



Forum Empresarial
ISSN: 1541-8561
ISSN: 2475-8752
forum.empresarial@upr.edu
Universidad de Puerto Rico
Puerto Rico

La violencia digital como amenaza a un ambiente laboral seguro


Laboy, Lilliam; Ríos-Steiner, Alma I.; Flores-Suárez, Waleska
La violencia digital como amenaza a un ambiente laboral seguro
Forum Empresarial, vol. 26, núm. 1, 2021
Universidad de Puerto Rico, Puerto Rico
Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63169773004>

La violencia digital como amenaza a un ambiente laboral seguro

Digital violence as a threat to a safe work environment


Lilliam Laboy llaboy@ponce.inter.edu

Universidad Interamericana de Puerto Rico, Recinto de Ponce, Estados Unidos de América

 <https://orcid.org/0000-0003-4642-7483>


Alma I. Ríos-Steiner arios@ponce.inter.edu

Universidad Interamericana de Puerto Rico, Recinto de Ponce, Estados Unidos de América

 <https://orcid.org/0000-0002-7890-4910>

Waleska Flores-Suárez waflores@ponce.inter.edu

Universidad Interamericana de Puerto Rico, Recinto de Ponce, Estados Unidos de América

 <https://orcid.org/0000-0002-2879-6288>

Forum Empresarial, vol. 26, núm. 1, 2021

Universidad de Puerto Rico, Puerto Rico

Recepción: 01 Febrero 2021

Revisado: 27 Noviembre 2021

Aprobación: 10 Diciembre 2021

Redalyc: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63169773004>

Resumen: Este artículo tiene como objetivo principal concienciar a los gerentes de Recursos Humanos el peligro de la falta de conocimiento que representa la violencia digital en el área laboral y sus consecuencias. Se resalta la influencia de esta práctica en el aspecto emocional y su efecto en el desempeño laboral. La comunicación y la prevención pueden ser las estrategias claves para evitar esta situación. Es importante mantenerse informado y crear conciencia que la violencia sea física o digital es detrimental para el ambiente laboral ya que afecta tanto a los empleados como a las metas y objetivos de la firma.

Palabras clave: violencia, violencia digital, acoso cibernético, acoso laboral.

Abstract: The main objective of this article is to make human resources managers aware of the danger of what the lack of knowledge of digital violence represents within the employment area and its consequences. It aims to highlight the influence of this practice on the emotional aspect and its effect on job performance. Communication and anticipation may be the key strategies to prevent this situation. It is important to stay informed and create awareness that violence, whether physical or digital, is detrimental to the work environment since it affects both employees and the goals and objectives of the firm.

Keywords: violence, digital violence, cyberbullying, workplace bullying.

Introducción

La violencia en el trabajo ha sido definida por Organización Internacional del Trabajo (2012) como "toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma" (p. 3-4). Toro & Gómez Rubio (2016) sugieren que la gama de violencia laboral es variada por lo que se recomienda clasificarla para atenderla de manera más efectiva. La violencia laboral es un problema multicausal y multi

determinado, razones por las que se recomienda que se aborde de manera sistemática. Toda organización debe participar en su erradicación debido a las altas consecuencias que tiene tanto en el desempeño laboral, así como en la productividad, la motivación y la sinergia del equipo de trabajo. Este artículo tiene como objetivo dar a conocer a los gerentes de Recursos Humanos el peligro de la falta de conocimiento que representa la violencia digital dentro del área de empleo y sus consecuencias. Además, se pretende resaltar la influencia de esta actividad en el aspecto emocional y su efecto en el desempeño laboral.

El *cyberbullying* y el *bullying* se ha estudiado más como fenómenos que ocurren entre niños o jóvenes; en el caso de los adultos y en el contexto laboral, se trata como otro tipo de comportamiento no deseado como un acoso, *mobbing*, etc. y no aparte como un fenómeno de violencia digital laboral. La pandemia del COVID-19 es tal vez uno de los detonadores principales para que se estudie el fenómeno de *cyberbullying* dentro del ambiente laboral, el cual se ve afectado seriamente por el distanciamiento social y el cierre de operaciones de muchas empresas, lo que obliga prácticamente a incorporar de manera atropellada el uso de las herramientas digitales como alternativa de comunicación y de trabajo.

La violencia digital en el ambiente laboral

El problema de la violencia data prácticamente del comienzo de la humanidad. Pero con el advenimiento de la tecnología y los progresos económicos, el Internet y el acceso y disponibilidad a artefactos tecnológicos como teléfonos inteligentes, tabletas, computadoras, entre otros dispositivos móviles, se ha complicado la situación creándose una nueva modalidad de la violencia: la digital. De hecho, la Organización Mundial de la Salud (2018) define a la violencia no solamente como el uso del poder o fuerza física contra otra persona sino como la amenaza de que esta conducta violenta cause daños físicos o psicológicos a las personas involucradas y en casos extremos hasta la muerte. Esta definición es muy amplia y abarca muchos fenómenos que ocurren constantemente en las redes como el *cyberbullying*, suplantación de identidad, acoso cibernético, linchamientos digitales y amenazas, y todos ellos se pueden cometer en un ambiente laboral.

Para poder entender la repercusión de la violencia digital comenzaremos por entender lo que significa. Por lo general, cuando se habla de violencia digital se piensa en *cyberbullying* (ciberacoso), que es una de las máximas expresiones de violencia y de hecho es un término utilizado casi como sinónimo de violencia digital.

El término de violencia digital o violencia cibernética se refiere a un abuso repetitivo cometido por una persona o varias hacia una o varias personas utilizando un medio cibernético o digital. Esta puede incluir comportamientos controladores y conductas de coerción como llamadas, acoso cibernético, textos, rastreo de localización a través de medios digitales u hostigamiento en los medios sociales (Lutgen-Sandvik et al., 2007). Incluye la propagación de imágenes íntimas sin la autorización

o consentimiento del dueño o protagonista de las fotos, muchas de ellas incluso, calificadas como pornográficas (Smit, 2014). La palabra se compone del vocablo inglés *bullying*, que refiere acoso e intimidación, y el prefijo *ciber-*, que indica relación con redes informáticas, en otras palabras, la intimidación, acoso, etc., mediante el uso las redes informáticas.

Por su parte, TAL Global (2021) define ciberacoso en el trabajo como el acto de acosar a alguien en línea enviando o publicando mensajes mezquinos, normalmente de forma anónima. El acoso digital o cibernético puede tener lugar en todos los niveles de una organización: los empleados pueden acosar cibernéticamente a sus colegas, a sus superiores, a sus subordinados y a personas de toda la organización. Quienes hayan sido víctimas de cualquier tipo de acoso laboral pueden acudir a abogados para ver qué acciones legales pueden emprender contra sus acosadores.

Es esencial que los empleadores y los empleados comprendan la naturaleza y las ramificaciones de esta conducta, así como las posibles consecuencias del ciberacoso. Los empleadores han sido responsables de actos discriminatorios o de acoso que tienen lugar a través del ciberespacio dentro del lugar de trabajo y, a veces, fuera de él. Por ejemplo, las páginas personales de Facebook de los empleados que acosan a otros empleados son relevantes para el entorno laboral, se acceda o no a ellas desde el trabajo.

Por su parte, Kont (2016), en su artículo sobre la violencia en las redes sociales, recomienda como estrategia principal la prevención como alternativa para evitar que ocurra este fenómeno o crezca. Sugiere que las personas tienen que ser conscientes de su existencia y de las consecuencias nefastas que trae consigo este tipo de práctica.

Acoso digital vs virtual

La falta de conocimiento por parte de los empleadores y empleados sobre la violencia digital como delito es una de las causas comunes de ocurrencia. Algunas investigaciones como la de Cormier (2015) expresan la incidencia de comportamientos violentos a través de los medios digitales por parte de empleados y empleadores; sin embargo, cuando se les pide a ambas poblaciones que documenten los hechos se sienten intimidados o simplemente no quieren dar a conocer los hechos públicamente y menos documentarlos para evitar posibles consecuencias como represalias.

De acuerdo con Lutgen-Sandvik et al. (2007), el acoso laboral se comienza a documentar en los años 80. De hecho, este autor llevó a cabo una investigación a nivel mundial dividiendo los resultados del acoso laboral entre la cultura occidental y la oriental encontrando que, sin importar la cultura, el acoso laboral era estresante para ambas culturas. Con el crecimiento de la globalización y la inclusión dentro de los ambientes de trabajo, los estilos de gerencia y comunicación han ido evolucionando. Muchos gerentes hablan sobre la violencia en el ambiente laboral refiriéndose a la misma como *mobbing*, *incivility* u hostigamiento. Sin embargo, para que haya ese acoso u hostigamiento cibernético,

sugieren Lutgen-Sandvik et al. (2007) que deben darse ciertas condiciones tales como que: (a) sea un acto o práctica repetitiva, (b) sea dirigido a uno o más empleado; (c) no sea querido u aceptado por las víctimas; (d) sea hecho de manera consciente o inconsciente; (e) cause humillación, ofensa, estrés; (f) interfiera con el desempeño laboral; y (g) cause un ambiente no propicio o negativo en el área de trabajo. De hecho, si no hay repetición, duración, intensidad o muestra de abuso de poder, no se va a considerar como *bullying* o acoso laboral (Lutgen-Sandvik et al., 2007). El problema del acoso es que crea una conducta continua y cada vez el abusador quiere tener más poder y quiere hostigar más al empleado o a los empleados (Vega & Comer, 2005).

La violencia digital en el área laboral tiene un efecto negativo y multiplicador sobre las conductas de los empleados. Es por esta razón que hay que prevenirla y pararla a tiempo antes de que se pierda el control de la situación. El *bully* o acosador es descrito como un empleado o gerente que puede provocar que los empleados busquen renunciar a sus puestos y a sus carreras. Es por esto que los gerentes deben hacer sentir a sus empleados como valiosos, crear un sentido de pertenencia y mantener un ambiente seguro tanto físico, como social y psicológico. El rol principal de un gerente será construir un ambiente laboral seguro y saludable. Debe informar a sus empleados, de todos los niveles, que habrá cero tolerancia hacia la violencia y crear espacios de confianza para comunicar cualquier conducta no deseada sin que el informante tenga repercusiones.

Para mantener este ambiente, el gerente debe conocer las diferencias entre el acoso o *bullying* tradicional y digital o cibernético. Algunas investigaciones como la de Kowalski et al. (2017) han demostrado que el acoso, sea cibernético o tradicional, está relacionado o causa niveles de depresión, ansiedad, pensamientos suicidas, baja estima y ausentismo. Estas conductas pueden afectar el desempeño laboral, la creatividad, la productividad y la satisfacción, lo puede llevar a conductas no deseables dentro de la empresa. Cuando los empleados perciben altas demandas laborales con muy pocos recursos para poder manejar las mismas, se producen resultados negativos tanto en el ámbito laboral como en el personal.

La Tabla 1 relaciona las conductas de un acosador vs un acosador cibernético, en la que se observa la facilidad y el impacto laboral que este tipo de conducta puede causar si no es atendida a tiempo.

Tabla 1
Comparación entre acoso tradicional y acoso cibernético

Comparación entre acoso tradicional y acoso cibernético

Medida o término	Acoso tradicional	Acoso cibernético
Amplitud del potencial de la audiencia	Espectadores en grupos más pequeños	Audiencia masiva
Invisibilidad o anonimato	Cara a cara	Virtual
Lugar	Físico	Virtual (cualquier lugar y momento)
Duración	Perecedero	Se guarda en sistemas electrónicos
Rapidez / comodidad	Lento	Rápido
Fuerza física	Se usaba la superioridad física	No importa la fuerza física
Acosador no marginal	Por lo general, tiene malas relaciones con otras personas	No necesariamente tiene malas relaciones

Fuente: Basado en Kowalski et al. (2012).

Basado en Kowalski et al. (2012).

Tipos de violencia digital y recomendaciones de prevención

Tein Alanoca (2019) asevera que existe una diferencia entre violencia digital y delitos informáticos y es que la violencia digital no está regulada por la Ley como lo están los delitos informáticos, como por ejemplo el robo de identidad. Al mismo tiempo, establece que la violencia digital se enfoca en aquellas prácticas agresivas que comenten los usuarios de Internet a través del uso de palabras soeces, símbolos, emojis, lenguaje y otros recursos para interactuar entre ellos. Además de Tein Alanoca (2019), The Center for Safe and Responsible Internet Use (2004) define los tipos de violencia digital más comunes dentro y fuera del ambiente laboral:

1. adicción: uso excesivo de internet
2. cyberbullying: ataque recurrente entre pares por la red
3. *phishing*: robo de datos mediante mensajes
4. *hacking*: romper contraseñas para invadir espacios
5. *ciberpornografía*: imágenes o videos sexuales
6. *lolicon* .*shotacon*: relaciones sentimentales o sexuales entre preadolescentes y adultos
7. *grooming*: adultos que obtienen imágenes personales para actos sexuales
8. *trata de imágenes*: venta de fotografía por la red, sin permiso
9. *suplantación*: robo de cuentas personales
10. plagio. copiar información sin reconocer el autor
11. trata. redes de trata y tráfico operan por internet

12. *sexting* y sextorsión: los predadores sexuales buscan víctimas por la red

13. *flaming*: enviar mensajes vulgares o que muestran enfado hacia una persona o grupo

14. *acoso online .cyberstalking*: incluye amenaza a daños o intimidación excesiva

15. denigración: afirmaciones falsas, crueles o perjudiciales sobre una persona o varias en lugares online

16. suplantación: hacerse pasar por otra persona y enviar o poner archivos, vídeos o imágenes que hagan quedar mal a la otra persona (agredido)

17. *outing*: enviar o colgar material sobre una persona que contenga información sensible, privada o embarazosa, incluye respuesta de mensajes privados o imágenes

18. exclusión. cruel expulsión de alguien de un grupo online

TAL Global (2021), por su parte, indica que el ciberacoso laboral puede llevarse a cabo a través de mensajes en el correo electrónico con contenido ofensivo o que incluyan amenazas explícitas o implícitas; mensajes, tweets y otras formas de mostrar y compartir en múltiples plataformas de medios sociales; y campañas orquestadas de rumores, insinuaciones y cotilleos utilizando múltiples formas de chat, grupos de discusión, tableros de anuncios y mensajes y otras aplicaciones de redes y comunicaciones digitales.

Un gerente de Recursos Humanos debe conocer la existencia y el significado de cada uno de los tipos de acoso utilizando medios digitales ya que con la pandemia y en ambiente laborales en los que se utiliza mucho la tecnología, la incidencia de estos tipos de violencia puede cometerse o estarse cometiendo sin ser atendida. Otro tipo de violencia común en el ambiente laboral es la comunicación agresiva entre empleados y gerentes, utilizando herramientas o medios digitales. Algunos gerentes y empleados que se tienen confianza pueden usar palabras ofensivas, falta de respeto que con el tiempo y uso frecuente se vuelve una amenaza de violencia. El *flaming* (denigración, exclusión, *outing* o suplantación) son algunos de los delitos que se cometen en ambientes laborales tanto de parte de gerente hacia empleado (os) o entre pares.

Según Akella (2020), Cormier (2015), Lutgen-Sandvik et al. (2007) y Toro & Gómez-Rubio (2016), algunas de las recomendaciones para evitar que ocurra la violencia cibernética en el área laboral son:

1. Estar al día e informarse de lo que está pasando en la tecnología.
2. Promover un ambiente seguro y saludable dentro de la firma y crear un sentido de pertenencia.
3. Informar sobre las políticas de uso de las herramientas digitales.
4. Tener cero tolerancia a la violencia cibernética o cualquier otro tipo de violencia.
5. Tener un sistema de manejo de situaciones de violencia digital y promover que estas conductas sean reportadas y visibilizadas.
6. Concienciar de que debemos fomentar la utilización responsable de las tecnologías de la información y el respeto por todos los seres humanos.

7. Desarrollar y aplicar políticas y procedimientos claros y exhaustivos contra el ciberacoso.

8. Asegurar que todos los directivos y empleados conocen las leyes y políticas de la firma, reglamentos y políticas vigentes en materia de ciberacoso.

9. Proporcionar a los empleados formación y certificación sobre las políticas y la filosofía de la empresa.

10. Supervisar constantemente el ciberacoso dentro de la organización y llevar un registro de incidentes.

11. Fomentar y promover una cultura libre de discriminación y acoso.

12. Considerar la posibilidad de que el desempeño de los empleados en este sentido forme parte de sus evaluaciones anuales de desempeño.

13. Garantizar que las políticas se apliquen de forma imparcial y visible, y que los empleados sean conscientes de las acciones de aplicación dentro de los límites adecuados de la privacidad de los empleados.

14. Ofrecer sesiones de información, talleres, charlas y conferencias sobre la violencia digital y proveer servicios de ayuda utilizando expertos en la materia.

La dinámica y constante evolución de la tecnología ha ocasionado que los empleados de las firmas estén expuestos en algún momento al uso de artefactos tecnológicos y eventualmente puedan ser víctimas de este fenómeno, el cual no discrimina por posición, poder, raza o género. La violencia digital posiblemente no se va a eliminar, pero sí debemos crear conciencia sobre el tema para mermar su incidencia y crecimiento promoviendo ambientes más seguros y saludables de empleo.

Según TalGlobal (2021), tanto los empleadores como los empleados deben tener en cuenta al considerar el ciberacoso que el mal comportamiento puede ser tratado y eliminado. Si no se aborda, el ciberacoso puede convertirse en un conflicto físico en toda regla, con todos los atributos que conlleva de violencia potencial, uso de amenazas verbales y físicas, y el consiguiente trauma extendido tanto a los objetivos como a los colegas, familias y otros asociados. Los empleadores deben estar constantemente atentos para asegurarse de que comprenden los entornos de los espacios laborales, tanto virtuales como físicos. También, deben asegurarse de que los empleados, a todos los niveles, entienden y se adhieren a la legislación pertinente, así como a las políticas de acoso cibernético de la empresa. Los empleados deben comprender que sus acciones, tanto dentro como fuera del lugar de trabajo (como en las redes sociales), pueden afectar a sus compañeros, a ellos mismos y al lugar de trabajo. Los empleados como los empleados deben tomar medidas proactivas para garantizar el cumplimiento de lo anterior.

Violencia digital como delito

En el caso de Puerto Rico, en el Código Penal no existe aún el concepto de *cyberbullying* como delito. Sin embargo, existen diferentes conductas relacionadas a este que sí son delictivas y penalizadas tales como la intrusión en la tranquilidad que se refiere al uso de lenguaje obsceno

o amenazante, las amenazas directas y la violación de comunicaciones personales, mediante el acceso al correo electrónico de la víctima sin su autorización. Por esto es importante que las firmas establezcan claramente los protocolos de acción en caso de este tipo de delito y cómo se va a manejar dentro del área laboral.

Es mucha la burocracia, la recopilación de datos, evidencias e información y el tiempo que se invierte para investigar este tipo de delito. El afectado tiene que esperar, prácticamente con las manos atadas, mientras que la firma debe invertir tiempo y recursos en investigar y solucionar el problema. En ocasiones el perjudicado es incluso amenazado por revelar este tipo de delito y hasta puede ser suspendido o despedido.

Recomendaciones

La pieza clave del éxito de las firmas son los empleados y el objetivo de todo gerente debe ser protegerlos y mantener un entorno laboral seguro. Pero para que esto ocurra, se necesita que se hagan más leyes y políticas que protejan a los empleados de la violencia digital. Además de la necesidad de crear más conciencia sobre esta situación, hemos identificado la necesidad de llevar a cabo estudios formales en los que se puedan recopilar información de lo que realmente está pasando en los entornos laborales en Puerto Rico. Aún existe muchas incógnitas sobre la violencia digital en el ambiente laboral. Dado que esta situación puede tener graves repercusiones tanto para los empresarios como para los trabajadores, es necesario explorar en profundidad cómo la violencia digital afecta el ambiente laboral, tanto en organizaciones privadas como gubernamentales en Puerto Rico. Se recomienda la unión entre varias disciplinas para investigar cómo la violencia digital repercute no solamente en la vida profesional de los empleados, sino en la calidad de vida de los seres humanos.

Referencias

- Akella, D. (2020). Investigating workplace bullying. En *Understanding workplace bullying* (pp. 25–38). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-46168-3_3
- The Center for Safe and Responsible Internet Use. (2004). *An educator's guide to cyberbullying and cyberthreats*. <https://www.ncschoolcounselor.org/resources/Documents/Educator%27s%20Guide%20to%20Cyberbullying.pdf>
- Cormier, K. G. (2015). *Bullying in the workplace: making a cyber connection*. [Tesis de Maestría, Saint Mary's University]. https://library2.smu.ca/bitstream/handle/01/26145/Cormier_kimberlea-Ann_MRP_2015.pdf;sequence=1
- Departamento de Justicia. (2020). *Delitos cibernéticos*. <http://internetseguro.pr.gov/delitosciberneticos/>
- Kont, J. (2016). Violencia en redes sociales: un fenómeno que debemos prevenir. *Digital Researcher & Partner, iLifebelt Central*

- America. <https://www.democracyspeaks.org/blog/violencia-en-redes-sociales-un-fen%C3%B3meno-que-debemos-prevenir>
- Kowalski, R. M., Morgan, C. A., & Limber, S. P. (2012). Traditional bullying as a potential warning sign of cyberbullying. *School Psychology International*, 33(5), 505–519. <https://doi.org/10.1177/0143034312445244>
- Kowalski, R. M., Toth, A., & Morgan, M. (2017). Bullying and cyberbullying in adulthood and the workplace. *The Journal of Social Psychology*, 158(1), 64–81. <https://doi.org/10.1080/00224545.2017.1302402>
- Lutgen-Sandvik, P., Tracy, S. J., & Alberts, J. K. (2007). Burned by bullying in the American workplace: prevalence, perception, degree and impact. *Journal of Management Studies*, 44(6), 837–862. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6486.2007.00715.x>
- Organización Internacional del Trabajo. (2003). *Repertorio de recomendaciones prácticas sobre violencia y el estrés en el sector servicios: una amenaza para la productividad y el trabajo decente*. http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/normativeinstrument/wcms_112578.pdf
- Smit, D. M. (2014). Virtual bullying in employment. *Journal for Judicial Science*, 39(1), 60–74.
- TalGlobal. (2021). *The cyber bullying check list*. <https://talglobal.com/knowledge-center/workplace-violence-cyber-bullying/>
- Tein Alanoca, G. (2019, abril 4). ¿A qué se denomina violencia digital? *Revista Peligros en el Internet*. <http://alturl.com/3mx2r>
- Toro, J. P., & Gómez-Rubio, C. (2016). Factores facilitadores de la violencia laboral: una revisión de la evidencia científica en América Latina. *Ciencia & Trabajo*, 18(56), 110–116. <https://doi.org/10.4067/s0718-24492016000200006>
- Vega, G., & Comer, D. R. (2005). Sticks and stones may break your bones, but words can break your spirit: bullying in the workplace. *Journal of Business Ethics*, 58(1-3), 101–109. <https://doi.org/10.1007/s10551-005-1422-7>