

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ**

FACULTAD DE PSICOLOGÍA



**¿UN VIEJO PROBLEMA CON NUEVA APARIENCIA?
CIBERACOSO LABORAL: MANIFESTACIONES DE MOBBING EN EL
TELETRABAJO Y SU EFECTO EN LAS PERSONAS**

Tesis para optar por el título profesional de Licenciada en Psicología que presenta:

Mayra Kimberly Icanaqué Farfán

Asesor:

Pierre Alcócer Palacios

Lima, 2023

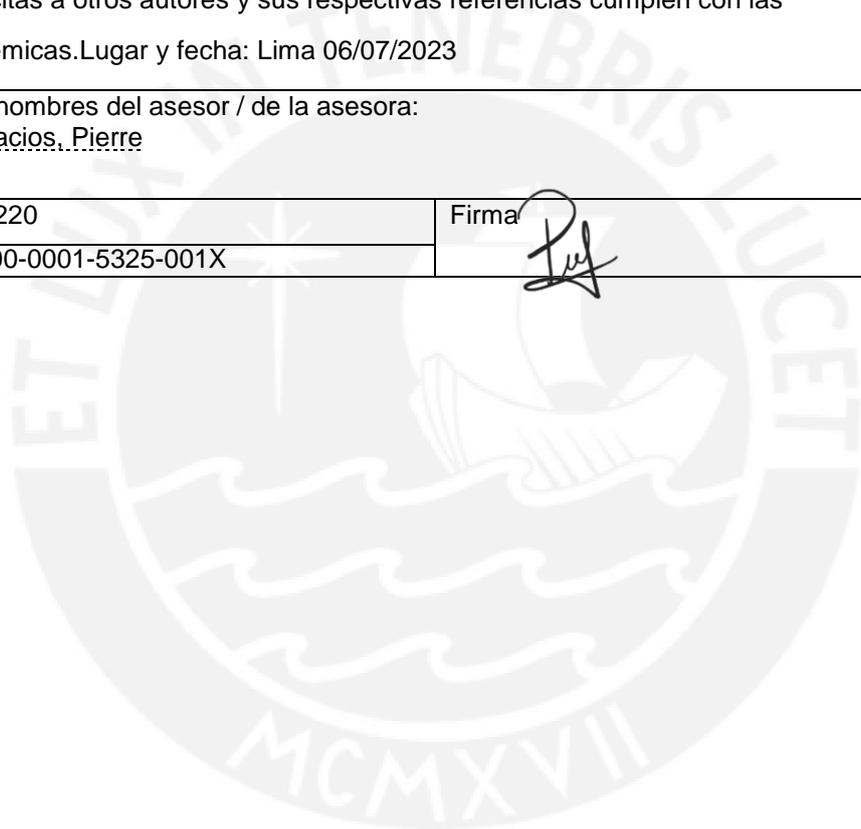
DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, Pierre Alcocer Palacios, docente de la Facultad de Psicología de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) de la tesis/el trabajo de investigación titulado: ¿un viejo problema con nueva apariencia? ciberacoso laboral: manifestaciones de mobbing en el teletrabajo y su efecto en las personas, de la autora Mayra Icanaqué Farfán dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 11%. Así lo consigna el reporte desimilitud emitido por el software *Turnitin* el 06/07/2023.
- He revisado con detalle dicho reporte y confirmo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio alguno.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las

pautas académicas. Lugar y fecha: Lima 06/07/2023

Apellidos y nombres del asesor / de la asesora: <u>Alcocer Palacios, Pierre</u>	
DNI: 42292220	Firma 
ORCID: 0000-0001-5325-001X	



Agradecimientos

A mi mamá, Rita, por su apoyo incondicional, por creer siempre en mí, y por ser mi mayor referente de fortaleza.

A mi papá, Ricardo, por confiar siempre en mí, y sobre todo por contribuir a que esto sea posible. Por demostrarme su cariño, aun a varios cientos de kilómetros.

A mi hermano, Ricardo, quien ha sido también mi papá de muchas formas. Por alentar siempre todos mis sueños, por celebrar todas mis metas, por sus engreimientos, su ayuda incondicional, y por ser, sin duda, mi mayor ejemplo.

A mi hermana, Betsy, por ser mi eterna cómplice. Por su compañía, su cariño, por las risas que nunca faltan, y por la eterna confianza que tiene en mí.

A mi sobrino, Franco, por acompañarme con sus ocurrencias, su cariño y sus berrinches. Por ser un motivo más para esforzarme.

A mi amado y siempre recordado B. Por permanecer a mi lado por muchos años, y por acompañarme de un modo que nadie podrá entender jamás.

A mis mejores amigas y amigos, por acompañarme y sostenerme durante este largo y difícil camino que ha sido para mí la universidad. Por sus palabras de aliento, su soporte, su apoyo incondicional, y por siempre demostrarme su orgullo hacia mí.

A mi querida y libre Su, a quien recordaré por siempre. Por las risas y el cariño, pero, sobre todo, por presentarme a la psicología y hacer que me enamore de ella.

De manera muy especial, a todas aquellas personas que participaron de esta tesis. Gracias por su confianza y por la gran fortaleza que tienen. Por sobrevivir y por ayudarme a visibilizar un tema tan importante como este. No habría sido posible sin su ayuda.

Resumen

El presente estudio tuvo como propósito indagar las manifestaciones del ciberacoso laboral y su efecto en las personas, a través del análisis de las experiencias de las víctimas de este fenómeno. El método empleado para la investigación fue de tipo cualitativo con enfoque de análisis temático. Se entrevistaron a ocho participantes de sexo femenino, residentes de Lima que habían sido víctimas de ciberacoso laboral durante un periodo superior a 6 meses, bajo la modalidad de teletrabajo. Los resultados estuvieron divididos en dos temas: manifestaciones de ciberacoso laboral, y efectos producidos a causa del ciberacoso laboral. Los hallazgos indican que el acoso laboral ha logrado migrar a la virtualidad, a través de sus manifestaciones usuales, pero que, además, el nuevo contexto ha dado origen a nuevas formas de violencia que se han desarrollado con la misma finalidad. Al respecto, se plantea la necesidad de realizar más investigaciones similares, con diversas poblaciones, y condiciones, en el contexto latinoamericano, de manera que sea posible visibilizar este tema que, pese a su relevancia, ha sido tan poco explorado.

Palabras clave: mobbing, cybermobbing, acoso laboral, ciberacoso laboral, violencia laboral

Abstract

The purpose of this study was to investigate the manifestations of cyberbullying at work and its effect on people, through the analysis of the experiences of the victims of this phenomenon. The method used was qualitative research with a thematic analysis approach. Eight female participants, residents of Lima who had been victims of cyberbullying at work for a period of more than 6 months, were interviewed under the modality of teleworking. The results were divided into two themes: manifestations of cyberbullying at work, and effects produced by cyberbullying at work. The findings indicate that workplace harassment has managed to migrate to virtuality, through its usual manifestations, but that, in addition, the new context has given rise to new forms of violence that have been developed with the same purpose. There is a need to carry out more similar research, with different populations and conditions, in the Latin American context so that it is possible to make this issue visible, which, despite its relevance, has been so little explored.

Keywords: mobbing, cybermobbing, workplace harassment, workplace cyberbullying, workplace violence

Tabla de contenido

1. Introducción	1
1.1 Mobbing	4
1.2 Mobbing en el teletrabajo	5
2. Método	11
2.1 Participantes	11
2.2 Técnicas de recolección de la información	12
2.3 Procedimiento	13
2.4 Análisis de la Información	14
3. Resultados y Discusión	16
4. Conclusiones	32
5. Referencias Bibliográficas	34
6. Apéndice	42
6.1 Apéndice A: Consentimiento Informado	42
6.2 Apéndice B: Ficha Sociodemográfica	43
6.3 Apéndice C: Guía de Entrevista	44
6.4 Apéndice D: Protocolo de Contención	45

Introducción

La violencia laboral es un fenómeno mundial, nocivo y oculto que, pese a haber estado presente en las organizaciones desde hace décadas, suele ser encubierta debido a la sutileza y a la particularidad de sus expresiones. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2003) la ha definido como toda aquella situación en donde “una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional”. Sin embargo, es necesario señalar que, a pesar de que esta se desarrolla dentro del contexto laboral, sus repercusiones no solo impactan en la vida profesional de las y los trabajadores, sino que, además, afectan, de manera significativa, a sus demás aspectos (OIT, 1998).

La violencia laboral puede adoptar diversas formas de manifestación, siendo la violencia psicológica una de las más peligrosas. Esto, debido a la dificultad que puede suponer su reconocimiento, así como su denuncia, dentro de un contexto en donde las diferencias jerárquicas resultan evidentes como lo es el contexto laboral. Dicha violencia, además, suele ser expresada de diversas maneras, específicamente, a través de situaciones que involucren a la intimidación u hostigamiento como lo es el caso del mobbing (OIT, 2003).

Para el año 2017, el mobbing se mostró como una de las mayores amenazas para el trabajo a nivel mundial, debido a sus graves impactos en el estado mental, social y económico de las personas. En relación a ello, una encuesta realizada por el Workplace Bullying Institute (WBI) reveló que el 80% y el 49 % de sus víctimas señalaron haber sido diagnosticadas con ansiedad y depresión clínica, respectivamente, a causa de esta situación. Además, evidenció que el 65% de sus víctimas señaló que renunciar a su puesto laboral fue la única opción que les permitió poner fin a la situación de hostigamiento, a pesar de las consecuencias económicas que esto suponía. Mientras que un 12% de estos sostuvo que su decisión de renuncia se basó en la necesidad de escapar de las condiciones crueles e insostenibles que experimentaban (2017). De manera que es posible afirmar que, hasta ese momento, las organizaciones no tomaban las medidas necesarias para la detención de este tipo de conductas, a pesar de su peligrosidad.

En la actualidad, sus alarmantes cifras superan los 79.3 millones de víctimas en Estados Unidos; y más de 6.6 millones de personas han reconocido haber sido perpetradores de mobbing dentro de una organización, al menos alguna vez en su vida. (Workplace Bullying Institute, 2021). De hecho, un reciente estudio realizado por la OIT señaló que la relación de

personas que refirió haber sufrido acoso y violencia laboral, a lo largo de toda su vida, es de más de una de cada cinco (OIT, 2022).

En relación a sus manifestaciones, estas se han ido transformando silenciosamente, a través del tiempo, por lo que el contexto de pandemia producido por la COVID-19 no ha sido la excepción, pues, a medida que iniciaron las normas de confinamiento, gran parte de la fuerza laboral debió adoptar una modalidad de trabajo remoto (llamado también teletrabajo) (OIT, 2020). Dicha modalidad hace referencia a la prestación de servicios que se caracteriza por el uso de tecnologías de la información (TICS), y cuya subordinación de labores no requiere de la presencia física del trabajador (MTPE, 2015). Sin embargo, aunque el teletrabajo, debido a su naturaleza, puede reducir las situaciones de mobbing que solían ocurrir en un contexto presencial; este, también, puede dar lugar a nuevas manifestaciones de acoso, las cuales han logrado mutar a la virtualidad, y pueden suponer, incluso, un mayor peligro para los trabajadores (Eurofound & OIT, 2019; OIT, 2020).

En relación a ello, se han realizado diversas investigaciones relacionadas a la cantidad de víctimas del mobbing en el teletrabajo. Así, a inicios del 2021, el Workplace Bullying Institute reveló que el 61,5% de los teletrabajadores estadounidenses reconocieron haber sido víctimas de mobbing. Asimismo, el 50% de estas víctimas reportaron haber experimentado o presenciado situaciones de mobbing durante reuniones individuales en línea; mientras que el 41% de estos precisó que el maltrato al que fue expuesto fue ejercido en presencia de otras personas. Por otro lado, en Reino Unido un 10% de teletrabajadores señaló haber sido víctima de mobbing mediante diversos medios, tales como mensajes de texto, correo electrónico y/o redes sociales. Asimismo, entre las manifestaciones más comunes se incluyeron las críticas injustificadas y persistentes, las humillaciones, y los comentarios personales no deseados (CIPD, 2020). Mientras que, a nivel nacional, desde el inicio de la pandemia a la fecha, la Superintendencia Nacional de Fiscalización (Sunafil) reportó haber realizado 5,059 inspecciones por acoso laboral, mostrando un rápido y peligroso ascenso en las cifras de manera anual (Diario El Peruano, 2023).

Sobre esto último, es importante señalar que, en el Perú, actualmente no existe, en el ordenamiento jurídico, una ley específica que regule la ejecución y consecuencias de mobbing, ni mucho menos del ciberacoso laboral de manera exclusiva. Así, en ocasiones, para exigir medidas disciplinarias frente a comportamientos de acoso moral de tipo laboral, las víctimas necesitan adaptar sus casos dentro de otras regulaciones que abarquen la prohibición del acoso de manera general. En esa línea, este tipo de acoso laboral podría ser abordado y sancionado

en virtud de otras leyes y regulaciones que protegen tanto los derechos laborales, como la integridad de los trabajadores. Una de estas es la Ley de Productividad y Competitividad Laboral (Art. 30), la cual establece, como deber del empleador, que se garantice un ambiente laboral saludable y seguro para sus trabajadores; de manera que estos se encuentren protegidos del abuso, acoso o discriminación. Por otro lado, el Código Penal peruano también podría aplicarse; sin embargo, para su aplicación es necesario que las conductas de acoso laboral incidan, propiamente, en la ocurrencia de un delito como tal, ya sea en casos de injuria, difamación o lesiones de tipo psicológicas (DL N° 1410, 2018).

Asimismo, existen otras leyes que velan por el acoso laboral, pero desde la prevención, como lo son la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo; Ley N° 30947, Ley de Salud Mental, las cuales exigen a los empleadores identificar y adoptar medidas para la prevención de posibles situaciones de acoso laboral, las cuales podrían incluir acciones de investigación y sanción de las mismas, pero, principalmente, a nivel civil (El Peruano, 2022).

Por otro lado, también, es importante destacar que el internet proporciona un espacio público y seguro que permite a las personas generar información sin depender de los medios de comunicación tradicionales. En este sentido, no es sorprendente que las redes sociales se hayan convertido en plataformas para la denuncia, inclusive en casos de ciberacoso laboral (Escobar, 2021).

En relación a este tema, a principios del presente año, se viralizó en redes sociales un perfil de Instagram en donde se recopilaban más de 50 testimonios (incluyendo audios y videos) de extrabajadores que fueron víctimas de acoso laboral y ciberacoso laboral de manera sistemática en una empresa privada de Lima Metropolitana. Estos testimonios incluyeron, en sus narrativas, detalles explícitos de los insultos, humillaciones, amenazas y amedrentaciones que recibieron por parte de la líder de la organización, durante períodos prolongados. Asimismo, mencionaron la experimentación de diversos efectos a causa de la exposición a este tipo de situaciones, dentro de los cuales destacaron síntomas como el miedo, la ansiedad, la percepción de incapacidad, el desconsuelo, entre otros (La República, 2023). Asimismo, a consecuencia de estas denuncias, un grupo de extrabajadores de la marca peruana de ropa interior Sicurezza, se sumaron a exponer sus testimonios por maltratos y abusos laborales, ejercidos por su fundadora, a través de las redes sociales TikTok y Twitter; sin embargo, es relevante destacar que, la cobertura por parte de los medios nacionales, hacia este último caso, fue prácticamente inexistente (Infomercado, 2023).

Lo revisado anteriormente nos permite señalar que resulta evidente que este tema no es ajeno a las empresas peruanas, por lo que consideramos que es de suma importancia el

mantenernos alertas a las manifestaciones de este fenómeno, ya que su incidencia no configura una situación aislada en nuestro país, por lo que es necesario abordarlo adecuadamente mediante la implementación de políticas preventivas y apropiadas. Asimismo, es importante tener en cuenta que, en la actualidad, en muchas organizaciones, el teletrabajo se ha convertido en una nueva modalidad, posterior a la pandemia, tal como lo señala el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) (2023) quien precisa que, hasta fines del año 2022, más de 12700 empresas privadas registraron contar con al menos un teletrabajador; por lo que, en ese sentido, es fundamental poder llevar a cabo estudios que analicen las nuevas manifestaciones del acoso laboral surgidas a raíz del teletrabajo, dentro del contexto peruano; por lo que, en ese sentido, es fundamental poder llevar a cabo estudios que analicen las nuevas manifestaciones del acoso laboral surgidas a raíz del teletrabajo, dentro del contexto peruano.

Mobbing

El *mobbing* conocido también como “hostigamiento laboral” o “acoso laboral psicológico” ha sido definido por Leymann (1990), psicólogo alemán considerado precursor de este, como toda situación de violencia psicológica en la que se emplea una comunicación hostil y poco ética que ocurre, de manera sistemática y recurrente, dentro del contexto laboral, y que suele ser ejercida por una o más personas hacia un individuo, con la finalidad de perturbar su ejercicio laboral y de llevarlo a abandonar su lugar de trabajo. Dichas manifestaciones de violencia pueden representarse a través de humillaciones, amenazas, difusión de rumores malintencionados, aislamiento social, burlas, entre otros, y se caracterizan por configurar una serie de conductas que atentan contra la dignidad, y “ocasionan un considerable sufrimiento psíquico, psicosomático y social” para el trabajador (Leymann, 1990).

En relación a la frecuencia, Leymann (1990) precisa que para que una situación sea considerada como *mobbing*, propiamente, las manifestaciones de violencia deben presentarse de manera recurrente por un periodo de al menos seis meses. Sin embargo, sobre esto es importante señalar que otros autores (Einarsen & Skogstad, 1996; Gilioli et al., 2001) sostienen que dichos criterios pueden ser subjetivos, dado que la percepción y valoración que cada persona tiene sobre sí, respecto a los estresores laborales, y a sentirse más o menos hostigado, varían de acuerdo a múltiples factores. Por otro lado, respecto a su reconocimiento, resulta importante señalar que debido a la sutileza de sus representaciones y al hecho de que sus manifestaciones sean más sofisticadas que en los otros tipos de violencia, identificar al

mobbing suele ser un proceso complejo y que, por lo general, depende de la presencia de una persona diferente a la víctima para hacerlo (Leymann, 1990; 1996).

En adición a ello, Piñuel (2001) investigador pionero en acoso psicológico, señala que el mobbing comprende “un continuo y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, quienes se comportan con él cruelmente”, y que, además, busca desestabilizarlo emocionalmente con el fin de disminuir su capacidad laboral, para así conseguir su salida de la organización. Sobre ello, es importante señalar que, al igual que Leymann (1990), Piñuel (2001) menciona que para que un acto de violencia en el trabajo sea considerado como mobbing debe ocurrir de manera sistemática (al menos una vez por semana), ya que, de lo contrario, este tipo de situaciones podrían ser consideradas como llamadas de atención aisladas; sin embargo, al respecto, Adams (1992) precisa que más allá de la frecuencia, debe ser la intensidad de las manifestaciones la que posea mayor prioridad, pues incluso el acontecimiento de un único acto de violencia, que sea lo suficientemente amenazante para la víctima, podría ser considerado como mobbing.

Mobbing en el teletrabajo

El mobbing puede presentarse a través de diversas manifestaciones, las cuales poseen la particularidad de cambiar constantemente en el tiempo. De manera que el contexto de pandemia, producido por la llegada del COVID - 19, no fue la excepción, pues dio lugar a un nuevo escenario para el acoso laboral: el teletrabajo.

La crisis sanitaria provocó una abrupta adaptación a esta nueva modalidad de trabajo, ante la cual muchas organizaciones tuvieron que ajustarse sin encontrarse debidamente preparadas para su gestión. Sobre ello, una encuesta realizada por Enjoy Safer Technology Latinoamérica (ESET) (2020) reveló que el 42% de los participantes aseguró que las empresas para las que trabajaban no se encontraban preparadas para implementar una modalidad de teletrabajo en el contexto de pandemia. Además, dicha modalidad, al caracterizarse por el uso masivo de TICS, adoptó nuevas vías de comunicación, así como cambios en las formas de relacionarse que se tuvieron con los demás, por lo que no es de extrañar que, con dicha migración, las manifestaciones de violencia, los conflictos interpersonales y el ciberacoso hayan incrementado de forma drástica durante el periodo de pandemia (Ye et al., 2020; Arora et al., 2020).

De manera que, si bien el teletrabajo supone una ausencia de contacto dentro de un mismo espacio, el mobbing ha logrado superar las fronteras de la presencialidad, migrando hacia un contexto virtual, el cual posee mayores canales de comunicación pues, en la actualidad, “los correos electrónicos, llamadas, aplicaciones de mensajes instantáneos, videollamadas, o, simplemente, la exclusión del teletrabajador de reuniones u otras actividades” (López, 2020) configuran nuevas vías que permiten cumplir el objetivo del mobbing: degradar las condiciones laborales, e integridad del trabajador. Es de esta manera, que la naturaleza del mobbing trasciende y se reconfigura a través de nuevas modalidades de ciberacoso.

En relación a ello, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2020) ha definido al *ciberacoso en el mundo laboral* como la ejecución de cualquier comportamiento agresivo contra un grupo de personas o víctima individualizada, a través de las TICs en el contexto del trabajo. Asimismo, señala que para que este pueda ser considerado como ciberacoso laboral es necesario que el comportamiento agresivo ocurra de manera regular, durante un periodo de tiempo considerable o que, en su defecto, la incidencia de dicho comportamiento ocasione un efecto dañino duradero. Al respecto, es importante precisar que previo a la masiva adaptación del teletrabajo, surgida en los últimos años, la definición de ciberacoso en el contexto laboral hacía alusión, específicamente, al acoso sexual cibernético y/o a las humillaciones en línea, por lo que esta reciente precisión, a diferencia de las anteriores, haría referencia, propiamente, al mobbing (OIT, 2020).

En sintonía con este escenario, actualmente, las nuevas manifestaciones de mobbing suelen efectuarse a través de diversos canales tales como las llamadas, videollamadas, correos electrónicos, aplicaciones de mensajería instantánea, o a través de cualquier otra actitud cuya finalidad esté relacionada con lesionar la integridad y dignidad de los trabajadores (El Tiempo, 2020). De manera que aquellos comportamientos tóxicos que solían tener lugar en las organizaciones durante reuniones o presentaciones han logrado persistir a los entornos remotos. Es en ese sentido, que la presente investigación pretende abordar el concepto del ciberacoso laboral, bajo la postura presentada por la OIT (2020).

Con relación a las investigaciones que existen sobre ciberacoso en el contexto laboral, la mayor parte de estas se encuentran relacionadas con el ciberacoso de tipo sexual, por lo que los estudios que se han dedicado a abordar, propiamente, al mobbing cibernético en Latinoamérica son escasos, convirtiéndolo así en un fenómeno reciente y poco explorado, a

pesar de la estrecha relación que, hoy en día, los entornos laborales tienen con las TICS (Smith, 2016).

Actualmente, a partir de la adopción del teletrabajo, producido por la pandemia, los casos de mobbing cibernético han tenido mayor lugar. Así, Silvana Giachero, psicóloga especialista en mobbing (citada en Mejores Empleos, 2021) señaló que el mobbing habría aumentado en un 10% durante la pandemia, en relación con años anteriores, debido a su adaptación al contexto virtual, teniendo como principales manifestaciones la exclusión de las víctimas, a través de acciones como el no responder correos, no hacerlos partícipes de ciertas videoconferencias o incluso, no incluirlos en algunos grupos de WhatsApp.

Al respecto, a nivel de Latinoamérica, durante el periodo de pandemia, se reportaron un sinnúmero de casos de ciberacoso laboral. Específicamente, en Ecuador, el Ministerio de Trabajo registró hasta 154 denuncias por acoso laboral, durante el teletrabajo, entre marzo y octubre del 2020. Asimismo, se registró que, de manera mensual, entre 2 a 26 personas realizan este tipo de denuncias (El Universo, 2020). En la misma línea, una encuesta realizada por Bumeran, una de las plataformas laborales más conocidas en Latinoamérica, en colaboración con otras consultoras (2021) señaló que el 80% de los trabajadores argentinos aseguró haber sido víctima de alguna situación de violencia o acoso laboral durante la pandemia, mientras que un 82% mencionaron haber sido espectadores de estas. De manera más específica, en cuanto a las representaciones de mobbing, un 52% de mujeres y un 50% de hombres señalaron haber recibido insultos, agresiones verbales y/o daño a su reputación; mientras que un 44% de mujeres y un 43% de hombres indicaron haber experimentado una disminución drástica de sus funciones, cambios constantes de las funciones y/o sobrecarga de trabajo.

Por otro lado, un 48% de mujeres y un 44% de hombres indicaron haber sentido que sus opiniones fueron ignoradas y/o denigradas; mientras que un 28% de mujeres y un 22% de hombres señalaron haber sido asignados a realizar funciones inferiores a sus capacidades o ajenas a sus responsabilidades. Además, un 21% de mujeres y un 25% de hombres señalaron haber sido excluidos de alguna reunión de trabajo y/o de carácter social. Finalmente, un 3% de mujeres y un 5% de hombres indicaron haber sido víctimas de ciberacoso, hostigamiento y persecución por diversos canales como redes sociales, correo electrónico, WhatsApp, entre otros.

Respecto a los motivos por los cuales este tipo de situaciones no fueron denunciadas, el 22% de los encuestados mencionó el temor a las posibles represalias; mientras que el 48% de estos señaló al miedo a perder el trabajo como razón principal. Sobre esto último, es probable inferir que los factores relacionados con este tipo de situaciones provengan de la necesidad de

percibir un salario, y del miedo a perder atención médica, durante una pandemia mundial, ya que el desempleo viene teniendo un aumento desproporcionado (Project Include, 2021).

En cuanto a Chile, un informe realizado por la Organización Latinoamérica de Entidades Fiscalizadoras Superiores (OLACEFS) (2021) señaló que el 6.8% de los participantes indicaron haber tenido conflictos laborales una vez iniciada la pandemia; de los cuales, el 35.3% identificó a aquellos conflictos como actos de mobbing. Por otro lado, un portal colombiano dedicado a la búsqueda de empleo realizó una investigación enfocada en analizar cómo las nuevas modalidades de trabajo podrían desencadenar en una situación de mobbing. Sobre ello, precisó que algunas prácticas laborales, que podrían encontrarse normalizadas, como el envío de mensajes de Whatsapp, sin justificación, y fuera del turno laboral, cuya finalidad sea la asignación de nuevas tareas podría ser considerada como una manifestación de acoso laboral. Asimismo, señaló que la asignación de funciones debe limitarse a las que aparezcan en el contrato de trabajo del empleador, pues asignar tareas ajenas a este y/o que no guarden relación con la posición, también, puede considerarse una práctica de mobbing. Finalmente, indicó que, de igual manera, la asignación de exigencias desproporcionadas y/o plazos de entrega absurdos, y sin fundamento previo, respondería a la misma naturaleza que las situaciones anteriores (El empleo, 2020).

Con relación al contexto peruano, la Superintendencia Nacional de Fiscalización (Sunafil) reportó haber realizado cerca de 5,059 inspecciones por acoso laboral desde el inicio de la pandemia, de las cuales. En cuanto a las denuncias, 803 habrían sido efectuadas durante el primer año de pandemia; 1056, durante el segundo; mientras que, únicamente, durante el primer bimestre del 2023 se habrían reportado 230 denuncias (Diario Gestión, 2023). De manera que esto permite suponer que, para fines del 2023, las nuevas cifras superarían a las del año pasado significativamente. Además, es importante mencionar que no todas las situaciones de acoso laboral son denunciadas, pues, recientemente, la OIT (2022) precisó en un informe que las víctimas que ofrecen testimonios y/o denuncias suelen hacerlo una vez que la situación de acoso que han sufrido se ha vuelto recurrente. Es decir, que es posible que, además de diversos factores que limitan su denuncia, existan muchos otros casos que no son expuestos debido a su poca regularidad.

Siguiendo esa línea, recientemente, algunos especialistas han señalado que las prácticas más comunes de mobbing en el Perú, bajo la modalidad de teletrabajo, se dan a través de las redes sociales, principalmente por Facebook, Whatsapp y correo electrónico. Asimismo, señalaron que otras situaciones que pueden configurarse como mobbing son las solicitudes reiterativas de funciones fuera del horario laboral, las cuales suelen interponerse a sus demás

actividades; las sanciones injustificadas y reiterativas que se realicen de manera denigrante, así como las solicitudes de envío de ubicaciones, o la atención de llamadas y mensajes fuera del horario laboral (Diario Gestión, 2021).

En relación a los efectos producidos por el ciberacoso laboral, a la actualidad, no se cuentan con investigaciones que hayan explorado esta variable, puesto que su surgimiento ha sido reciente, ya que, como se ha mencionado anteriormente, el ciberacoso laboral, anterior al teletrabajo, producido por la pandemia, se encontraba vinculado a otras características. Sin embargo, algunos especialistas han señalado, recientemente, que este tipo de consecuencias pueden ser percibidas con mayor intensidad, debido a diversos factores. Uno de ellos es el hecho de que, debido al teletrabajo, resulta complejo para las víctimas poder recurrir al apoyo social de sus compañeros o a las áreas de Recursos Humanos de la organización, ya que, al encontrarse aisladas pueden percibirse a sí mismas como menos empoderadas (BBC, 2021). Además, la violencia ejercida a través de chats grupales podría tener un efecto despersonalizador, puesto que es posible que, ante una mayor audiencia, la víctima perciba que su poder para hacer frente a la situación es disminuido (BBC, 2020).

En la misma línea, Leigh Honeywell, CEO y fundadora de una empresa encargada de proteger a las empresas del acoso en línea (citada en Project Include 2021), señaló que, para las personas que sufren de mobbing, trabajar desde casa puede empeorar esta situación, ya que los maltratos no solo mantienen el mismo nivel de intensidad, sino que, además, son percibidos como más amenazantes, debido a que su nuevo escenario ha pasado a ser aquel lugar en el que solían sentirse a salvo de un entorno laboral tóxico. Sumado a esto, es necesario considerar que el haber vivenciado, recientemente, una pandemia mundial, la cual generó un sinnúmero de cambios y situaciones a las que tuvimos que adaptarnos intempestivamente, supuso, también, un considerable incremento en los niveles de estrés y ansiedad de las personas, sobre todo de los trabajadores (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2020). De manera que este sería un estresor adicional a los que se encontraría expuesta una víctima de mobbing en la actualidad.

Ahora bien, como se mencionó anteriormente, si bien no se cuenta con literatura que aborde a los efectos del ciberacoso laboral, es probable que estos guarden relación con los del mobbing, los cuales se encuentran altamente relacionados con diversos problemas de salud tales como cefaleas, agotamiento, hipertensión, arritmias, diabetes, alteraciones del sueño, trastornos digestivos, musculares y respiratorios, ansiedad, estrés postraumático, depresión, entre otros (Piñuel & Zabala, 2001; Ochoa, 2015). Además de alteraciones emocionales y de personalidad tales como sentimientos de culpa, fracaso, impotencia, incapacidad, angustia e

indefensión, las cuales pueden llegar a desencadenar, en el peor de los casos, en el suicidio (Piñuel & Zabala, 2001).

En ese sentido, puesto que las investigaciones existentes sobre el tema son escasas, a nivel de todo Latinoamérica, y, dado que esta modalidad de trabajo ha logrado mantenerse, posterior a la pandemia, la presente investigación deja un aporte a futuras investigaciones que compartan el mismo tema de estudio, con el fin de que se pueda fomentar el conocimiento sobre el ciberacoso laboral, así como visibilizar y contribuir a la erradicación de este tipo de prácticas.

Es así que, por todo lo expuesto anteriormente, y dado que, en el Perú, a la actualidad, no existe un marco normativo que regule, propiamente, las situaciones de mobbing ni mucho menos de ciberacoso laboral (Diario El Peruano, 2022) la presente investigación se planteó como objetivo general explorar las nuevas manifestaciones de ciberacoso laboral, en la modalidad de teletrabajo, a través de las experiencias de las víctimas. Al respecto, se empleará la definición de ciberacoso laboral facilitada por la OIT (2020). Mientras que, en cuanto al objetivo específico, se planteó el conocer cuáles son los efectos producidos por el ciberacoso laboral en las y los teletrabajadores.

En este sentido, dado que se quiere identificar los patrones en común, y comprender sus significados, para así poder explorar las manifestaciones y efectos, el carácter de la investigación será de corte cualitativo con enfoque temático, y diseño de análisis temático, puesto que dicho enfoque permite comprender la perspectiva de los y las participantes frente a un fenómeno, así como profundizar en sus experiencias, descripciones, opiniones y significados (Salgado 2007).

Método

Participantes

Dada a la coyuntura a la que nos enfrentamos debido al COVID-19, tanto la convocatoria como el contacto con los participantes se realizó de manera virtual, a través de redes sociales. La convocatoria incluyó los objetivos de la investigación, así como los criterios de inclusión y exclusión necesarios para la participación del estudio, por lo que las participantes fueron seleccionadas de acuerdo a su disposición voluntaria y al cumplimiento de estos. De manera que una de las técnicas de muestreo que se empleó fue por conveniencia, debido a la accesibilidad de las participantes. Posteriormente, estos contactos iniciales refirieron a otros participantes que coincidían con el perfil solicitado para la investigación, por lo que se empleó, como segunda técnica, el muestreo por bola de nieve.

El grupo de participantes estuvo conformado por 8 personas que refirieron haber sido víctimas de mobbing y que trabajaron bajo la modalidad del teletrabajo, pertenecientes a diversas organizaciones, tanto públicas como privadas, de Lima Metropolitana. A continuación, se presentan, de manera detallada, las características sociodemográficas de las participantes en la siguiente tabla:

Tabla 1.

Características sociodemográficas de las participantes

N°	Edad	Sexo	Cargo que ocupó	Tipo de organización	Tiempo que trabajó en la organización en donde sufrió mobbing
1	27	Mujer	Asistente legal	Pública	24 meses
2	37	Mujer	Gerente del Sector Público	Privada	16 meses
3	27	Mujer	Psicóloga	Privada	11 meses
4	26	Mujer	Secretaria	Privada	50 meses
5	30	Mujer	Asistente legal	Pública	8 meses
6	31	Mujer	Especialista en redes sociales	Pública	9 meses
7	28	Mujer	Especialista de protección en género	Pública	6 meses
8	35	Mujer	Asistente de Bienestar Social	Privada	84 meses

Como criterios de inclusión, se tomó en cuenta que las participantes se hayan encontrado laborando a distancia por un periodo mayor a seis meses. Además, se consideró que estas hayan sido víctimas de mobbing en su centro de trabajo, de manera continua, durante un periodo mayor a seis meses. Y, finalmente, se precisó el hecho de que, actualmente, ya no se encuentren laborando en dichas organizaciones. Esto, con el fin de salvaguardar su estabilidad emocional al explorar este tipo de situaciones que podrían resultar movilizantes para ellas. Por todo ello, el grupo de participantes del presente estudio estuvo constituido por 8 adultas jóvenes (todas mujeres) cuyas edades oscilaron entre los 26 y 37 años, y sus organizaciones pertenecieron a entidades tanto públicas como privadas (4 públicas, 4 privadas). Además, en relación a su permanencia en estas organizaciones, la cantidad en promedio fue de 10 meses.

Con relación a los criterios de exclusión, se solicitó que las participantes no se encontraran atravesando un diagnóstico positivo de COVID-19, ni que, al momento de la entrevista, sean cuidadoras primarias de alguna persona que esté atravesando un diagnóstico positivo de COVID-19. Esto, con la finalidad de evitar que el traer a colación la narración de experiencias traumáticas no genere una mayor vulnerabilidad que la que podrían estar atravesando en estas situaciones.

En cuanto a los aspectos éticos, se elaboró un consentimiento informado en donde se hizo explícito, en todo momento, el carácter libre y voluntario de la participación. En este, se expuso el objetivo del estudio y el procedimiento a seguir, así como el compromiso de confidencialidad de la información recabada. Por esta razón todos los nombres de participantes han sido modificados con el fin de mantener su identidad protegida (Ver Anexo A). Finalmente, también, se elaboró un protocolo de contención el cual pueda ser empleado, en caso sea necesario, ya que, la información compartida, por su carácter sensible, podría resultar movilizante para las (Ver Anexo D). Finalmente, respecto a los principios que guiaron las entrevistas se tomaron en cuenta los criterios éticos de beneficencia y no maleficencia, puesto que se pretendió priorizar el bienestar de las participantes en todo momento.

Técnicas de recolección de la información

Teniendo en cuenta el enfoque de investigación elegido, la técnica empleada para la recolección de la información en el presente estudio fue la entrevista semiestructurada (Ver Apéndice C). Esto, debido a que dicho instrumento presenta una mayor flexibilidad en

comparación con otros tipos de entrevistas, debido a que permite identificar ambigüedades y precisar términos (Díaz et al., 2013).

En relación a ello, se elaboró una guía de entrevista con preguntas distribuidas en 2 ejes: manifestaciones de ciberacoso laboral y efectos producidos por el ciberacoso laboral. Además, a través de la guía, en principio, se presentó la definición de ciberacoso laboral con la finalidad de facilitar una aproximación hacia las preguntas centrales de la investigación: ¿Cómo se manifestó el ciberacoso laboral? ¿Qué efectos experimentaste a causa de este ciberacoso?

Para garantizar la validez y pertinencia de esta, en primer lugar, la guía fue sometida a una evaluación de jueces, la cual tuvo como finalidad evaluar y calificar las preguntas con el fin de ajustarlas, eliminarlas y/o modificarlas. Del mismo modo, se realizó una primera entrevista piloto. Esto con la finalidad de comprobar la viabilidad metodológica del estudio, y de realizar los ajustes correspondientes antes de su aplicación oficial (Díaz-Muñoz, 2020).

Por otro lado, antes de iniciar la entrevista, cada participante completó una ficha sociodemográfica que contempló los criterios de puesto de trabajo, tipo de organización, tiempo de antigüedad en la organización y cantidad de horas de trabajo diarias (Ver Anexo B). Además, durante la entrevista se realizaron repreguntas a los participantes, a partir de las respuestas que se obtuvieron en las preguntas principales. Esto, con la finalidad de recabar información de manera detallada y de profundizar en los puntos relevantes para la investigación (Smith & Shinebourne, 2012).

Procedimiento

En cuanto a los procedimientos realizados, en primer lugar, se elaboró una guía de entrevista, diseñada con el fin de explorar las percepciones y vivencias de los participantes. Seguido a ello, se realizó la aplicación de una entrevista piloto, mediante la cual pudieron identificarse los ajustes y/o modificaciones a realizar antes de su aplicación general. Una vez realizados estos cambios, se procedió con el contacto de las participantes. El contacto inicial de participantes se realizó, a través de redes de contactos, de quienes se tenía conocimiento que cumplían con los criterios de inclusión, y a quienes se les comentó la propuesta e invitó a participar del estudio. Posteriormente, se solicitó a estos participantes referencias de nuevos contactos que coincidan con el perfil solicitado, y se realizaron convocatorias en diversas redes sociales: Facebook, LinkedIn e Instagram. Así, luego de haber completado con la convocatoria, se agendó una cita individual con cada participante para la aplicación de la entrevista virtual, teniendo en consideración su disponibilidad.

Antes de iniciar con las entrevistas, se solicitó a las participantes que completaran la ficha sociodemográfica y aceptaran el consentimiento informado, mediante el cual otorgaban su aprobación a las condiciones establecidas en la investigación. Dentro de estas condiciones, se encontró la solicitud de grabación de la entrevista, así como el compromiso de confidencialidad de datos, como sus nombres y los nombres de las instituciones para las que trabajaron. Las entrevistas fueron realizadas de manera individual, a través de la herramienta virtual Zoom, y tuvieron una duración de 40 minutos aproximadamente. Durante dichas entrevistas se abordaron los temas relacionados con el ciberacoso laboral, sus formas de manifestación, y efectos bajo la modalidad del teletrabajo. Asimismo, para que las entrevistas puedan realizarse de manera fluida fue importante solicitar a las participantes que las reuniones se desarrollen en un lugar cómodo y libre de interrupciones, así como que cuenten con una adecuada conectividad. Finalmente, se explicó a las participantes que se realizaría una devolución de los resultados, de manera individual, una vez culminada la investigación. Esto, con la finalidad de compartir los resultados hallados en la investigación, así como que estas puedan comprender mejor la vivencia de su experiencia y la relevancia de su participación.

La cantidad de entrevistas fue definida por el proceso de saturación, el cual consiste en realizar todas las entrevistas que sean necesarias hasta que estas dejen de aportar información nueva. Es decir, que las entrevistas de nuevos participantes deben detenerse en cuanto la información obtenida empiece a repetirse y deje de aportar datos relevantes para la investigación (Chicharro, 2003). En ese sentido, en la presente investigación el número de entrevistas realizadas antes de alcanzar el proceso de saturación fue ocho.

Finalmente, una vez completadas las entrevistas, se procedió a transcribirlas, y, posteriormente, a categorizarlas según los ejes temáticos planteados para poder realizar el análisis de la información y consolidar los resultados obtenidos.

Análisis de la información

En cuanto al análisis de la información, se optó por un análisis de tipo temático, debido a que su distribución permite identificar y analizar, de manera flexible, la información recogida en relación al tema de investigación (Braun & Clarke, 2006). Para ello, una vez realizadas las entrevistas, se procedió con su transcripción literal y lectura con el fin de familiarizarse con la información brindada por cada participante. Posteriormente, se asignó un código a cada cita particular considerada relevante para el objetivo de la investigación, y se procedió con la

compilación de códigos similares que dieron lugar a un tema más general. Dicha organización permite realizar un análisis profundo y detallado, de manera que sea posible identificar aquellos patrones comunes y significativos en la interpretación de la información (Braun & Clarke, 2012).

Del mismo modo, es importante señalar, que el análisis de la información se realizó en coherencia con el diseño de la investigación, puesto que se procuró que las referencias obtenidas de los discursos de los participantes muestren información acerca de sus experiencias subjetivas e individuales (Creswell, 1998).

Finalmente, se procedió a realizar la interpretación y comprensión de los datos hallados, así como el análisis de las citas producidas por las participantes en torno a la variable de ciberacoso laboral (Mieles, Tonon & Alvarado, 2012).



Resultados y discusión

Los resultados de la presente investigación se encuentran divididos en dos temas principales, los cuales fueron propuestos en relación a los objetivos de la investigación y, posteriormente, considerados en la elaboración de la guía de entrevista. El primero de ellos es *Manifestaciones del ciberacoso laboral*; y el segundo, *Efectos producidos por el ciberacoso laboral*. Cada tema, será discutido con sus respectivos subtemas, los cuales surgieron en relación a las experiencias descritas por cada participante. Las citas correspondientes a cada participante estarán identificadas con los siguientes códigos: P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7 y P8 respectivamente.

Manifestaciones del ciberacoso laboral

Este tema simboliza las formas de representación que han identificado aquellas personas que han sido víctimas de ciberacoso laboral. Al respecto, se ha registrado la repetición de ciertas manifestaciones que tienen lugar en situaciones de acoso laboral presencial, así como el surgimiento de nuevas expresiones originadas a partir de la virtualidad (Eurofound & OIT, 2019; OIT, 2020). A su vez, este tema está compuesto por doce subtemas: *Comunicaciones excesivas*; *Sobrecarga de trabajo*; *Modificación de funciones*; *Gritos*; *Burlas*; *Exclusión y aislamiento*; *Humillación*; *Injusticia*; *Invencción de rumores*; *Exigencias para encender la cámara*; *Amenazas* y *Exigencia de presencialidad*. No obstante, sobre esto es importante señalar que es probable que dichas manifestaciones no sean las únicas existentes, puesto que, a medida que los nuevos espacios continúen cambiando, las modalidades y conductas de este reciente fenómeno también lo harán.

Comunicaciones excesivas

En su publicación “*Mobbing; cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*” Piñuel (2001) definió 42 diversas conductas que permiten identificar la victimización del acoso en el trabajo. En el caso del ciberacoso laboral, como se ha mencionado anteriormente, estas manifestaciones han logrado mutar a la virtualidad; sin embargo, si bien la forma y el canal han logrado modificarse, los fines siguen siendo los mismos: desestabilizar emocionalmente a las víctimas, y conseguir la disminución de su calidad profesional, para así conseguir su salida de la organización. Una de estas manifestaciones fue etiquetada como “*Controlar, supervisar o monitorear el trabajo de forma excesiva o malintencionada*”. Al respecto, las participantes

identificaron a las comunicaciones excesivas, tanto dentro como fuera del horario laboral, como las manifestaciones que más se vinculaban con esta categoría, siendo, además, las llamadas telefónicas, el correo electrónico, y la mensajería instantánea por WhatsApp los principales canales de comunicación, a través de los cuales se ejercía el ciberacoso:

“Si no respondías un correo, te llamaban, te escribían, te mandaban audios. Te mandaban una indicación, y, al minuto, te mandaban otro audio, y así constantemente que sin darte cuenta tenías como 10 llamadas perdidas, 5 mensajes, y es eso.” [...] si no contestas había un fastidio y una molestia, y lo que básicamente te pedían es que redactes un informe de lo sucedido; el motivo porque no habías contestado y qué es lo que había pasado con el correo que te habían enviado”. (P4)

“Otra cosa importante era que tenías que estar atenta al teléfono prácticamente las 24 horas del día. Si no respondías los mensajes, era un escándalo [...] este... como llamadas de atención muy fuertes, ¿no? Gritos, como acoso, llamadas, llamadas, llamadas, llamadas. Me empezaban a llamar diferentes personas, de diferentes números, incluso, si era un sábado, ¿no? que era un día que no me tocaba trabajar”. (P2)

Estas citas reflejan que las comunicaciones excesivas, además de darse tanto dentro como fuera del horario laboral, no tenían como fin, únicamente, monitorear el trabajo asignado, sino, además, controlar y cuestionar la disponibilidad de las personas a cargo, de un modo agresivo e invasivo. Además de ello, dichas citas señalan que este tipo de comunicaciones eran acompañadas por una especie de “sanción correctiva”, pues en algunos casos se recibían llamadas de atención, e incluso, se solicitaba la redacción de un informe a modo de justificación. Todo esto puede estar relacionado con la necesidad que muchos de los jefes tienen, hoy en día, por constatar si es que los colaboradores a su cargo, realmente, están cumpliendo con sus funciones, pues el nuevo contexto ha insertado la idea de que la eficiencia del trabajo ha disminuido, y, por tanto, asumen que se debe aumentar la supervisión del empleado, recurriendo a formas poco frecuentes e invasivas para lograr hacerlo (National Public Radio, 2020).

Asimismo, estos resultados se alinean con una investigación realizada por Project Include (2021) en donde, como principales manifestaciones, se identificaron a las constantes verificaciones de actividad de los trabajadores, al envío de mensajes a horas absurdas

(medianoche o muy temprano por la mañana), y al uso de herramientas de trabajo utilizadas para controlar a los trabajadores y reprenderlos por no “trabajar lo suficiente”.

Sobrecarga de trabajo

Otra de las manifestaciones señaladas por Piñuel (2001) hace referencia a la excesiva carga de trabajo a la que se somete a las y los trabajadores, la cual define como “*Asignación constante de tareas nuevas o trabajos sin dejar que se cumplan con los anteriores*”. Al respecto, es importante señalar que este tipo de manifestación no hace referencia a una sobrecarga de “usual” trabajo, sino que refiere al hecho de asignar nuevas funciones que impidan que se puedan completar las que ya han sido asignadas. Así en el caso del ciberacoso laboral, también ha sido posible identificar conductas similares:

“A mí me pasaba que me daban un producto, y ya las dos horas me estaban diciendo: “Pero también hay que hacer esto...y esto antes” ... y a la hora me decían, “pero tienes que entregar lo primero que te dejamos” y era como ¿en qué momento lo urgente es más urgente que lo urgente que me estás dejando a cada rato ¿no?” (P1)

Como se puede apreciar claramente en esta cita, existía una visible sobrecarga de funciones asignadas a la participante, pues las comunicaciones que se realizaban, luego de haber solicitado una función, eran para asignar nuevas tareas. Además, al parecer, todas estas solicitudes presentaban un alto grado de prioridad, lo que complejizaba que estas puedan ser atendidas de manera adecuada. A todo esto, vale la pena recalcar que esta asignación de nuevas funciones se realizaba, pese a que se tenía conocimiento de que la participante ya tenía asignadas, a su cargo, cierto número de funciones urgentes, lo que, según Quine (1999) situaría a esta situación como una manifestación de ciberacoso laboral.

Modificación de funciones

Otro tipo de manifestación de acoso laboral, poco común, hace referencia a los cambios o modificaciones que se realizan en relación a las funciones asignadas. Dentro de estos cambios podemos encontrar a la asignación de funciones absurdas, la asignación de funciones que se encuentran por debajo o por encima de la capacidad profesional; la asignación de funciones que van en contra de los principios éticos; y, además, la disminución de funciones (Piñuel, 2001). Este tipo de manifestaciones, por su naturaleza, puede resultar compleja al momento de identificarse como una conducta de acoso laboral, puesto que varían de acuerdo a la situación

de cada víctima, por lo que, muchas veces, suele ser normalizada y aceptada por las y los trabajadores (Gestión, 2019). Al respecto, en el caso del ciberacoso laboral se lograron identificar las siguientes conductas relacionadas con esta manifestación:

“Era “haz todo”, ¿no? “No interesa”, ¿no? [...] "cuando había que hacer no sé... grabaciones, cuando no era, en realidad, tan necesario, sino eran exigencias que la propia dueña se ponía, en la cual tenía que trabajar hasta la 1 de la mañana, 2 de la mañana, haciendo materiales, aprendiendo programas que no tenían absolutamente nada con mi carrera ¿no?” (P2)

“Era un poco confuso porque en mi contrato decía “psicóloga”; sin embargo, ejecutaba muchas funciones que no eran compatibles con ese cargo, ¿no? Tenía muchas funciones que no eran netamente de psicología, o, inclusive, a veces funciones que no estaban al alcance de lo que yo podía hacer, ¿no? " [...] me hicieron, por bastante tiempo, fabricar material académico para niños o adolescentes, y, justamente, adaptados a esa edad, ¿no? Y eso me parecía poco ético. Y, por otro lado, en el otro extremo, también a veces me hacían hacer ciertos documentos legales o que tenían que ver con entidades públicas que yo nunca había hecho, ¿no?” (P3)

“En esta última semana, él tenía que hacer una presentación de cómo iba el proyecto a los donantes y había pedido un montón de cosas ¿no? a las otras personas... y a mí no me pedía nada... ya no me pedía nada. Y eso que todavía no sabía que yo me iba a ir” (P7)

Como se ha podido evidenciar, a través de las citas presentadas anteriormente, las situaciones que involucran modificaciones y cambios en las funciones de las víctimas han logrado replicarse en el ciberespacio. Al respecto, una investigación realizada por Bumeran (2021) señaló que un 44% de mujeres y un 43% de hombres indicaron haber experimentado una disminución drástica de sus funciones, así como cambios constantes de las mismas y/o sobrecarga de trabajo; mientras que un 28% de mujeres y un 22% de hombres señalaron haber sido asignados a realizar funciones inferiores a sus capacidades o ajenas a sus responsabilidades.

Gritos

Otra de las manifestaciones de acoso laboral, señaladas por Piñuel (2021) hace alusión a la acción de levantar el tono de la voz con el fin de intimidar a sus víctimas. En el caso del ciberacoso laboral, se ha podido identificar que este tipo de conductas continúa desarrollándose, pero a través de nuevos canales. Sobre esto, BBC (2021) señala que, contrario a lo que podría pensarse, la distancia física entre la víctima y el agresor podría aumentar los comportamientos agresivos, ya que la virtualidad ofrece un mejor escenario:

“Recuerdo que a ella le pidieron algo sobre las funciones que teníamos. Entonces, yo le dije “mira, la abogada me está diciendo que nosotros no tenemos competencia, que no deberíamos”. Y me dijo: “No... que la ministra me lo está pidiendo”, y empezó a gritar. O sea, a gritar, a gritar, a gritar. Y yo estaba como... ni mi mamá me grita. O sea, nadie me ha gritado nunca en la vida. Entonces, ¿por qué me estás gritando? ...pero, todo lo pensaba, y te juro que nunca había pasado una situación similar. Me quedé como ¿qué está pasando? O sea, en mi mente estaba como ¿por qué me está gritando esta mujer?” (P1)

“Hubo una persona que tenía un súper más cargo que yo... y, pues, uno de los informes que dejó un chico que ya no trabajaba ahí como que no le agradó mucho a esta persona, y terminó llamándome, y terminó gritándome, pese a que él sabía que no era mi informe, y que, tampoco, aun así sea mi informe, nadie tiene derecho a gritarte, ¿no?” (P5)

En las citas presentadas anteriormente, es posible observar cómo las participantes fueron víctimas de conductas agresivas que incluyeron gritos y una clara pérdida de control por parte de sus superiores. Al respecto, BBC (2021) sostiene que este tipo de comportamientos hostiles podrían estar incitados por la fatiga producida por la pandemia, puesto que las personas pueden haber presentado un menor control tanto en sus actos como en sus discursos, sumada a la poca regulación que existe como parte de las características de los agresores.

Burlas

En relación a las burlas, Piñuel (2001) etiqueta a dicha manifestación como *“Burlarse o hacer bromas intentando ridiculizar”*. Sobre esto, Ávila et al. (2016) precisa el hecho de causar desprestigio social frente a los demás, burlándose de la víctima por sus orígenes, aspecto

físico, antecedentes, entorno, familia, entre otros. Así, a nivel de ciberacoso laboral, esto puede observarse de manera clara en la siguiente cita:

“Yo no entendía cuál era su afán de ella en, todos los días, de decirme “péinate”; y yo decía: “pero me he peinado” y me decía: “No. No estás peinada”, pero al final... este... me sentí tan incómoda con sus comentarios diarios, porque incluso, a veces, hacíamos reuniones internas... este, y decía: “así como ella que no se peina”; entonces, tomé la opción de hacerme un laciado [...] para estar bien y para que ella, también, ya deje de mencionar el tema de mi cabello.” (P6)

En esta cita, además de la intención de mofa, podemos identificar una característica particular de su escenario: que estas conductas eran presenciadas por más espectadores. Esta característica es otra que, también, ha logrado migrar a los contextos virtuales, pues los chats grupales y las reuniones virtuales son nuevos puntos de reunión que propician estos escenarios. Sobre esto, Gianpiero Petriglieri (citado en BBC, 2020) sostiene que las personas que suelen ser agredidas frente a una audiencia suelen percibirse a sí mismos como disminuidos en relación al resto, lo que acentuaría la percepción de los comentarios y burlas dirigidos hacia ellas.

Exclusión y aislamiento

Según Famolu (2015) estos dos términos hacen referencia al acto de evitar que alguien realice alguna acción, o que sea parte de algún grupo. En el caso del acoso laboral, estas manifestaciones solían darse en diversos espacios; sin embargo, en el ciberacoso laboral, tal parece que esas conductas han encontrado nuevos lugares en el ciberespacio, tales como las reuniones en línea, los chats grupales, entre otros:

“En alguna oportunidad, ella me comentó... me preguntó si estaba de acuerdo con quedarme en casa. Yo le dije que sí, que no había problema... pero mis demás compañeras dijeron lo mismo que yo; sin embargo, de pronto, me di cuenta de que todos estaban yendo a la oficina menos yo, ¿no? Iban por lo menos dos o tres veces por semana, y yo ninguna. Y ya, me empecé a sentir aislada.” (P8)

“Llegó un punto en el que yo sentía que me excluía de reuniones importantes, ¿no? Yo era Especialista en Género, pero en las reuniones en las cuales teníamos que solicitar

presupuesto, teníamos que alinear algunas estrategias, pues, no era convocada... convocaban al de Comunicaciones... eh, pero a mí no me convocaban.” (P7)

Como se puede observar en ambas citas, la modalidad de teletrabajo ha permitido que existan nuevas formas de excluir y de aislar, pues, en la primera situación, la participante señala que limitaron su presencia en la empresa, a través de una comunicación por WhatsApp; mientras que la segunda señala que limitaron su presencia en reuniones virtuales en donde debería haber estado considerada. Todo esto cobra sentido con lo expresado por Gonzales (citado en El País, 2021) quien menciona que el impedir la comunicación de la víctima, y propiciar el aislamiento, incluso de manera virtual, se configura como una conducta innegable de acoso laboral.

Humillación

Se considera humillación a cualquier tipo de acto que denigre pública o personalmente a un ser humano, y cuyo fin esté relacionado con el hacer sentir a una persona que no posee valor. Esta manifestación, pues, suele ocurrir con frecuencia en las situaciones de acoso laboral (Famolu, 2015), por lo que no es de extrañar que persistan en el ciberespacio. Así, al analizar la información facilitada por las participantes, relacionada con este tipo de actos, se identificó que estos, además de haber existido, han sido experimentados a consecuencia de situaciones en las que las participantes reclamaron, de algún modo, recibir malos tratos:

“Le pregunté, “¿De qué forma vas a reconocer el gran trabajo que he hecho todos estos años?” Eh... y me dijo: “¿qué cosa quieres? ¿dinero? Ya te dije que no”. Bueno, muéveme de puesto, dame nuevos proyectos, ¿no? algo, dime algo, le dije. “No te lo mereces. “No te lo mereces y no das el nivel. O sea, yo...sí yo quiero ser gerente, no solamente porque yo lo diga voy a ser gerente. [...] El puesto no es por las funciones que realizas, sino por la actitud que tienes, y tú no tienes buena actitud. Tienes mala comunicación. No tienes la actitud ni el perfil, simplemente” me dijo.” (P8)

Como se puede observar, esta cita refleja, con claridad, que la finalidad del diálogo, lejos de responder a las necesidades de las participantes, era la de disminuir su valía, pues se emplean comentarios despectivos para referirse a su capacidad tanto personal como profesional.

Injusticia

Al respecto, Piñuel (2001) hace referencia a las situaciones desfavorables a las que las víctimas de acoso laboral son expuestas, respecto de los demás. Dichas conductas pueden ejemplificarse en las siguientes citas:

“En julio mi mamá se enfermó, y necesitó una operación de emergencia y ella vive en provincia... Entonces yo desesperada agarré y le dije a mi jefa sabes que me voy a ir de viaje, me voy a llevar laptop, todo y ella se mostró como que súper chévere, pero al final me mandó un mensaje como diciéndome, y ¿si en lugar de que te vayas ahorita, te suspendo la orden? por qué mejor no simplemente te vas... este...20 días antes y ahí te suspendo la orden...O sea, para no pagarme.” (P6)

“A raíz de nuestra discusión o de esta separación que tuvimos, lo que ella hizo fue subirles el sueldo a todos, como era la política, menos a mí. Y les decía no le vayan a decir que les he subido el sueldo (a mi compañero) porque para ella no hay.” (P8)

Como se puede observar en ambas citas, las injusticias que experimentaron las participantes estuvieron asociadas con la remuneración, pues en ambas situaciones se buscó perjudicarlas económicamente sin motivo aparente. Esto guarda relación con el concepto de injusticia distributiva en casos de acoso laboral que plantean Kennedy et al. (2004) en donde la definen como un tipo de arbitrariedad que busca ofrecer una proporción injusta de recompensas en relación a la contribución de la persona.

Inventar rumores

Otro tipo de manifestación de acoso laboral, incluye a la invención y difusión de rumores malintencionados sobre la víctima (Piñuel, 2001). Al respecto, Famolu (2015) la define como la propagación de una acción o situación que no, necesariamente, es verdadera, pero que se realiza con el fin de llegar a más personas, para así poder ridiculizar a la víctima a un mayor alcance:

“Cuando aún íbamos presencial, a mí me empezó a fastidiar con uno de los chicos nuevos y yo le dije: “¿Por qué me fastidias?” ... “Ay que los he visto por ahí jiji, jaja, ahí abajo”. Y yo le digo: “pero estábamos descansando, ahí abajo, después del almuerzo” y ella: “ah no, es que ahí también pueden hacer el amor” y yo: “¿ah?” [...]

En lo virtual, siguió. A mí me incomodaba bastante y yo llegué hasta a stalkear al chico este, a revisar sus perfiles, y este... un día agarré y cuando me fastidió en una reunión de Zoom que teníamos, le dije: “pero por qué me fastidia si él tiene pareja” y dijo: “Ah, mira, ah, sí le interesa porque ya lo revisó, ya lo stalkeó” y yo: “Sí. Lo hice para que deje de molestar porque tiene pareja” y ella igual seguía fastidiando e inventando, y yo ya trataba de ignorar estos comentarios de emparejamiento en reuniones grupales.” (P6)

Sobre esto, la cita presentada anteriormente nos permite observar un claro ejemplo de cómo la conducta de acoso migró de un espacio presencial a virtual, pues, aunque el escenario era diferente, la jefa de la participante continuaba compartiendo información falsa con el único fin de incomodarla, a través de otro medio. Además de ello, vale la pena enfatizar que estas conductas se desarrollaron frente a más personas, lo cual, según Molina-González (2018) hace que estas situaciones se configuren como una experiencia deshumanizadora y degradante.

Exigencia para encender la cámara

El teletrabajo ha traído consigo un sinnúmero de herramientas digitales que, en la actualidad, son utilizadas para optimizar la comunicación de los equipos de trabajo. Dichas herramientas, suelen encontrarse equipadas con diversas funciones entre las que se encuentran las de cámaras de audio y vídeo, las cuales permiten una mayor interacción y comunicación entre las personas (ESAN, 2020). Sin embargo, estos nuevos espacios virtuales han propiciado, también, que se encuentre, en dichas funciones, un nuevo canal de acoso laboral como lo es la exigencia para encender y permanecer con la cámara web encendida durante alguna reunión de trabajo:

“Me exigía que prendiera la cámara y siempre... me llamaba la atención a mí y no a los hombres que no la prendían. Me llamaba la atención, y quería que prenda la cámara... me decía que no le gustaba hablar sin imagen, y que por favor le encendiera.” (P7)

“Las reuniones tenían que ser con la cámara activa; entonces, luego te hacían preguntas sobre lo que habías entendido o no habías entendido o que aportes ideas sí o sí. [...] Si no lo hacías, te llamaban o te escribían. Y te decían: ¿Por qué no está tu cámara prendida?, o ¿qué es lo que está pasando? Y te enviaban un memorándum, un

correo de observación, cuestionando qué está pasando contigo, por qué no tienes tu cámara prendida, si es una orden que se ha dicho.” (P4)

En ambas citas puede observarse cómo el hecho de encender y de permanecer con la cámara web encendida, durante las reuniones virtuales, se volvía una imposición que, además, de llamadas de atención, podía desencadenar en la obtención de un reporte. Este tipo de conductas se encuentran altamente relacionadas con la suposición de que el mantener la cámara encendida, durante una reunión, garantiza un mayor compromiso por parte del empleado (Shockley et al., 2021). Sin embargo, al respecto, Christa Caro, líder del área laboral del estudio Amprimo, Flury, Barboza & Rodríguez Abogados (Citada en El Comercio, 2021) señaló que la necesidad de controlar a los trabajadores no debe ser un motivo suficiente para obligarlos a mantener sus cámaras encendidas, durante la jornada laboral, pues esto constituye, innegablemente, una vulneración a los derechos laborales.

Además de ello, la primera cita nos permite analizar la situación desde una perspectiva de género, puesto que, a diferencia de las mujeres, a quienes se solicitaba encender la cámara, los hombres tenían permitido mantenerla apagada sin problema. Sobre esto, Shockley et al. (2021) señalan que tanto las mujeres como los nuevos empleados tienden a ser más vulnerables ante la solicitud de mantener las cámaras encendidas durante las reuniones, pues, a menudo, las mujeres sienten presión por mostrarse perfectas y/o presentan una mayor probabilidad de tener interrupciones. De manera que, estas situaciones las identificarían como blancos de acoso más comunes. En esa línea, es importante señalar que, si bien esta sería una manifestación de ciberacoso laboral, las diferencias de género involucradas nos permiten identificar que estaríamos, también, frente a una situación de acoso sexual (OIT, 2013).

Amenazas

La acción de amenazar está definida por Simpson & Cohen (2004) como aquella acción que busca intimidar a alguien a través del anuncio de la intención de ocasionar daño. De manera que para que esta pueda desarrollarse debe existir un condicional que permita la manipulación. En ese sentido, a partir del contexto actual, ha surgido un nuevo motivo para ello: la posibilidad de perder el trabajo en época de pandemia. *"Eh, amenazas de perder el trabajo todo el tiempo, ¿no? Como diciendo "Da gracias que tienes ahora trabajo, en esta época de pandemia", ¿no? o sino o amenazarte con reducciones de sueldo... Todo el tiempo" (P2).*

Al respecto, Tablado (2020) señala que, en el acoso laboral, el uso de amenazas de despido pretende fomentar miedo en sus víctimas con dos fines específicos: el de aumentar su productividad laboral, o el de eliminar a aquellas personas que no se ajustan a las expectativas del agresor. Además de ello, es importante señalar que el contexto actual que se vivencia en el Perú podría evidenciar, en las víctimas, una mayor aceptación frente a estas conductas (Project Include, 2021).

Exigir presencialidad

Finalmente, una nueva manifestación que ha surgido, a partir de la migración a los entornos virtuales, ha sido la exigencia a la presencialidad. Ello hace referencia a las constantes solicitudes para apersonarse, de manera física, a los centros laborales, a pesar de las medidas de confinamiento instauradas:

“En plena pandemia, sentía una inseguridad tremenda de no querer retornar al espacio físico, ¿no? por cuestiones de evitar que tú puedas contagiarte, y contagiar a tus seres queridos. Entonces, era como que de una manera te arrinconaban a tomar una decisión. Entonces, la única decisión que podías tomar era la de no continuar, ¿no? Por temas de la pandemia ¿no?” (P5)

“Mientras pasaba todo esto, el señor llamaba y me llamaba para exigirme que le dé una respuesta, si es que me iba a quedar o no, y también, antes de eso, para exigirme que le diga si iba a poder ir a trabajar a campo...” (P7)

Como se ha podido observar, en ambas citas existía una exigencia relacionada con el hecho de asistir a las organizaciones de manera presencial, durante el periodo de cuarentena. Sobre esto es importante resaltar que las medidas dictaminadas, a partir del contexto de pandemia fueron establecidas en favor de la seguridad y del cuidado de la salud de las personas, por lo que este hecho no solo contiene una connotación agresiva, sino que, también, estaría poniendo en riesgo la salud del trabajador, lo que indudablemente, la caracteriza como una manifestación de ciberacoso laboral (Piñuel, 2001; OIT, 2021).

Efectos producidos por el ciberacoso laboral

En relación a los efectos producidos, el acoso laboral es considerado como un peligroso estresor que puede afectar a las personas de manera profunda y duradera, comprendiendo áreas

físicas, psíquicas y sociales (Leymann, 1990). Al respecto, las víctimas de ciberacoso laboral pueden percibir el mismo o, incluso, un mayor daño a nivel psicológico, puesto que las consecuencias de este tipo de violencia presentan una mayor existencia de síntomas ansiosos, depresivos, y de otros relacionados con altos niveles de estrés, los cuales, podrían perdurar, incluso, para toda la vida (Garaigordobil, 2011). De manera que, el acoso laboral puede considerarse como un trauma psicológico grave, capaz de dejar lesiones internas que podrían ser irreversibles (Leymann 1996; Hallberg, 2006).

En ese sentido, se ha identificado que las situaciones de ciberacoso laboral, sin duda, incurren en un estado de padecimiento de estrés prolongado, producido a partir de una serie de situaciones que las personas perciben como excesivas o amenazantes, y que perjudican su bienestar (Cassaretto et al., 2003), ocasionando efectos físicos, emocionales y psicosociales.

Efectos físicos

A nivel físico, los efectos del acoso laboral pueden comprender diversas sintomatologías como cefaleas, agotamiento, hipertensión, arritmias, alteraciones del sueño, trastornos digestivos, musculares y respiratorios, entre otros (Piñuel & Zabala, 2001). Al respecto, las citas presentadas a continuación nos permiten identificar cómo algunos de estos síntomas se encuentran presentes, también, en los casos de ciberacoso laboral. *"Ha habido situaciones en las que sí me he sentido mal trabajando y como que quería dar un respiro y ya... Tenía sensibilidad y dolor de cabeza. Dolor de espalda, y del cuerpo"* (P4), *"Yo tenía unos dolores de espalda y cuello terribles. O sea, era terrible. Diría que dolor de cuello y de espalda que, cuando terminó en enero, fue como una revelación porque ya como que me sentía muy bien"* (P1).

Al respecto, Ochoa (2015) sostiene que este tipo de condiciones sintomáticas se atribuyen tanto al deterioro del organismo, producto de las situaciones de estrés crónico, como a la somatización que realizan las personas a causa de la presión a la que se encuentran sometidas durante el acoso laboral. En relación a ello, Mc Ewen (2002) señala que tanto la adrenalina como el cortisol, producidos a partir de la activación de la hormona del estrés son capaces de dañar el cerebro, el sistema inmune y los vasos sanguíneos del corazón, generando lesiones que podrían intensificarse en relación a la duración de exposición de este tipo de situaciones. Lo que permitiría explicar algunos efectos producidos por el acoso laboral que incluyan cambios en la respuesta fisiológica de sus víctimas.

Efectos psicológicos y emocionales

Además de ello, es posible que las personas que sufren de acoso laboral experimenten alteraciones emocionales y de personalidad tales como sentimientos de culpa, fracaso, impotencia, incapacidad, frustración, angustia e indefensión, las cuales podrían llegar a desencadenar, incluso, en el peor de los casos, en ideación suicida, puesto que están altamente vinculadas con el padecimiento de depresión (Piñuel & Zabala, 2001) Como ejemplo de estos síntomas, identificados en el ciberacoso laboral, se señalan las siguientes transcripciones:

“Empecé a sentir muchísima ansiedad, estrés; no podía dormir... Y esto fue como empeorando... y empecé a sentirme inútil, como que, pensar... dudar de mí misma, de mis capacidades; después, estaba extremadamente sensible, ¿no? Cualquier cosa, ya empezaba como que me daban ganas de llorar, y así, ¿no?” [...]“Me sentía atrapada. Completamente frustrada, ¿no? Con cólera y con miedo, ¿no? Abrumada... sentía una frustración muy grande, injusticia, impotencia.” (P2)

“Sentía mucha ansiedad, constantemente. Me sentía inquieta. Cuando iba a empezar el día ya como que me sentía un poco nerviosa, ¿no? Porque sentía que desde que iba a empezar el trabajo hasta el final de la jornada de alguna manera tenía que responder a estas personas ¿no? Entonces, como que me sentía insegura. Como que, el estar en un lugar inseguro. Entonces, me sentía ansiosa, me sentía estresada. [...] También me sentía voluble. Como que, lloraba bastante seguido. Inclusive, lloraba con mi propio equipo de trabajo... Entonces, era bien loco. Eso. Ese estrés.” (P3)

De esta manera, ambas citas nos permiten notar que, a pesar de que las trabajadoras sufrieron de acoso, a través de un medio virtual, los efectos experimentados por ellas son semejantes a los que ocurren en un medio presencial. En ese sentido, en la primera cita, como se puede observar, la participante refiere haber experimentado sentimientos de incapacidad, frustración e indefensión que la hacían dudar de sus capacidades. Esto cobra sentido por lo planteado por, Nasla et al. (2021) quienes señalan que el impacto del ciberacoso es capaz de reducir la autoestima, causar vergüenza, intimidar y predisponer el autosabotaje. Por otro lado, la segunda cita nos muestra la existencia de un sentimiento de inseguridad y de angustia por parte de la víctima, pues percibe a su ambiente laboral como un espacio no seguro, así como un sentimiento de angustia frente a la idea de iniciar la jornada laboral y de tener que interactuar con las personas que solían acosarla. Esto, guarda relación con lo mencionado por algunos

autores (Brighi et al., 2012; Olenik-Shemesh, Heiman & Eden, 2012) quienes sostienen que, tanto el temor por la seguridad como la sensación de angustia, son síntomas asociados con la victimización de ciberacoso.

Además de esto, ambas participantes refirieron experimentar sensibilidad, la cual solía desencadenar en el llanto y en las constantes ganas de llorar que sentían. Al respecto, Signorelli (2013) señala que el abuso psicológico, en sus primeras etapas, ocasiona que las víctimas experimenten, tristeza, llanto y dificultades para concentrarse, lo que explicaría la presencia de estos efectos.

En la misma línea, Gámez-Guadix et al. (2014) señalan que las víctimas de ciberacoso suelen experimentar una mayor presencia de síntomas depresivos, lo que podría explicar la presencia de pensamientos negativos y fatalistas en las víctimas de ciberacoso laboral, *“También comenzaron a cambiar un poco mis pensamientos, ¿no? Veía todo negativo, como que la forma en la que veía las cosas se tornó un poco negativa” (P3).*

“Y sí, ocupó muchísimo de mi tiempo, y como que andaba pensando mucho en eso... a veces, incluso en pensar cuál era la mejor manera de salir de ahí ¿no? [...] me sentí muy frustrada porque sentí que no tenía la opción de renunciar. Sentía que estaba encerrada en esto. Sentía que ya no voy a poder salir, así que tengo que sobrevivir a esto”. Sentía que digamos, uno trata de buscar lo positivo, ¿no?, pero no había nada positivo...” (P5)

Al respecto, ambas citas, hacen especial énfasis en la percepción negativa que experimentaron las participantes acerca de su situación laboral, pues, como se observa en la segunda cita, si bien la participante señala haber considerado abandonar la organización, muchas veces, refirió, también, sentirse atrapada, y sin posibilidad alguna de hacerlo. Esto, tiene sentido con lo que señala Ventín (2011), quien menciona que, el experimentar una serie de emociones negativas, limita la posibilidad de enfrentar las dificultades de la vida, reduciendo la capacidad intelectual y percibiéndose a sí misma como incapaz de hallar una solución adecuada a los diferentes problemas.

Por otro lado, otro de los síntomas recopilados durante las entrevistas fueron los de reexperimentación, los cuales según Peralta (2006) hacen referencia a todos aquellos que aparecen en forma de sueños, pesadillas, imágenes, y recuerdos recurrentes de las situaciones vividas que simulan una sensación de repetición de estas. Este tipo de síntomas fueron descritos por una participante de la siguiente manera:

“Fue un ataque de pánico, podríamos decir, ese momento. Lloré mucho, y de allí me quedó el trauma que cada vez que... este... mi teléfono sonaba por una llamada, revivía ese momento. Revivía ese momento y me ponía ansiosa, nerviosa, no quería escuchar el celular. Porque, además, cuando esta persona te llamaba la atención, o quería corregirte algo, te mandaba audios... Entonces, cada vez que yo veía un audio de ella, era una ansiedad terrible o un miedo a no querer escucharlo, leerlo. Empecé a tener pesadillas, a raíz de eso. Soñaba. La soñaba a ella comiendo carne con las manos, pero de una manera muy tosca, muy brusca, muy sucia. Entonces, por eso empecé a ir a la terapia... a la psiquiatra.” (P8)

Como se puede observar, esta cita nos permite identificar cómo la víctima revivía los momentos de agresión que había sufrido, cada vez recibía llamadas telefónicas o audios, haciéndola sentir nerviosa y ansiosa. Además, es posible identificar, también, la presencia de pesadillas como otro de los efectos experimentados a causa de esta experiencia de ciberacoso laboral. Al respecto, Morales (2015) señala que las situaciones de hostigamiento suelen ser configuradas como un trauma, el cual se percibe, en mayor magnitud, cuando la víctima no cuenta con redes de apoyo cercanas, haciendo que esta reviva estos acontecimientos, de manera reiterativa, especialmente mientras duerme, en forma de pesadillas. Esto cobra especial sentido dado que es probable que esta falta de cercanía de redes de apoyo haya sido mucho más intensa debido al contexto de teletrabajo que viene desarrollándose, puesto que la naturaleza de la virtualidad es capaz de aislar a las víctimas de violencia laboral (BBC, 2021).

Efectos psicosociales

Los efectos nocivos del acoso laboral no solo dañan la salud física y emocional de la víctima, sino que también pueden impactar en sus relaciones familiares e interpersonales (Tracy et al., 2006; Martin & La Van, 2010). A nivel psicosocial, por un lado, es posible que las víctimas de acoso laboral presenten conductas hostiles y/o agresivas, y que se muestren susceptibles ante la crítica; y, por otro lado, que presenten conductas de aislamiento, retraimiento y evitación (Unión Sindical de Madrid, 2002):

“Creo que tuve mucho estrés prolongado, entonces eso me hacía sentir con fatiga. Me sentía cansada., Irritable también, ¿no? Con mi familia, tal vez o con mis amigos, como que no tenía muchas ganas de hacer otra cosa que no sea el trabajo, porque no tenía tiempo, ¿no? Entonces, cuando tenía el tiempo ya estaba tan cansada que no quería

hacer nada. Entonces, ese distanciamiento. El no querer hacer ciertas actividades que me gustaban... estar renegando ¿no?” (P3)

Como puede observarse en esta cita, la participante refiere haberse percatado de cómo esta situación de ciberacoso laboral que vivenciaba la había llevado a sentirse irritable y agotada. Asimismo, indica haber reconocido la presencia de algunas conductas de aislamiento y evitamiento, puesto que no se sentía motivada a pasar tiempo con su familia y amigos como de costumbre, ni a realizar las actividades que solía disfrutar. Este tipo de efectos suelen presentarse luego de vivenciar estas conductas durante un tiempo prolongado, ya que, en principio, la salud de la víctima, únicamente, se ve afectada a nivel personal; y, ya con el pasar del tiempo, logra afectar las demás áreas de su vida (Cardona & Ballesteros, 2005; Odetto, 2016).



Conclusiones

Los hallazgos de la presente investigación responden al objetivo general de explorar las manifestaciones de ciberacoso laboral en víctimas, a través del análisis de sus experiencias. En ese sentido, se identificó, en primer lugar, que existe un poco reconocimiento del fenómeno del ciberacoso laboral, pues, si bien todas las participantes aseguraron haber sido víctimas de este, fue necesario presentarles la definición, y mencionar algunos ejemplos, para que estas puedan identificarlo.

En segundo lugar, se reconoció que la denominación de la palabra acoso, en el Perú, tiene una connotación alta y mayoritariamente sexual, pues las participantes refirieron que, en principio, no se percibieron a sí mismas víctimas de ciberacoso por la ausencia de un componente de tipo sexual. Esto podría explicarse, a partir de la poca información difundida, y del escaso reconocimiento que existe sobre otros tipos de conductas y manifestaciones que configuran al acoso laboral.

En tercer lugar, se identificó que es probable que las manifestaciones de ciberacoso laboral que se han consignado en esta investigación no sean las únicas existentes por tres razones, principalmente: el hecho que la muestra de trabajo haya sido específica; la falta de identificación y reconocimiento de este tipo de conductas, y el hecho de que, a medida que los nuevos espacios continúen cambiando, las modalidades y conductas de este reciente fenómeno también lo harán.

Finalmente, en cuarto lugar, el objetivo específico de esta investigación fue explorar los efectos producidos por el ciberacoso en las víctimas. En ese sentido, se logró confirmar que, en relación a los efectos producidos por el ciberacoso, las víctimas de este pueden percibir el mismo o, incluso, un mayor daño a nivel psicológico a causa de la experimentación de estas conductas. Esto parece deberse a la percepción de aislamiento, la presencia de una mayor audiencia en los medios digitales, a través de las que son agredidas, y a la falta de recursos para afrontar estas situaciones que han supuesto el teletrabajo y la pandemia.

Con respecto a las limitaciones de esta investigación, es posible señalar a la poca bibliografía existente sobre este tema, tanto en el contexto latinoamericano como, más aún, en el contexto peruano, pues, dada su reciente aparición, son escasas las investigaciones que se han realizado al respecto, lo que dificulta la comparación de los hallazgos. Otra limitación a

mencionar fue el contexto bajo el cual tuvieron que realizarse las entrevistas, pues, debido a la pandemia (Covid-19) el contacto tuvo que ser virtual, limitando la posibilidad de brindar contención emocional, en caso haya sido necesario, dada la particularidad del tema.

Para futuras investigaciones, se sugiere analizar las diferencias entre trabajadores y trabajadoras de ambos sexos, pues, en la presente investigación todas las participantes fueron mujeres y, por consiguiente, no se obtuvo información en relación a las manifestaciones experimentadas por hombres. Al respecto, sería interesante analizar la existencia de posibles diferencias, tanto en las manifestaciones como en los efectos, puesto que es probable que la interiorización sea distinta. Además, también, se sugiere poder identificar si existe alguna relación entre ciertas manifestaciones y efectos en particular, pues ello permitiría tener una asociación clara de ambos en las diversas situaciones de ciberacoso laboral.

Para finalizar, se destaca la importancia de explorar este tema, dada su poca visibilización, y, sobre todo, el contexto en el que actualmente nos encontramos inmersos. En ese sentido, son necesarias más investigaciones que permitan visibilizar a la violencia laboral psicológica, así como a la gravedad e intensidad de sus efectos en la vida de las personas. Esto, con la finalidad de que, en un futuro no muy lejano, este tipo de violencia pueda ser incluido en las normativas legales que regulan el ejercicio laboral en el Perú.

Referencias bibliográficas

- Adams, A. (1992). Bullying at work. How to confront and overcome it.
- Arora, A., Chakraborty, P. & Bhatia, M. (2021). Problematic Use of Digital Technologies and Its Impact on Mental Health During COVID-19 Pandemic: Assessment Using Machine Learning.
https://www.researchgate.net/publication/354072603_Problematic_Use_of_Digital_Technologies_and_Its_Impact_on_Mental_Health_During_COVID-19_Pandemic_Assessment_Using_Machine_Learning
- Ávila, A., Bernal, V. & Alzate, L. (2016). ¿Cuáles son las causas y consecuencias del acoso laboral o mobbing? *Revista electrónica Psyconex* 8 (13), 1-8.
- Bumeran (2021). Informe Violencia en el ámbito laboral.
<http://www.ela.org.ar/a2/index.cfm?muestra&aplicacion=APP187&cnl=15&opc=49&codcontenido=4343&plcontampl=43>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. doi: 10.1191/1478088706qp063oa
- Braun, V., & Clarke, V. (2012). Using thematic analysis in psychology. *APA handbook of research methods in psychology*, (2), 57-71. doi: 10.1037/13620-004
- Brighi, A., Melotti, G., Guarini, A., Genta, M., Ortega, R., Mora-Merchan, J., Smith, P. K., & Thompson, F. (2012). Self-esteem and loneliness in relation to cyberbullying in three European countries. *Cyberbullying in the global playground: Research from international perspectives*, 32–56. doi: <https://doi.org/10.1002/9781119954484.ch3>
- British Broadcasting Corporation (BBC) (22 de abril de 2020). The reason Zoom calls drain your energy. <https://www.bbc.com/worklife/article/20200421-why-zoom-video-chats-are-so-exhausting>
- British Broadcasting Corporation (BBC) (4 de abril de 2021). Why toxic workplace cultures follow you home. <https://www.bbc.com/worklife/article/20210330-why-toxic-workplace-cultures-follow-you-home>
- Cardona, D. & Ballesteros, M. (2005). Psychological harassment: a more frequent labor risk de lo reportado. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 23(2), 99-106.
- Cassaretto, M., Chau, C., Oblitas, H., & Valdez, N. (2003). Estrés y afrontamiento en estudiantes de psicología. *Revista de Psicología de la PUCP*. 21(2), 365.

- Chartered Institute of Personnel and Development (2020). Managing conflict in the modern workplace. https://www.cipd.co.uk/Images/managing-conflict-in-the-workplace-1_tcm18-70655.pdf
- Chicharro, M (2003). La perspectiva cualitativa en la investigación social: la entrevista en profundidad. Enlaces: revista del CES Felipe II, 1-8. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3692523>
- Creswell, J. W. (1998). Qualitative Research Inquiry and Research Design. Choosing among Five Traditions.
- Creswell, J.W. (2009). Research Design. Qualitative, Quantitative and Mixed Methods
- Decreto Legislativo N° 1410 QUE INCORPORA EL DELITO DE ACOSO, ACOSO SEXUAL, CHANTAJE SEXUAL Y DIFUSIÓN DE IMÁGENES, MATERIALES AUDIOVISUALES O AUDIOS CON CONTENIDO SEXUAL AL CÓDIGO PENAL, Y MODIFICA EL PROCEDIMIENTO DE SANCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL (2018)
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-incorpora-el-delito-de-acoso-acoso-decreto-legislativo-n-1410-1690482-3/>
- Decreto Legislativo N° 728 (2020)
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/861865/Decreto_Legislativo_728.pdf?v=1592495415
- Diario El Universo (18 de octubre de 2020). Teletrabajo en Ecuador: 'Es la peor experiencia que he tenido. Laboro 15 horas al día y me pagan 6'
<https://www.eluniverso.com/noticias/2020/10/15/nota/8015311/desconexion-trabajadores-acoso-laboral-denuncias-ecuador/>
- Diario El Tiempo (18 de mayo de 2020). ¿Qué se considera acoso laboral durante el teletrabajo?
<https://www.eltiempo.com/justicia/servicios/que-se-considera-acoso-laboral-durante-teletrabajo-495442>
- Diario Gestión (17 de febrero de 2019). ¿Cómo saber si estoy sufriendo acoso laboral?
<https://gestion.pe/economia/management-empleo/sufriendo-acoso-laboral-mobbing-nda-nnlt-258949-noticia/>
- Diario Gestión (27 de febrero de 2021). Cerca de 1,000 denuncias por acoso laboral se reportaron desde el inicio de la pandemia. <https://gestion.pe/peru/sunafil-cerca-de-mil-denuncias-por-acoso-y-hostigamiento-laboral-se-reportaron-desde-el-inicio-de-la-pandemia-coronavirus-peru-covid-19-nndc-noticia/?ref=gesr>

- Diario Gestión (04 de marzo de 2021). ¿Es posible el mobbing laboral en trabajo remoto?: una mirada a los casos más comunes. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/mobbing-laboral-acoso-hostigamiento-trabajo-remoto-covid-19-es-posible-el-mobbing-laboral-en-trabajo-remoto-una-mirada-a-los-casos-mas-comunes-noticia/?ref=gesr>
- Diario Gestión (09 de marzo de 2023). Hostigamiento sexual laboral : ¿cómo reconocerlo y denunciar? <https://gestion.pe/economia/management-empleo/hostigamiento-sexual-laboral-sepa-como-actuar-y-denunciarlo-mtpe-hostigamiento-laboral-sunafil-empresas-noticia/>
- Diario El Peruano (29 de noviembre de 2022). Suplemento Jurídica: El acoso moral en el trabajo. <http://www.elperuano.pe/noticia/197955-suplemento-juridica-el-acoso-moral-en-el-trabajo>
- Diario El Peruano (27 de febrero de 2023). Sunafil atendió 230 denuncias por hostigamiento sexual laboral en lo que va del año. <http://www.elperuano.pe/noticia/206499-sunafil-atendio-230-denuncias-por-hostigamiento-sexual-laboral-en-lo-que-va-del-año#:~:text=26%2F02%2F2023%20Desde%20el,fundamentales%20de%20las%20pe rsonas%20afectadas.>
- Diario La República (01 de marzo de 2023). "Era un infierno": Más de 50 extrabajadoras denuncian abuso laboral de centro de tutorías MAB. <https://larepublica.pe/sociedad/2023/02/28/mas-de-50-ex-trabajadoras-de-centro-mab-denuncian-abuso-laboral-por-parte-de-su-fundadora-instagram-maltrato-laboral-2608228>
- Díaz, L., Martínez, M., Torruco, U., & Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Elsevier México* (7):162-167.
- Díaz-Muñoz, G. (2020). Metodología del estudio piloto. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-93082020000300100
- Einarsen, S. & Skogstad, A. (1996). Bullying at work: epidemiological findings in public and private organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 185-201.
- El Comercio (25 de octubre de 2020). Trabajo remoto: ¿un empleador puede exigirle a un trabajador que encienda su cámara para vigilarlo? <https://elcomercio.pe/economia/peru/trabajo-remoto-un-empleador-puede-exigirle-a->

[un-trabajador-que-encienda-su-camara-para-vigilarlo-teletrabajo-tribunal-constitucional-ncze-noticia/?ref=ecr](#)

El Empleo (2 de agosto de 2020). La explotación laboral también puede ocurrir trabajando en casa. [https://www.empleo.com/co/noticias/investigacion-laboral/la-explotacion-](https://www.empleo.com/co/noticias/investigacion-laboral/la-explotacion-laboral-tambien-puede-ocurrir-trabajando-en-casa-6136)

[laboral-tambien-puede-ocurrir-trabajando-en-casa-6136](https://www.empleo.com/co/noticias/investigacion-laboral/la-explotacion-laboral-tambien-puede-ocurrir-trabajando-en-casa-6136)

Enjoy Safer Technology Latinoamérica (ESET). (23 de junio de 2020). El 42% de las empresas no estaba preparada para teletrabajar de forma segura.

[https://www.welivesecurity.com/la-es/2020/06/23/teletrabajo-seguro-empresas-no-](https://www.welivesecurity.com/la-es/2020/06/23/teletrabajo-seguro-empresas-no-estaban-preparadas/#:~:text=seguridad%20de%20ESET-)

[,El%2042%25%20de%20las%20empresas%20no%20estaba%20preparada%20para%20teletrabajar,casa%20durante%20el%20aislamiento%20social](https://www.welivesecurity.com/la-es/2020/06/23/teletrabajo-seguro-empresas-no-estaban-preparadas/#:~:text=seguridad%20de%20ESET-)

ESAN (13 de octubre de 2020). ¿Cuánto ha transformado la tecnología nuestras vidas durante la pandemia? [https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2020/10/13/cuanto-ha-](https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2020/10/13/cuanto-ha-transformado-la-tecnologia-nuestras-vidas-durante-la-pandemia/)

[transformado-la-tecnologia-nuestras-vidas-durante-la-pandemia/](https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2020/10/13/cuanto-ha-transformado-la-tecnologia-nuestras-vidas-durante-la-pandemia/)

Escobar, A (2020). Pandemia y nuevas realidades para la comunicación en Ecuador

<https://ediciones.ciespal.org/index.php/ediciones/catalog/book/32>

Eurofound & OIT. (2019). Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_712531.pdf)

[protrav/---travail/documents/publication/wcms_712531.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_712531.pdf)

Famolu, F. (2015). Trends and prevalence of bullying at the workplace in Nigeria.

Gámez-Guadix, M., Smith, P., Orue, I., & Calvete, E. (2014). Cyberbullying and psychological and behavioral health problems. *Journal of Adolescent Health*, 54, 618-619.

Garaigordobil, M (2011). Prevalencia y consecuencias del cyberbullying: Una revisión.

International Journal of Psychology and Psychological Therapy, 11(2), 233-254.

Gilioli, R., Adinolfi, M., Baglio, A., Boccaletti, D., Cassitto, M. G., Della Pietra, et al. (2001).

Un nuovo rischio all'attenzione della medicina del lavoro: Le molestie morali (mobbing). *Medicina del Lavoro*, 92(1), 61-69.

Hallberg, L. & Strandmark, M. (2006). Health consequences of workplace bullying:

experiences from the perspective of employees in the public service sector, *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being*, 1(2), 109-119.

Infomercado (17 de marzo de 2023). CEO de Sicurezza sobre escándalo de maltrato laboral:

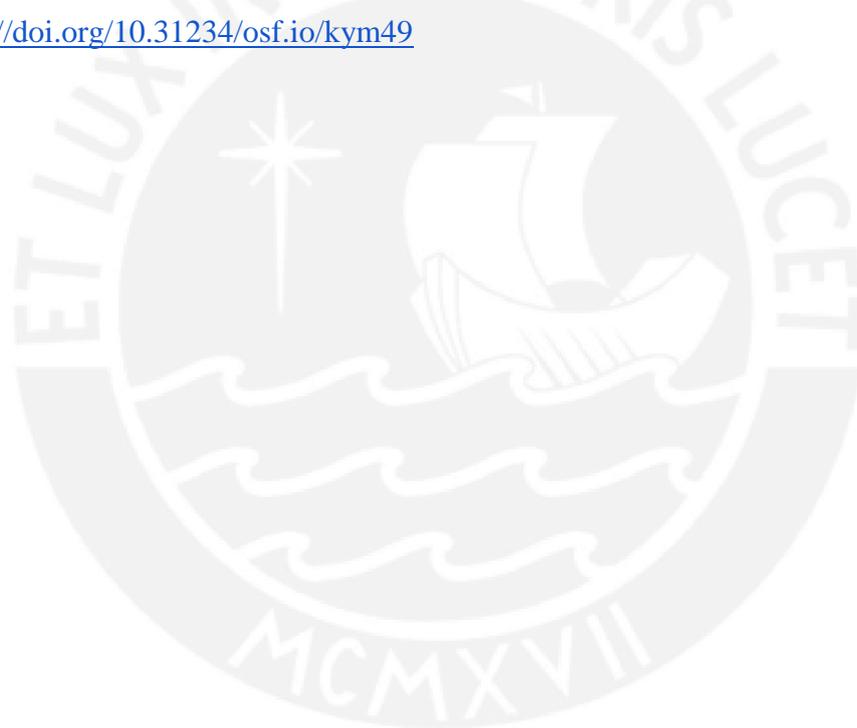
«He cometido errores y pido disculpas». <https://infomercado.pe/es-sicurezza-ex-empleados-denuncian-a-la-marca-por-maltrato-laboral-ileana-tapia-se-pronuncia-ceo15032023-esm/>

- International Labour Organization [ILO] (2020). "System needs update": Upgrading protection against cyberbullying and ICT-enabled violence and harassment in the world of work. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_736235.pdf
- Kennedy, D., Homant, R. & Homant, M. (2004). Perception of injustice as a predictor of support for workplace aggression. *Journal of Business and Psychology* 18(3), 323–336.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims* 5, 119-126.
- Leymann, H. (1992). Leymann inventory of psychological terror
- Leymann, H (1996). The Content and Development of Mobbing at Work. *European Journal of work and organizational psychology*, 5(2), 165-184.
- López, L. (2020). Teletrabajo y acoso laboral. https://www.researchgate.net/publication/343163057_TELETRABAJO_Y_ACOSO_LABORAL_Teleworking_and_mobbing
- Martin, W. & La Van, H. (2010). Workplace Bullying: A Review of Litigated Cases. *Employ. Respons Rights*, 22(3), 175-194.
- McEwen, B. & Lasley, E. (2002). The end of stress as we know it.
- Mieles, M., Tonon, G., & Alvarado, S. (2012). Investigación cualitativa: el análisis temático para el tratamiento de la información desde el enfoque de la fenomenología social. *Universitas Humanística* (74).
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2015). Teletrabajo. Todo acerca de esta oportunidad. <http://www.teletrabajo.gob.pe/que-es/>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2023). Más de 12 mil empresas declararon al menos un teletrabajador en el 2022 <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/noticias/719860-mtpe-mas-de-12-mil-empresas-declararon-al-menos-un-teletrabajador-en-el-2022>
- Molina-González, L. (2018). La humillación como una forma socialmente tolerada del mal moral. <https://www.redalyc.org/journal/774/77457318002/html/>
- Morales, J. (2015). *Acoso Psicológico Laboral (Mobbing) y su Impacto en el Desempeño Laboral. Aplicación a los Maestros de los Municipios de Juana Díaz y Ponce, Puerto Rico* [Tesis de Doctorado, Universidad de León]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=68328>

- Nasla, V., Nayana, M., Sannet, T. (2021). Cyber bullying and victimization: a meta analytic review. *International Journal of Multidisciplinary Research*. 7(5), 317-323. doi: <https://doi.org/10.36713/epra6594>
- National Public Radio (NPR) (13 de mayo del 2020). Your Boss Is Watching You: Work-From-Home Boom Leads To More Surveillance. <https://www.npr.org/2020/05/13/854014403/your-boss-is-watching-you-work-from-home-boom-leads-to-more-surveillance>
- Ochoa, R. (2015). *El acoso laboral: causas y consecuencias psicológicas* [Tesis de Bachillerato, Universitat Abat Oliba CEU]. http://opendata.dspace.ceu.es/bitstream/10637/11079/6/Acoso_Ochoa_2015.pdf
- Odetto, C. (2016). El acoso moral laboral en las organizaciones privadas de la Ciudad de Rosario. *Invenio*, 19(37).
- Olenik-Shemesh, D., Heiman, T., & Eden, S. (2012). Cyberbullying victimization in adolescence: Relationships with loneliness and depressive mood. *Emotional and Behavioral Difficulties*, 17, 361-374.
- Organización Latinoamericana de Entidades Fiscalizadoras Superiores (OLACEFS). (2021). Encuesta sobre el impacto de la pandemia del COVID-19 en el personal de las EFS miembros de OLACEFS. Informe ejecutivo de resultados.
- Organización Internacional del Trabajo (20 de julio de 1998). La violencia en el trabajo: un problema mundial. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008502/lang--es/index.htm
- Organización Internacional del Trabajo (2003). Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/normativeinstrument/wcms_112578.pdf
- Organización Internacional del Trabajo (2013). El hostigamiento o acoso sexual. Hoja informativa. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227404.pdf
- Organización Internacional del Trabajo (2020). El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella. Guía práctica. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf
- Organización Internacional del Trabajo (2020). Actualización de las necesidades del sistema”: Mejora de la protección frente al ciberacoso y a la violencia y el acoso en el mundo del

- trabajo posibilitados por las TIC. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/how-the-ilo-works/departments-and-offices/workquality/WCMS_736237/lang--es/index.htm
- Organización Internacional del Trabajo (2022). La violencia y el acoso en el trabajo afectan a más de una persona de cada cinco. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_863210/lang--es/index.htm
- Organización Panamericana de la Salud (OPS) (2020). Salud Mental y COVID-19. <https://www.paho.org/es/salud-mental-covid-19>
- Peralta, M. (2006). Manifestaciones del acoso laboral, mobbing y síntomas asociados al estrés postraumático: estudio de caso. *Psicología desde el Caribe*, 17, 1-26. <https://www.redalyc.org/pdf/213/21301701.pdf>
- Piñuel, I. (2001): Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo.
- Piñuel, I. & Zavala, I. (2001). Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. *Sal Terrea*, 173.
- Project Include (2021). Remote work since Covid-19 is exacerbating harm. What companies need to know and do. <https://projectinclude.org/assets/pdf/Project-Include-Harassment-Report-0321-F3.pdf>
- Quine, L. (1999). Workplace bullying in NHS community trust: staff questionnaire survey. *British Medical Journal*, 318, 228–232.
- Revista Mejores Empleos (2021). El futuro de la oficina, *Mobbing y acoso virtual en tiempos de pandemia*. 49, 28 – 29
- Salgado, A. C. (2007). Investigación Cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. *Liberabit*, 13, 71 - 78.
- Shockley, K., Gabriel, A., Robertson, D., Rosen, C., Chawla, N., Ganster, M., & Ezerins, M. (2021). The fatiguing effects of camera use in virtual meetings: A within-person field experiment. *Journal of Applied Psychology*, 106(8), 1137–1155. <https://doi.org/10.1037/apl0000948>
- Signorelli, M., Costanzo, M., Cinconze, M., & Concerto, C. (2013). What kind of diagnosis in a case of mobbing: post-traumatic stress disorder or adjustment disorder? *BMJ case reports*. Doi: 10.1136/bcr-2013-010080
- Smith, J.A & Shinebourne, P. (2012). Interpretative Phenomenological Analysis. *APA Handbook of Research Methods in Psychology*, 5 (2).
- Smith, P. (2016). School bullying in different cultures: Eastern and Western perspectives.

- Tracy, S., Lutgen-Sandvik, P. & Alberts, J. (2006). Nightmares, demons, and slaves: exploring the painful metaphors of workplace bullying. *Management Communication Quarterly*, 20 (2), 148–185.
- Unión Sindical de Madrid (2002). Acoso Psicológico en el Trabajo (Mobbing): Los efectos de la Nueva Organización del Trabajo sobre la Salud.
- Ventín, E. (2011). Control de las Emociones en los Casos de Acoso Laboral-Mobbing.
- Workplace Mobbing Institute (2017). 2017 WBI U.S. Workplace Bullying Survey. <https://workplacebullying.org/download/2017-wbi/>
- Workplace Mobbing Institute (2021). 2021 WBI U.S. Workplace Bullying Survey. <https://workplacebullying.org/wp-content/uploads/2021/04/2021-Full-Report.pdf>
- Ye, B., Zeng, Y., Hohjin Im, Liu, M., Wang, X. & Yang, Q. (2020). The relationship between fear of COVID-19 and online aggressive behavior: A moderated mediation model. <https://doi.org/10.31234/osf.io/kym49>



Apéndices

Apéndice A: Consentimiento Informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes de una clara explicación acerca de la naturaleza de esta investigación, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Mayra Icanaqué Farfán, estudiante de Psicología en la Pontificia Universidad Católica del Perú. El estudio forma parte de su Tesis de Pregrado y cuenta con la asesoría del Mg. Pierre Alcócer.

El objetivo de este estudio es explorar las manifestaciones de ciberacoso laboral, en la modalidad de teletrabajo, y su efecto en las personas, a través de las experiencias de las víctimas.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en la presente entrevista. Esto tomará aproximadamente 40 minutos de su tiempo. Asimismo, lo que conversemos durante esta sesión será grabado, por audio y video, únicamente con su consentimiento, de modo que la investigadora pueda transcribir las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria, y la información que se recoja tendrá un carácter confidencial, puesto que no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas en la ficha sociodemográfica y en la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez sustentada la tesis, la grabación y las transcripciones se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto, en cualquier momento, sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Además, si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber a la investigadora o de no responderlas.

¡Muchas gracias por su participación!

Apéndice B: Ficha Sociodemográfica

Datos personales	
Nombre	
Edad	
Sexo	<input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino
Tipo de organización para la que te desempeñaste	<input type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Privada
Posición en la que te desempeñaste	
Tiempo que trabajaste en la organización en donde sufriste mobbing (en meses)	
Cantidad de horas diarias que solías trabajar	

Apéndice C: Guía de entrevista

Guía de Entrevista

Rapport:

Para comenzar, me gustaría agradecerte nuevamente por tu participación. Como sabes, vamos a tocar de ciberacoso laboral; por lo que, antes de comenzar, me gustaría comentarte la definición de este constructo. Se entiende por ciberacoso laboral a la ejecución de cualquier comportamiento agresivo contra un grupo de personas o víctima individualizada, a través de las TICS en el contexto del trabajo.

Manifestaciones de ciberacoso laboral:

1. Teniendo en cuenta la definición de ciberacoso laboral, ¿sientes que en el último año has sido víctima de ciberacoso laboral?
Repregunta ¿Por cuánto tiempo? (en meses)
2. Cuéntame, ¿cómo se manifestó este ciberacoso laboral?
Repregunta ¿A través de qué acciones?

Efectos de ciberacoso laboral:

3. ¿Qué efectos experimentaste a causa de este ciberacoso?
Repregunta ¿Alguno de estos persiste en la actualidad?

Cierre:

Bueno, hemos llegado al final de la entrevista. ¿Te gustaría añadir algo más? Antes de terminar me gustaría saber ¿Cómo te sientes?, y ¿cómo te sentiste durante la entrevista? En ese sentido, me gustaría agradecer, una vez más, tu participación, pues es sumamente valiosa para mi investigación. Si, posteriormente, tuvieses alguna duda o consulta tienes mi correo electrónico mediante el cual puedes contactarme, en cualquier momento ¡Que estés muy bien!

Apéndice D: Protocolo de Contención

Este protocolo entra en funcionamiento si es que durante la entrevista el participante:

- a) Indica que está experimentando elevados niveles de estrés o angustia
- b) Muestra un comportamiento que sugiere que la entrevista es demasiado estresante, como llantos incontrolados, temblores, lenguaje incoherente, etc.

En principio, se detendrá la entrevista. Luego, el investigador realizará un monitoreo sobre el estado del participante mediante las siguientes preguntas:

- a) ¿Qué pensamientos tienes en este momento?
- b) ¿Te sientes capaz de poder continuar con la entrevista?

Si el participante refiere que se siente capaz de continuar, entonces se continuará con la entrevista. En caso contrario, se dará por concluida. Si el participante no puede continuar con la entrevista, el investigador realizará acompañamiento emocional hasta que considere que el participante ha recuperado la estabilidad y puede continuar con su día de manera regular.

Acompañamiento emocional: ¿Cómo te sientes? ¿Con qué recursos cuentas que puedan ayudarte a procesar esto que estás sintiendo? (Un recurso que la persona pueda utilizar podría ser una persona de confianza, amigo, familiar, un psicólogo, etc.).

Cierre: Bueno, eso ha sido todo por hoy; aunque no logramos terminar la entrevista, agradezco mucho tu participación. Parece que explorar estas vivencias aún son movilizantes para ti, y debes entender que, luego de haber experimentado una situación de mobbing, lo que sientes es completamente normal y está bien. Quiero que sepas que, aunque muchas veces hablar y recordar estos temas no resulta sencillo, el poder exteriorizar este tipo de sentimientos y vivencias puede ayudar a darle un cierre apropiado. Esto no implica olvidar las situaciones de abuso, sino entender cómo sucedieron, y cuáles fueron tus recursos disponibles en esos momentos.

¿Tienes alguna pregunta? En caso lo desees, aquí tengo un número telefónico que puedo compartir contigo, en caso requieras acompañamiento psicológico gratuito. Espero que te sea de ayuda. ¡Que estés bien!