



Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ



FACULTAD DE GESTIÓN DESARROLLO Y SECRETARIADO
EJECUTIVO

TEMA:

“LA NUEVA CARA DEL ACOSO LABORAL: EL
CYBERBULLYING”

AUTORA:

LOOR PALACIOS YULIXA NATHALY

TUTORA:

ING. JESSENIA CATAGUA MIELES

Marzo 2019

Manta – Manabí - Ecuador

TEMA:

“LA NUEVA CARA DEL ACOSO LABORAL: EL
CYBERBULLYING”

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En atención a la resolución N°. RCF-SO-004-2018-028 de Consejo de Facultad, mediante la cual me designan Directora de trabajo de titulación, cuyo tema es: “La nueva cara del acoso laboral: el cyberbullying”. Realizado por la Srta. Loor Palacios Yulixa Nathaly, previo al título de Licenciada en Secretariado Bilingüe.

Certifico: Que se ha procedido a la revisión en su totalidad y determino que cumple con los requisitos teóricos, científicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Por esta razón me permito acreditarlo y autorizar a su autora para su presentación.

Atentamente,

Ing. Jessenia Catagua

Directora de Trabajo de Titulación

APROBACIÓN DEL TRABAJO.

Una vez revisado y corregido el informe final de la investigación cuyo tema es: **“LA NUEVA CARA DEL ACOSO LABORAL: EL CYBERBULLYING”**, realizado por la Srta. Loor Palacios Yulixa Nathaly, autorizo su impresión final y encuadernación respectiva para que sea entregado a las autoridades de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, para la sustentación y defensa respectiva.

Manta, 30 de marzo del 2019

Ing. Jessenia Catagua

Directora de Trabajo de Titulación

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación, lo dedico primordialmente a Dios por encaminarme siempre hacia el logro de mis objetivos; a mis padres: María y Fabián, porque el sacrificio, tiempo y esfuerzo que invirtieron durante muchos años en mí, hoy valen la pena; a mis hermanas: Dayanna, Emily, Angela, Renata y Wendy, porque deseo que vean en mi un ejemplo al cual imitar, y porque no superar.

A mis sobrinos: Liam y Nahomy, quienes son mi fuente de inspiración e iluminan mis días con sus sonrisas y ocurrencias; a mi esposo Jean Carlos, por el apoyo brindado durante mi carrera universitaria.

Además, quiero dedicar este material investigativo de manera muy especial a mi hija Brianna, por haber llegado a iluminar mi vida con su sonrisa, sus locuras e inocencia, porque se ha convertido en mi motor principal, para no desmayar ante las adversidades y para luchar por un mejor futuro que transforme nuestra calidad de vida; también lo dedico a mis tíos, tías, abuelos, primos, amigos y a todas las personas que creen y confían en mis capacidades.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer principalmente a Dios por darme sabiduría y fuerza de voluntad para la culminación de este trabajo investigativo, por no permitir que haya renunciado por lo que he luchado en tantos años, por ayudarme a superar cada obstáculo presentado en mi vida personal y académica; agradezco también a todos los docentes que impartieron sus conocimientos en las aulas de clases con esmero, dedicación y paciencia.

A mis compañeras, por todas las experiencias que compartimos juntas, especialmente a Jhosselyn Mero, mi amiga incondicional con la cual compartí muchos años de estudio y amistad en la secundaria y en mi carrera universitaria, le agradezco por su apoyo, consejos y confianza que perduran hasta el día de hoy ; a mi familia, quienes han sabido brindarme siempre su apoyo total con el afán de que pueda alcanzar mis metas y verme realizada como una excelente profesional, a mi esposo, por la gran ayuda y aliento que me brinda día a día para no rendirme y seguir adelante.

Además, quiero agradecer enormemente a la tutora de este trabajo de investigación, Ingeniera Jessenia Catagua, por las horas dedicadas en hacer las sugerencias y correcciones pertinentes para la presentación de un buen trabajo, le agradezco por la paciencia, ayuda y total compromiso invertido en el desarrollo de este material indagativo, porque sin su ayuda, consejos e insistencia nada de esto sería posible; a todos y cada uno de ustedes mil gracias.

ÍNDICE

TEMA:	I
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	II
APROBACIÓN DEL TRABAJO.....	III
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
ÍNDICE	VI
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	7
1 Antecedentes y Fundamentaciones.....	7
1.1 Antecedentes investigativos.....	7
1.1.1 Antecedente 1	7
1.1.2 Antecedente 2	8
1.2 Fundamentación filosófica	8
1.3 Fundamentación legal.....	9
1.3.1 Reglamento de Régimen Académico Interno de Uleam.....	9
1.3.2 Constitución de la República del Ecuador.	10
1.3.3 Código de Trabajo.....	11
1.3.4 Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP).....	11
CAPITULO II	12
2 ACOSO LABORAL.....	12
2.1 Definición	12

2.2	Tipos de acoso laboral	13
2.2.1	Acoso vertical descendente	14
2.2.2	Acoso vertical ascendente	14
2.2.3	Acoso horizontal	15
2.2.4	Acoso mixto	15
2.3	Fases del acoso laboral	16
2.3.1	Fase 1: La aparición de algún incidente crítico.....	16
2.3.2	Fase 2: La persecución sistemática	17
2.3.3	Fase 3: La intervención de los superiores	17
2.3.4	Fase 4: Exclusión o marginación de la vida laboral.....	18
2.4	Actuaciones propias de acoso laboral.....	19
2.5	Actores que intervienen en el acoso laboral	20
2.5.1	El acosador.....	21
2.5.2	La víctima	22
2.5.3	Los testigos mudos.....	22
2.6	Tipos de actuaciones hostiles	23
2.6.1	Desde lo más directo:	23
2.6.2	Hasta lo más sutil:	24
2.7	Consecuencias generadas por acoso laboral.	25
2.7.1	Efectos sobre la salud física	26
2.7.2	Efectos psicológicos	26
2.7.3	Efectos económicos	26
2.7.4	Efectos profesionales	27
2.7.5	Efectos sociales y familiares.....	28
CAPITULO III		30
3	CYBERBULLYING	30

3.1	Definición	30
3.2	Actores que intervienen en el cyberbullying.....	31
3.2.1	El acosador.....	31
3.2.2	La víctima	32
3.2.3	Los espectadores	32
3.3	Formas adoptadas por el cyberbullying	33
3.4	Características del cyberbullying.....	34
3.5	Tipos de cyberbullying	35
3.6	Consecuencias generadas por el cyberbullying.....	35
3.6.1	Consecuencias para la víctima.	36
3.6.1	Consecuencias para los agresores.	36
3.6.2	Consecuencias para los observadores.....	36
3.7	Medidas preventivas.	37
4	DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO	38
4.1	Información básica del objeto de estudio.....	38
4.2	Metodología	39
4.3	Población y muestra.....	39
4.4	Análisis e interpretación de resultados	40
4.4.1	Objetivo de la encuesta.....	40
4.5	Resultados	41
	CONCLUSIONES.....	56
	RECOMENDACIONES	57
	BIBLIOGRAFÍA	58

RESUMEN

Actualmente, la humanidad se encuentra inmersa en constantes actos de violencia, que denigran la dignidad de las personas, y es que, con el tan acelerado avance de la tecnología, cada día surgen nuevas formas de ataque hacia los individuos que repercuten de manera directa tanto en el ámbito social, académico e incluso laboral de las personas; por ello, el propósito de la presente investigación fue el de constatar la existencia o no de cyberbullying como la nueva forma de acoso laboral en la Dirección Distrital de Salud 13D02, tal investigación, tuvo como población objetivo a 40 servidores de la institución antes mencionada, por ello se utilizó como técnica principal una encuesta que nos permita el logro de una eficiente recolección de la información, con la cual se procedió al respectivo análisis e interpretación de los resultados obtenidos.

Luego de realizar el breve análisis, se pudo concluir que, aunque los casos de acoso laboral presentes en la Dirección Distrital de Salud 13D02 son relativamente pocos, se deben de establecer medidas preventivas en contra de este fenómeno, que indudablemente crece con el pasar del tiempo; sin embargo, esta autora considera que tales actuaciones pueden ser evitadas, y porque no eliminadas radicalmente, y todo ello gracias a la debida atención que se preste en el mismo por parte de todas las organizaciones e instituciones existentes.

Palabras clave: Acoso, tecnología, cyberbullying, violencia.

ABSTRACT

Currently, humanity is immersed in constant acts of violence, which denigrate the dignity of people, and is that, with the accelerated progress of technology, every day emerge new forms of attack against individuals that directly affect both in the social, academic and even labor fields of the people; therefore, the purpose of this research was to verify the existence or not of cyberbullying as the new form of workplace harassment in the District Health Directorate 13D02, such research, had as target population 40 servers of the aforementioned institution, For this reason, a survey was used as the main technique that allows us to achieve an efficient collection of information, with which we proceeded to the respective analysis and interpretation of the results obtained.

After carrying out the brief analysis, it was concluded that, although the cases of workplace harassment present in the District Health Department 13D02 are relatively few, preventive measures should be established against this phenomenon, which undoubtedly grows with the passage of time. ; nevertheless, this author considers that such actions can be avoided, and because they are not radically eliminated, and all this thanks to the due attention given to it by all the existing organizations and institutions.

Keywords: Harassment, technology, cyberbullying, violence.

INTRODUCCIÓN

En los últimos tiempos, la humanidad se ha visto inmersa de manera recurrente en temas concernientes a agresiones físicas, verbales, psicológicas y morales, evidenciando así diferentes formas de violencia que atentan contra la dignidad de las personas, lo que trae consigo consecuencias desastrosas, en diferentes ámbitos, como, por ejemplo: afectaciones en la salud, baja autoestima, dificultades para relacionarse con las personas, inadecuado rendimiento en sus actividades, entre otras. El desarrollo de estos hechos se manifiesta en diversas áreas, desde el entorno familiar, escolar, político e incluso en el ámbito laboral.

Según Hirigoyen (2001), "Toda conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actitud...) que atenta, por su repetición o sistematización contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo", es considerada acoso laboral.

Por su parte, Jiménez (2017) afirma que, "El acoso laboral o mobbing es un fenómeno que ha venido afectando la dinámica de las relaciones interpersonales en el mundo del trabajo en el contexto mundial, con profundas consecuencias en el bienestar y calidad de vida de las personas trabajadoras" (..) "De esta manera, el acoso laboral es un fenómeno que no sólo afecta el estado de salud física y psicológica de las personas que lo padecen sino también tiene graves repercusiones en la empresa u organización".

De lo expuesto por ambos autores, se puede concluir que el acoso laboral es todo acto abusivo, que no precisamente se enfoca en la violencia física, sino también, radica en la práctica de comportamientos que arremeten directamente hacia la integridad de un trabajador, exponiendo su estabilidad laboral en una determinada organización, puesto que, las víctimas que sufren este tipo de abuso, no solo se ven afectadas moralmente, sino que también repercute contra su desarrollo profesional. Es por ello, que cuando las personas se encuentran inmersas en este tipo de acoso, tienden al aislamiento de la víctima, fomentando que la comunicación en una determinada organización no se desarrolle debidamente, afectando tanto a la persona que recibe el acoso, al personal que labora en la organización, así como también afecta de manera directa a la empresa donde se desarrolla este acto.

De esta manera, se puede denotar que, el acoso laboral es una problemática que abarca todo el contexto mundial, que demanda el interés tanto de los individuos que intervienen en el acto, así como también de la sociedad trabajadora; por ello, en los últimos años se pueden observar innumerables investigaciones respecto a tal fenómeno, las cuales han surgido debido a los eminentes casos presentados en el devenir del tiempo, razón por la cual aparece la imperiosa necesidad de ahondar en su estudio, para determinar los motivos de este creciente tipo de acoso, que afecta a toda la población inmersa en el mundo laboral.

Por ende, se puede determinar que, si bien es cierto las investigaciones acerca de esta problemática son indiscutiblemente nuevas, se puede palpar que debido a la aparición de la tecnología nuestra sociedad posee un vínculo mucho más constante con los dispositivos electrónicos, que hoy en día están al alcance de cualquier tipo de persona, lo que facilita el libre acceso a los diferentes sitios web los cuales se prestan para ser objeto directo de estos tipos de violencia; por ello, se evidencia la emergente importancia de analizar cuidadosamente este tan perjudicial fenómeno.

Actualmente, la humanidad vive en una era tecnológica, razón por la cual resulta mucho más sencillo que las cosas se hagan posibles, debido a los avances de la ciencia, esencialmente del internet y los distintos dispositivos tecnológicos, los que facilitan la comunicación entre individuos y por ende entre los miembros de una organización. Sin embargo, este acelerado avance trae consigo la aparición de nuevas formas de violencia; un claro ejemplo de ello, es la aparición del cyberbullying como una nueva forma de acoso laboral, el cual consiste en la intimidación que hace una persona hacia otra, a través de la red, utilizando las distintas herramientas de la Tecnología de la Información y Comunicación (TIC), como son el internet, los celulares, entre otros.

“El cyberbullying es una conducta agresiva e intencional, realizada mediante dispositivos electrónicos, por parte de un individuo o grupo sobre una víctima que no puede defenderse por sí misma fácilmente, y que se repite de forma frecuente en el tiempo”. (Garaigordobil L. M., 2014)

Podemos deducir entonces, que el cyberbullying es aquel acto de violencia reiterativo, que realiza cierto individuo sobre otro, apoyándose en los distintos dispositivos tecnológicos que cuentan con acceso a una determinada red; por ello,

Dávila (2014), manifiesta que, la violencia es una de las maneras más comunes en las que el agresor pretende que se visualice su preponderancia sobre los demás miembros que laboran en un mismo entorno organizacional, sin embargo, el problema se extiende cuando estas actuaciones de violencia subsisten con mayor frecuencia contra un mismo ideal, lo que fomenta a que estos sencillos actos de intimidación se transformen en bullying o dicho en este contexto, en cyberbullying, debido a que se utilizan adicionalmente las Tecnologías de la Información y Comunicación.

Cabe recalcar que, durante las últimas décadas nos encontramos ante una sociedad demasiado competitiva, en donde la lucha por obtener una mejor estabilidad socioeconómica, ha conducido a la humanidad a involucrarse en una constante disputa por alcanzar objetivos que satisfagan el bienestar propio, es así, que se utiliza el cyberbullying como una nueva forma de violencia entre los individuos, la misma que se desarrolla en simultaneas ocasiones con el mero afán de querer sobresalir de entre los demás miembros a los cuales el agresor considera como amenaza.

El cyberbullying, se plantea con una nueva amenaza laboral para el profesional, puesto que, una vez que la víctima sufre este tipo de agresión, se ve obligado a limitar cualquier tipo acción que vaya a realizar en el entorno laboral en el que se desenvuelve, desde simples comentarios, hasta tareas de gestión concernientes a la organización, todo esto a consecuencia del gran temor que se tiene a ser criticado, y convertirse en objeto de burla para los demás miembros que presencié tales actuaciones; lo cual provoca una notable inseguridad por parte del afectado al ejercer su profesión en los distintos campos laborales concernientes a su rama.

Como ya se ha mencionado anteriormente, la tecnología se ha adueñado de gran parte de nuestras actividades cotidianas, convirtiéndose en una indispensable herramienta en el mundo laboral; sin embargo, tener al alcance estas comodidades de acceso a un dispositivo electrónico y más aún del internet, se ha vuelto un verdadero caos, pues cada vez surgen un sin número de sitios web que se prestan y fomentan acciones que arremeten contra la integridad de las personas. Díaz (2010), manifiesta que, en el caso de cyber-acoso laboral (network mobbing), muchas veces el damnificado ni siquiera se entera de que se lo está atacando, pero percibe sus consecuencias: puertas que se cierran, miradas recelosas y frialdad por parte de

interlocutores antes amistosos y vueltos esquivos de un momento a otro. La víctima se debate entre conservar su puesto o sufrir el maltrato. (pág. 2)

Así mismo, suelen haber situaciones en las que la víctima no se percata que está siendo objeto de cyberbullying, sin embargo, les toca enfrentar los efectos producidos por el mismo, por ejemplo: la indiferencia por parte de sus compañeros de trabajo, miradas intimidantes, negación de apoyo en actividades referentes a la institución; consecuentemente, la persona que sufre el abuso se enfrenta ante la situación de seguir soportando tales agresiones o concluir en separarse del grupo organizacional.

Por ello, resulta imprescindible interpretar, analizar, examinar y comprender, este nuevo fenómeno, para así poder identificar puntos claves, que permitan la reducción de este tipo de acoso laboral, que se desarrolla y crece constantemente con el pasar de los años.

Por tanto, se puede observar que este tema ha trascendido a lo largo de la historia, y que lamentablemente, seguirá persistiendo con mayor frecuencia con la evolución de la tecnología, la misma, que se presta para que se genere el cyberbullying como una nueva forma de acoso laboral, apoyada en la Tecnología de la Información y Comunicación.

El presente trabajo de investigación, ayudará a disminuir en lo posible los actos de acoso laboral que se están dando actualmente a través del cyberbullying, que se encuentran presente en la vida cotidiana de la humanidad, de esta manera se logrará mejorar el ambiente laboral en el que se desenvuelven los profesionales, al mismo tiempo que contribuirá a mantener buenas relaciones interpersonales dentro de la organización.

Para el desarrollo de esta investigación, se contó con los recursos necesarios, puesto que, se tuvo la facilidad de movilización para realizar las respectivas indagaciones en el sector laboral, se contó con la predisposición de la organización en la cual se desarrolló este proyecto de investigación y se asignó a un docente tutor para la orientación y desarrollo del presente trabajo investigativo; además, existieron las fuentes bibliográficas, libros, textos y la disponibilidad del tiempo para el desarrollo de la misma. La viabilidad de esta investigación se consideró por el

costo mínimo que implicaba, debido a que la temática estuvo basada en una investigación descriptiva y no experimental.

Por consiguiente, se procede a formular el siguiente problema de investigación, a través de la siguiente interrogante, ¿de qué manera, el cyberbullying afecta el en el desarrollo de las habilidades y destrezas de los individuos en el campo laboral?; así mismo, se busca hallar una posible solución a tal problemática, para lo cual se han planteado tareas científicas para determinar.

- ¿Cuáles son las fases y tipos de acoso laboral?
- ¿Cuáles son los factores que fomentan el acoso laboral?
- ¿Quiénes son los actores que intervienen en el cyberbullying y acoso laboral?
- ¿Qué características específicas posee el cyberbullying?
- ¿Cuáles son las formas adoptadas y las consecuencias generadas por el cyberbullying?

Del mismo modo, se plantea como objetivo general, analizar el cyberbullying como una nueva forma de acoso laboral, en el ámbito profesional; además, para el logro de este objetivo, se han determinado los siguientes objetivos específicos.:

- Determinar las principales fases y tipos de acoso laboral a los que se enfrentan los profesionales.
- Reconocer los factores que fomentan el acoso laboral.
- Definir las características específicas que posee el cyberbullying.
- Señalar los principales actores que intervienen en el cyberbullying y acoso laboral.
- Identificar las formas adoptadas y las consecuencias generadas por el cyberbullying.

Así mismo, el presente trabajo investigativo proyecta como hipótesis, que el análisis y conocimiento del cyberbullying y las medidas preventivas frente a este nuevo fenómeno, mejoraran el desempeño de los empleados en cuanto a la eficiencia, eficacia y calidad en las distintas actividades que realicen cotidianamente en su ambiente laboral, y, se mejoraran también, las relaciones interpersonales con los demás miembros de la organización.

Por otra parte, el presente trabajo de investigación es de tipo exploratorio puesto que se ha efectuado con bases en información obtenida respecto a los materiales bibliográficos conseguidos en el proceso de indagación de la respectiva información. Además, porque se desarrolló mediante la recopilación de información, y porque sus variables nos fueron manipuladas.

Además, se emplearon cuatro métodos investigativos, entre los cuales tenemos, el método analítico, tal método lo utilizamos en la realización de los respectivos análisis e interpretaciones acerca de los resultados obtenidos mediante la aplicación de encuestas.

También, se utilizó el método descriptivo con la finalidad de definir, clasificar, catalogar o caracterizar el objeto de estudio. Así mismo, el método lógico inductivo lo empleamos en la realización de las respectivas hipótesis de nuestra investigación. Por último, también se usó el método de la observación científica, con el cual se permitió conocer la realidad mediante la percepción directa de los objetos y fenómenos a estudiar.

CAPITULO I

1 Antecedentes y Fundamentaciones

1.1 Antecedentes investigativos

Luego de haber realizado una exhausta indagación en el repositorio de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, se ha constatado que no existen investigaciones referentes al cyberbullying y acoso laboral, sin embargo, se hallaron tesis en los repositorios de otras universidades relacionadas con las variables de la presente investigación; entre las cuales se destacan las siguientes:

1.1.1 Antecedente 1

Tema: “Sustentación doctrinaria de la necesidad de establecer la conducta del ciberacoso como delito en el código orgánico integral penal ecuatoriano”, del autor Carlos Montalvo, año 2015.

Objetivo general: Determinar la inexistencia de tipicidad en el Código Orgánico Integral Penal del ciberacoso como delito autónomo.

Conclusiones:

- El uso de las redes sociales se ha convertido en parte integral de la vida social virtual y personal de los individuos, hecho que ha sido aprovechado en varios sentidos como la emisión de publicidad a través de estas redes, proyectos comerciales, pero no solo dentro de aspectos positivos como los mencionados, sino que además de aspectos delictivos e incluso discriminatorios, por lo que es necesario que se incorpore al Código Orgánico Integral Penal el delito del ciberacoso.
- Socialmente las Tecnologías de la Información y Comunicación Social, se han constituido como ese elemento de convivencia y de relación social de las personas, del cual pueden derivar conductas que lesionan bienes jurídicos como el derecho a la integridad psíquica y moral de las personas, esto en el caso de aquellos actos despectivos repetitivos que un sujeto efectúa en contra de otro a través del uso de lasTic.

1.1.2 Antecedente 2

Tema: “El acoso cibernético y el principio de seguridad jurídica”, de la autora Elizabeth Serrano, año 2017.

Objetivo General: Demostrar la existencia del acoso cibernético en adolescentes, que por falta de normativa no se ha podido sancionar afectando de esta manera la seguridad jurídica que establece en la Constitución de la República del Ecuador.

Conclusiones:

- Las redes sociales y el uso de los medios electrónicos son los medios más utilizados por los adolescentes, haciendo que miles de jóvenes intercambien información personal interactuando con otros usuarios. Entre estos hay algunos que obran de mala manera para causar daño, éstos medios por tanto se convierten en espacios para cometer conductas ilícitas vulnerando la tutela de los derechos. El uso de internet, así como el de redes sociales alrededor del mundo se han convertido en fuente fundamental de convivencia y relación entre personas a larga y corta distancia, sin embargo, el mal uso de los mismo ha desencadenado una serie de conductas delictivas lesionando la seguridad jurídica y la integridad de las personas en especial de los adolescentes quienes son aquellos que más hacen uso de las Tics.
- Según la información recogida a través de las encuestas y entrevistas son las mujeres quienes están sujetas a tolerar con frecuencia violencia cibernética, y el mayor número de acosadores corresponde a hombre.

Como podemos observar, el tema de la presente investigación es inédito, por tanto, se considera necesario su estudio, análisis e interpretación.

1.2 Fundamentación filosófica

La palabra “mobbing” proviene del término inglés “mob”, que traducido al castellano sería el de una multitud excitada que rodea o asedia a alguien o a algo, en forma hostil o amistosa. El sustantivo “mob” es el gentío, el vulgo, la plebe o “populacho”, en cambio, el verbo “to mob” describe la acción de ese gentío de agolparse o atestarse en torno a algo o bien la de asediar o atacar en masa a alguien. El origen

de la palabra describe, por tanto, una acción colectiva de un grupo de personas frente a algo o alguien, no siempre de modo negativo, tal y como ahora está siendo abordada en el ámbito de las condiciones de trabajo (Velázquez, 2005), citado por (Ávalos, Aldrete Rodríguez , & Ruíz Moreno, 2009)

“Ciberbullying” es un término compuesto, utilizado, originalmente, en el idioma inglés e incorporado como anglicismo en el español. Ciber o cyber, indica relación con redes informáticas y bullying (de bull o “toro” y, luego, de bully o “matón”) significa acoso. (Rioseco Pais & Morgado Gallardo , 2017)

Se puede deducir entonces, que la palabra mobbing es proveniente del idioma inglés, y su significado hace referencia a las actuaciones que realiza un conjunto de individuos sobre algo o alguien, con el objeto de agredir o causar algún tipo de daño a la persona que recibe el ataque. Por su parte, se puede observar que el término cyberbullying también es un término utilizado en el idioma inglés, el cual se traduce, al acoso que se realiza a un determinado individuo utilizando las distintas herramientas tecnológicas, presentes en la actualidad.

1.3 Fundamentación legal

Este trabajo investigativo está sustentado en el Reglamento de Régimen Académico de la ULEAM, la Constitución de la República del Ecuador y el Código de Trabajo.

1.3.1 Reglamento de Régimen Académico Interno de Uleam

El artículo 65 de El proceso de titulación de la Uleam estará articulado con las disposiciones establecidas en la Unidad de Titulación. Los procesos de investigación e intervención que se conciban dentro de la Unidad de Titulación deben ser distribuidos desde el primer al último nivel de cada una de las carreras.

El artículo 67 de Modalidades de Titulación: Se consideran trabajos de titulación en las carreras de la Uleam a la modalidad de proyecto de investigación.

El artículo 68 de las Modalidades de titulación por carrera: Cada carrera deberá considerar en su planificación e implementación curricular, al menos dos opciones

para la titulación, de las cuales una corresponderá al examen de grado de carácter complejo.

El artículo 69 de Titulación Estudiantil: Los estudiantes pueden titularse al culminar el último nivel de estudios, una vez que avale que ha aprobado todas las asignaturas de la malla curricular y que haya cumplido con los requerimientos del proceso de titulación.

El artículo 73 de Elección de Modalidad del Trabajo de Titulación: Los estudiantes podrán seleccionar la modalidad de titulación a partir del séptimo u octavo nivel de acuerdo a lo establecido en las mallas curriculares, entre las escogidas en la carrera a la que pertenece. El estudiante tendrá la opción de seleccionar otra modalidad de titulación, además de la propuesta por la carrera, siempre y cuando sea aprobada por la Comisión Académica de dicha carrera.

1.3.2 Constitución de la República del Ecuador.

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas:

3. El derecho a la integridad personal, que incluye:

a) La integridad física, psíquica, moral y sexual.

b) Una vida libre de violencia en el ámbito público y privado. El Estado adoptará las medidas necesarias para prevenir, eliminar y sancionar toda forma de violencia, en especial la ejercida contra las mujeres, niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores, personas con discapacidad y contra toda persona en situación de desventaja o vulnerabilidad; idénticas medidas se tomarán contra la violencia, la esclavitud y la explotación sexual.

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar

1.3.3 Código de Trabajo

Art. 42.- Obligaciones del empleador. - Son obligaciones del empleador:

13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;

1.3.4 Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP)

Art. 23.- Derechos de las servidoras y los servidores públicos. - Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos:

j) Recibir un trato preferente para reingresar en las mismas condiciones de empleo a la institución pública, a la que hubiere renunciado, para emigrar al exterior en busca de trabajo, en forma debidamente comprobada;

Art. 48.- Causales de destitución. - Son causales de destitución:

ñ) Atentar contra los derechos humanos de alguna servidora o servidor de la institución, mediante cualquier tipo de coacción, acoso o agresión;

CAPITULO II

2 ACOSO LABORAL

2.1 Definición

El acoso consiste en una violencia insidiosa, fría, solapada, tanto más peligrosa cuanto que es casi invisible. Se nutre de pequeños ataques repetidos, a menudo sin testigos, a veces no verbales, o ambiguos, por ser susceptibles de doble interpretación. Cada ataque por separado no es verdaderamente grave. Pero el efecto acumulativo de estos microtraumatismos frecuentes y repetidos constituye una agresión. Hirigoyen (2004)

Si bien es cierto, entendemos que el acoso es un tipo de violencia que atenta contra la dignidad de las personas, sin embargo, en reiteradas ocasiones, cuando se presenta una situación como ésta, se suele hacer caso omiso, tanto por parte de la directiva de la organización, así como también por parte de los demás testigos de este abuso. Esto ocurre, simplemente cuando no se quiere dañar la reputación de la empresa, y menos aún de las personas que la dirigen, para lo cual, resulta más cómodo pasar por desapercibido y no involucrarse en tales temas, en vez de tomar medidas sobre ellos.

Actualmente, la presencia de este tipo de fenómeno ha revolucionado el interés de toda la sociedad trabajadora, por lo cual se han generado en reiteradas ocasiones confusiones respecto a su significado, malinterpretando así otros tipos de acciones producidas en el entorno laboral como acoso; por ello, es necesario identificar claramente las actuaciones con las que suelen confundirse a menudo.

El acoso laboral es algo más que un roce, tensiones, desacuerdos o quejas frecuentes entre personas. No es el estrés que produce la vida cotidiana, el conflicto, la agresión esporádica, la violencia externa, la violencia sexual, las malas

condiciones de trabajo o las presiones profesionales. El acoso moral es una conducta abusiva, continua, asimétrica en el ambiente laboral y “no debe confundirse con las decisiones legítimas que se desprenden de la organización del trabajo, tales como los cambios o traslados de puesto, siempre que sean conformes al contrato de trabajo.” Hirigoyen (2004)

En base a la información citada, se puede evidenciar que entender dicho término, representa una importancia total, debido a que en muchas situaciones se suelen confundir ciertas conductas dentro de una organización como acoso laboral, para poder diferenciar éste fenómeno con el resto de acciones que se desarrollan cotidianamente en el entorno laboral del profesional, se debe aclarar que éste se distingue por ser una conducta arbitraria, que se práctica de manera repetitiva, atentando contra la dignidad de las personas que se encuentran inmersas dentro de un mismo entorno.

Además, es imprescindible aclarar que el término inglés mobbing, que traducido al español significa acoso, es una palabra que se ha utilizado en la presente investigación para hacer referencia al acoso laboral, puesto que, esta terminología se ha encontrado en diversos documentos investigativos para lograr el desarrollo de la misma.

2.2 Tipos de acoso laboral

Una vez entendida la definición de acoso laboral, se considera oportuno, describir de donde provienen estos tipos de agresiones, las cuales pueden ser ejecutadas desde la directiva, hasta los mismos compañeros de trabajo. Para lo cual se han identificado los siguientes tipos de acoso laboral:

2.2.1 Acoso vertical descendente

El acoso vertical descendente es aquel proveniente de la jerarquía, es decir, aquel tipo de agresión que el jefe realiza en contra de sus subordinados; sin embargo, aquí están inmersos también los trabajadores que poseen una posición más elevada respecto a la víctima, y es por ello que se sienten con la potestad para realizar este tipo de violencia, dicho de esta manera, este es un tipo de acoso en el cual predomina el poder, pues se puede palpar evidentemente que las víctimas más vulnerables son aquellas que tienen un nivel jerárquico inferior al de la persona que realiza la violencia.

Según las investigaciones realizadas por los autores Cobo (2013) y Hernández (2011), este tipo de acoso puede ser realizado por diversas razones, entre las comunes se destacan, por ejemplo: una reorganización en la empresa, reducción de plantilla o simplemente para lograr el hostigamiento laboral de un trabajador determinado en tal forma de provocar su salida de la empresa a través de la renuncia, sin que al trabajador se le paguen las indemnizaciones a las que le corresponden por derecho.

En base a lo anterior, se evidencia que el acoso vertical de tipo descendente, es muy común entre las organizaciones, puesto que el jefe es la figura principal, y por ende el que posee la mayor jerarquía dentro de una empresa; posición que le hace caer en la errónea conclusión de que puede generar tales tipos de actuaciones, sin temor alguno de objeción.

2.2.2 Acoso vertical ascendente

Este tipo de acoso, es aquel donde el funcionario acosador realiza agresiones sobre una víctima que ocupa un mayor nivel jerárquico en la organización, tales ataques pueden darse de un subordinado hacia la máxima autoridad institucional; como también, hacia los directivos departamentales; lo cual ocurre cuando los trabajadores no comparten las mismas ideologías impuestas por el mandante

acosado. Sin embargo, este tipo de acoso es el menos practicado dentro de los grupos organizativos, puesto que, es poco frecuente que un trabajador que ocupa un puesto de trabajo de nivel jerárquico menor en relación de la víctima, sea el principal agente acosador de tales actuaciones; sin embargo, existen escasas situaciones en las que, sí ocurren, principalmente cuando éstas personas se incorporan a una nueva institución y tienen dificultades para relacionarse con los miembros de la misma.

2.2.3 Acoso horizontal

El acoso horizontal, es aquel que se realiza entre uno o varios trabajadores hacia otro empleado que se encuentra posicionado dentro de un mismo nivel jerárquico respecto a su agresor, a menudo, este tipo de acoso se origina por la competencia existente entre los compañeros de trabajo, ya sea por escalar en puesto o simplemente envidia personal; para lo cual, se busca ridiculizar a la víctima frente a los miembros de la entidad, apoderarse de trabajos o proyectos no desarrollados por ellos, para ganar créditos y hacer que lo elogien por actividades ajenas. De tal forma, se considera que, en muchos de los casos, el factor principal que fomenta el forjamiento de estos actos de violencia, es el afán por conseguir escalar un rango más elevado en relación a la víctima, a quien considera como una amenaza directa, para arrebatarse tales créditos.

2.2.4 Acoso mixto

El acoso laboral mixto o complejo es aquel que se produce cuando una o muchas personas que encontrándose en un nivel jerárquico similar al de la víctima ejercen mobbing sin que la jefatura adopte las medidas tendientes a evitar la repetición de las conductas o sus efectos, dejando que se desarrollen los abusos en contra del trabajador acosado sin intervenir en un ambiente laboral hostil para la víctima. Hernández (2011)

En este tipo de acoso, participan conjuntamente los colegas, como también las personas que pertenecen al máximo nivel jerárquico de la organización, tal situación ocurre cuando se le da una previa notificación a la directiva de tal institución, con el afán de poner un alto a la situación, sin obtener resultado alguno ; así mismo, suelen presentarse casos en los que la jefatura tiene el conocimiento absoluto de las agresiones practicadas al interior de la empresa; sin embargo, se hace caso omiso frente a este escenario, volviéndose partícipe de los actos agresivos que realizan los subordinados en contra de la víctima, lo que fomenta a que se sigan incrementando estos actos en el campo laboral.

Luego de haber identificado los cuatro tipos de acoso laboral existentes, es oportuno describir las etapas por las cuales suele pasar este fenómeno.

2.3 Fases del acoso laboral

De acuerdo a las investigaciones realizadas por diversos autores, se ha podido identificar que el acoso laboral atraviesa por cuatro fases esenciales, las cuales se describen a continuación:

2.3.1 Fase 1: La aparición de algún incidente crítico

Ningún grupo organizativo está exento de enfrentar la presencia de conflictos protagonizados por sus miembros, puesto que, siempre existen discordancias, sean estos por asuntos concernientes a los métodos y organización del trabajo, así como también por cuestiones de índole interpersonal, por ello, Cobo (2013) afirma que: “En esta fase sería crucial terminar con el hostigamiento ya que todavía no han surgido efectos irreparables” (p.20). Es en esta etapa, en donde se puede evitar que los simples actos de acorralamiento, pasen a convertirse en un acoso más grave; los cuales suelen impedirse cuando la víctima y el agresor logran llegar a un consenso respecto a las diferencias que originaron el conflicto, bien sea por la aceptación de errores, por mantener buenas relaciones interpersonales con todos

los miembros de la organización o porque se consigue un acuerdo mutuo entre las partes involucradas.

2.3.2 Fase 2: La persecución sistemática

Es en esta etapa donde el hostigamiento comienza a ser más repetitivo y dañino, pues el acosador empieza a atribuirle un sin número de tareas a la víctima que son imposibles de realizar o simplemente son trabajos que no están dentro de sus funciones, trata de ridiculizarla en frente de todo el grupo culpándola por errores ajenos y hace que cada comentario o punto de vista dado por la víctima, sea visto como absurdo; todo esto fomenta a que sus colegas denoten la situación, provocando a que éstos se unan o adopten la actitud pasiva frente al maltrato sufrido por el acosado.

López (2010), expresa que “El acoso se desarrolla mediante comportamientos repetidos que en otro contexto distinto del acoso no revestirían mayor importancia ni implicarían agresión ni intentos de excluir o de deshacerse de alguien. Estas conductas presentan una intencionalidad perversa.”

La continuidad de esta fase incide enormemente cuando la directiva o sus colegas aun conociendo la realidad de tal situación, se niegan a dar apoyo al maltratado, obstaculizando cualquier tipo de defensa a la víctima, por lo que ésta se ve obligada a seguir sufriendo las agresiones provenientes de la parte acosadora.

2.3.3 Fase 3: La intervención de los superiores

Para el desarrollo de esta etapa, suele haber una previa notificación a la dirección, la cual es realizada en muchas ocasiones por la directiva del personal, del comité sindical o del departamento médico de la empresa donde se desarrolla el acto; entonces es allí donde se pone a consideración de la jefatura el concurrente caso, en donde se deciden cuáles serán las medidas de intervención que serán

empleadas para la resolución del conflicto, las cuales pueden ser: cambio de puesto de la víctima o del acosador, promover el diálogo entre los actores para lograr una conciliación, retirar de la empresa al acosado, puesto que es considerado como originario del deterioro de las buenas relaciones interpersonales dentro del organización, y es una de las medidas más fáciles por las que llega a adoptar la dirección, lo que provoca un sentimiento de culpabilidad por parte del afectado, al haber perdido su trabajo y encontrarse desempleado.

Sin embargo, se presentan situaciones en las que la jefatura simplemente no desea intervenir en estos actos agresivos, librándose así de todo tipo de responsabilidad sobre la víctima; por ello, Franceschi (2012), sostiene que cuando la empresa está al tanto de la situación, en reiteradas ocasiones por la denuncia del propio atacado, la dirección puede optar por actuar de tres formas:

- a. De forma omisiva: niega el conflicto o decide no intervenir,
- b. De forma positiva: interviene con medidas eficaces para la resolución del conflicto,
- c. De forma negativa: ampara al acosador y considera a la víctima el causante de los problemas de la empresa.

2.3.4 Fase 4: Exclusión o marginación de la vida laboral

En esta fase, el acosado es aislado y tachado como una persona problemática, tímida, y con problemas para relacionarse con los demás, lo que ocasiona la separación del trabajador, puesto que la empresa considera que estos tipos de personas representan un obstáculo en el desarrollo laboral de la organización, por lo que les resulta más fácil incorporar a individuos que puedan mejorar el ambiente laboral y realizar un trabajo mucho más proactivo.

“Debido a que la situación persiste, la víctima puede ser etiquetada como trabajador “difícil” o “problemático” o con problemas de salud mental, lo que terminará por

desembocar en una expulsión o abandono del puesto de trabajo.” Dirección del Trabajo (2007)

Sin embargo, en esta etapa, las consecuencias provocadas en la víctima repercuten directamente en el deterioro de su estado de salud: estrés, trastornos, depresión, entre otras; lo que conlleva a constantes bajas médicas y por ende a una gran ineficiencia en el desarrollo de sus actividades laborales.

2.4 Actuaciones propias de acoso laboral

La presencia del acoso laboral ha despertado gran curiosidad en los diferentes grupos organizativos, sin embargo, existen aún quienes no saben cómo identificar cuando se está frente a este fenómeno, por ello Heinz Leymann propone 45 acciones propias del mobbing, de las cuales se han resumido las más importantes:

A) Actividades de acoso para reducir las posibilidades de la víctima de comunicarse adecuadamente con otros, incluido el propio acosador:

1. El jefe o acosador no permite a la víctima la posibilidad de comunicarse e interrumpe continuamente cuando ésta habla.
2. Los compañeros le gritan, le chillan e injurian en voz alta.
3. Se producen ataques verbales criticando trabajos realizados.
4. Se aterroriza a la víctima con llamadas telefónicas.
5. Se le amenaza verbalmente y por escrito.
6. Se rechaza el contacto con la víctima (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo, desdén o menosprecio, etc.).
7. Se ignora su presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no le vieran o no existiera).

B) Actividades de acoso para evitar que la víctima tenga la posibilidad de mantener contactos sociales:

8. Se le asigna a un puesto de trabajo que le aísla de sus compañeros.
9. Se prohíbe a sus compañeros hablar con él.

10. Se niega la presencia física de la víctima.

C) Actividades de acoso dirigidas a desacreditar o impedir a la víctima mantener su reputación personal o laboral:

11. Se hacen correr cotilleos y rumores orquestados por el acosador o el gang de acoso sobre la víctima.

12. Se atribuye a la víctima ser una enferma mental.

13. Se ridiculiza a la víctima, imitando sus gestos, su postura, su voz y su talante.

14. Se atacan sus creencias políticas o religiosas.

15. Se hace burla de sus orígenes o de su nacionalidad.

16. Se le obliga a realizar un trabajo humillante.

17. Se acosa sexualmente a la víctima con gestos o proposiciones.

D) Actividades de acoso dirigidas a reducir la ocupación de la víctima y su empleabilidad mediante la desacreditación profesional.

18. No se asigna a la víctima trabajo ninguno, para lo cual, se le priva de cualquier ocupación, y se vela para que no pueda encontrar ninguna tarea por sí misma.

19. Se le asignan tareas muy inferiores a su capacidad o competencias profesionales.

20. Se le asignan sin cesar tareas nuevas.

21. Se le asignan tareas que exigen una experiencia superior a sus competencias profesionales.

E) Actividades de acoso que afectan a la salud física o psíquica de la víctima.

22. Se le obliga a realizar trabajos peligrosos para la salud.

23. Se agrede físicamente a la víctima, pero sin gravedad.

24. Se le ocasionan voluntariamente gastos con intención de perjudicarla.

25. Se ocasionan desperfectos en su puesto de trabajo o en su domicilio.

2.5 Actores que intervienen en el acoso laboral

Si bien es cierto, cuando existe este tipo de violencia, por lo general se considera que son dos individuos los que intervienen; sin embargo, existen muchos casos en

los que no solo se identifican dos actores, sino que además existe la participación de más involucrados, los cuales pueden actuar tanto como víctima, agresores, así como también como testigos mudos.

Dicho en este contexto, de acuerdo a las investigaciones realizadas por los autores Gutiérrez (2010), Trujillo, Valderrabano & Hernández (2007), Cascante & León (2014), y Cobo (2013), se han logrado distinguir los siguientes actores que intervienen en el acoso laboral:

2.5.1 El acosador

Según lo expresado por Trujillo, Valderrabano & Hernández (2007), el que provoca el mobbing puede ser una persona o un grupo de personas, quien intenta conseguir un objetivo organizacional y pretende ajustar la conducta laboral del acosado a la cultura y a las normas de la organización, o bien pretende satisfacer necesidades inherentes a su personalidad.

Por lo general, el acosador es una persona prepotente, calculadora, frustrada, que en la mayoría de los casos actúa motivado por la envidia sembrada hacia la víctima, este tipo de personas suelen practicar el acoso con el afán de llamar la atención, desacreditando a la víctima, ignorando su presencia y cohibiendo sus puntos de vista, para de esta manera lograr que se le otorgue algún reconocimiento o acenso dentro de la organización.

Según lo expuesto por Martínez (citado por Cascante & León, 2014), las motivaciones válidas por las que el agresor actúa son las siguientes: El miedo a perder el trabajo o la posición en la empresa, de ser desplazado por la víctima, antipatía, animadversión, intolerancia hacia la víctima.

Esta autora considera que, si bien los motivos expuestos anteriormente tienen un grado de lógica en cuanto al justificativo de las agresiones realizadas por el hostigador hacia su víctima, recurrir a la práctica del acoso no es la mejor opción, puesto que, se ataca directamente hacia moral del afectado, lo que conlleva una serie de consecuencias perjudiciales tanto para la víctima, así como también para su agresor.

2.5.2 La víctima

De acuerdo a las investigaciones realizadas por diversos autores, se puede evidenciar que todos concuerdan en que cualquier tipo de persona puede ser víctima de acoso laboral indistintamente de su sexo, edad o estatus social. Sin embargo, Cascante & León (2014), sostienen que, al analizar ciertas variables individuales en cuanto a la identificación de algún tipo de vulnerabilidad hacia el acoso laboral, son las mujeres y los grupos minoritarios los más propensos a sufrir conductas de acoso, lo que les da una predisposición hasta este fenómeno.

Frecuentemente, las personas que tienden a sufrir este tipo de actuaciones, por lo general son individuos honestos, empáticos, con una excelente capacidad para relacionarse con los demás y trabajar en equipo; por ello, Gutiérrez (2010), detalla algunas características que poseen los trabajadores que se pueden convertir en posibles víctimas de acoso: Personas con elevada ética, honradez y rectitud, así como un alto sentido de la justicia, autónomas, independientes, con iniciativa, personas que destacan por su brillantez profesional, populares, líderes informales entre sus compañeros, con un alto sentido cooperativo y del trabajo en equipo, interesadas por el desarrollo y el bienestar de los demás, personas con situaciones personales o familiares altamente satisfactorias y positivas.

2.5.3 Los testigos mudos

Cascante & León (2014), expresan que, el acoso o mobbing se perpetúa en el ejercicio del victimario sobre la persona víctima con el despliegue del poder del

primero y de las personas que lo presencian, los cuales se convierten en testigos mudos. Tal situación anormal no es comprensible; pues para los espectadores se hace presente el miedo y temor de que ellos también, en algún momento, se convertirán en víctimas de lo mismo.

Los testigos del acoso laboral son aquellos compañeros de trabajo que aun a sabiendas de la situación que se está llevando a cabo en su entorno laboral, optan por ignorar tal escenario e incluso se llega a cuestionar a la víctima argumentando que todos los ataques que éste recibe, son producto de algún tipo de acción provocativa, con lo cual se trata de justificar las agresiones realizadas por el acosador.

Además, Gutiérrez (2010), afirma que “Los testigos mudos con su actitud o mudez, colaboran tácticamente en el comportamiento de acoso, transformándose en cooperadores necesarios del perverso “psicoterrorista””. Todo esto, debido a que el acosador se sentirá con mucha más libertad para realizar el acto, puesto que, la víctima no cuenta con el apoyo necesario de sus compañeros, mucho menos de la directiva, quienes en ocasiones suelen unirse al agresor convirtiéndose también en cómplices de tales actuaciones.

2.6 Tipos de actuaciones hostiles

En esta clase de acoso, podemos distinguir diferentes tipos de actuaciones, las cuales se presentan desde las más directas, hasta las más sutiles; por ello, Hirigoyen (2004), distingue tales actos de la siguiente manera:

2.6.1 Desde lo más directo:

- *Injurias, insultos verbales*: Se difunden comentarios negativos sobre la víctima y se le profesan palabras hirientes, humillantes y fuera de contexto.

- *Amenazas verbales, intimidaciones:* Se chantajea a la víctima, advirtiéndole con perjudicarla si no accede a lo que él pida.
- *Comentarios sexistas, racistas:* Se hacen comentarios a la víctima, aludiendo que tal trabajo no debería ser ejecutado por ella, manifestando que no sirve para nada, en el caso de que la víctima sea mujer, se le dice que ella solo nació para criar a los niños, para ser ama de casa, y para atender al esposo, más no para trabajar.
- *Ademanos con connotación sexual:* Se exhibe a la víctima material pornográfico, se le proporcionan silbidos mientras camina, se le observan constantemente los pechos, el agresor remoja sus labios cuando la mira.
- *Burlas sobre alguna deficiencia o particularidad física:* Se aprovechan de algún desperfecto físico de la víctima, imitando su manera de realizar las cosas con el defecto detectado.
- *Ataques contra las creencias religiosas o las opiniones políticas:* Se cuestiona las preferencias políticas y religiosas de la víctima por ser diferentes a la del agresor.
- *Agresiones físicas mínimas:* Se proporcionan leves empujones a la víctima cuando suelen pasar al lado del agresor, se le avientan documentos, carpetas, entre otros.

2.6.2 Hasta lo más sutil:

- *Cuestionamiento de las decisiones:* Se contradicen las opiniones vertidas por la víctima.
- *Retención de información:* Cuando llega un documento o alguna encomienda destinada para la víctima, se le oculta tal información.
- *Negación de la comunicación:* Se ignora al acosado, no se le dirige la palabra y se lo aísla de las comunicaciones interpersonales con los demás.
- *Ordenador bloqueado, teléfono cortado:* Se impide a la víctima el uso de herramientas indispensables para la realización de su trabajo.
- *Omisión reiterada de informar sobre reuniones:* Cuando se convoca a reuniones laborales, no se le comunica al acosado.

Por tanto, se puede concluir que, los tipos de actuaciones directas, se consideran como tal, debido a que se realizan espontáneamente en presencia de la víctima, incitando a que tales tipos de actos arremetidos en contra de la dignidad humana, se ofrezcan para denigrar la moral de las personas, haciéndolas sentir humilladas en frente de cualquier miembro de la institución. Así mismo, los tipos de actuaciones más sutiles son apuntadas como las más riesgosas, por lo que implican asuntos relacionados concisamente con las actividades empresariales que realiza el profesional para el buen desarrollo de la organización, son catalogadas como peligrosas, porque aparte de dañar la autoestima de las víctimas, pretenden reflejar en ellas un pésimo rendimiento dentro de la institución, que puede ocasionar incluso que sean retiradas de la misma.

2.7 Consecuencias generadas por acoso laboral.

Las consecuencias que conllevan el atravesar por acoso laboral son fatales y en diversas ocasiones pueden llegar a ser mortales, pues cuando se está frente a este escenario, lo más probable es ser despedido de la organización en la cual se desarrolla este acto, sin embargo, existen ocasiones donde las víctimas optan por el suicidio, siendo ésta considerada como la consecuencia más grave ocasionada por tal fenómeno.

Según las investigaciones realizadas por los autores Hirigoyen (2004), Morales (2015), Gutiérrez (2010), Trujillo, Valderrabano & Hernández, (2007), se ha podido recabar que el acoso laboral genera diversos efectos en diferentes ámbitos: efectos en la salud física, psicológicos, económicos, profesionales, sociales y familiares.

2.7.1 Efectos sobre la salud física

Gutiérrez (2010), señala los siguientes efectos producidos en la salud física de las víctimas de acoso laboral: Efectos cognitivos e hiperreacción psíquica, olvido y pérdida de memoria, dificultades para concentrarse, irritabilidad, agresividad, sentimientos de inseguridad, síntomas psicossomáticos de estrés, pesadillas, dolores de estómago, diarreas, vómitos, náuseas.

Se observa que las víctimas que atraviesan por acoso laboral, enfrentan notables consecuencias en su integridad física, todo esto producto de la constante preocupación que se tiene, al no saber cómo actuar para frenar las agresiones proporcionadas por el acosador.

2.7.2 Efectos psicológicos

De acuerdo con lo expresado por Morales (2015), las consecuencias psicológicas por las que atraviesan las víctimas de acoso laboral son: Ansiedad, baja autoestima, frustración, deterioro cognitivo, depresión.

Tal como se mostró anteriormente, las víctimas de acoso laboral presentan un cuadro psicológico crítico, puesto que al enfrentar tal fenómeno sienten una enorme frustración al considerarse como débiles ante los ojos del agresor; además se enfrenta a constante cambios en su personalidad debido a la inseguridad que sienten sobre ellos mismos y la impotencia al no poder enfrentar exitosamente a su agresor.

2.7.3 Efectos económicos

Gutiérrez (2010) identifica los siguientes efectos económicos generados a la víctima: Bajas laborales, reducción del salario, despido, dificultades para encontrar otro empleo, dificultad de la víctima para hacer frente a sus compromisos económicos, necesidad de afrontar nuevos procesos legales costoso, venta obligada de propiedades.

En el mismo sentido, Hirigoyen (20014), proporciona las consecuencias económicas más graves, producidas por el acoso laboral, para la víctima, para la organización y para la sociedad:

- Para la persona acosada (reducción de ingresos, gastos médicos, de psicoterapeuta, de abogado ...)
- Para la organización (absentismo, desmotivación de los demás trabajadores, pérdida de confianza, perjuicio para la imagen de la empresa)
- Para la colectividad (hospitalizaciones, indemnizaciones por paro, jubilaciones anticipadas ...)

Las consecuencias económicas producidas por el acoso laboral generan efectos negativos para la víctima, puesto que, al encontrarse inmerso en este tipo de acoso, se les suele reducir el sueldo por la baja productividad que generan dentro de la organización o se opta también por descenderlos de su cargo actual, y en el peor de los casos se prefiere darles de baja, aunque existen casos en los que el acosado se retira voluntariamente de la institución, por lo cual se le presenta un estado de crisis al estar desempleado y con la salud deteriorada; por otro lado, la organización donde se desarrolla tal acto también percibe consecuencias negativas, pues el hostigado presenta un pésimo rendimiento laboral, lo que perjudica directamente el desarrollo de la misma; y finalmente, los efectos que percibe la sociedad; son los gastos por hospitalizaciones debido a las enfermedades que este fenómeno produce en las víctimas, y el pago temprano de jubilaciones por incapacidad a los mismos.

2.7.4 Efectos profesionales

Morales (2015), señala las principales consecuencias, generadas hacia la organización donde se desarrolla el acoso, entre las cuales se presentan: Pérdida de productividad, puesto que afecta al rendimiento del trabajador, del grupo o equipo de trabajo (a la calidad y cantidad del trabajo, ...), aumento del absentismo,

afecta al clima social (cohesión del grupo, colaboración, cooperación...), aumento de la siniestralidad laboral

Podemos concluir, que los efectos profesionales que enfrentan las víctimas de acoso afectan enormemente el buen desenvolvimiento de la organización donde se desarrolla el mismo, pues el acosado tiende a faltar reiteradamente, descuidando así sus obligaciones laborales diarias y retrasando el logro de los objetivos planteados por la institución.

2.7.5 Efectos sociales y familiares

Morales (2015), sostiene que, Las repercusiones para la familia y la red de apoyo social se traducen en aspectos tales como: La desatención de los papeles y responsabilidades familiares, las disputas, la pérdida de proyectos compartidos. el divorcio y los problemas de pareja, el bajo rendimiento escolar de los hijos, la pérdida de las relaciones con los amigos, la evitación de contactos sociales, dificultades en la economía familiar.

Las víctimas de acoso laboral, al sentir la impotencia de no poder enfrentar a su agresor y de no encontrar una efectiva solución para poner un alto a tal situación, descargan todo su enojo contra los miembros de su familia, fomentando a que se originen las discusiones principalmente con su conyugue, quien se siente desatendido y desconcertado ante los rechazos de su pareja, lo que conlleva a que el matrimonio se deteriore de a poco alcanzando un posible divorcio; así mismo se descuida totalmente a los hijos, despreocupándose de las tareas escolares de los menores ocasionando así, un bajo rendimiento y rebeldía de los mismos.

CAPITULO III

3 CYBERBULLYING

3.1 Definición

El ciberacoso o cyberbullying puede ser definido como la intimidación psicológica u hostigamiento que se produce entre pares, frecuentemente dentro del ámbito escolar (no exclusivamente), sostenida en el tiempo y cometida con cierta regularidad, utilizando como medio las tecnologías de la información y comunicación. Benítez (2014)

Por su parte, Belsey (2005), citado por Hernández & Solano (2007), define este fenómeno como el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación como el correo electrónico, la mensajería instantánea, los sitios personales ofensivos y el comportamiento personal en línea difamatorio, de un individuo o un grupo, que, de forma repetitiva y hostil, pretende dañar otro.

Por lo general, el termino cyberbullying se ha empleado tradicionalmente para hacer referencia a las agresiones virtuales cometidas entre escolares; sin embargo, debido al auge que se ha presentado en cuanto a la violencia laboral cometida a través de internet, este término se ha utilizado también para describir las intimidaciones suscitadas no solamente en el ámbito educativo, sino que además se enfoca de manera minuciosa en el entorno laboral. Podemos concluir entonces, que el cyberbullying es aquel acto agresivo e intimidador que realiza una persona o grupo, en contra de otra, de manera reiterativa utilizando como herramienta principal las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) con el objetivo de destruir la reputación del individuo acosado.

3.2 Actores que intervienen en el cyberbullying

Después de haber analizado las definiciones de cyberbullying, es necesario identificar quienes son las personas que forman parte de este fenómeno, para lo cual, de acuerdo a las investigaciones de los autores Serrano (2017), Lorenzo (2012) y Benítez (2014), se ha podido constatar que el acoso cibernético tiene como protagonistas a: el acosador, la víctima y los observadores, los mismo que se describen a continuación.

3.2.1 El acosador

Serrano (2017), manifiesta que, “El acosador cibernético es aquel que, mediante la utilización de medios electrónicos, ejecute actos vejatorios provocando daños perjudiciales a las personas que hacen uso de los medios electrónicos o telemáticos”.

El acosador cibernético puede ser un individuo o varios, que se caracterizan principalmente por ejecutar actos denigrantes en contra de otro, a través de las Tecnologías de la Información y Comunicación, especialmente del internet, tales individuos actúan con el afán de desprestigiar a la víctima, a través de foros, blogs, y demás redes sociales, circulando comentarios negativos y humillantes, colgando fotos o videos vergonzosos para el acosado, entre otros.

La violencia que se efectúa a través de las nuevas tecnologías pueden presentarse en diversas formas ya sea física, psicológica, sexual, económica y social, maniobrados por una o varias personas que actúan tras el anonimato para cometer estos actos como es el acoso cibernético. Serrano (2017)

El acosador por lo general actúa bajo el anonimato, con lo cual, es muy difícil para la víctima el poder identificar a su agresor, puesto que, solo actúa tras una pantalla de

algún dispositivo electrónico, valiéndose de la tecnología, donde fácilmente su identidad puede ser ocultada y más aún manipulada.

3.2.2 La víctima

Los individuos que tienden a convertirse en víctimas de cyberbullying, suelen ser personas reservadas, tímidas, recelosas, con dificultades para relacionarse con los demás integrantes de la organización, tal como lo expresa Olweus (citado por Lorenzo, 2012), las víctimas suelen ser personas ansiosas e inseguras, con una pobre integración al grupo de pares, por lo que se encuentran en una situación social de aislamiento. Habitualmente pueden presentar dificultades en la comunicación, introversión y escasa autoestima. Es probable que sean débiles físicamente o que tengan algún rasgo característico que los haga parecer diferentes al grupo.

3.2.3 Los espectadores

Montesdeoca (2012), identifica dos tipos de espectadores:

- *Harmful Bystanders (espectadores perjudiciales)*. - Aquellos espectadores que refuerzan las agresiones sin intervenir en ellas para ayudar a la víctima.
- *Helpful Bystanders (espectadores útiles)*. - Aquellos espectadores que tomaran parte activa con la finalidad de detener o defender a la víctima ya sea interviniendo en la agresión, protestando por ella, brindando apoyo a la víctima o denunciando el hecho.

Los espectadores del cyberbullying, son aquellos individuos que directa o indirectamente presencian los ataques repetitivos e injurias virtuales que recibe la víctima, a través de las distintas herramientas tecnológicas presentes en la actualidad; ante esto, Benítez (2014) manifiesta que, “es muy conocido que los testigos se vean afectados por el acoso como las víctimas, ya que, al presenciar los actos de acoso, éstas les afectan también, generándoles miedo y afectándoles también”.

Si bien en algunos casos estos observadores suelen dar apoyo al acosado, motivándolo a que denuncie tales agresiones, o defendiéndolo de los ataques perversos del acosador, sin embargo, existen quienes optan por mantenerse al margen de la situación, bien sea por evitar problemas o por simple desinterés de tal escenario. Además, en este grupo también se presentan quienes se unen y apoyan los ataques del agresor, propagando aún más las ofensas arremetidas en contra del acosado.

Ahora bien, debemos conocer entonces las distintas actuaciones con las cuales se presenta el cyberbullying, las cuales se han identificado luego de haber realizado una exhausta indagación en las investigaciones realizadas por varios autores, para lo cual se recabaron las siguientes formas de manifestación.

3.3 Formas adoptadas por el cyberbullying

De acuerdo a las investigaciones presentadas por los autores Garaigordobil (2014), Serrano (2017), Hernández & Solano (2007), y Rioseco & Morgado (2017), se han podido resumir las siguientes formas mediante las cuales se manifiesta el cyberbullying:

- Colgar en Internet una imagen comprometida (real o efectuada mediante fotomontajes), datos delicados que pueden avergonzar a la víctima y darlo a conocer en su entorno de relaciones.
- Graban agresiones realizadas a sus víctimas a través de sus móviles, cámaras de video y después lo suben en la red para que lo vean miles de personas.
- Realizar llamadas a la víctima para causarle temor, miedo, inseguridad o para proferirle insultos, amenazas.
- Excluir, no dejar participar a la persona en una red social específica.
- Publicar en foros o chats, comentarios ofensivos o agresivos usurpando la identidad de otra persona con la intención de orientar reacciones negativas contra ella.

- Acceder de manera ilegítima a las cuentas online de la víctima, enviando mensajes negativos o crueles hacia otras personas, para producir menoscabo a los contactos de la víctima.
- Hacer circular rumores en los cuales a la víctima se le suponga un comportamiento reprochable, ofensivo o desleal, de forma que sean otros quienes sin poner en duda lo que leen, ejerzan sus propias formas de represalia o acoso.
- Enviar mensajes amenazantes por e-mail o SMS, perseguir y acechar a la víctima en los lugares de Internet en los que se relaciona de manera habitual provocándole una sensación de agobio.

3.4 Características del cyberbullying

El cyberbullying se caracteriza por ser un acto agresivo, denigratorio e intencionado, en contra de un individuo a través de la red, sin embargo, existen otras características específicas por las que se diferencia este fenómeno. Ante esto, Olweus (citado por Rioseco & Morgado, 2017) proporciona las siguientes características: que sea entre pares, que sea frecuente y duradero, que exista un desequilibrio de poder y que esté presente la intencionalidad de hacer daño.

Además, otros autores como Garaigordobil (2014), Lorenzo (2012), Luengo (2014), Serrano (2017), Hernández y Solano (2007) añaden una serie de características propias del cyberbullying, de las cuales se han podido recabar las detalladas a continuación:

- Principalmente se debe tener un dominio en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).
- Es una conducta violenta, la cual suele ser premeditada e intencionada, practicada con la finalidad de causar daño.
- El acosador actúa bajo el anonimato, con lo cual, se incrementa la posibilidad de utilizar pseudónimos y de manipular su identidad.
- El desconocimiento del agresor, magnifica el sentimiento de impotencia de la víctima, puesto que, no tiene un enfrentamiento cara a cara con él y desconoce los motivos de tales actuaciones.

- Se encuentra fundamentada en una relación asimétrica de control y poder.
- El acoso se hace público, pues al exponer las agresiones a través de la red, la audiencia que accede a ese material es muy grande.

3.5 Tipos de cyberbullying

Según las investigaciones planteadas por los autores Serrano (2017), Luengo (2011), Meneses (2012), Río, Sádaba, & Bringué (2010) se han podido recabar los siguientes tipos de acoso laboral:

- *Grooming*: Se refiere al envío de mensajes y fotografías con contenido sexual a través de los móviles.
- *Flaming*: Este tipo de acoso hace referencia al envío de mensajes ofensivos por vía email o SMS, donde el destinatario puede ser la misma persona o a un grupo.
- *Cyberstalking*: Este tipo de acoso online incluye excesivas amenazas e intimidaciones perjudiciales hacia la víctima.
- *Outing*: Publicar, enviar o compartir información íntima o confidencial de la víctima con la finalidad de hacerla pública y de esta manera promover las críticas en contra de la persona agredida.
- *Harassment (Acoso online)*: Consiste en el envío repetitivo de mensajes con contenido ofensivo vía mensajes de texto y/o correo electrónico.
- *Impersonation (Suplantación)*: El agresor utiliza continuamente la identidad de la víctima, haciéndose pasar por ella, para de esta manera, publicar contenidos dañinos con la finalidad de denigrar la imagen de la misma.

3.6 Consecuencias generadas por el cyberbullying

De acuerdo a las investigaciones observadas, se puede constatar que las consecuencias generadas por el cyberbullying, no solo implican efectos en la víctima, sino que también abarca secuelas negativas en los agresores y

observadores; por lo cual, según lo expuesto autores Garaigordobil (2013) y Meneses (2012) se pueden identificar las siguientes consecuencias:

3.6.1 Consecuencias para la víctima.

Ansiedad, estrés, frustración, introversión, aislamiento social, baja autoestima, sentimientos de culpabilidad, diversos dolores físicos (dolores de cabeza, de estómago...), suicidios en los casos más extremos.

3.6.1 Consecuencias para los agresores.

Falta de empatía, problemas con el alcohol y las drogas, relaciones sociales negativas, nula capacidad de autocrítica, crueldad e insensibilidad ante el dolor de la otra persona, ira e impulsividad.

3.6.2 Consecuencias para los observadores.

Insensibilidad ante el dolor ajeno, culpa, miedo, aprenden que la violencia es útil para conseguir objetivos, insolidaridad.

Tal como se ha observado, todos los protagonistas implicados en el cyberbullying se ven afectados directamente por éste fenómeno, en el caso del agresor repercute la falta de empatía, es una persona que constantemente anda por la vida causando daño a todo aquel que considera como débil; por su parte, los observadores poseen sentimientos de culpa, a veces por creer que podrían haber actuado en defensa de la víctima y que por el temor a convertirse también en el blanco de tales agresiones, prefieren mantenerse al margen e insensibilizarse ante el dolor del agredido; sin embargo, los efectos que ocasionan sobre la víctima son mayores debido a que las humillaciones las reciben directamente ellas, lo que repercute, daños en su integridad física, psicológica, social y moral.

3.7 Medidas preventivas.

Luego de haber analizado el cyberbullying, y de conocer las fatales consecuencias que este fenómeno genera, principalmente en la salud de la población trabajadora, es necesario que se establezcan medidas preventivas para el impedimento de estos actos de violencia. De acuerdo a las investigaciones realizadas por los autores Peña (2005), Cascante & León (2014), se han podido recabar las siguientes medidas:

- Todas las organizaciones deben de diseñar diversos mecanismos destinados a prevenir, atender y sancionar el acoso laboral.
- Implementar un sistema de comunicación organizacional eficaz y flexible.
- Establecer procedimientos para el atendimento de las quejas y problemas presentadas por los empleados de la organización.
- Efectuar programas de capacitación y asistencia psicológica para todos los actores involucrados mediante el aprendizaje de temas como el compañerismo, ética empresarial, relaciones interpersonales, la comunicación, el trabajo en equipo; todo ello con el fin de lograr hacer conciencia en cada una de las acciones que se llevasen a cabo por parte de los individuos.
- Los organismos deben de establecer un directivo que sea capaz de controlar, informar y solucionar las actuaciones desarrolladas dentro del entorno empresarial.
- Realizar los cambios que la organización considere necesarios para el correcto funcionamiento empresarial, cuidando siempre la integridad personal de los trabajadores.

4 DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO

4.1 Información básica del objeto de estudio

DIRECCION DISTRITAL 13D02 JARAMIJÓ MANTA MONTECRISTI SALUD es una institución gubernamental dependiente del Ministerio de Salud Pública, que se encarga de la prestación de servicios de salud en al ámbito de prevención y control de la población de los cantones de Jaramijó, Manta y Montecristi, así como de vigilancia y control sanitario de los mismos, a través de las treinta unidades operativas y del Área Administrativa.

Nombre de la institución: DIRECCION DISTRITAL 13D02 JARAMIJÓ MANTA MONTECRISTI SALUD

Dirección de ubicación: AVENIDA 24 CALLE 13

Tipo de establecimiento: Institución Pública – Servicios de Salud

Provincia: MANABI

Cantón: JARAMIJÓ - MANTA - MONTECRISTI

Zona: Urbana y Rural

Jornada: Matutina y Vespertina

4.2 Metodología

Para realizar esta investigación, se hizo un estudio exploratorio sobre el desarrollo de las habilidades y destrezas de los servidores de la Dirección Distrital de Salud 13D02 en el campo laboral, y el grado de afectación que pudiera existir con la posible presencia de casos de acoso laboral dentro de la institución, teniendo como objetivo principal, analizar el cyberbullying como una nueva forma de acoso laboral, en el ámbito profesional.

Por ello, se procedió a realizar un estudio exploratorio mediante la técnica de recolección de datos, empleando como herramienta fundamental una encuesta, con la cual se buscó determinar la existencia o no del cyberbullying como una nueva forma de acoso laboral en la Dirección Distrital de Salud 13D02.

Tabla 1. Metodologías, métodos, técnicas y análisis de la información

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	METODOLOGÍA Y MÉTODOS	POBLACION DE ANÁLISIS	TÉCNICA	FUENTE DE INFORMACIÓN
¿De qué manera, el cyberbullying afecta en el desarrollo de las habilidades y destrezas de los individuos en el campo laboral?	Investigación exploratoria de campo. Método Analítico, Descriptivo, Lógico inductivo, Observación científica.	Personal administrativo, técnico y auxiliares de la Dirección Distrital de Salud 13D02.	Encuesta elaborada por la autora	Servidores de la Dirección Distrital de Salud 13D02.

Investigadora: Loor Palacios Yulixa Nathaly

4.3 Población y muestra

Para el desarrollo de esta investigación, se solicitó la apertura a esta institución, quien nos permitió realizar este trabajo en el área administrativa, cuya nómina la conforman 158 personas entre personal técnico (médicos, enfermeras,

odontólogos), administrativos y auxiliares y trabajadores (servicios y vigilancia), a continuación, el detalle:

Personal Técnico:	19
Administrativos:	47
Auxiliares y trabajadores:	92
<i>Total de la población</i>	158 personas.

Para la aplicación de la encuesta se tomó una muestra aleatoria de 40 personas, que constituyen un 25.32% de la población, ya que no se pudo aplicar a la totalidad de la población por motivos de que la mayoría realiza sus actividades en campo y/o debe acudir a supervisiones a las unidades operativas.

4.4 Análisis e interpretación de resultados

4.4.1 Objetivo de la encuesta

Para recolectar la información se diseñó una encuesta con preguntas variadas con el objetivo de:

- Identificar el dominio y acceso a las tecnologías de la información de los empleados de la Dirección Distrital de Salud
- Determinar el conocimiento sobre las diversas actuaciones que pueden ser consideradas acoso laboral y/o cyberbullying.
- Determinar si han experimentado casos de acoso laboral, ya sea como víctima, acosador o espectador a través del uso de las tecnologías.
- Identificar las consecuencias generadas por el acoso laboral y/o cyberbullying en los empleados de la institución.

4.5 Resultados

1. ¿Cuánto dominio tiene en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)?

Tabla 2. Dominio en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	15	37%
Normal	25	63%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Personal de Dirección Distrital 13D02 de Salud
Investigadora: Loor Palacios Yulixa Nathaly

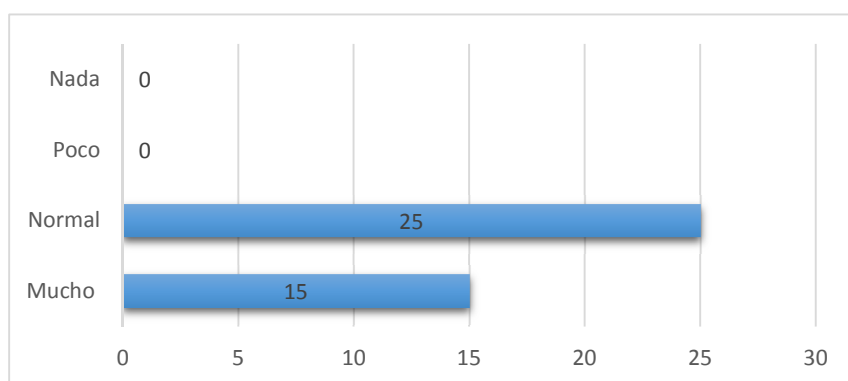


Gráfico 1 Dominio en el uso de TIC's

Análisis e Interpretación:

El 63% de las personas encuestada respondieron que poseen un normal dominio en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), mientras que el 37% dijo que tienen mucho dominio en la misma.

Fuente: Personal de Dirección Distrital 13D02 de Salud
Investigadora: Loor Palacios Yulixa Nathaly

Se puede evidenciar que las personas que se encuentran muy inmersas en la manipulación de aparatos o dispositivos electrónicos que cuentan con conexión a internet, esto debido a la era tecnológica en la que se encuentra la humanidad; es

así como se puede denotar que la mayoría de los servidores de la Dirección Distrital de Salud 13D02 dominan las Tecnologías de la Comunicación e Información (TIC).

2. ¿En cuál de estos lugares tiene acceso a una red?

Tabla 3. Lugares una Red

con Acceso a

Variable	Frecuencia	Porcentaje
En su casa	37	47%
En su trabajo	39	50%
Otros	2	3%
Total	78	100%

Fuente: Personal de Dirección Distrital 13D02 de Salud
Investigadora: Loor Palacios Yulixa Nathaly

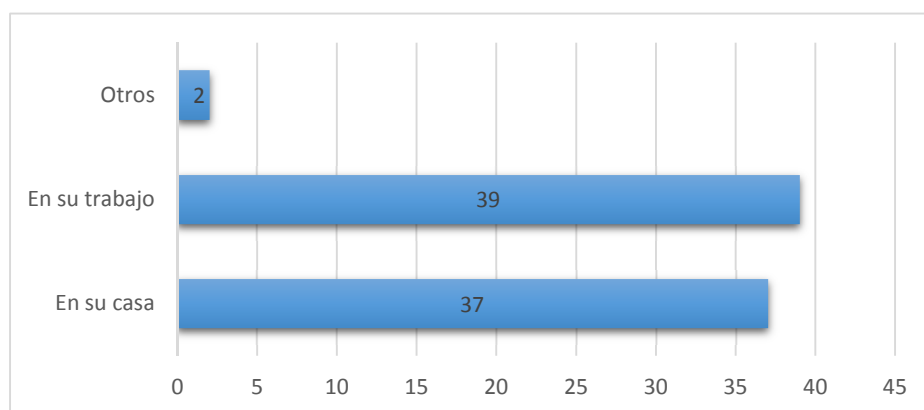


Gráfico 2.. Lugares con Acceso a una Red

Análisis e Interpretación:

El 50% de las personas encuestadas respondieron que tienen acceso a una red en su lugar de trabajo, el 47% dijo que el acceso lo tienen en su casa y el 3% restante manifestó que cuentan con acceso a una red en otros lugares los cuales no fueron

especificados. Cabe recalcar que, si bien el total de la población encuestada es de 40 personas, en esta pregunta el porcentaje se verá afectado, debido a que se han escogidos varias alternativas; por esta razón observamos que se obtiene un total de 78 datos.

Son evidentes los abundantes sitios en los cuales se tiene acceso a red, pues el internet se ha convertido hoy en día en una de las herramientas más indispensables para realizar cualquier tipo de actividad laboral, escolar y personal; como se puede denotar, en la Dirección Distrital de Salud 13D02 los servidores en su mayoría cuentan con acceso a una red en su lugar de trabajo y en sus hogares.

3. ¿Puede identificar si es acosado en su área laboral?

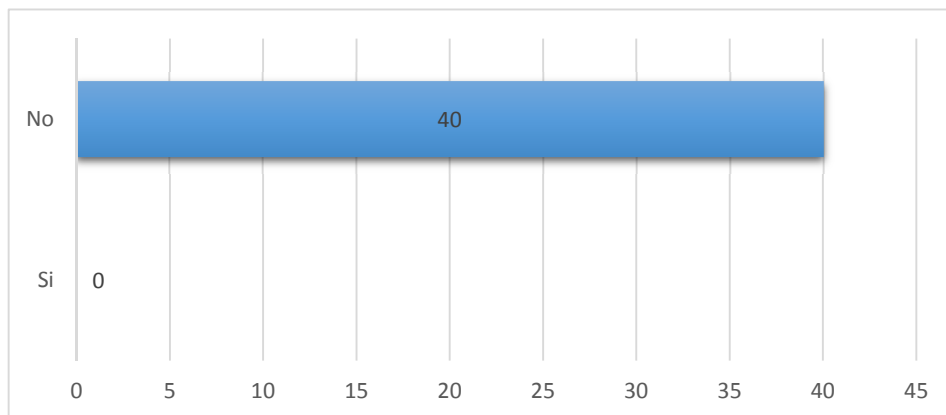
Tabla 4.
Acosado en su

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	40	100%
Total	40	100%

Identifica si es Trabajo

Fuente: Personal de Dirección Distrital 13D02 de Salud
Investigadora: Loor Palacios Yulixa Nathaly

Gráfico 3. Identifica si es Acosado en su Trabajo



Fuente: Personal de Dirección Distrital 13D02 de Salud
Investigadora: Loor Palacios Yulixa Nathaly

Análisis e Interpretación:

El 100% de la población encuestada respondió que no pueden identificar si son acosados o no en su área laboral.

Notablemente, los trabajadores de la Dirección Distrital de Salud 13D02 desconocen totalmente como identificar si son acosados o no en su área laboral, pues actualmente, la mayoría de las personas no saben reconocer cuando se está ante una situación de acoso en el entorno laboral, esto debido a la desinformación que se

tiene acerca de estos temas tan importantes para la población trabajadora, la cual se ve expuesta a enfrentar un sin número de situaciones que comprometen su integridad personal y que arremeten contra sus derechos.

4. ¿Se ha percatado de casos de acoso laboral hacia su persona u otros compañeros de trabajo?

Tabla 5. Se percató acosa a un trabajo.

si es acosado o compañero de

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	40	100%
Total	40	100%

Fuente: Personal de Dirección Distrital 13D02 de Salud
Investigadora: Loor Palacios Yulixa Nathaly

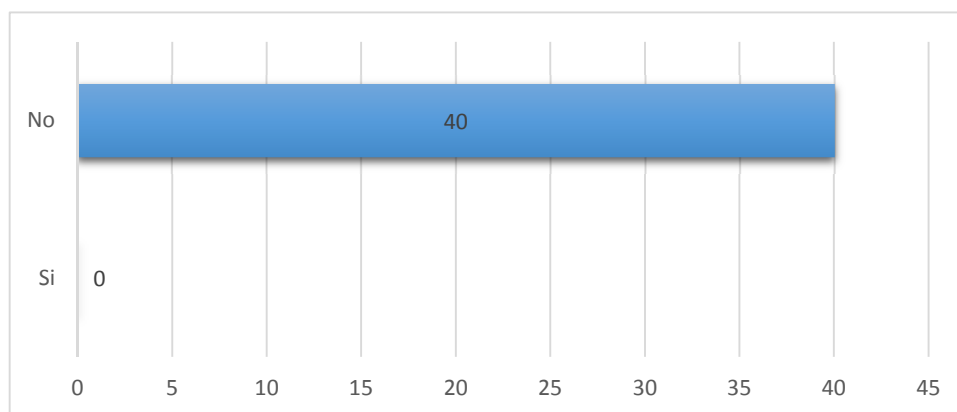


Gráfico 4. Se percató si es acosado o acosa a un compañero de trabajo.

Análisis e Interpretación:

El 100% de las personas encuestadas respondieron que no se han percatado de casos de acoso laboral hacia su persona u otros compañeros de trabajo.

Debido a la falta de información que se tiene acerca de cómo reconocer si se está o no ante una situación de acoso laboral, es imposible que los servidores de la Dirección Distrital de Salud 13D02 se percaten de algún caso de acoso suscitado a su alrededor, ya sea hacia su persona u otros compañeros de trabajo.

Fuente: Personal de Dirección Distrital 13D02 de Salud
Investigadora: Loor Palacios Yulixa Nathaly

Desde la pregunta 5 a la 9 son basadas en la escala Likert para lo cual los encuestados se guiaron en la siguiente tabla, para seleccionar su respuesta.

- No= 1
 Sí, una o dos veces= 2
 Sí, una o dos veces al mes=3
 Sí, alrededor de una vez a la semana=4
 Sí, más de una vez a la semana=5

5. **¿Cuál o cuáles de las siguientes actuaciones, ha recibido, realizado u observado dentro de esta institución? (por favor, haz una cruz en la casilla de la respuesta más apropiada para ti en función de la siguiente tabla).**

Tabla 6. Identificación de actuaciones que ha recibido, realizado u observado dentro de la institución

No.	Preguntas o Ítems	Respuesta				
		1	2	3	4	5
1	Se me ha atacado verbalmente, en contra de la realización de mi trabajo.	38	2			
2	Se me ha ridiculizado en frente de mis compañeros, imitando mis gestos, postura o voz.	23	17			
3	Se me asignan tareas absurdas, imposibles de realizar, y que no son correspondientes a mi cargo.	15	23	2		
4	Se me atribuyen cargas horarias superiores a las acordadas.	8	23	8	1	
5	Se difundió una imagen o video comprometidos sobre mí en internet, con la intención de humillarme.	35	5			
6	Alguien creó una cuenta falsa para hacerse pasar por mí. (Facebook, Instagram, Twitter...).	30	10			
7	He sido excluido, aislado o ignorado de una red social o de chat.	24	15	1		
8	Se publicó en foros o chats, comentarios ofensivos o agresivos usurpando mi identidad con la intención de orientar reacciones negativas contra mí.	33	6	1		
9	Se me han enviado mensajes amenazantes por e-mail o SMS.	37	3			

No.	Preguntas o Ítems	Respuesta				
		1	2	3	4	5
10	He atacado verbalmente a alguien, en contra de la realización su trabajo.	40				
11	He ridiculizado a alguien en frente de mis compañeros, imitando sus gestos, postura o voz.	29	11			
12	He asignado a alguna persona tareas absurdas, imposibles de realizar, y que no son correspondientes a su cargo.	32	8			
13	He atribuido a alguien cargas horarias superiores a las acordadas.	26	14			
14	He difundido una imagen o video comprometidos sobre alguien en internet, con la intención de humillarlo(a).	40				
15	He creado una cuenta falsa para hacerme pasar por alguien. (Facebook, Instagram, Twitter...).	39	1			
16	He excluido, aislado o ignorado a alguien de una red social o de chat.	30	10			
17	He publicado en foros o chats, comentarios ofensivos o agresivos usurpando la identidad de alguien con la intención de orientar reacciones negativas contra él.	40				
18	He enviado mensajes amenazantes por e-mail o SMS.	40				
19	He observado ataques verbales en contra de la realización del trabajo de un compañero(a).	24	15	1		
20	He observado las ridiculizaciones sobre alguien en frente de mis compañeros, imitando sus gestos, postura o voz.	11	27	2		
21	He observado la asignación de tareas absurdas, imposibles de realizar, y que no son correspondientes al cargo de alguien.	9	31			
22	He observado la atribución de cargas horarias superiores a las acordadas sobre alguien.	5	25	10		
23	He observado las imágenes o videos comprometidos sobre alguien en internet, con la intención de humillarlo(a).	22	17	1		
24	He observado la creación de una cuenta falsa para hacerse pasar por alguien. (Facebook, Instagram, Twitter...).	34	6			
25	He observado la exclusión y aislamiento de alguien de una red social o de chat.	15	25			

No.	Preguntas o Ítems	Respuesta				
		1	2	3	4	5
26	He observado las publicaciones en foros o chats, de comentarios ofensivos o agresivos usurpando la identidad de alguien con la intención de orientar reacciones negativas contra él.	29	11			
27	He observado el envío de mensajes amenazantes por e-mail o SMS a alguien.	36	4			

Fuente: Personal de Dirección Distrital 13D02 de Salud

Investigadora: Loor Palacios Yulixa Nathaly

Gráfico 5. Identificación de actuaciones que ha recibido, realizado u observado dentro de la



institución

Análisis e Interpretación:

Los ítems del 1 hasta el 9 fueron dirigidos para identificar si los servidores de la Dirección Distrital de Salud 13D02 son víctimas de acoso y cyberbullying laboral, por lo cual se evidencia que, aunque las cifras de personas acosadas no son realmente alarmantes, sí existe un pequeño número de individuos que sufren en reiterativas ocasiones actuaciones consideradas como acoso, ejemplo de ello son los ítems 3 y 4, puesto que, al preguntar si se les asignaban tareas absurdas, que no son correspondientes a su cargo y que si se les atribuían cargas horarias superiores a las acordadas, más del 50% de la población contestó que sí han enfrentado tales situaciones, por tanto, se puede observar que tales servidores afrontan a diario actuaciones que en algunas ocasiones se desconocen que son acoso laboral.

Los ítems del 10 hasta el 18 fueron enmarcadas con el objetivo de detectar si algunos de los servidores de la Dirección Distrital de Salud 13D02 son agresores de acoso y cyberbullying laboral, los resultados reflejan que sí existen individuos atacantes, pero en minoría, enfatizando los ítems 12 y 13, donde los encuestados afirman asignar tareas no correspondientes al cargo de algún compañero, además de atribuir cargas horarias superiores a las acordadas a los mismos, con lo cual se corrobora el resultado de las respuestas anteriores relacionadas con los ítems 3 y 4.

Finalmente, los ítems del 19 hasta el 27, fueron planteados para constatar si entre los servidores de la Dirección Distrital de Salud 13D02 existen espectadores de actos de acoso laboral, los resultados obtenidos reflejan que, si existen observadores de acoso, para lo cual se denota que muchos de los individuos encuestados han sido testigos del enunciado correspondiente al ítem 20, donde se hace referencia a las ridiculizaciones que se hacen sobre alguien imitando sus gestos, postura o voz.

Fuente: Personal de Dirección Distrital 13D02 de Salud
Investigadora: Loor Palacios Yulixa Nathaly

6. Las actuaciones mencionadas anteriormente han sido provenientes por parte de:

No.	Pregunta o Ítem	Respuesta				
		1	2	3	4	5
1	Su jefe	3	22	15		
2	Trabajadores un nivel jerárquico inferior al suyo	23	17			
3	Colegas con un mismo nivel jerárquico que el suyo	10	28	2		
4	Colegas y jefes, al mismo tiempo	6	32	2		

Tabla 7. Proveniencia de Actuaciones acosadoras

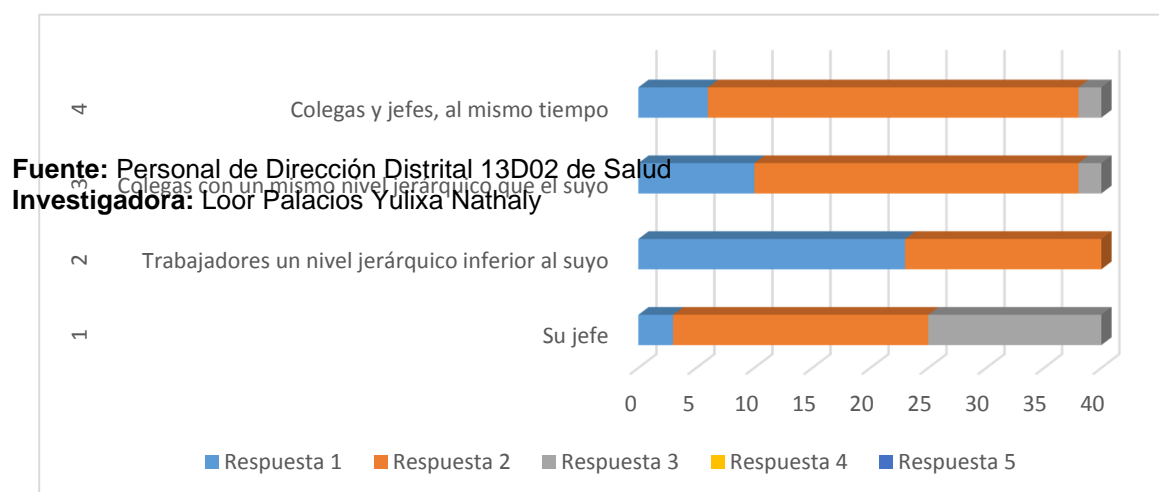


Gráfico 6. Proveniencia de Actuaciones acosadoras

Análisis e Interpretación:

Aproximadamente el 60% de la población encuestada manifestó que, las acciones de acoso que reciben son mayoritariamente provenientes por parte de sus jefes, por lo cual se evidencia que tales actuaciones son comúnmente ejercidas por la directiva de las instituciones u organizaciones donde predomina la jerarquía. tal

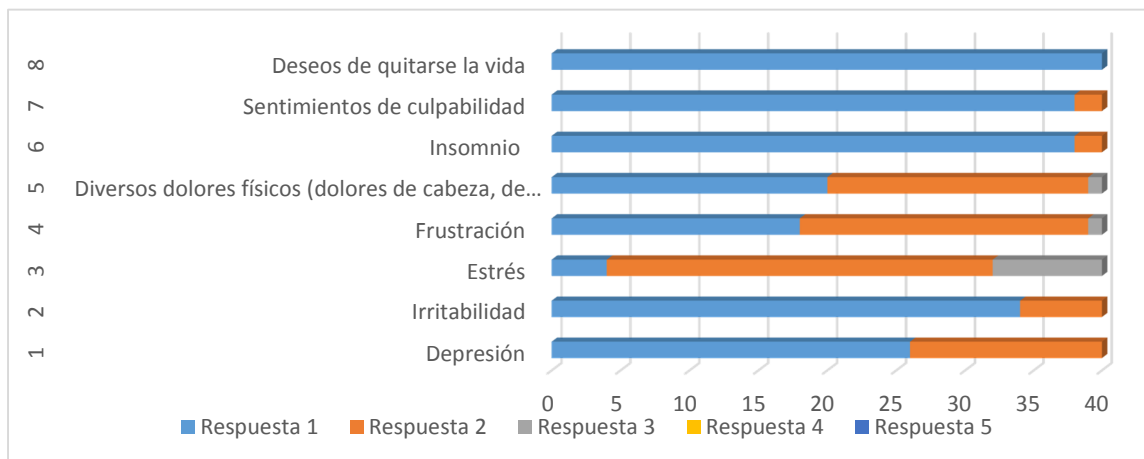
como se ha demostrado con las respuestas de los servidores de la Dirección Distrital de Salud 13D02.

7. ¿Qué consecuencias ha enfrentado ante una situación de acoso laboral?

No.	Pregunta o Ítem	Respuesta				
		1	2	3	4	5
1	Depresión	26	14			
2	Irritabilidad	34	6			
3	Estrés	4	28	8		
4	Frustración	18	21	1		
5	Diversos dolores físicos (dolores de cabeza, de estómago...)	20	19	1		
6	Insomnio	38	2			
7	Sentimientos de culpabilidad	38	2			
8	Deseos de quitarse la vida	40				

Tabla 8. Consecuencias enfrentadas ante situaciones de acoso

Fuente: Personal de Dirección Distrital 13D02 de Salud
Investigadora: Loor Palacios Yulixa Nathaly



Fuente: Personal de Dirección Distrital 13D02 de Salud
Investigadora: Loor Palacios Yulixa Nathaly

Análisis e Interpretación:

Las consecuencias que enfrenta una persona víctima de acoso son innumerables, pero principalmente se hace énfasis en el ítem número 3 el cual refleja que la mayoría de los servidores de la Dirección Distrital de Salud 13D02 coinciden en que la principal consecuencia por la que atraviesan es el estrés, debido a la inevitable preocupación que se sufre ante una situación de acoso o cyberbullying laboral.

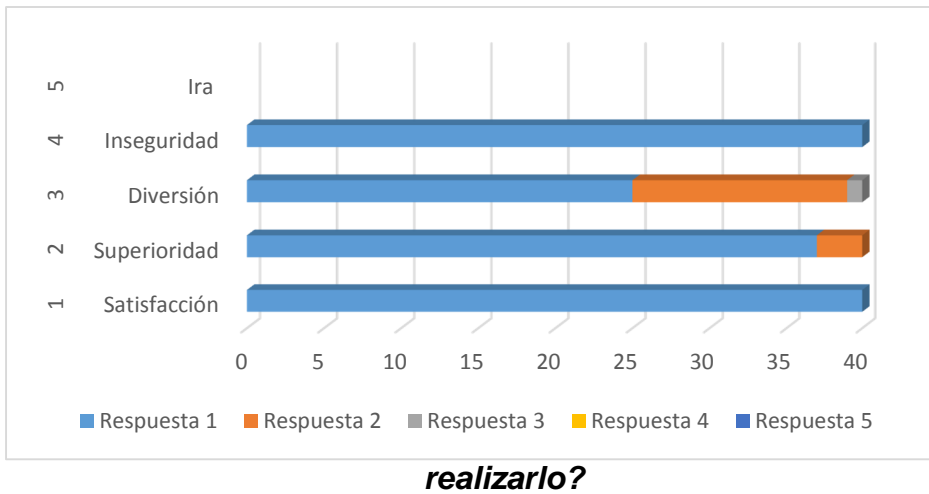
8. En caso de haber acosado usted a alguien ¿Qué ha sentido al realizarlo? (por favor, haz una cruz en la casilla de la respuesta más apropiada para ti en función de la siguiente tabla).

Tabla 9. En caso de haber acosado usted a alguien, ¿Qué ha sentido al realizarlo?

No.	Pregunta o Ítem	Respuesta				
		1	2	3	4	5
1	Satisfacción	40				
2	Superioridad	37	3			
3	Diversión	25	14	1		
4	Inseguridad	40				
5	Ira					

Fuente: Personal de Dirección Distrital 13D02 de Salud
Investigadora: Loor Palacios Yulixa Nathaly

Gráfico 8. En caso de haber acosado usted a alguien, ¿Qué ha sentido al



Análisis e Interpretación:

Son muchos los casos de acoso en los cuales el agresor actúa por el simple hecho de sentir cierta superioridad hacia otra persona, sin embargo, los servidores de la Dirección Distrital de Salud 13D02 manifestaron que existen ocasiones en las cuales simplemente un individuo realiza tales actuaciones con el afán de divertirse, a veces sin saber que tales actuaciones son consideradas como acoso laboral y como cyberbullying cuando las actuaciones se realizan a través de la red.

Fuente: Personal de Dirección Distrital 13D02 de Salud
 Investigadora: Loor Palacios Yulixa Nathaly

9. ¿Qué ha sentido usted al observar una situación de acoso ante otra persona?

Tabla 10. Sentimientos al observar una situación de acoso ante otra persona.

No.	Pregunta o Ítem	Respuesta				
		1	2	3	4	5
1	Culpa	38	2			
2	Miedo	17	22	1		
3	Insolidaridad	39	1			
4	Insensibilidad	38	2			
5	Impotencia	12	26	2		
6	Frustración	20	19	1		
7	Diversión	39	1			

Fuente: Personal de Dirección Distrital 13D02 de Salud
 Investigadora: Loor Palacios Yulixa Nathaly

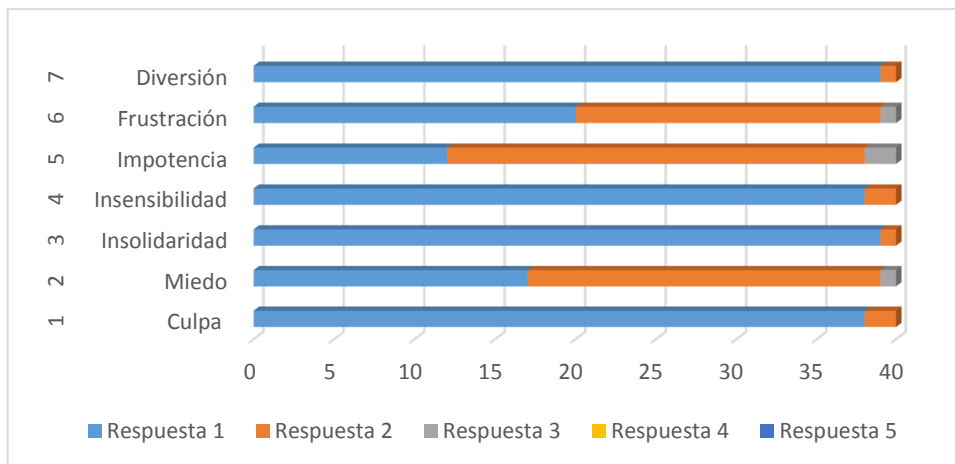


Gráfico 9. Sentimientos al observar una situación de acoso ante otra persona.
 Investigadora: Loor Palacios Yulixa Nathaly

Análisis e Interpretación:

De acuerdo a las respuestas otorgadas por los servidores de la Dirección Distrital de Salud 13D02, se puede evidenciar que, muchas veces el motivo por el cual los individuos espectadores prefieren callar y hacer caso omiso ante una situación de acoso, es por el miedo, tal como se refleja en el ítem 2, razón por la cual sienten una gran impotencia al no poder detener tal situación, pues se teme que en muchos casos no se crea en su palabra, por el hecho de no tener evidencias, o sencillamente porque existen casos en los cuales no se cuenta con el apoyo suficiente de la directiva, además se teme a que se le despida o separe de la institución.

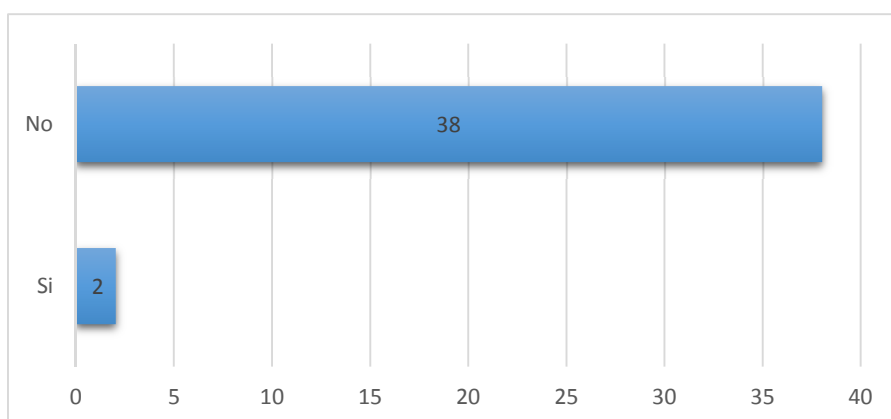
10. ¿Actualmente la institución en la que usted labora, posee medidas que prevengan el acoso laboral?

Tabla 11. La institución en que labora posee medidas que prevengan el acoso laboral.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	5%
No	38	95%
Total	40	100%

Fuente: Personal de Dirección Distrital 13D02 de Salud
Investigadora: Loor Palacios Yulixa Nathaly

Gráfico 10. La institución en que labora posee medidas que prevengan el



acoso laboral: Personal de Dirección Distrital 13D02 de Salud
Investigadora: Loor Palacios Yulixa Nathaly

Análisis e Interpretación:

El 95% de la población encuestada respondió que la institución en la que laboran no posee medidas que prevengan el acoso laboral; mientras que el 5% dijo que si poseen tales medidas.

Es muy notorio que, la falta de prevención existente en la mayoría de las instituciones u organismos empresariales sobre temas concernientes al acoso laboral, incita a que tales actuaciones se practiquen libremente, sin objeción alguna, puesto que, en la mayoría de los casos, las víctimas no cuentan con el debido apoyo de la institución donde se desarrolla el acto, y no saben cómo actuar para la adecuada prevención del acoso laboral.

CONCLUSIONES

- Se puede concluir, que efectivamente el cyberbullying ha surgido como una nueva forma de acoso laboral, pues la tecnología ha traído consigo ventajas y desventajas para la humanidad, pues si bien es cierto, el internet se ha convertido en una herramienta muy útil para facilitar la gestión administrativa en el ámbito laboral, pero, por otro lado, la tecnología se ha convertido hoy en día, en un instrumento a través del

cual se generan actuaciones denigrantes en contra de la dignidad de las personas.

- Otro punto importante en el que se puede concluir en esta investigación, es la falta de información que se tiene actualmente sobre estos temas, que a simple vista parecen tan sencillos y des complicados, pero que en realidad traen consigo consecuencias muy devastadoras principalmente para las personas que reciben estos tipos de agresiones.
- Además, se pudo constatar que, en algunos de los casos identificados, los agresores ni siquiera saben que tales actuaciones son consideradas como acoso, pues a veces se actúa con la simple intención de divertirse un poco, salir de la rutina o para “romper el hielo” como se dice tradicionalmente, todo ello producto del desconocimiento acerca de las actuaciones que son consideradas como cyberbullying y acoso laboral.
- Finalmente, concluimos que el acoso laboral producido a través del internet, es un acto muy denigrante, que cada vez va cobrando más fuerza en nuestra sociedad, más aún cuando las víctimas son incapaces de reportar el acto ante las autoridades de la institución en la que laboran, por el temor a ser separados de la misma.

RECOMENDACIONES

- Es aconsejable que, para el logro de un excelente rendimiento por parte de los individuos hacia la organización para la cual prestan sus servicios, se cuente con un ambiente laboral adecuado, libre de tensiones e indiferencias de cualquier tipo, por ello se recomienda que la institución se comprometa en la mejora continua de un ambiente adecuado para el bienestar corporativo.

- Otro de los aspectos importantes que se deben mejorar, son los referentes a la falta de información que se tiene dentro de la institución, por lo que sería factible idear continuamente charlas para dar a conocer sobre este nuevo fenómeno a todos los colaboradores de la organización, para de esta manera poder reconocer cuando se está o no frente a una situación de acoso.
- La directiva de la organización debería de establecer medidas que prevengan el acoso y cyberbullying laboral, dando lugar a que los servidores presten primordial atención a cada una de las acciones cometidas en su contra, y de esta manera saber cómo actuar ante la situación.
- Finalmente, esta autora considera que, para que se reduzcan el número de casos de acoso laboral existentes hasta la actualidad, todos los miembros de la institución deben de hacer conciencia en cuanto a las consecuencias que generan estos tipos de actos, pero el cambio debe empezar principalmente por la directiva de la organización, la cual debe de dar apoyo total a las personas que sufren acoso, respaldando siempre la integridad de sus trabajadores y haciendo valer los derechos de los mismos.

BIBLIOGRAFÍA

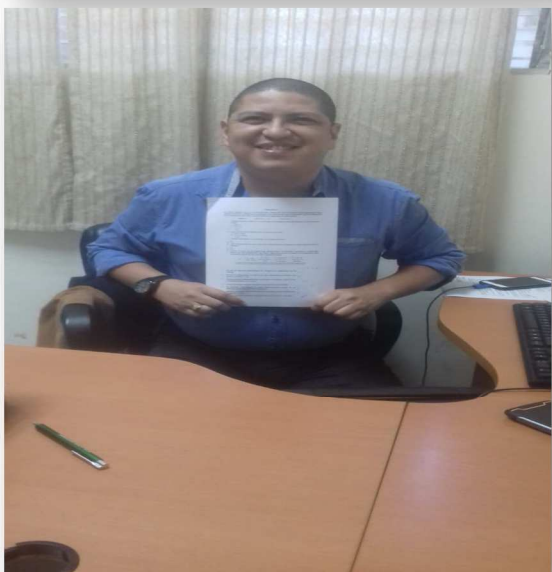
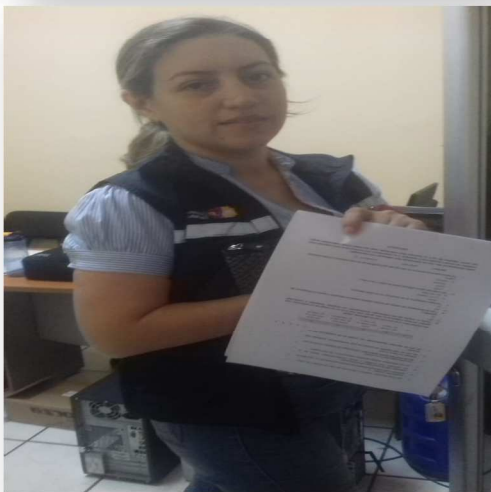
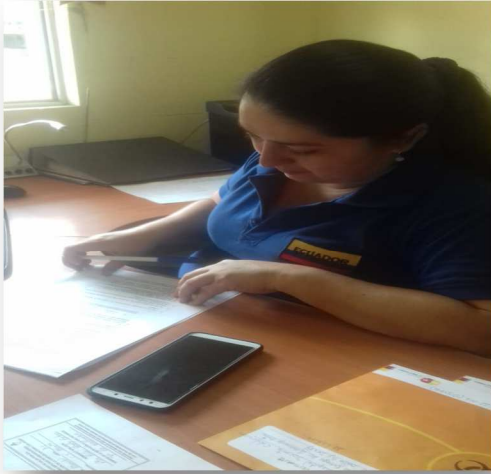
Ávalos, A. O., Aldrete Rodríguez, G., & Ruíz Moreno, Á. G. (2009). *Estudio comparado de la legislación del Mobbing en Latinoamérica*. Guadalajara: Acta Republicana Política y Sociedad.

- Cascante, N. A., & León, J. S. (2014). Nuevas relaciones laborales bajo la mira del mobbing en el contexto latinoamericano: el caso de Costa Rica. *Temas de Nuestra América*, 73-92.
- D.r Instituto Aguascalientes de las Mujeres. (2011). *Las consecuencias del acoso laboral (mobbing) en las empresas maquilladoras de Aguascalientes con mano de obra femenina*. México.
- Dávila, J. L. (2014). *Regulación y tipificación del bullying y cyberbullying*. Ecuador: Universidad de las Américas.
- Díaz, V. L. (2010). *El ciber-acoso laboral, y no sólo*. Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.
- Dirección del Trabajo, G. d. (2007). *El acoso laboral o Mobbing*. Santiago de Chile.
- Franceschi, J. M. (2012). *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*. Puerto Rico: Universidad de León.
- Garaigordobil, L. M. (2014). Cyberbullying: una nueva forma de violencia entre iguales a través de los medios electrónicos. *Padres y maestros*, 34-40.
- Garaigordobil, M. (2013). *Cyberbullying. Screening de acoso entre iguales*. Madrid: TEA Ediciones.
- Gutiérrez, L. E. (2010). *El acoso psicológico en el trabajo y su impacto en el clima laboral, en una organización educativa y otra de salud*. Santiago de Querétaro: Universidad autónoma de Querétaro.
- Hernández, M. Z. (2011). *Acoso moral laboral o Mobbing. Análisis de la jurisprudencia chilena*. Santiago: Universidad de Chile.
- Hirigoyen, M.-F. (2001). *El acoso moral en el trabajo Distinguir lo verdadero de lo falso*. Barcelona: Paidós.
- Hirigoyen, M.-F. (2004). *El acoso moral en el trabajo*. Valencia.
- Jiménez, S. L. (2017). *Derechos Humanos y Acoso Laboral o Mobbing*. Costa Rica: Global Awareness Society International.
- Lorenzo, D. M. (2012). *Nuevas formas de violencia entre pares: del bullying al cyberbullying*. Uruguay: Revista Médica de Uruguay.

- Luengo, L. J. (2011). *Cyberbullying Guía de Recursos para Centros Educativos en casos de Ciberacoso*. Madrid: Defensor del Menor en la Comunidad de Madrid.
- Meneses, M. E. (2012). *Cyberbullying: tecnologías al servicio del acoso*. Universidad Central del Ecuador, Quito.
- Montalvo, A. C. (2015). *Sustentación doctrinaria de la necesidad de establecer la conducta del ciberacoso como delito en el Código Orgánico Integral Penal ecuatoriano*. Quito.
- Peña, C. M. (s.f.). *El Mobbing Laboral ¿Mito o Realidad?* Carácas: Universidad Central de Venezuela (UCV).
- Quiroga, E. C. (2017). *El acoso cibernético y el principio de seguridad jurídica*. Ambato.
- Río, J. d., Sádaba, C., & Bringué, X. (2010). Menores y redes ¿sociales?: de la amistad al cyberbullying. *Revista de Estudios de juventud*.
- Rioseco Pais, M. H., & Morgado Gallardo, K. (2017). *Cyberbullying desde la perspectiva de la violencia hacia la identidad a través de las TIC*. Chile.
- Roberto Hernández, C. F. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Saiz, Y. C. (2013). *El mobbing, hacer visible, lo invisible*. España: Universidad de Cantabria.
- Serrano, Q. E. (2017). *El acoso cibernético y el principio de seguridad jurídica*. Ambato.
- Trujillo, F. M., Valderrabano, A. M., & Hernández, M. R. (2007). *Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas*. Bogotá: INNOVAR. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*.

Anexos

Anexo 1



Anexo 2

ENCUESTA

Por favor, dedique de 10 a 15 minutos para responder esta encuesta cuyas respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima, y la información que proporcione será utilizada para fines estadísticos, por ello es importante que responda con sinceridad.

Género: Masculino ____ Femenino ____

1. ¿Cuánto dominio tiene en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)?

- Mucho
- Normal
- Poco
- Nada

2. ¿En cuál de estos lugares tiene acceso a una red?

- En su casa
- En su trabajo
- Otros

3. ¿Puede identificar si es acosado en su área laboral?

- Si
- No

4. ¿Se ha percatado de casos de acoso laboral hacia su persona u otros compañeros de trabajo?

- Si
- No

5. ¿Cuál o cuáles de las siguientes actuaciones, ha recibido, realizado u observado dentro de esta institución? (por favor, haz una cruz en la casilla de la respuesta más apropiada para ti en función de la siguiente tabla).

No	Sí, una o dos veces	Sí, una o dos veces al mes	Sí, alrededor de una vez a la semana	Sí, más de una vez a la semana
----	---------------------	----------------------------	--------------------------------------	--------------------------------

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

		1	2	3	4	5
1	Se me ha atacado verbalmente, en contra de la realización de mi trabajo.					
2	Se me ha ridiculizado en frente de mis compañeros, imitando mis gestos, postura o voz.					
3	Se me asignan tareas absurdas, imposibles de realizar, y que no son correspondientes a mi cargo.					
4	Se me atribuyen cargas horarias superiores a las acordadas.					
5	Se difundió una imagen o video comprometidos sobre mí en internet, con la intención de humillarme.					
6	Alguien creó una cuenta falsa para hacerse pasar por mí. (Facebook, Instagram, Twitter...).					
7	He sido excluido, aislado o ignorado de una red social o de chat.					
8	Se publicó en foros o chats, comentarios ofensivos o agresivos usurpando mi identidad con la intención de orientar reacciones negativas contra mí.					
9	Se me han enviado mensajes amenazantes por e-mail o SMS.					

10	He atacado verbalmente a alguien, en contra de la realización su trabajo.					
11	He ridiculizado a alguien en frente de mis compañeros, imitando sus gestos, postura o voz.					
12	He asignado a alguna persona tareas absurdas, imposibles de realizar, y que no son correspondientes a su cargo.					
13	He atribuido a alguien cargas horarias superiores a las acordadas.					
14	He difundido una imagen o video comprometidos sobre alguien en internet, con la intención de humillarlo(a).					
15	He creado una cuenta falsa para hacerme pasar por alguien. (Facebook, Instagram, Twitter...).					
16	He excluido, aislado o ignorado a alguien de una red social o de chat.					
17	He publicado en foros o chats, comentarios ofensivos o agresivos usurpando la identidad de alguien con la intención de orientar reacciones negativas contra él.					
18	He enviado mensajes amenazantes por e-mail o SMS.					
19	He observado ataques verbales en contra de la realización del trabajo de un compañero(a).					
20	He observado las ridiculizaciones sobre alguien en frente de mis compañeros, imitando sus gestos, postura o voz.					
22	He observado la asignación de tareas absurdas, imposibles de realizar, y que no son correspondientes					

	al cargo de alguien.					
23	He observado la atribución de cargas horarias superiores a las acordadas sobre alguien.					
24	He observado las imágenes o videos comprometidos sobre alguien en internet, con la intención de humillarlo(a).					
25	He observado la creación de una cuenta falsa para hacerse pasar por alguien. (Facebook, Instagram, Twitter...).					
26	He observado la exclusión y aislamiento de alguien de una red social o de chat.					
27	He observado las publicaciones en foros o chats, de comentarios ofensivos o agresivos usurpando la identidad de alguien con la intención de orientar reacciones negativas contra él.					
28	He observado el envío de mensajes amenazantes por e-mail o SMS a alguien.					

6. Las actuaciones mencionadas anteriormente han sido provenientes por parte de: (por favor, haz una cruz en la casilla de la respuesta más

No	Sí, una o dos veces	Sí, una o dos veces al mes	Sí, alrededor de una vez a la semana	Sí, más de una vez a la semana
1	2	3	4	5

apropiada para ti en función de la siguiente tabla).

		1	2	3	4	5
1	Su jefe.					
2	Trabajadores de un nivel jerárquico inferior al suyo.					
3	Colegas con un mismo nivel jerárquico que el suyo.					
4	Colegas y jefes, al mismo tiempo.					

7. ¿Qué consecuencias ha enfrentado ante una situación de acoso laboral? (por favor, haz una cruz en la casilla de la respuesta más apropiada para ti en función de la siguiente tabla).

No	Sí, una o dos veces	Sí, una o dos veces al mes	Sí, alrededor de una vez a la semana	Sí, más de una vez a la semana
1	2	3	4	5

		1	2	3	4	5
1	Depresión					
2	Irritabilidad					
3	Estrés					
4	Frustración					
5	Diversos dolores físicos (dolores de cabeza, de estómago...)					
6	Insomnio					

7	Sentimientos de culpabilidad					
8	Deseos de quitarse la vida					

8. En caso de haber acosado usted a alguien ¿Qué ha sentido al realizarlo? (por favor, haz una cruz en la casilla de la respuesta más apropiada para ti en función de la siguiente tabla).

No	Sí, una o dos veces	Sí, una o dos veces al mes	Sí, alrededor de una vez a la semana	Sí, más de una vez a la semana
1	2	3	4	5

		1	2	3	4	5
1	Satisfacción					
2	Superioridad					
3	Diversión					
4	Inseguridad					
5	Ira					

9. ¿Qué ha sentido usted al observar una situación de acoso ante otra persona? (por favor, haz una cruz en la casilla de la respuesta más apropiada para ti en función de la siguiente tabla)

No	Sí, una o dos veces	Sí, una o dos veces al mes	Sí, alrededor de una vez a la semana	Sí, más de una vez a la semana
1	2	3	4	5

		1	2	3	4	5
1	Culpa					
2	Miedo					
3	Insolidaridad					
4	Insensibilidad					
5	Impotencia					
6	Frustración					
7	Diversión					

10. ¿Actualmente la institución en la que usted labora, posee medidas que prevengan el acoso laboral?

- Si
- No

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!