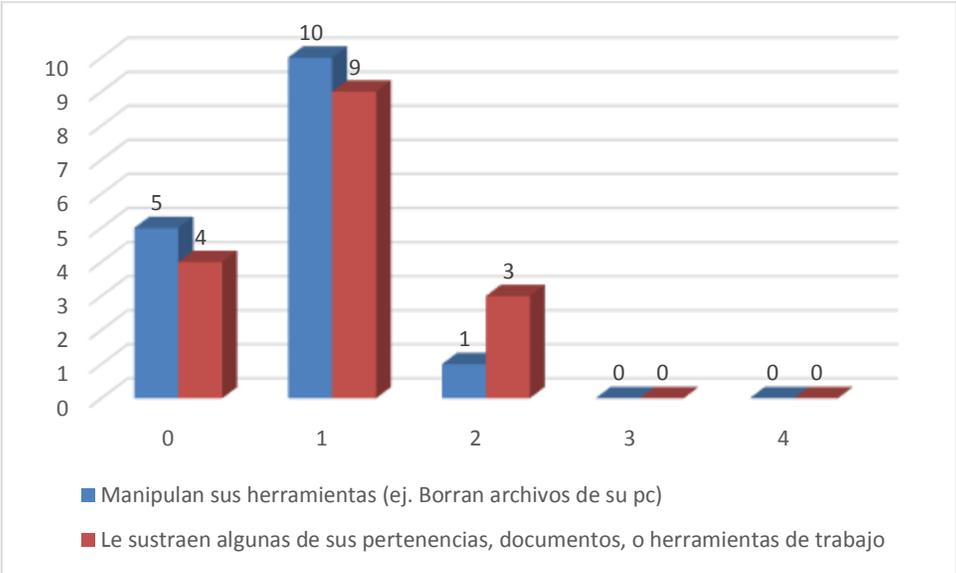


Gráfico 25. Manipulan sus herramientas y le sustraen pertenencias (Fuente elaboración propia)

El gráfico veinte y cinco contiene información relacionada a que si existe manipulación de herramientas y a la sustracción de partencias, documentos o herramientas. El 100% de los informantes marca las opciones cero, uno y dos lo que indica que en raras ocasiones se daban este tipo de conductas.

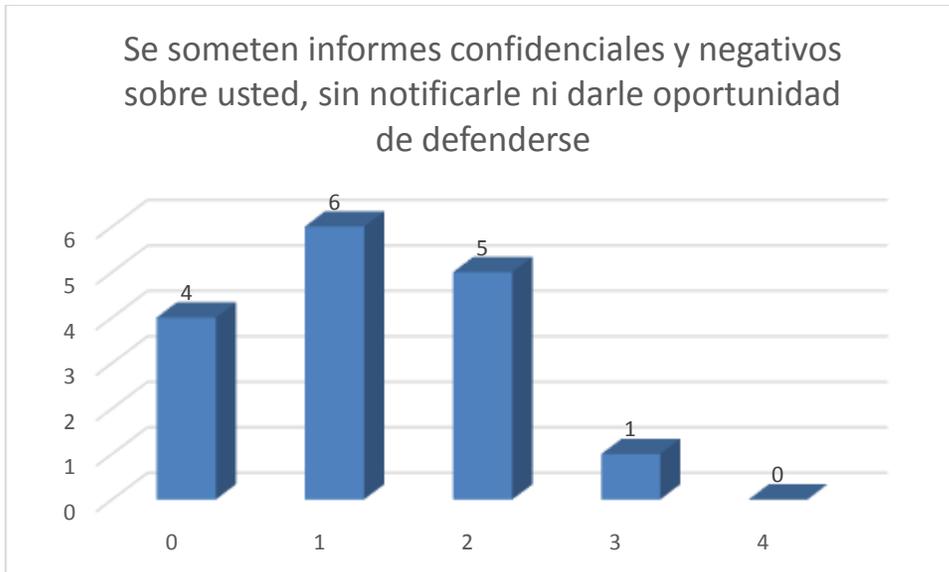


Gráfico 26. Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted (Fuente elaboración propia)

El gráfico número veinte y seis contiene información sobre informes confidenciales y negativos sin notificarle. El 93.75% de los encuestados concentra sus respuestas en las opciones cero, uno y dos un 6.25% marca la opción tres. Estos datos son significativos pues indica que un 75% de los encuestados manifiesta que en alguna ocasión fue víctima de llamados de atención sin darle la oportunidad de la defensa, en múltiples ocasiones los llamados de atención eran con copia al expediente laboral.

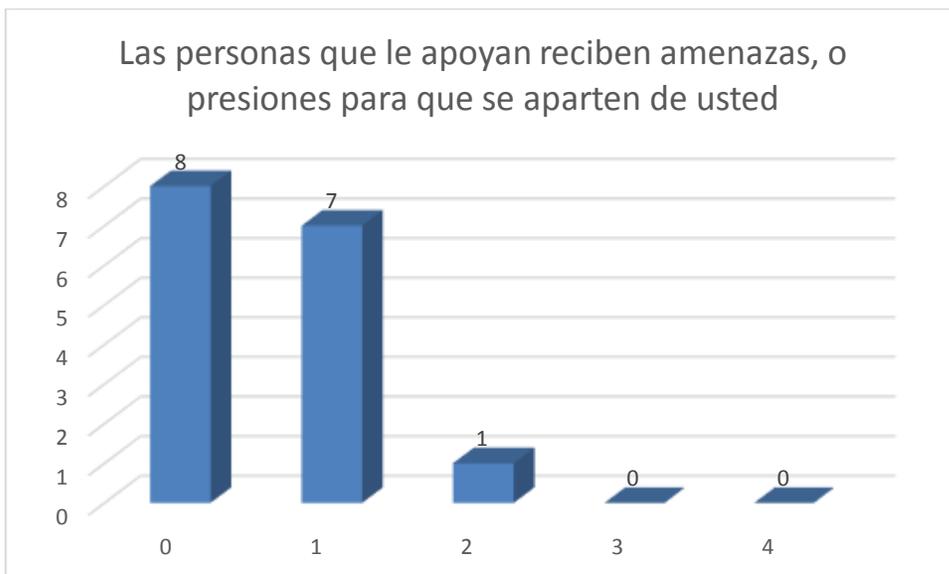


Gráfico 27. Las personas que te apoyan reciben amenazas para que se aparten de usted (Fuente elaboración propia)

El gráfico número veintisiete contiene información sobre las amenazas que reciben las personas que te apoyan. En relación a esta interrogante el 93.75% de los encuestados concentran sus respuestas en las opciones cero y uno únicamente una persona marca la opción dos. Estos datos reflejan que en raras ocasiones existen presiones para que las personas que apoyan se aparten.



Gráfico 28. No lo pasan llamadas; callan o minimizan sus esfuerzos; ocultan sus habilidades (Fuente elaboración propia)

El gráfico número veintiocho contiene información relacionada a no pasar llamadas telefónicas, a minimizar sus esfuerzos, logros y aciertos y a ocultar sus habilidades y competencias especiales. En este sentido el 93.75% concentra sus respuestas en la opción cero en relación a no pasar las llamadas telefónicas es decir, este tipo de conductas no se da en el área administrativa financiera contable de la Empresa Centroamericana Farmacéutica S.A en cambio cuando a los informantes de les pregunta si minimizan sus logros y aciertos el 81.25% concentra sus respuesta en la opción dos lo que muestra evidencia que la gerencia general en algunas ocasiones calla o minimiza los esfuerzo y méritos. En relación a ocultar las habilidades y competencias especiales de los trabajadores el 81.25% concentra las respuestas en las opciones dos, tres y cuatro.

Cabe destacar que minimizar y callar las habilidades de los trabajadores puede causar una insatisfacción laboral la que puede afectar al rendimiento de los trabajadores y a la productividad de la empresa, por lo que las empresas u

organizaciones deben tratar que sus empleados se encuentren satisfechos profesionalmente.

Para ello, han de procurar que trabajen en un entorno físico adecuado y con unas condiciones favorables. Otra consecuencia de la insatisfacción es la desmotivación o falta de interés por el trabajo, que puede llegar a producir en el trabajador tal apatía, que incumpla con sus funciones de forma habitual, por otro lado, esta situación, sea por el motivo que sea, puede llegar a producir ansiedad o estrés y, en caso extremo, el trabajador puede llegar a desarrollar una depresión.

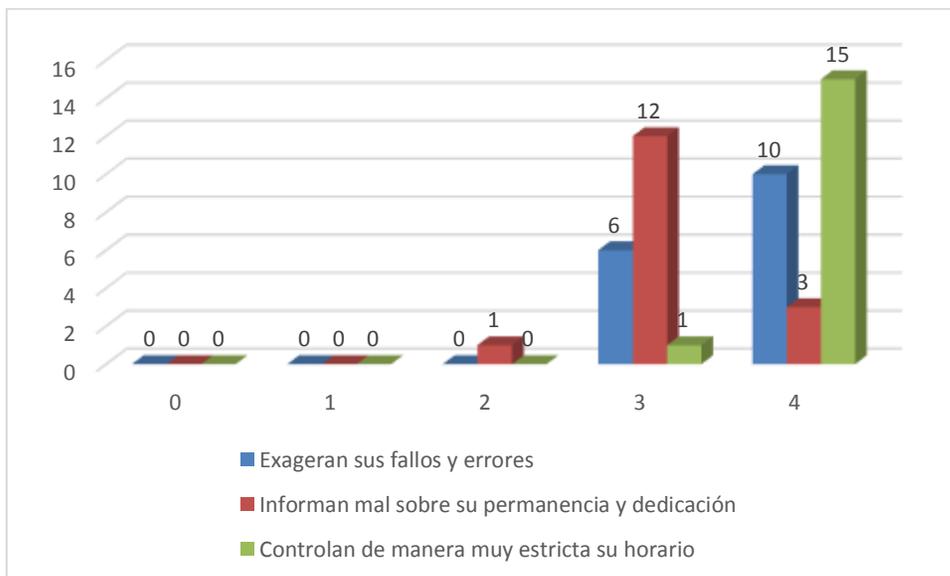


Gráfico 29. Exageran sus fallos, Informan su permanencia y controlan su horario (Fuente elaboración propia)

El gráfico número veintinueve tiene información relacionada a exagerar sus fallos y errores, informar de forma negativa sobre su permanencia y dedicación, así como el control estricto de su horario. En relación a estas interrogantes el 93.75% de los informantes concentra sus respuestas en las opciones tres y cuatro. A pesar de que los errores son normales, cuesta asimilarlos cuando se producen. Cometer errores en el trabajo es particularmente difícil, porque el trabajo nos importa mucho; especialmente si dependemos (nosotros y nuestras familias) de los ingresos para tener casa y comida. El costo parece ser demasiado alto, ya que el mínimo error puede generarnos una gran preocupación.

Hay que resaltar que cuando se intenta alcanzar la perfección, es más difícil hacer las cosas. Probablemente controles constantemente el trabajo, te resulte difícil delegar tareas. Además, hay estudios que sugieren que el perfeccionismo extremo afecta a la salud mental de manera negativa y aumenta el riesgo de padecer agotamiento (burnout), insatisfacción laboral y depresión.

Los empleados mencionan que, tienen identificadas sus tareas y responsabilidades, a pesar de no poseer autonomía en la realización de sus actividades, además estos informantes refieren que no existe un adecuado clima laboral y que en ocasiones informan mal sobre la dedicación a diferentes tareas asignadas.

Un aspecto negativo en relación al horario es el control estricto en los horarios de entrada, pero casi siempre se asignaban actividades extras teniendo que laborar una o dos horas fuera de la jornada laboral.

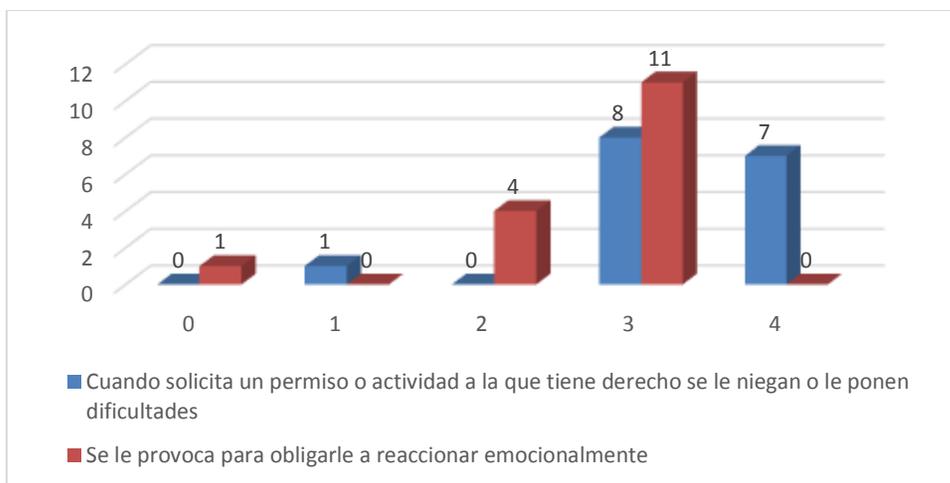


Gráfico 30. Le niegan permiso, se le provoca a reaccionar (Fuente elaboración propia)

El gráfico número treinta tiene información relacionada a la solicitud de permiso a la que se tiene derecho y a la provocación para obligarle a reaccionar. En este aspecto el 68.75% de los encuestados afirma que casi siempre se le niega el permiso o le ponen dificultades a la solicitud de permisos, aunque tengan el derecho. En relación a las provocaciones para obligarle a reaccionar emocionalmente el 100% de los informantes manifiestan haber experimentado este tipo de conductas casi siempre por parte de sus superiores.

XI. PLAN DE ACCIÓN

11.1. Introducción

Las actitudes y los comportamientos agresivos en el trabajo son más frecuentes de los que en principio pueda parecer, lo que ha traído la atención hacia los trabajadores, responsables de las organizaciones, representantes de los trabajadores e investigadores. Cada día se denuncian más las actitudes que generan violencia psicológica en el trabajo y en los últimos años se considera como un problema latente.

(Kahale, 2017) Afirma que “debe existir un tratamiento jurídico para el acoso laboral y que requiere de un equipo especializado con enfoque jurídico para un proceso individualizado” (pág. 19). Este mismo autor también refiere que los tribunales están implementando figuras análogas debido a que el acoso laboral no está regulado a nivel normativo y convencional. Es importante mencionar que no existen normas directas en el ordenamiento jurídico nicaragüense lo que supone un sinfín de lagunas legislativas.

El acoso psicológico o laboral, producido en el centro de trabajo del mismo, se considerará un riesgo laboral de carácter psicosocial, cualquiera que sea su modalidad. Estas conductas están totalmente prohibidas y se consideran inaceptables en una empresa u organización, comprometiéndose la misma a usar toda su autoridad para garantizar que sus trabajadores disfruten de un entorno de trabajo saludable, tanto física, psíquica, como social; en el que se respete en todo momento la dignidad de las personas, adoptando cuando ocurran tales supuestos las pertinentes medidas correctoras y de protección a las víctimas.

Con el fin de evitar la aparición o existencia de este tipo de prácticas en el seno de la empresa, la misma y la representación de sus trabajadores, acuerdan

desarrollar este protocolo de actuación que permitirá la detección de las conductas de acoso, su prevención, denuncia, sanción y erradicación.

11.2. Justificación

El acoso laboral es una problemática que se ha venido presentando a través de la historia, sin embargo los cambios que se han dado a nivel laboral han conllevado al incremento de esta situación al interior de las organizaciones ocasionando conflictos en todas las áreas de ajuste del individuo, los cuales se ven reflejados en una disminución del desempeño, desmotivación, ausentismo, riesgos de salud física y mental, que de no ser detectados y tratados a tiempo pueden ocasionar serios desajustes en el individuo.

En este sentido, la presente propuesta permitirá prevenir actos de acoso laboral en la “Empresa Farmacéutica Centroamericana S.A” lo que permitirá mejorar el desempeño laboral de los colaboradores.

La presente propuesta, es significativa para afianzar una cultura que fomente la prevención del acoso laboral en la “Empresa Farmacéutica Centroamericana S.A, con miras a una práctica consistente que aplique los correctivos necesarios.

11.3. Objetivos

11.3.1. Objetivos General

Diseñar un plan contra el acoso laboral en la “Empresa Farmacéutica Centroamericana S.A” que permita prevenir, evitar y erradicar el acoso laboral.

11.3.2. Objetivos Específicos

Promover en los colaboradores de la “Empresa Farmacéutica Centroamericana S.A”, una cultura de paz y armonía, mediante acciones y capacitaciones sistemáticas que fortalezcan su compromiso en actividades vinculadas al trabajo en equipo.

Implantar la formación adecuada para la resolución de conflictos y estilos de dirección entre los mandos y responsables de la “Empresa Farmacéutica Centroamericana S.A”.

Desarrollar en los colaboradores de la “Empresa Farmacéutica Centroamericana S.A” actitudes positivas, con miras al mejoramiento de la calidad en un ambiente de paz y armonía.

11.4. Procedimiento del plan

Kahale et al. (2017) Afirma que Suecia fue el primer país en incorporar en su ordenamiento jurídico una regulación normativa contra el acoso laboral, este autor refiere que en Suecia el acoso laboral es definido como recurrentes acciones reprobables o claramente hostiles contra trabajadores. Debido a lo antes expuesto es necesario que de forma urgente se implemente un plan de acción contra el acoso laboral lo que permitirá que los colaboradores de la “Empresa Farmacéutica Centroamericana S.A” realicen jornadas laborales en un ambiente de paz armonía y tranquilidad.

La presente propuesta de Plan de acción tiene previsto llevarse a cabo el primer semestre del año 2023, los autores (Loaysa, 2014) recomiendan que un Plan de

acción contra el acoso laboral debe tener las etapas diagnóstica, planificación, ejecución y seguimiento, autoevaluación y evaluación, construcción de nuevas prácticas y elaboración de informes), estos también afirman que estas etapas no son una camisa de fuerza y pueden adaptarse al contexto de cada situación.

Atendiendo a la recomendación de los autores antes mencionados la presente propuesta tiene contemplada esas seis etapas. Se espera que esta propuesta de plan se tome con especial atención en la etapa de seguimiento a la práctica, lo que permitirá a los directivos y colaboradores asumir nuevos modelos de pensamientos y actitudes.

- a) **Etapa del diagnóstico:** Una primera interpretación la define como aquella que se realiza con la intención de obtener información precisa que permita identificar el grado de conocimiento que tienen los directivos y colaboradores de la “Empresa Farmacéutica Centroamericana S.A” en relación al tema del acoso laboral.

El diagnóstico es un estudio previo a toda planificación que consiste en la recopilación de información. Permite conocer mejor la realidad, la existencia de debilidades y fortalezas, entender las relaciones entre los distintos actores sociales que se desenvuelven en un determinado medio y prever posibles reacciones dentro del sistema frente a acciones de intervención o bien cambios suscitados en algún aspecto de la estructura de la población bajo estudio.

En esta fase el responsable asignado para realizar el diagnóstico estudiará los resultados de la presente investigación y la situación de los colaboradores de la “Empresa Farmacéutica Centroamericana S.A”. Se pondrá atención a sus necesidades y a los factores que desencadenan hábitos de hostigamiento.

b) **Etapa de planificación:** La planificación es el proceso por el cual se obtiene una visión del futuro, en donde es posible determinar y lograr los objetivos. Posibilita la concreción de los tiempos en los que se realizarán las acciones y la identificación de las personas que asumen la ejecución de los consensos, de las tareas y acuerdos establecidos. La planificación facilita la ejecución de las decisiones de políticas relacionadas con el acompañamiento.

c) **Etapa de ejecución y seguimiento:** La **ejecución** es el proceso dinámico de convertir en realidad la acción que ha sido planeada, preparada y organizada. Esta etapa se caracteriza por el énfasis que pone en la relación directa con los colaboradores de la “Empresa Farmacéutica Centroamericana S.A”, esta función es clave para que los trabajadores fortalezcan sus competencias en torno al tema del acoso laboral y afirmen su desarrollo personal. Los procesos más significativos de esta etapa es la comunicación horizontal y transparente, la revisión crítica y propositiva.

El seguimiento que realizará el responsable del presente plan de acción responderá a diversas estrategias tales como:

1. Monitoreo
2. Sistematización de la practica
3. Talleres de actualización
4. Dialogo crítico
5. Visita en pares
6. Reuniones de acompañamiento
7. Capacitaciones
8. Intercambio de experiencias

d) **Etapa de Autoevaluación y evaluación:** Autoevaluarse es la capacidad que tiene un trabajador para juzgar sus logros respecto a una tarea determinada: significa describir cómo lo logró, cuándo, cómo sitúa el propio trabajo respecto al de los demás, y qué puede hacer para mejorar. La autoevaluación

no es sólo una parte del proceso de evaluación sino un elemento que permite producir aprendizajes. Debe ser enseñada y practicada para que los colaboradores de una institución puedan llegar a ser sus propios evaluadores. La auto evaluación bien realizada posibilita, potencia la autoestima y activa la capacidad de crear otras alternativas.

La evaluación se vincula con el hecho de juzgar el valor de algo: características de las personas, fenómenos, sistemas, ideas, situaciones, etc., y de atribuirle o negarle grados de mérito y calidad. Evaluar es juzgar el valor de algo para emitir un juicio de valor. La evaluación se realiza de distintas maneras entre pares o a nivel grupal.

- e) **Etapa de construcción de nuevas prácticas:** La construcción de nuevas prácticas se refiere a las formas óptimas de ejecutar un proceso, que pueden servir de modelo y permiten ejecutar experiencias y aprendizajes de otros, y aplicarlos de manera más amplia. Pueden promover nuevas ideas o sugerir adaptaciones y proporcionar una orientación sobre la manera más efectiva de visibilizar los diversos impactos de una intervención en la práctica pedagógica. Esta etapa es fundamental porque permite la mejora continua en el proceso de Acompañamiento Pedagógico.

- f) **Etapa de elaboración de informes:** Los informes se realizarán al final de cada mes, donde se identificarán las fortalezas, debilidades y alternativas de solución.

11.5. Propuesta de plan de acción para la prevención del acoso laboral en los colaboradores de la “Empresa Centroamericana Farmacéutica S.A”.

Líneas de acción	Estrategias	Forma de intervención	Resultados esperados	Responsable	Participantes	Recursos
Presentación y aprobación de la propuesta del Plan de acción	Dialogo y reuniones con las autoridades de la gerencia.	Presentación en forma de escrita y mediante presentación.	Gerencia con conocimientos del contenido de la propuesta del plan de acción.	Gerente administrativo financiero	Gerencia administrativa financiera y contador general	Papelería y equipos informáticos
Diagnóstico de necesidades, dificultades, fortalezas y oportunidades observadas en el desempeño laboral.	Análisis de estudios lo que permitirá determinar fortalezas, debilidades y necesidades de los colaboradores en torno al Mobbing	Análisis documental y observaciones	Identificación de fortalezas, debilidades, necesidades y oportunidades.	Gerente administrativo financiero y contador general	Gerencia administrativa financiera, contador general y encargado del diagnostico	Papelería, equipos de informática, carpetas de registro e instrumentos

Líneas de acción	Estrategias	Forma de intervención	Resultados esperados	Responsable	Participantes	Recursos
Formulación y elaboración del plan de acción	Redacción del documento sujeto a correcciones	Intercambios de ideas mediante presentación de instrumentos.	Plan aprobado por gerencia	Gerente administrativo y contador general	Autoridades Auxiliares contables	Papelería, equipos de informática y sala de reuniones
Divulgación del plan de acción	Promover la participación de todos los involucrados	Expandir el plan en redes sociales	Conocimiento pleno del plan de acción	Gerente administrativo financiero	Autoridades Auxiliares contables	Papelería, equipos de informática y sala de reuniones
Sensibilización sobre el contenido del plan de acción	Involucramiento de las autoridades	Presentación de la propuesta e intercambio de ideas.	Personal de contabilidad motivados sobre la importancia de constar con un plan de acción contra el Mobbing.	Gerente administrativo y contador general	Autoridades Auxiliares contables	Papelería, equipos de informática y sala de reuniones

Líneas de acción	Estrategias	Forma de intervención	Resultados esperados	Responsable	Participantes	Recursos
Acciones contra el mobbing	Implementación del plan da acción contra el mobbing,	Revisión de casos de mobbing	Favorecidos el 90% de los trabajadores del área de contabilidad por el plan de acción.	Responsable del plan de acción.	Autoridades Auxiliares contables	Sala de reuniones, papelería, guías de autoevaluación

11.6. Cronograma de actividades de la propuesta del plan de acción para los colaboradores de la “Empresa Centroamericana Farmacéutica S.A”.

NO	Etapas	Año - 2023											Responsable	
		F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
01	Diagnostico	X												Persona encargada de realizar el plan de acción
02	Planificación		X											Persona encargada de realizar el plan de acción
03	Acciones de seguimiento			X	X	X	X	X	X	X	X			Persona encargada de realizar el plan de acción
04	Evaluación y autoevaluación						X				X			Persona encargada de realizar el plan de acción y contador general
05	Elaboración y entrega de informe final a gerencia administrativa financiera							X			X			Persona encargada de realizar el plan de acción

XII. CONCLUSIONES

El mobbing es una forma de menoscabo a la dignidad humana, siendo una práctica que se realiza de manera extendida y cotidiana, en el contexto de las relaciones de trabajo, tanto en las empresas privadas, como en las empresas públicas.

De acuerdo con lo que se ha podido analizar a lo largo del presente trabajo esta figura consiste en una amplia gama de actitudes y comportamientos claramente agresivos, hostiles, humillantes o discriminatorios, las cuales van dirigidas hacia alguien que desempeña su labor en un ámbito laboral: actitudes y comportamientos ejercidos tanto por jefes inmediatos, superiores jerárquicos, compañeros de trabajo y en ocasiones hasta subalternos de la oficina o dependencia.

A partir del análisis de la información obtenida mediante la aplicación de encuestas a trabajadores del área administrativa financiera, así como entrevista aplicada a tres funcionarios de la gerencia general se logró arribar a las siguientes conclusiones:

- a. Objetivos Identificar las formas de acoso laboral o mobbing presentes en la empresa Farmacéutica Centroamericana S.A,*

Las formas de acoso laboral o mobbing presentes en la en la empresa Farmacéutica Centroamericana S.A, es el mobbing vertical (descendente). Se pudo determinar que el autor de los hostigamientos recibidos proviene de los jefes o Superiores. Este tipo de mobbing, Ocurre cuando un empleado de nivel jerárquico inferior recibe acoso psicológico por parte del uno o varios empleados que ocupan posiciones superiores en la jerarquía de la empresa.

- b. Determinar el impacto que tiene el acoso laboral en el clima de trabajo de los colaboradores de la “empresa Farmacéutica Centroamericana S.A.”*

Se logró conocer que los efectos en el desempeño laboral de trabajadores que han sido acosados laboralmente pueden repercutir negativamente en el desempeño del trabajador dependiendo de cada persona, por lo que puede ocurrir inestabilidad emocional y física, desmotivación e inseguridad en su trabajo.

Se pudo identificar que si genera un impacto el mobbing (acoso laboral) en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Farmacéutica Centroamericana S.A ya que son 16 trabajadores del área administrativa financiera que sufren de este fenómeno con una frecuencia en promedio de una vez por semana y tienen un desempeño laboral regular lo cual afecta a la empresa ya que no logran ser totalmente productivos y no alcanzan en su totalidad objetivos.

Esto genera trabajadores desmotivados e insatisfechos que encontrarán el trabajo como un ambiente hostil asociado al sufrimiento y que no tendrán un óptimo rendimiento. La conducta lógica de un trabajador sometido a una situación de mobbing sería el abandono de la organización, sin embargo, en muchos casos éste no se produce debido, a la difícil situación del empleo en la economía actual.

c. Evaluar las fortalezas y debilidades de los procesos de planificación que se encargan de recepcionar y dar seguimiento a las denuncias de acoso laboral en la “Empresa Farmacéutica Centroamericana S.A.”

Se pudo identificar que la Empresa Farmacéutica Centroamericana S.A. no tiene contemplado dentro del proceso de planificación protocolo que permita recepcionar y dar seguimiento a las denuncias de acoso laboral. En este sentido es meritorio destacar que tener un protocolo de prevención y actuación contra el acoso laboral es una propuesta, significativa para afianzar una cultura que fomente la prevención del acoso laboral con el objetivo de tener una práctica consistente que aplique los correctivos necesarios.

XIII. RECOMENDACIONES

Un ambiente de trabajo hostil, en el cual prevalecen las ofensas e insultos, donde hay una mala comunicación y las agresiones verbales se vuelven una realidad cotidiana para para los trabajadores del área administrativa financiera de la Empresa Farmacéutica Centroamericana S.A, a través de las situaciones presentadas y estudiadas, se presentan a continuación algunas recomendaciones:

Elaboración de un plan de acción que contemple una guía que permita manejar y dar respuesta a situaciones de acoso laboral, y prestar el apoyo necesario a quienes lo han sufrido.

Intervención del Departamento de Recursos Humanos: El departamento de Recursos Humanos juega un papel importante en la prevención y respuesta de las situaciones de acoso y violencia laboral, por lo que el trabajo conjunto es de gran utilidad y es necesario. Así mismo, se recomienda a la Empresa Farmacéutica Centroamericana S.A, garantizar y promover que las quejas sean realizadas al departamento de recursos humanos ya que una intervención temprana permite resolver los posibles conflictos y quejas que surjan, ya que es mejor para todas las partes implicadas que se resuelvan los problemas lo más rápido y de la mejor forma posible en favor del trabajador.

Talleres sobre acoso laboral: Se recomienda que se fomente e instruya a los trabajadores a prevenir e identificar una situación de acoso. Fomentar de manera constante la formación e información acerca de temas relacionados con el Mobbing (acoso laboral) a modo de que los trabajadores de todas las áreas y de cualquier nivel jerárquico estén enterados de que trata este mal organizacional y como afecta a los mismos trabajadores.

Recomendación para los trabajadores: El acoso laboral o mobbing es una situación que encierra a todos los sujetos intervinientes, en especial a los trabajadores, en

este sentido, todos juegan un papel fundamental para prevenir cualquier situación de acoso. Se recomiendan que las personas que vivan una situación de acoso identifiquen todos los aspectos y efectos que les causa esa situación e inmediatamente se remitan a las personas adecuadas dentro de la organización y si es necesario una entidad fuera de ella que les brinde apoyo.

XIV. BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, R. (2009). *Identificación de comportamientos típicos de Mobbing. Estudio realizado al personal de "AMOCSA-Chinandega" Agosto - septiembre 2009. Tesis.* León.
- Arellano, A. (18 de Mayo de 2019). *Gestiopolis.* Recuperado el 2023, de <https://www.gestiopolis.com/mobbing-o-acoso-laboral-carecteristicas-fases-consecuencias-y-prevencion/>
- Barragán, R. (2003). *Guía para la Formulación y Ejecución de Proyectos de Investigación* (3era ed.). La Paz: PIEB.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación* (2da ed.). México D.F: Pearson Educación.
- Cervantes, E., Estrada, R., Márquez, B., & Rodríguez, R. (2015). *Violencia y Competitividad en las Organizaciones Modernas.* México: CEGE.
- Chiavenato, I. (2018). *Administración de los Recursos Humanos.* Bogotá: McGraw-Hill.
- Díaz Narváez, V. (2017). *Metodología de la Investigación Científica y Bioestadística.* Santiago de Chile: RIL Editores.
- Escobar Pérez, J., & Cuervo Martínez, Á. (2008). *Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización.* Bogotá.
- Escudero, M. (2011). *Impacto del acoso Laboral y los conflictos Interpersonales en la Salud de los Trabajadores del Poder Judicial de la Provincia de Buenos Aires. Tesis.* Buenos Aires.
- Espinoza, H. (28 de julio de 2015). *Mobbing.* Obtenido de <https://www.laprensa.com.ni/2015/07/28/opinion/1873673-mobbing>
- Flores, C. (13 de 11 de 2016). *El Acoso Laboral.* Obtenido de <https://www.laprensa.com.ni/2014/11/13/economia/169765-acoso-laboral>
- Gutierrez, E. (2015). *Acosos Psicológico en el trabajo y su impacto en el clima laboral de una organización educativa y otra de salud. Tesis.* Queretaro.
- Gutiérrez, P. (14 de Mayo de 2019). *UCSC.* Obtenido de <https://www.ucsc.cl/comunicacion-interna/la-importancia-de-medir-los-factores-psicosociales-en-el-lugar-trabajo/>

- Hernandez Sampieri, R., & Fernandez Collado, C. (2006). *Metología de la investigación*. México D.F: McGraw Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Bautista Lucio, P. (2014). *Metodologia de Investigacion*. México D.F: Mc Graw Hill.
- Jauregui , M. (2016). *Administracion* . Argentina .
- Julissa, M. (2015). *Acoso Psicológico Laboral (Mobbing) y su Impacto en el Desempeño Laboral. Aplicación a los Maestros de los Municipios de Juana Díaz y Ponce, Puerto Rico. Tesis*. San Juan.
- Kahale, D. (2017). *La protección Jurídica del Acoso Laboral*. Nuevo León: Editorial de Nuevo León.
- Legrá, A. (2018). *Elementos teóricos y prácticos de la Investigación Científica Tecnológica*. La Habana: ISMMM.
- Ley 185. Código del Trabajo. (05 de Septiembre de 1996). Managua, Nicaragua: LA GACETA.
- Ley 641. Código Penal. (13 de Noviembre de 2007). Managua: LA GACETA.
- Ley 779. Ley Integral Contra la Violencia Hacia las Mujeres. (23 de Enero de 2012). Managua, Nicaragua: LA GACETA .
- Loaysa, J. (01 de Marzo de 2014). *Ministerio de Educación del Perú*. Recuperado el 06 de Octubre de 2016, de <http://www.minedu.gob.pe/opyc/files/ProtocolodeintervencionseguneltipodeinstitucioneducativatipoVtipoV.pdf>
- Martínez González, R. (2007). *La investigación en la práctica educativa: Guía metodológica de investigación para el diagnóstico y evaluación en los centros docentes*. Madrid: Ministerio de Educación y Ciencias.
- Martínez González, R. A. (2007). *La investigación en la práctica educativa: Guía Metodológica de investigación para el diagnóstico y evaluación en los centros docentes*. Madrid: Ministerio de Educación y Ciencia.
- Méndez, I., Trejo, E., & Rodríguez, F. (2014). *Determinación del Grado de Acoso Laboral (Mobbing) de los trabajadores de una Institución del Estado de Guerrero. Tesis*. Guerrero. Obtenido de http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/12_11_acoso_laboral.pdf

- Murray, S., & Larry, S. (2009). *Estadística* (4ta ed.). México: Mc Graw Hill.
- Orozco, E. (2014). *Efectos en Desempeño por Acoso Laboral desde las Perspectivas de un Grupo de Trabajadores de Diferentes Puestos y Organizaciones*. Tesis. Asuncion Guatemala.
- Oviedo, H., & Campos, I. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista colombiana de psiquiatría*, 572-580.
- Parajón Guevara, A. (2017). *Validez y confiabilidad*. Managua : Universitaria.
- Peña, F., & Sánchez, S. (2016). *El Mobbing y su Impacto*. México D.F.
- Pérez , X. (2015). *Hotigamiento Laboral: Mobbing*. México D.F: UCR.
- Pérez, O., & Portela, A. (2016). *Revisión y Actualización del Acoso Psicologico Laboral*. México D.F: Trillas.
- Piñuel, I. (2015). *Mobbing. Cómo Sobrevivir al Acoso Psicológico en el Trabajo*. Madrid: Sal Terrae.
- Piñuel, I. (2016). *Mobbing. Cómo sobrevivir al Acoso Psicológico en el trabajo*. Madrid: Sal Terrae.
- Rodríguez Gómez, G., & García Jiménez, E. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Granada: Aljibe.
- Rodríguez, D., & Roquet, J. (2009). *Metodología de la investigación*. Universitat Oberta.
- Rojo, J., & Cervera, A. (2015). *Mobbing o Acoso Laboral*. Madrig: Tébar, S.L.
- Sánchez Espinoza, J. (2004). *Metodlogía de la investigación Científica* (Vol. I). Managua: Distribuidora Cultural.
- Saravia, J., & Zapata, L. (2006). *Comportamiento de Mobbing o Acosos Psicológico en docentes del Colegio Modesto Armijo del departamento de León durante marzo a septiembre 2006*. Tesis. León.
- Sequeira, V., & Astralia, P. (1997). *Investigar es Fácil*. Managua: Universitaria.
- Tomas, C. (2015). *Percepción del Acoso Laboral Tendencioso, en el personal de Enfermería del Hospital Nacional Mario Catarino Rivas*. Tesis. Nueva Segovia.
- Trujillo, F. (2017). *España frente al acoso loboral: un estudio comparativo con Canada*. . Barcelona: Atelier.

Wehrich, H., Cannice, M., & Koontz, H. (2017). *Administración*. México D.F: Mc
Craw Hill.

Zacarías, O. (2016). *Pasos para Hacer una Investigación. Tesis*. Santa Clara San
Salvador.

XV. ANEXOS

Por cuidar la identidad de los participantes no se adjuntan fotos en los anexos uno y dos



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Anexo No. 1 – TEST/ENCUESTA

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
CENTRO UNIVERSITARIO DE DESARROLLO EMPRESARIAL
UNAN – MANAGUA

I. INTRODUCCIÓN:

Estimado(a) me dirijo a usted muy cordialmente para solicitarle su apoyo para dar respuesta a la siguiente encuesta, la cual tiene por objetivo conocer su opinión en torno al Acoso Laboral.

La información que usted nos proporcione será para uso propio del trabajo final de la Maestría en Administración funcional de Empresas, por tanto su opinión no será publicada. Se le pide responda con sinceridad y espontaneidad.

II. Datos Generales

III. Datos Generales

Edad: ____ Sexo: M: ____ F: ____

Estado Civil: Soltero (a): ____ Casado (a): ____ Viudo (a): ____ Divorciado (a): ____ UL: ____

Grado académico: Educación Primaria: ____ Bachiller: ____ Licenciado: ____ Master: ____

Puesto de trabajo: ____

Tiempo de laboral para la empresa: ____

IV. DESARROLLO

Lea cuidadosamente cada enunciado, respondiendo con sinceridad.

A continuación, se da una lista de situaciones de Acoso Laboral que usted puede haber sufrido durante su trabajo. Marque con una X el grado que ha experimentado, donde 0 es no haber padecido nunca y 4 es si lo ha experimentado mucho.

	0	1	2	3	4
1. Sus superiores no le permiten expresar sus ideas					
2. Le interrumpen cuando habla					
3. Sus compañeros de trabajo no toman en cuenta sus opiniones					
4. Le gritan					
5. Le llaman la atención en público					
6. Critican su trabajo					
7. Critican su vida privada					
8. Recibe llamadas telefónicas ofensivas de sus compañeros de trabajo					
9. Recibe escritos o notas amenazadoras de parte de sus compañeros					
10. Recibe escritos de llamados de atención injustos					
11. Le miran con desprecio o gestos de rechazo					
12. Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas					
13. Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros					
14. Le prohíben a sus compañeros que hablen con usted					
15. Le calumnian y murmuran a sus espaldas					
16. Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted					
17. Lo ponen en ridículo, se burlan de usted					
18. Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener					
19. Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo					
20. Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o sus creencias religiosas					
21. Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y mal intencionada					

	0	1	2	3	4
22. Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas					
23. Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados					
24. No se le asignan nuevas tareas,					
25. Le cortan sus iniciativas no le permiten desarrollar sus ideas					
26. Le asignan tareas muy por debajo de sus competencias					
27. Le sobre cargan de tareas					
28. Le obligan a realizar tareas humillantes					
29. Le amenazan con violencia física					
30. Ocasionan daños a sus pertenencias o en su vehículo					
31. Manipulan sus herramientas (ej. Borran archivos de su pc)					
32. Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos, o herramientas de trabajo					
33. Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse					
34. Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted					
35. No le pasan llamadas o dicen que no esta					
36. Callan o minimizan sus esfuerzos, logros, aciertos y méritos					
37. Ocultan sus habilidades y competencias especiales					
38. Exageran sus fallos y errores					
39. Informan mal sobre su permanencia y dedicación					
40. Controlan de manera muy estricta su horario					
41. Cuando solicita un permiso o actividad a la que tiene derecho se le niegan o le ponen dificultades					
42. Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente					

¡Muchas Gracias por su Colaboración!

REPORTE DE VALIDACIÓN PARA TEST

El día lunes 05 de agosto del año 2019, me presente a la “Empresa Farmacéutica Centroamericana S.A”, con el objetivo de solicitar apoyo para dar respuesta a la siguiente **encuesta**, la cual tiene por objetivo conocer su la opinión en torno al Acoso Laboral. Para realizar validación del presente reporte seleccione a una persona con el cargo de Auxiliar Contable del sexo femenino con una edad de 22 años cumplidos, con un año de experiencia en el cargo que desempeña. Se indicó que soy estudiante de la maestría en Administración Funcional de Empresas y que la información que nos proporcione tiene únicamente fines académicos y los datos que nos proporcionen serán utilizados en el trabajo final de Maestría y que, por tanto, su opinión no será publicada.

La persona seleccionada procedió a leer minuciosamente el instrumento y posteriormente inicio a marcar cada uno de los ítems planteados. La encuestada me expreso que el instrumento tiene claridad, sencillez y que está bastante completo, pero que tuvo que disponer de un tiempo aproximado de veinte minutos, lo único que sugirió la encuestada fue que ajustemos ítems de tal forma que puede ser llenado en menos tiempo. No se presentó ninguna dificultad en la selección de las respuestas pues cada ítem estuvo considerado como claro sin ningún tipo de ambigüedad. Me indicó que por motivos laborales omitiéramos su identidad.

Anexo II - ENTREVISTA

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
CENTRO UNIVERSITARIO DE DESARROLLO EMPRESARIAL
UNAN – MANAGUA**

GUÍA METODOLÓGICA DE ENTREVISTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

I. Datos Generales

Nombre del entrevistado (a): _____

II. INTRODUCCIÓN

Estimado(a) me dirijo a usted muy cordialmente para solicitarle su apoyo para dar respuesta a la siguiente Entrevista, la cual tiene por objetivo:

- Identificar las formas de Acoso Laboral presentes en la “Empresa Farmacéutica centroamericana S.A”.
- Evaluar las fortalezas y debilidades de los procesos administrativos que encargan de recepcionar y dar seguimiento a las denuncias de Acoso Laboral.

III. DESARROLLO

Preguntas abiertas para la conducción de la entrevista

1. ¿Cuáles son los tipos de acoso laboral presentes en la “empresa Farmacéutica Centroamericana S, A”?
2. ¿Cuál es el nivel de acoso laboral que se ha presentado en la empresa?
¿Han existido castigos a la conducta acosadora? Ejemplifique
3. ¿A Usted le han comunicado de algún supuesto acoso laboral?
4. ¿Dispone la empresa de un protocolo de prevención y actuación contra el acoso laboral? ¿lo ha puesto en marcha? ¿con qué resultado?
5. ¿Ha realizado la empresa la evaluación de los riesgos psicosociales?
6. ¿Conoce si algunos de sus trabajadores han estado en tratamiento psicológico? ¿Durante cuánto tiempo?
7. ¿Se pueden probar las conductas de acoso?
8. ¿Continúa manifestándose algún tipo de acoso en la actualidad?
¿Argumente la respuesta?
9. ¿La empresa dentro de su planificación anual cuenta con un plan de acción contra El Acoso Laboral y si existe cuáles son los elementos que contempla el plan de acción?
10. ¿De haber contestado afirmativamente la pregunta anterior, mencione cuáles son las fortalezas y debilidades que presenta el plan de acción?
11. ¿Conoce si las conductas calificadas como acoso han producido daños en los derechos personales más esenciales de la persona acosada?

Matriz de análisis de entrevista a administrativo financiero

	Preguntas	Repuesta dada	Pre- análisis
1	¿Cuáles son los tipos de acoso laboral presentes en la “empresa Farmacéutica Centroamericana S, A”?	La gerente financiera y el contador general afirman que no existe ningún tipo de maltrato y acosa laboral en la Empresa Farmacéutica Centroamericana S.A., en cambio el contador B, afirma que en algunas ocasiones si existe algún tipo de presión hacia los trabajadores de nivel inferior.	Piñuel (2016) afirma que El mobbing se puede clasificar de dos maneras: según la posición jerárquica o según el objetivo. A continuación, quedan resumidos: 1. Acoso laboral según la posición jerárquica. ➤ Mobbing horizontal ➤ Mobbing vertical 2. Acoso laboral según el objetivo ➤ Mobbing estratégico ➤ Mobbing de dirección o gestión ➤ Mobbing perverso ➤ Mobbing disciplinario En este sentido según las repuestas podemos concluir que existe un acoso laboral según la posición jerárquica, específicamente el mobbing vertical (descendente). Este tipo de mobbing, Ocurre cuando un empleado de nivel jerárquico inferior recibe acoso psicológico por parte del uno o varios empleados que ocupan posiciones superiores en la jerarquía de la empresa.
2	¿Cuál es el nivel de acoso laboral que se ha presentado en la empresa?	En este sentido dos de los informantes refieren que no existen	Arellano (2019), dice que Al igual que los delitos tiene grados y niveles de gravedad, el mobbing también

	<p>¿Han existido castigos a la conducta acosadora? Ejemplifique</p>	<p>este tipo de conductas dentro de la empresa, además argumentan que si ellos tuvieran conocimiento de estos actos serian los primeros en sancionar, también argumentan que si tuvieran conocimiento de alguno caso de acoso podría llegar hasta el despido. Uno de los informantes refiere que no sabe cuál es el nivel de acoso que existe en la empresa, pero recuerda el caso de una compañera que fue internada en el hospital por estrés y que fue producto de un tipo de acoso laboral. Y castigo solo existe cuando es acoso sexual ya que son despedidos o suspendidos sin goce de salario.</p>	<p>presenta grados de acoso laboral, los cuales son determinados mediante la frecuencia del hostigamiento, la duración y la intensidad de las acciones, existen tres tipos grados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Primer grado <p>En este punto la víctima es capaz de hacer frente a los ataques del acosador.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Segundo grado <p>En esta etapa la víctima padece síntomas como la depresión, insomnio, adicciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tercer grado <p>La víctima presenta daños psicológicos serios afectando su salud, algunos de los síntomas pueden ser la depresión severa.</p> <p>Es evidente que en la Empresa Farmacéutica Centroamérica S.A, en algún momento se ha presentado, un tercer grado no existe evidencia de castigos a la conducta acosadora.</p>
3	<p>¿A Usted le han comunicado de algún supuesto acoso laboral?</p>	<p>Los tres informantes afirman que los casos más comunes es cuando los</p>	<p>Con el fin de evitar la aparición o existencia de este tipo de prácticas en el seno de la empresa, la misma y la</p>

		<p>trabajadores que están a un mismo nivel se gritan o se insultan con palabras no adecuadas, sin embargo, no se puede hacer nada más que escucharlos y animarlos, posteriormente el caso es pasado a Recursos Humanos para que está área le de el seguimiento. Uno de los informantes refiere que lamentablemente si la conducta acosadora proviene de las autoridades superiores no se puede hacer nada.</p>	<p>representación de sus trabajadores, es importante desarrollar un protocolo de actuación que permita la detección de las conductas de acoso, su prevención, denuncia, sanción y erradicación.</p>
4	<p>¿Dispone la empresa de un protocolo de prevención y actuación contra el acoso laboral? ¿lo ha puesto en</p>	<p>En este sentido los tres informantes refieren que no conocen la existencia de un protocolo de</p>	<p>Tener un protocolo de prevención y actuación contra el acoso laboral es una propuesta, significativa para afianzar una cultura que fomente la prevención del acoso laboral en la</p>

	marcha? ¿con qué resultado?	prevención. También argumentan que debería ser algo en lo cual recursos humanos debería de trabajar y poner en marcha para mejorar la estabilidad emocional de los trabajadores.	“Empresa Farmacéutica Centroamericana S.A, con miras a una práctica consistente que aplique los correctivos necesarios.
5	¿Ha realizado la empresa la evaluación de los riesgos psicosociales?	No, sin embargo, sería un excelente elemento que ayudaría mucho en el clima laboral y también en el entorno social del trabajo	Gutiérrez (2019), afirma que, la medición y la evaluación de los riesgos psicosociales nos permite generar orientaciones y abordajes de estos factores, como organización, a través de la adopción de medidas de mejora que permitan fortalecer aquellos aspectos que pudiesen fomentar el bienestar y la salud, así como desarrollar acciones para disminuir y controlar este tipo de riesgos
6	¿Conoce si algunos de sus trabajadores han estado en tratamiento psicológico? ¿Durante cuánto tiempo?	Únicamente uno de los refiere haber escuchado que una subordinada iba a sesiones psicologías esto provocadas por el	El acoso laboral puede tener un gran impacto en la eficiencia del colaborador, afectando no sólo su desempeño, también puede verse afectada su salud debido a la desconfianza en sus capacidades profesionales, de igual manera la

		estrés, tiempo de duración no sabe.	víctima puede llegar a desarrollar culpabilidad.
7	¿Se pueden probar las conductas de acoso?	Los informantes refieren que únicamente existen pruebas de conductas relacionadas al acoso sexual. Un informante dice que no existe un registro de las conductas relacionadas al acoso psicológico ya que en la mayoría de estos casos son realizadas por los superiores a sus subordinados.	Es de vital importancia que todas aquellas personas que puedan estar sufriendo algún tipo de acoso laboral busquen la forma de comprobar lo más objetivamente posible si esto es cierto, como primer paso para un afrontamiento que mejore su situación profesional y personal. Este afrontamiento puede realizarse con apoyo de un profesional (coach o psicólogo), buscando libros especializados, cartilla de la mujer, grupos de apoyo en redes sociales o presenciales, artículos etc.
8	¿Continúa manifestándose algún tipo de acoso en la	Un informante dice que el acoso más frecuente es el acoso	Para estar preparado ante un posible caso de acoso y ser proactivos en vez de reactivos, la Empresa

	actualidad? Argumente la respuesta	psicológico ya que los jefes no dan un trato adecuado a sus subordinados, porque en ocasiones se escuchan que se minimiza su trabajo o les gritan delante de sus compañeros.	Farmacéutica S.A, deberían tener un protocolo de acoso que abarque todas las situaciones y hacérselo llegar a todos los trabajadores. Así pues, como parte de este protocolo es recomendable tener creada una comisión de acoso y que sus miembros tengan la formación adecuada.
9	¿La empresa dentro de su planificación anual cuenta con un plan de acción contra El Acoso Laboral y si existe cuáles son los elementos que contempla el plan de acción?	No existe aún, pero será algo que tomaremos en cuenta para el próximo año y también que nos ayude a prevenir la rotación de personal en diferentes departamentos.	Toda empresa debería tener contemplado dentro de su planificación anual un plan de acción contra el acoso laboral en consecuencia con lo establecido en Ley 185, Código del trabajo en el Art. 17, Código Penal, ley 641 en el Art. 174 y lo establecido en la Cartilla “Mujer, Dignidad y Derechos”.
10	¿De haber contestado afirmativamente la pregunta anterior, mencione cuáles son las fortalezas y debilidades que presenta el plan de acción?	Aún no contamos con plan de acción activo por en su mayoría nos regimos por el reglamento interno de la Empresa Farmacéutica Centroamericana S.A.	Un protocolo de acoso laboral consiste en la creación de un documento en el que se establezcan políticas que contribuyan a la hora de mantener un entorno laboral libre de acoso y discriminación. Además, en el caso de que se produjeran, existiría un protocolo de actuación y a través del documento se conocen los procedimientos a seguir para poder

			tratar el problema de forma adecuada y corregirlo.
11	¿Conoce si las conductas calificadas como acoso han producido daños en los derechos personales más esenciales de la persona acosada?	Únicamente uno de los informantes dice que toda situación en donde hay gritos o llamadas de atención en público son conductas calificadas como daños esenciales a una persona porque esto daña su estabilidad emocional y laboral.	En algunos casos las consecuencias son tan graves que puede llegar a existir enfermedades físicas como úlceras, adicciones y el más delicado, el suicidio.