

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO



FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE DERECHO

“El delito de hostigamiento y la oferta de servicios de telefonía”

**Trabajo de investigación previo a la obtención del título de Abogado de los Tribunales y
Juzgados de la República del Ecuador**

AUTOR

Macas Allauca, Edison Geovanny

TUTOR

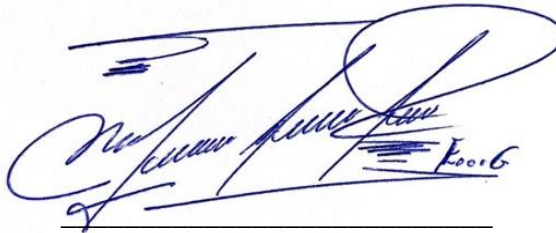
Dr. Germán Marcelo Mancheno Salazar

Riobamba, Ecuador. 2022

DERECHOS DE AUTORÍA

Yo, Edison Geovanny Macas Allauca, con cédula de ciudadanía 060478986-7, autor del trabajo de investigación titulado: El delito de hostigamiento y la oferta de servicios de telefonía, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.



Edison Geovanny Macas Allauca

C.I: 060478986-7

DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DE TRIBUNAL

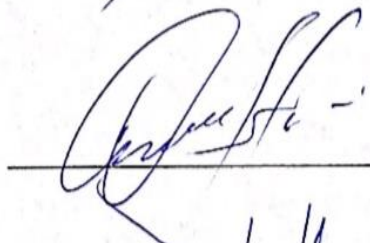
Quienes suscribimos, catedráticos designados Tutor y Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación: El delito de hostigamiento y la oferta de servicios de telefonía, presentado por Edison Geovanny Macas Allauca, con cédula de identidad número 060478986-7, certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha asesorado durante el desarrollo, revisado y evaluado el trabajo de investigación escrito y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba a la fecha de su presentación.

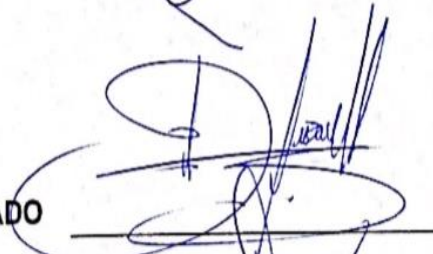
Dr. Diego Andrade
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO



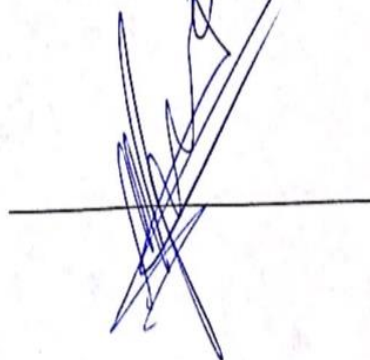
Dr. Bécquer Carvajal
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



Ab. Danny Silva
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



Dr. German Mancheno
TUTOR



DEDICATORIA

Dedico mi proyecto de investigación a mis padres, quienes indispensablemente me han brindado su apoyo a lo largo de mi preparación académica, inculcándome valores y una buena educación; a mis hermanos que me han dado la mano cuando más lo necesite, aún más, cuando estuve al punto de rendirme, siendo todos mi sustento para continuar preparándome y alcanzar mi objetivo.

Edison Geovanny Macas Allauca

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por guiarme a cumplir mis sueños, agradezco también a todos aquellos que me dieron su ayuda incondicionalmente, a quienes me apoyaron día a día y nunca dudaron de mí. A la vida por permitirme llegar hasta este momento con gran esfuerzo, valor y dedicación. A mis padres, María Beatriz Allauca Macas, Segundo Jorge Macas Gusqui, a mis hermanos, Alex, Hernán, Jairo, a mi cuñada Rosa Upaya, a mis sobrinos, Nathaly, Jesús, Nohemí, a mis amigos Mónica Tierra, Estefanía Morales, Gabriel Bonifaz, Israel Choéz y Dennis Bastidas, ya que todos fueron factores claves para nunca rendirme, para así, continuar persiguiendo mis objetivos, sueños metas y anhelos.

A los docentes universitarios por contribuir en mi formación profesional y, un especial agradecimiento a mi tutor Dr. German Mancheno, quien desde un inicio fue un gran apoyo en este proceso de titulación.

Edison Geovanny Macas Allauca

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO	5
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
CAPÍTULO I	11
INTRODUCCIÓN.....	11
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.1. Problema	13
1.2. Justificación	14
1.3. Objetivos	15
CAPÍTULO II.....	16
MARCO TEÓRICO	16
2.1. Estado del arte relacionado a la temática.....	16
2.2. Aspectos teóricos	18
2.2.1. Unidad I: El delito de hostigamiento y los servicios de telefonía.....	18
2.2.1.1. Antecedentes del delito de Hostigamiento	18
2.2.1.2. El delito de Hostigamiento en el Ecuador	20
2.2.1.3. Los servicios de telefonía	23
2.2.2. Unidad II: El delito de Hostigamiento desde un enfoque jurídico.....	25
2.2.2.1. Conducta penalmente relevante del Hostigamiento	25
2.2.2.2. Formas de hostigamiento.....	26
2.2.2.3. Bien jurídico protegido por el delito de Hostigamiento	28
2.2.3. Unidad III: Derecho a la integridad personal	30
2.2.3.1. La integridad personal como derecho humano.....	30
2.2.3.2. Relación del derecho a la integridad personal con el derecho a la intimidad....	32
2.2.3.3. Reparación integral a la víctima de hostigamiento.....	34
2.3. Hipótesis	37
CAPÍTULO III	38
METODOLOGÍA.....	38
3.1. Métodos	38
3.2. Enfoque de la Investigación.....	39

3.3. Tipo de la investigación.....	39
3.4. Diseño de la investigación	40
3.5. Unidad de análisis	40
3.6. Población	40
3.7. Muestra	40
3.8. Técnicas de recolección de datos	41
3.9. Instrumentos de investigación	41
3.10. Técnicas de análisis e interpretación de la información	41
CAPÍTULO IV	42
4.1. Resultados	42
4.2. Discusión de resultados	43
CAPÍTULO V	45
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	45
CONCLUSIONES.....	45
RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:	47
ANEXOS	51

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1	199
Gráfico No. 2	20
Gráfico No. 3	21
Gráfico No. 4	244
Gráfico No. 5	277
Gráfico No. 6	299
Gráfico No. 7	3331
Gráfico No. 8	3333
Gráfico No. 9	355
Gráfico No. 10	366

RESUMEN

En Marzo del año 2022 se realizaron varias reformas al Código Orgánico Integral Penal, entre las cuales, con la finalidad de proteger el derecho a la integridad personal se tipificó como delito al Hostigamiento, que es sancionado con una pena privativa de libertad de seis meses a un año, con la agravante de que cuando la víctima sea parte de los grupos de atención prioritaria se establece una sanción de uno a tres años de privación de libertad.

A pesar de que la Constitución de la República del Ecuador establece que el derecho a la integridad personal comprende la integridad física, psíquica moral y sexual, el tipo penal de Hostigamiento solo se configura cuando el sujeto activo de la infracción busque cercanía con la víctima para poder causarle daño a su integridad física o sexual; sin embargo, se establece que el sujeto activo de la infracción puede ser una persona natural o jurídica, encasillándose dentro de las segundas a las empresas, entre las cuales se encuentran las operadoras telefónicas que ofertan constantemente de manera verbal e insistentemente la contratación de sus servicios a los clientes.

Los actos que realizan las operadoras telefónicas al momento de ofertar la contratación de sus servicios son reiterados e insistentes; además causan molestia, perturbación y angustia a las personas; sin embargo, no pueden ser considerados como Hostigamiento, debido a que no atentan contra su integridad física o sexual; sino que, transgreden la intimidad psíquica y moral.

PALABRAS CLAVE:

Delito, hostigamiento, operadoras telefónicas.

ABSTRACT

In March 2022, several reforms were made to the Organic Integral Penal Code in order to protect the right to personal integrity; harassment was classified as a crime, which is punished with a prison sentence of six months to one year, with the aggravating circumstance that when the victim is part of the priority attention groups, a penalty of one to three years of imprisonment is established.

Even though the Constitution of the Republic of Ecuador establishes that the right to personal integrity includes physical, mental, moral, and sexual integrity, the criminal type of harassment is only configured when the perpetrator of the infraction seeks closeness with the victim to be able to cause harm to his physical or sexual integrity; however, it is established that the perpetrator of the infraction can be a natural or legal person, classifying companies within the latter, among which are the telephone operators that constantly verbally and insistently offer the contracting of their services to customers.

The acts carried out by the telephone operators at the time of offering the contracting of their services are repeated and insistent; they also cause annoyance, disturbance, and anguish to people; however, they cannot be considered harassment because they do not threaten their physical or sexual integrity; instead, they transgress the psychic and moral intimacy.

Keywords:

Crime, harassment, telephone operators.



Firmado electrónicamente por:
**HUGO HERNAN
ROMERO ROJAS**

Reviewed by:
Mgs. Hugo Romero
ENGLISH PROFESSOR
C.C. 0603156258

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación tiene como finalidad la de perseguir conductas de hostigamiento que suelen producirse a través de ofertas de servicios telefónicos y que no estaban regulados en el antiguo Código Orgánico Integral Penal, mediante un análisis jurídico-doctrinario donde se demuestre que con la regulación de este delito se intenta proteger la libertad, intimidad y tranquilidad de las personas frente a conductas de hostigamiento que no pueden ser encuadradas dentro de otros tipos penales, como las amenazas o las coacciones. Así pues, el "Hostigamiento" es el acecho o acoso, es la situación que se crea, cuando una persona persigue a otra de forma obsesiva por diversos medios como son mensajes, llamadas telefónicas reiteradas, redes sociales, persecución, etc.

Nuestro Código Orgánico Integral Penal, tipifica por primera vez el delito de hostigamiento tras la reforma del año 2022 específicamente en su artículo 152.2 que de manera clara y textual menciona siguiente: “La persona natural o jurídica que, por sí misma o por terceros o a través de cualquier medio tecnológico o digital, moleste, perturbe o angustie de forma insistente o reiterada a otra, será sancionada con una pena privativa de la libertad de seis meses a un año, siempre que el sujeto activo de la infracción busque cercanía con la víctima para poder causarle daño a su integridad física o sexual.” (Código Orgánico Integral Penal, 2022).

Por otro lado, los servicios de telefonía local buscan proporcionar al usuario la posibilidad de comunicarse con otras personas dentro de un área geográfica determinada, bajo los principios y derechos constitucionalmente establecidos; cabe mencionar que leyes conexas fijan un límite de llamadas de las empresas telefónicas a los usuarios y/o consumidores, límite de llamadas que muchas veces hacen caso omiso con tal de ofrecer sus servicios telefónicos. (Ley Organica de Telecomunicaciones, 2015).

Al respecto la Ley Orgánica del Consumidor en su Art. 49 inciso tercero tipifica que las empresas de cobranza contratadas por los proveedores, que realicen gestión de cobro vía telefónica, mediante mensajes, llamadas o correo electrónico, no podrán hacerlo más de una vez al día, mediante el mismo mecanismo, ni en un horario previo a las 7h00 o posterior a las 20h00, ni en fines de semana o feriados, ni desde un número de teléfono no identificable (Ley Organica

del Consumidor, 2022); además en el mismo artículo menciona que está prohibido hostigar, intimidar o molestar de manera insistente y repetitiva al usuario y/o consumidor, con ocasión de la gestión de cobro de una deuda.

El presente trabajo investigativo, está estructurado conforme lo estipula el Art. 16 numeral 3 del Reglamento de Titulación Especial, por lo que contiene: portada, introducción, planteamiento del problema, objetivos: general y específicos, estado del arte relacionado a la temática o marco teórico, metodología; presupuesto y cronograma del trabajo investigativo dando cumplimiento a las 400 horas establecidas por el Reglamento de Régimen Académico del CES; referencias bibliográficas, anexos, y, visto bueno del tutor.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Problema

El hostigamiento ha sido un problema dentro de la sociedad desde varios años atrás, pero la falta de tipificación del delito ha involucrado que muchos países sean parte de una política criminal por no considerarlo como un delito, renunciando a los principios de oportunidad, necesidad, lesividad, y proporcionalidad.

Es preciso hacer alusión al verbo rector, puesto que es la parte más importante de la conducta típica, pues es la conducta que se encuentra descrita en el tipo penal, se plasma en una oración gramatical, y por la importancia que posee se llama “verbo rector”; en tal sentido tomando en cuenta lo tipificado en el artículo 152.2 del Código Orgánico Integral Penal “Hostigamiento”, los principales verbos rectores de este tipo de delito son: molestar, perturbar o angustiar.

Por otro lado, la Constitución de la República del Ecuador (2008) en su artículo 66 dispone sobre los derechos de libertad, específicamente en su numeral 3 literal a, reconoce el derecho a la integridad personal, que incluye: “La integridad física, psíquica, moral y sexual...”, derecho que es reconocido y garantizado a todas las personas sin ningún tipo de excepción.

A su vez, en el Ecuador a partir de la reforma del Código Orgánico Integral Penal en Marzo del año 2022, tipificó el delito de hostigamiento con el objetivo de institucionalizar protocolos y normativas para su prevención y contención, ya que en la actualidad diversas empresas de servicios telefónicos incurren en conductas de hostigamiento que suelen producirse a través de medios electrónicos como por ejemplo con insistentes llamadas telefónicas con fines comerciales o de cobranzas realizadas por sus operadores de call center a los consumidores y/o usuarios sin previa autorización de los usuarios y/o consumidores, muchas de las ocasiones esta conducta es reiterada alterando gravemente la vida normal de los mismos, molestias que en ocasiones obligan a cambiar su itinerario normal, hábitos, costumbres, número de teléfono, correo electrónico o residencia para evitar el hostigamiento del acosador.

La Ley Orgánica del Consumidor (2022) en su Art. 55 numeral 9 tipifica que no se podrán realizar llamadas telefónicas, visitas al domicilio del consumidor o cualquier otro medio de comunicación de manera persistente, ignorando la petición del consumidor para que cese ese tipo de actividad. Además, toda llamada telefónica deberá proceder de un número identificable.

Por lo expuesto, la presente investigación se realizará con la finalidad de investigar como las conductas de las operadoras telefónicas al ofertar sus servicios insistentemente están cayendo en el delito de hostigamiento que no estaba regulado en el antiguo Código Orgánico Integral Penal y que con la reforma del 28 de enero del 2022 se configuro como delito.

1.2. Justificación

Según El Telégrafo (2017) en un sondeo de opinión realizado en las calles del Centro Histórico de Quito, las personas consultadas aseguraron que al menos una vez han recibido llamadas telefónicas de un vendedor, aunque las ofertas van desde cursos de inglés o la adquisición de una tarjeta de crédito, las más frecuentes se refieren al cambio de operadoras telefónicas y a la contratación de planes de celulares, sin considerar que los consumidores tienen derechos establecidos, tanto en las directrices de la Organización de las Naciones Unidas como en la Constitución y en la Ley Orgánica de la Defensa del Consumidor, entre las que se encuentran el respeto a la privacidad y el derecho de no ser partícipes de prácticas abusivas de mercado como las que viven muchos ciudadanos ecuatorianos.

En Diciembre del 2021 la Superintendencia de Control de Poder de Mercado exhortó a las empresas y call centers del país a evitar acosar telefónicamente a los usuarios para no ser sancionados por malas prácticas; toda vez que, la Ley Orgánica de Regulación y Control de Poder de Mercado prohíbe realizar prácticas desleales de acoso, coacción e influencia indebida que mermen la capacidad de elección del consumidor, conductas que serán sancionadas con multas de hasta el 10% de los ingresos de la empresa infractora (Bloomerang, 2021);

Dentro de las reformas realizadas al Código Orgánico Integral Penal (2022) se tipificó al delito de hostigamiento, cuya conducta sanciona a la persona natural o jurídica que, por sí misma o por terceros o a través de cualquier medio tecnológico o digital, moleste, perturbe o angustie de forma insistente o reiterada a otra en casos; sin embargo, esta conducta se circunscribe a la integridad física o sexual, aunque los elementos del delito de hostigamiento fácilmente se pueden adecuar a las conductas que realizan las operadoras telefónicas para ofertar sus servicios, pero en este caso el bien jurídico protegido sería el derecho a la intimidad personal y familiar reconocido en la Constitución de la República del Ecuador y en los Tratados Internacionales de Derechos Humanos.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Describir a través de un análisis jurídico-doctrinario como los operadores de servicios telefónicos concurren en el delito de hostigamiento al ofrecer de forma persistente sus servicios a los usuarios y/o consumidores.

1.3.2. Objetivos específicos

- Analizar el alcance del delito de Hostigamiento en la legislación ecuatoriana.
- Identificar si la conducta que tienen los operadores de servicios telefónicos es un patrón reiterado que pueda afectar o alterar la vida normal de la víctima.
- Establecer si existe o no violación a la integridad personal, mediante el uso indebido de sus datos personales para obtener cercanía y ofertar servicios telefónicos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Estado del arte relacionado a la temática

El hostigamiento es un delito que se ha tipificado en el Código Orgánico Integral Penal con la finalidad de evitar el incremento de hostigamiento a diversas personas, como por ejemplo a los usuarios y/o consumidores de los servicios de telefonía, este delito consiste en establecer contacto insistente, mediante llamadas telefónicas reiteradas, mensajes de texto o por WhatsApp, correos electrónicos etc., existen trabajos investigativos de varios autores referentes al tema de investigación entre los más importantes se cita los siguientes:

Nuria Pérez, en su publicación denominada “El delito de hostigamiento o 'stalking' del Código Penal” (Perez, 2020) considera que:

El hostigamiento es cuando una persona llevando a cabo de forma insistente y reiterada, y sin estar legítimamente autorizado, realice alguna de las conductas siguientes y, de este modo, altere gravemente el desarrollo de su vida cotidiana: la vigile, la persiga o busque su cercanía física, establezca o intente establecer contacto con ella a través de cualquier medio de comunicación, o por medio de terceras personas, mediante el uso indebido de sus datos personales, adquiera productos o mercancías, o contrate servicios, o haga que terceras personas se pongan en contacto con ella y tente contra su libertad o contra su patrimonio, o contra la libertad o patrimonio de otra persona próxima a ella. (Perez, 2020)

Las principales características del hostigamiento es la realización de ciertos actos de manera insistente y reiterada a través de cualquier medio de comunicación, en el caso de las operadoras telefónicas, los trabajadores de las empresas realizan llamadas a los usuarios constantemente para ofertar sus servicios como planes de telefonía.

El diario El Telegrafo (2022) en un artículo denominado “El Hostigamiento” por teléfono es una práctica que se vuelve común” manifiesta que:

El abogado Marco Pacheco, de la Defensoría del Pueblo, explicó que en el caso de las compañías que gastaron algún servicio o producto de forma recurrente habría que preguntarles de dónde sacaron el número personal y de qué base de datos. “Se estaría violando el derecho a la reserva de los datos”, precisó el funcionario, quien hasta hace pocos días estuvo encargado de la zona 8 de la institución, manifestó también que la Constitución, en su artículo 66, numeral 11, reza: “En ningún caso se podrá exigir o utilizar sin autorización del titular o de sus legítimos representantes la información personal o la de terceros”. (Telegrafo, 2022)

Las operadoras telefónicas son las empresas que realizan frecuentemente actos de hostigamiento a las personas para ofrecer servicios telefónicos, debido a que en sus bases de datos cuentan con la información necesaria de los clientes para poder comunicarse constantemente.

El diario El Universo en un artículo denominado “La Asamblea aprobó ley para evitar cobros indebidos del sistema financiero y que regula servicios telefónicos” (2021), manifiesta que:

(Los clientes) somos parte también de un hostigamiento de oferta de servicios que no los hemos pedido. Ni siquiera sabemos cómo tienen nuestros teléfonos, pero nos llaman mañana, tarde y noche, muchas veces con la impertinencia de que, a pesar de que nos negamos, volvemos a recibir una llamada. Es claro que hay que fortalecer la protección de nuestros datos y a tener información veraz”, criticó Muñoz (El Universo, 2021)

El malestar de los clientes por los constantes actos de hostigamiento que realizan las operadoras telefónicas para ofertar sus servicios es cada vez más evidente; debido a que, las llamadas se realizan a diferentes horas del día, interrumpiendo las labores y obligaciones que las personas deben cumplir diariamente.

Mayra Alejandra Murillo Lara, en su tesis para la obtención del título de Administradora de negocios, denominada “Estudio de Servicio al Cliente en Claro y Movistar” (Lara, 2013), determina que:

“Algunas quejas y reclamos por parte de los usuarios es el exceso de llamadas telefónicas por parte de las empresas de telefonía celular, pues en muchas ocasiones cobran servicios los cuales no son pedidos por los suscriptores” (Lara, 2013)

A pesar de que la investigación fue realizada en el año 2013, es preocupante que estas acciones por parte de las operadoras telefónicas se sigan manteniendo hasta la actualidad, causando constantemente malestar y quejas por parte de los usuarios debido a las insistencias y cobros por servicios que no han contratado.

El diario El Universo (2022) en un artículo denominado “Continúan los inconvenientes en usuarios de CNT por fallas en servicio de internet y telefonía” manifiesta que:

“Javier Santistevan, es cliente de la operadora y refirió que la oferta de servicios telefónicos es complicada por sus insistentes llamadas y que pocas veces reciben respuestas por parte de agentes. Por ello, deben acudir hacia agencias para resolver los inconvenientes” (El Universo, Continúan los inconvenientes en usuarios de CNT por fallas en servicio de internet y telefonía, 2022).

Además del malestar que los clientes sufren por las llamadas insistentes para ofertar servicios telefónicos, cuando tienen inconvenientes sobre los servicios contratados no obtienen respuestas favorables para sus reclamos, pese a que realizan un pago para adquirir un servicio de calidad.

2.2. Aspectos teóricos

2.2.1. Unidad I: El delito de hostigamiento y los servicios de telefonía

2.2.1.1. Antecedentes del delito de Hostigamiento

La palabra hostigamiento se deriva del latín *hostis*, que significa "enemigo", y se refería a la conducta del enemigo, ya sea en la guerra o dentro de las limitaciones sociales que limitan su expresión abierta. A las lenguas romances pasa directamente del latín, en las dos formas de hostilidad y de hostigamiento. En francés la conducta hostigatoria se denomina *harasser*; y, a partir del siglo XIV, ya sancionada en 1572, que significa tormento, fastidio, molestia, problemas (Navarro, 2017).

El verbo hostigar, proviene del vocablo latino *fustigāre* que se empleaba para aludir a la acción que consiste en golpear con algún tipo de instrumento para lograr dispersar, amontonar o desplazar (Pérez, Definición de Hostigar, 2019); sin embargo, actualmente, la idea de hostigar

se relaciona con atacar o molestar a alguien con insistencia; por lo tanto, quien hostiga, acosa, persigue o asedia a su víctima.

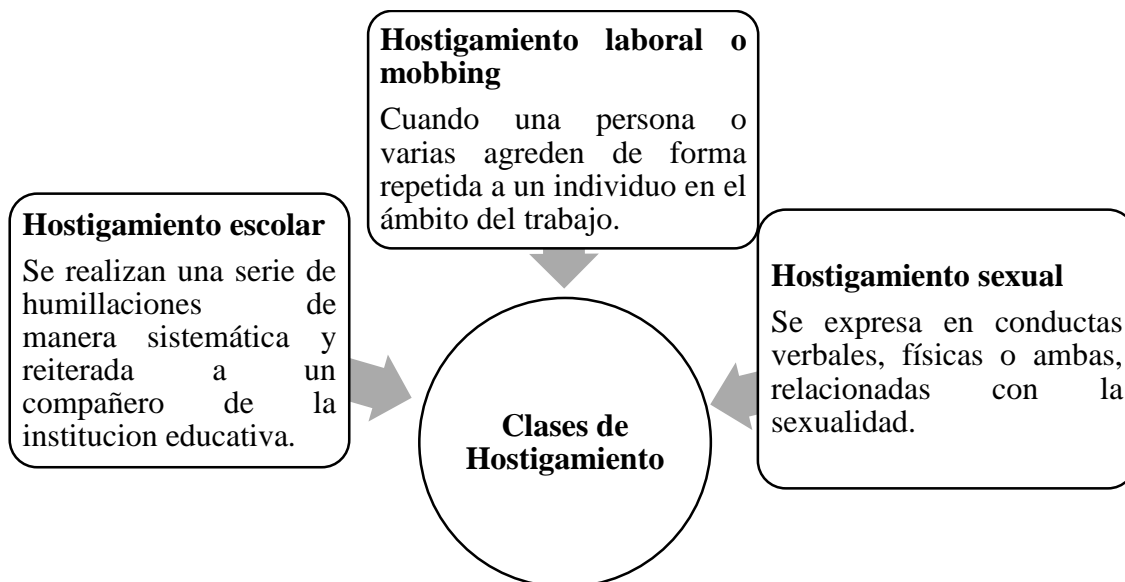
El hostigamiento abarca una amplia gama de comportamientos repetitivos y ofensivos. Normalmente se entiende como una conducta destinada a perturbar o alterar, según la RAE (2020) hostigar es molestar a alguien o burlarse de él insistentemente, en el sentido jurídico, es el comportamiento que se encuentra amenazante o perturbador.

No existe una definición específica sobre el hostigamiento, debido a que frecuentemente se lo confunde con el acoso; sin embargo, hay que tener en cuenta que el acoso se refiere a las palabras o acciones que se relacionan con algo íntimo de una persona y ocurre cuando existe una situación de poder o subordinación; mientras que, el hostigamiento se refiere a palabras o acciones repetitivas que se relacionan con las diferencias o preferencias de una persona, sin que exista una posición jerárquica (Martínez, 2019).

Aunque existen varias clases de acoso, no se las debe confundir con las clases de hostigamiento que, según varios tratadistas, únicamente son tres, y se refieren al ámbito escolar, laboral y sexual.

Gráfico No. 1

Clases de Hostigamiento



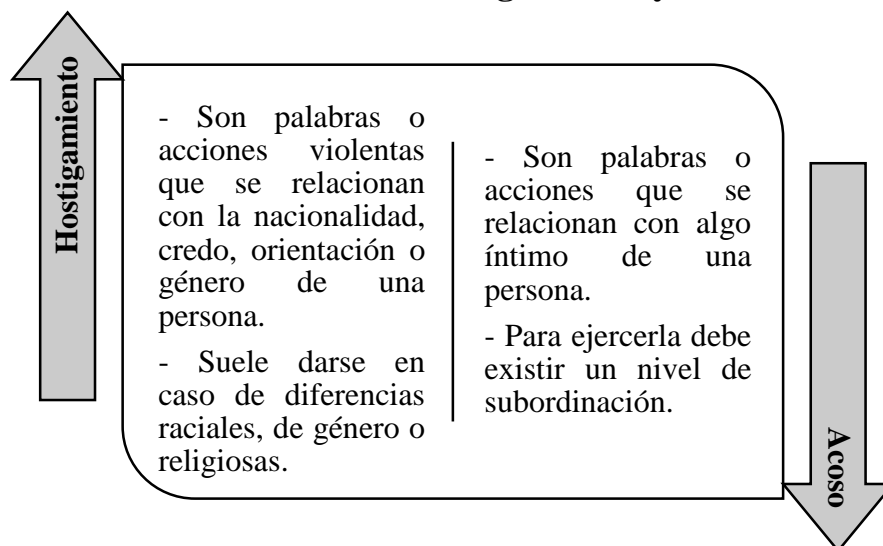
Realizado por: Edison Geovanny Macas Allauca

Fuente: (Navarro, 2017)

Es importante considerar que mientras el acoso es considerado como el acto de perseguir sin tregua a una víctima que se produce de una persona considerada superior a una considerada inferior el hostigamiento se refiere al acto de perseguir a una persona a causa de las preferencias o diferencias, y generalmente se evidencia entre individuos de un mismo nivel jerárquico o social.

Gráfico No. 2

Diferencias entre Hostigamiento y Acoso



Realizado por: Edison Geovanny Macas Allauca

Fuente: (Navarro, 2017)

Por lo tanto, el hostigamiento se configura por la presencia de actos perturbadores relacionados con las diferencias o preferencias de una persona, sin que exista una subordinación o posición jerárquica, estas acciones se caracterizan por ser intencionales, persistentes y especialmente porque causan malestar o daño a una persona.

2.2.1.2. El delito de Hostigamiento en el Ecuador

En Marzo del 2022 se realizaron varias reformas al Código Orgánico Integral Penal, entre las que se tipificó como un nuevo delito contra la integridad personal al Hostigamiento, que es sancionado con una pena privativa de libertad de seis meses a un año y cuando la víctima

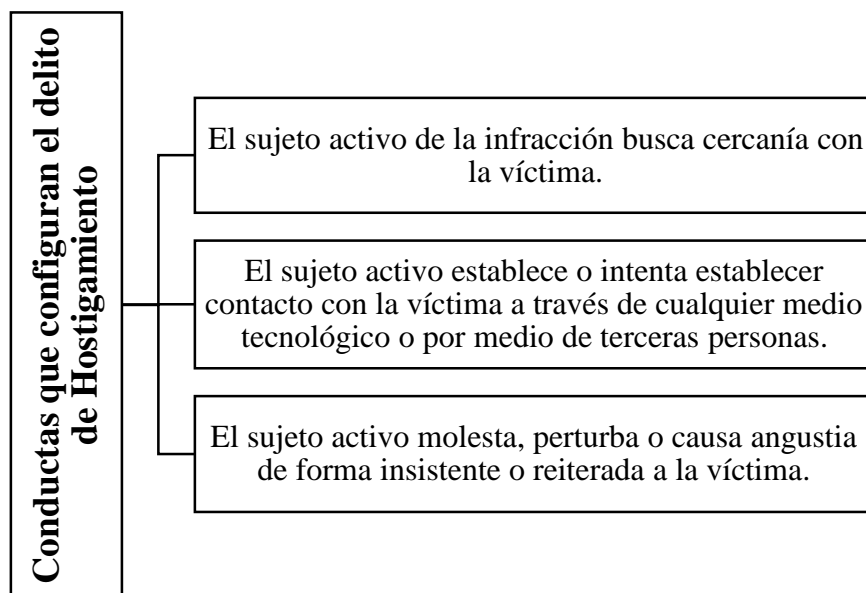
sea parte de los grupos de atención prioritaria se establece una sanción de uno a tres años de privación de libertad.

El artículo 154.2 del Código Orgánico Integral Penal (2022) establece que:

La persona natural o jurídica que, por sí misma o por terceros o a través de cualquier medio tecnológico o digital, moleste, perturbe o angustie de forma insistente o reiterada a otra, será sancionada con una pena privativa de la libertad de seis meses a un año, siempre que el sujeto activo de la infracción busque cercanía con la víctima para poder causarle daño a su integridad física o sexual.

En este inciso se establecen los verbos rectores o conductas que el sujeto activo debe realizar en contra de la víctima para que se configure el delito de hostigamiento, y a pesar de que ha sido tipificado como un delito en contra de la integridad personal, la condición para que opere esta infracción es la intención de causar daño a la integridad física o sexual de la víctima, pese a que según el artículo 66, numeral 3 de la Constitución de la República del Ecuador, la integridad personal incluye la integridad física, psíquica, moral y sexual.

Gráfico No. 3 Conductas que configuran el delito de Hostigamiento



Realizado por: Edison Geovanny Macas Allauca

Fuente: (Código Orgánico Integral Penal, 2022)

En el campo jurídico, el Derecho está diseñado para responder eficazmente a las realidades sociales; en este sentido, las distintas formas de hostigamiento plantean la necesidad de un marco legal para combatirlas; para lo cual, la ley debe tener en cuenta la situación con varios objetivos: la protección de la dignidad humana, la aplicación de los principios de igualdad y no discriminación, los derechos a la intimidad y la integridad (Navarro, 2017); sin embargo, en el tipo penal del hostigamiento no se hace referencia a una de las más comunes y frecuentes acciones de hostigamiento, que es la insistente oferta de productos o servicios que no fueron solicitados por el sujeto pasivo.

Continuando con el análisis del tipo penal de hostigamiento el Código Orgánico Integral Penal (2022); se enfoca especialmente en connotaciones de carácter sexual, en el segundo inciso del artículo 154.2 se establece que:

Cuando la víctima sea menor de dieciocho años de edad, o persona con discapacidad o cuando la persona no pueda comprender el significado del hecho o por cualquier causa no pueda resistirlo, será sancionada con pena privativa de libertad de uno a tres años.

La pena privativa de libertad aumenta cuando la víctima es una persona menor de edad o discapacitado debido a que forman parte de los grupos de atención prioritaria reconocidos y protegidos por la Constitución de la República del Ecuador.

Posteriormente, el inciso tercero del artículo 154.2 del Código Orgánico Integral Penal (2022) determina:

En los casos que no se configure el delito de instigación al suicidio, se sancionará las conductas tipificadas en este artículo, con el máximo de la pena establecida cuando producto de la afectación a la salud emocional de la víctima de este delito, se deriven o hayan derivado sobre sí misma conductas autolesivas, siempre que para la o el juzgador resulte demostrable que la afectación sufrida por la víctima fue determinante en el resultado dañoso autolesivo.

De lo expuesto en la normativa legal se colige que cuando los actos de hostigamiento hayan incidido a la conducta de instigación al suicidio, provocando que la víctima realice conductas autolesivas que no provoquen la muerte, se le deberá imponer como sanción al sujeto activo la pena privativa de libertad de un año.

Finalmente, el artículo 154.2 del Código Orgánico Integral Penal (2022) establece que:

Cuando este ilícito sea cometido por miembros del núcleo familiar o personas con las que se determine que el procesado o la procesada mantenga o haya mantenido vínculos familiares, íntimos, afectivos, conyugales, de noviazgo, de cohabitación, o de convivencia o aún sin ella, se aplicará los presupuestos y la pena establecida en los artículos relativos a la violencia contra la mujer y miembros del núcleo familiar.

Por lo tanto, cuando uno de los miembros del núcleo familiar moleste, perturbe o angustie de forma insistente o reiterada a otro miembro del núcleo familiar, ya sea por sí misma o por terceros o a través de cualquier medio tecnológico, será sancionada con la pena privativa de libertad del tipo de violencia que se configuró con estos actos, sea física, psicológica o sexual.

2.2.1.3. Los servicios de telefonía

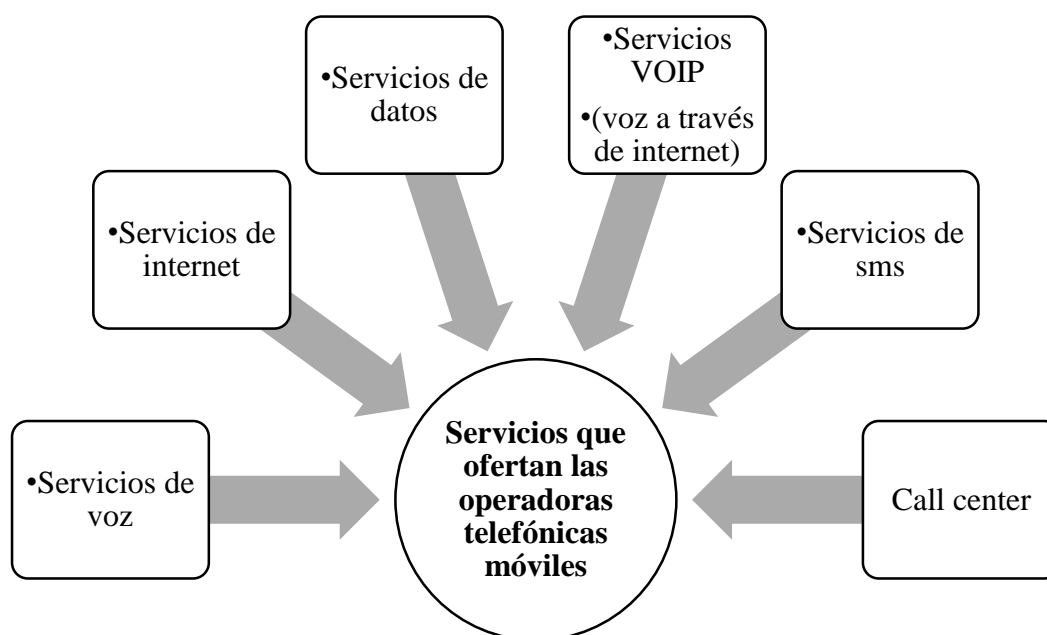
El servicio de telecomunicación más conocido es el telefónico, el cual se desarrolla mediante un cableado o de forma inalámbrica; sin embargo, también existen otros servicios que pueden incluir internet, televisión y redes para empresas y hogares, cuya disponibilidad dependerá del área en la cual las empresas oferten sus servicios (BDR, 2021).

El servicio telefónico en general abarca todas las actividades destinadas a prestar servicios de comunicación de voz entre los usuarios de terminales telefónicos conectados a los Puntos de Terminación de Red de la Red Telefónica Pública (también conocida por Red Telefónica Conmutada) con estándares de calidad mínimos que deben cumplir para ofertar sus servicios a la ciudadanía, este servicio puede ser de telefonía fija o de telefonía móvil.

En una definición amplia y general, los servicios de comunicaciones móviles son considerados como aquellos cuya prestación consiste en el establecimiento de comunicaciones de voz y/o datos y que utiliza una red de telecomunicaciones móvil; esto es, una red cuyos puntos de terminación de red no están en ubicaciones fijas, y un parque de terminales móviles de emisión y/o recepción de comunicaciones (BDR, 2021).

En la actualidad, las empresas de telefonía y telecomunicaciones ofrecen un servicio de comunicaciones móviles esencial tanto para personas naturales como para personas jurídicas; toda vez que, ofertan una variedad de servicios para mantener una comunicación en tiempo real ágil, que puede utilizarse incluso para negociaciones internacionales.

Gráfico No. 4
Servicios que ofertan las operadoras telefónicas móviles



Realizado por: Edison Geovanny Macas Allauca

Fuente: (BDR, 2021)

Respecto a los servicios de telefonía móvil en el Ecuador, el Ministerio de Telecomunicaciones (2021) informó que cada vez hay más usuarios registrados en la telefonía móvil a nivel nacional; lo que significa que, con el teléfono celular se superaron todas las barreras, más allá de las montañas, de los océanos, del clima, el celular permite estar unidos sin importar la distancia y mantener conversaciones en tiempo real. Además, la tecnología está en constante evolución, y ofrece no solo nuevas versiones de Software destinadas a un mayor rendimiento, sino que da la oportunidad de cambiarlo permanentemente, superando la transmisión de datos, video, fotos y audio.

Por lo tanto, los servicios de telefonía móvil son servicios de telecomunicaciones ofertados por empresas concesionarias, a través de los cuales, las personas pueden contactarse con otras personas mediante un equipo telefónico, ya sea fijo o móvil, independiente del lugar

a donde quiera llamar, estos servicios incluyen el uso de datos móviles, llamadas telefónicas o móviles y los servicios de mensajes cortos o SMS.

2.2.2. Unidad II: El delito de Hostigamiento desde un enfoque jurídico

2.2.2.1. Conducta penalmente relevante del Hostigamiento

Según Cornejo (2015) son penalmente relevantes las acciones u omisiones, siempre y cuando no exista un acto voluntario que este compuesto del elemento interno, que responde al querer, y los efectos concomitantes, así como la manifestación externa, que significa el poner en marcha la planificación con el objeto de lograr la perpetración del ilícito; es decir que, para que una conducta ponga en peligro, o produzca un resultado lesivo, ésta debe estar acompañada por la voluntad y dicha voluntad debe manifestarse como acción u omisión en el mundo exterior, porque si no concurre la voluntad, no hay conducta penalmente relevante; por esta razón, la conducta debe ser descrita sobre la base de los hechos reales que demuestren el peligro o resultado lesivo que pueda causar la acción.

El artículo 23 del Código Orgánico Integral Penal (2022) establece que “Son penalmente relevantes las acciones u omisiones que ponen en peligro o producen resultados lesivos, descriptibles y demostrables” es decir que, para que exista una conducta penalmente relevante debe haber un bien jurídico protegido que se pone en peligro por la acción u omisión del sujeto activo.

Individualmente los actos considerados como hostigamiento pueden tener la apariencia de comportamiento normal; razón por la cual, puede parecer que no constituyen ningún acto penalmente relevante; sin embargo, unidos a otros pueden derivar en un patrón de conducta ilegal. Y es que el hostigamiento se presenta, en principio, desconectado de toda fuerza física, pero resulta objetivamente idóneo, como violencia psicológica, para generar en la víctima y en sus allegados inquietud, desasosiego, temor, miedo, que pueden derivar hasta en deterioro de la salud mental (Cuesta, 2011, pág. 24).

En el caso de la normativa jurídica penal ecuatoriana, el Código Orgánico Integral Penal (2022) ha tipificado como conductas punibles que conforman el delito de Hostigamiento, el buscar cercanía con la víctima, establecer o intentar establecer contacto con la víctima a través de cualquier medio tecnológico o por medio de terceras personas; y, molestar, perturbar o causar

angustia de forma insistente o reiterada a la víctima; razón por la cual, se evidencia que el bien jurídico protegido es la integridad personal.

La integridad personal es considerada como uno de los derechos de libertad reconocido en la Constitución de la República del Ecuador, que doctrinariamente es considerado como un derecho humano fundamental que tiene su origen en el respeto a la vida y sano desarrollo de ésta; debido a que, el ser humano por el hecho de ser tal tiene derecho a mantener y conservar su integridad física, psíquica y moral (Guzmán, 2007); entendiendo que, la integridad física implica la preservación y cuidado de todas las partes del cuerpo, lo que conlleva al estado de salud de las personas; la integridad psíquica es la conservación de todas las habilidades motrices, emocionales, psicológicas e intelectuales; y, la integridad moral hace referencia al derecho de cada ser humano a desarrollar su vida de acuerdo a sus convicciones.

Por lo tanto, la tipificación del delito de hostigamiento tiene por finalidad tratar de proteger uno de los derechos de libertad más importantes del ser humano, como es la integridad personal, sancionando con penas privativas de libertad a las acciones o conductas constantes e insistentes que alteren, molesten, perturben o angustien la tranquilidad de las personas.

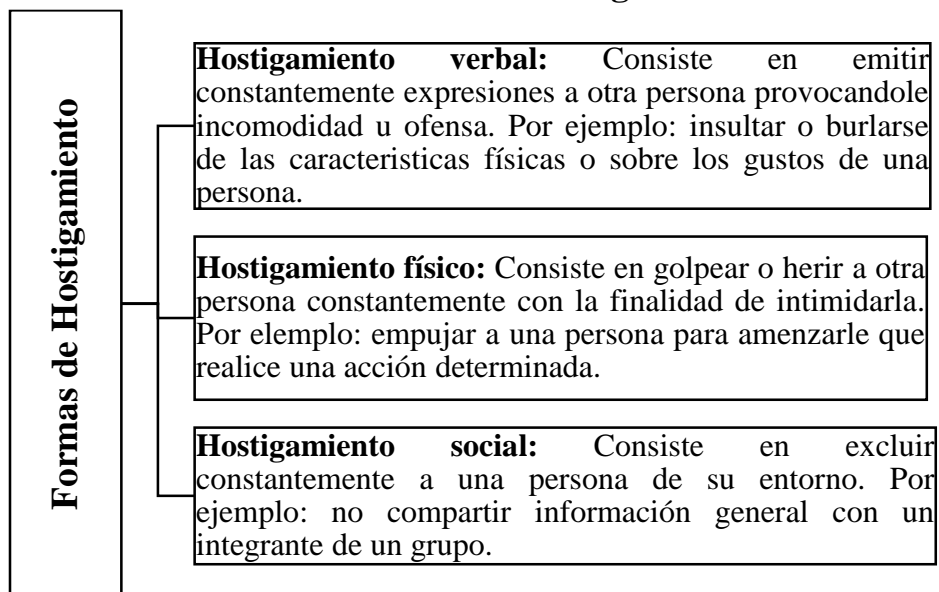
2.2.2.2. Formas de hostigamiento

En la actualidad y debido al avance tecnológico, la principal forma de hostigar a otra persona es a través de medios cibernéticos; debido a que, según informa la web de la Organización de Naciones Unidas, las tres cuartas partes de población juvenil han sido expuestos en algún momento de sus vidas a padecer de violencia cibernética, y se estima que aproximadamente un 73% han sido perjudicados a través de sus redes sociales. Por ejemplo, el envío de mensajes de texto de manera constante con contenido hostigador u ofensivo, la usurpación de identidades a través de la creación de cuentas falsas, videos con contenido difamatorio y desprestigio para la persona, que se hacen circular por diferentes redes sociales, mensajes con contenido sexual de manera permanente (Serrano, 2017, pág. 4).

Lamentablemente, los actos de hostigamiento a lo largo del tiempo pueden generar, ansiedad, depresión, estrés, humillación, inseguridad, y, en el peor de los casos, la muerte. Doctrinariamente se considera que hay tres formas de hostigamiento: verbal, físico y social; sin embargo, el Código Orgánico Integral Penal no sanciona las formas de hostigamiento en general; sino, ciertos actos específicos que atentan contra el derecho a la integridad personal.

Gráfico No. 5

Formas de hostigamiento



Realizado por: Edison Geovanny Macas Allauca

Fuente: (Rovira, 2018)

En el caso de estudio, las formas de hostigamiento de las operadoras telefónicas para ofertar sus servicios, pueden darse a través de distintos medios; por tal razón, se ha promulgado la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Comercio de Datos (2020), que tiene por objeto regular los mensajes de datos, los servicios de certificación, la contratación electrónica y telemática, la prestación de servicios electrónicos, a través de redes de información, incluido el comercio electrónico y la protección a los usuarios de estos sistemas.

Las formas de hostigamiento que son sancionadas en el Ecuador según el Código Orgánico Integral Penal son: molestar, perturbar o angustiar de forma insistente o reiterada la tranquilidad de una persona.

- **Molestar:** Este vocablo se define en causar, originar y ocasionar algún fastidio, molestia, incomodidad, desazón o estorbo a alguien en particular (Definiciona, 2017).
- **Perturbar:** Se trata de un verbo que refiere al hecho de modificar y alterar el orden o la quietud de una cosa o ser (Pérez, 2020).
- **Angustiar:** Causar angustia o aflicción provocando un estado afectivo que implica un cierto malestar psicológico, acompañado por cambios en el organismo (como temblores, taquicardia, sudoración excesiva o falta de aire) (Pérez, 2014).

Aunque el Código Orgánico Integral Penal sancione estas conductas únicamente cuando el sujeto activo de la infracción busque cercanía con la víctima para poder causarle daño a su integridad física o sexual, estos actos también pueden utilizarse para causar daño psicológico a las personas; por ejemplo, a los usuarios y/o consumidores de las empresas telefónicas al momento de ofertan insistentemente la contratación de sus servicios.

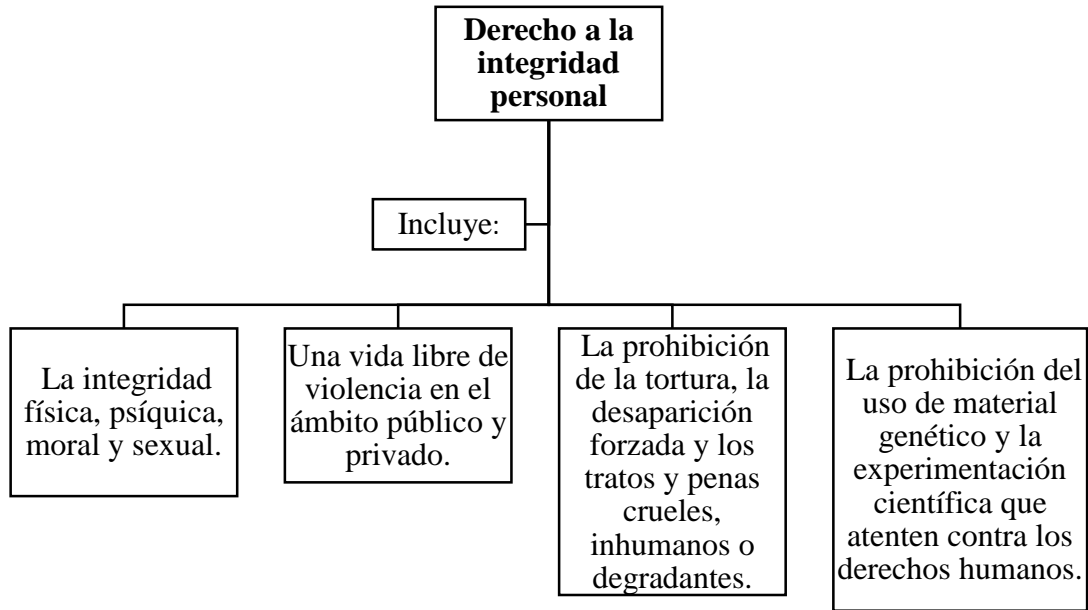
Por lo tanto, las formas de hostigamiento pueden ser verbales, físicas y sociales; sin embargo, para que se configure el delito de hostigamiento deben existir acciones constantes y reiterativas que causen malestar, perturbación y angustia a otra persona; y, aunque en la normativa penal ecuatoriana solo se sancione estas conductas cuando se trate de causar daño a la integridad física o sexual, se está olvidando que el sujeto activo de la infracción puede ser una persona natural o jurídica, encasillándose dentro de las segundas a las empresas, entre las cuales se encuentran las operadoras telefónicas que ofertan constantemente de manera verbal la contratación de sus servicios a los clientes.

2.2.2.3. Bien jurídico protegido por el delito de Hostigamiento

En el Ecuador, los legisladores han decidido tipificar al Hostigamiento como un delito contra la integridad personal; razón por la cual, es evidente que el bien jurídico protegido es el derecho a la integridad personal que se encuentra reconocido en el artículo 66, numeral 3 de la Constitución de la República del Ecuador.

Gráfico No. 6

Elementos del derecho a la integridad personal



Realizado por: Edison Geovanny Macas Allauca

Fuente: (Constitucion de la Republica del Ecuador , 2018)

El derecho a la integridad personal se entiende como un conjunto de condiciones físicas, psíquicas y morales que le permiten al ser humano su existencia, sin sufrir ningún tipo de menoscabo en cualquiera de esas tres dimensiones (Afanador, 2022); entendiendo que, la integridad física se refiere a la plenitud corporal del individuo; razón por la cual, toda persona tiene derecho a ser protegida contra agresiones que puedan afectar o lesionar su cuerpo, sea destruyéndola o causándole dolor físico o daño a su salud; mientras que, la integridad psíquica y moral se concreta en la plenitud de facultades morales, intelectuales y emocionales de las personas; es decir que, la inviolabilidad de la integridad psíquica se relaciona con el derecho a no ser obligado, constreñido o manipulado mentalmente contra su voluntad.

De expuesto se evidencia que el bien jurídico que protege la tipificación del delito de Hostigamiento es el derecho a la integridad personal, que incluye integridad física, psíquica, moral y sexual; sin embargo, conforme lo determinado el artículo 154. 2 del Código Orgánico Integral Penal solo se configura el delito cuando que el sujeto activo de la infracción busque cercanía con la víctima para poder causarle daño a su integridad física o sexual, lo cual crea una gran inseguridad jurídica en cuanto a la integridad psíquica y moral.

Al momento de tipificar el delito, los legisladores olvidan que la integridad personal abarca el cuerpo humano con todos sus componentes, desde las moléculas que forman sus genes hasta su anatomía y apariencia, así como las potencialidades intelectuales y sensoriales, incluidas las que tienen que ver con la capacidad de experimentar dolor físico o padecimiento psicológico o moral (Canosa, 2006, pág. 18).

Es así que, llama la atención que a pesar de que se condiciona la tipicidad del delito de hostigamiento únicamente en los casos que se atente contra la integridad física o sexual, se establezca que el sujeto activo de la infracción pueda ser una persona natural o jurídica; entendiéndose que, una persona jurídica “es una persona ficticia, capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones civiles, y de ser representada judicial y extrajudicialmente que nace de las disposiciones emanadas por la Ley o mediante aprobación por parte del Presidente de la República” (Echeverría, 2020).

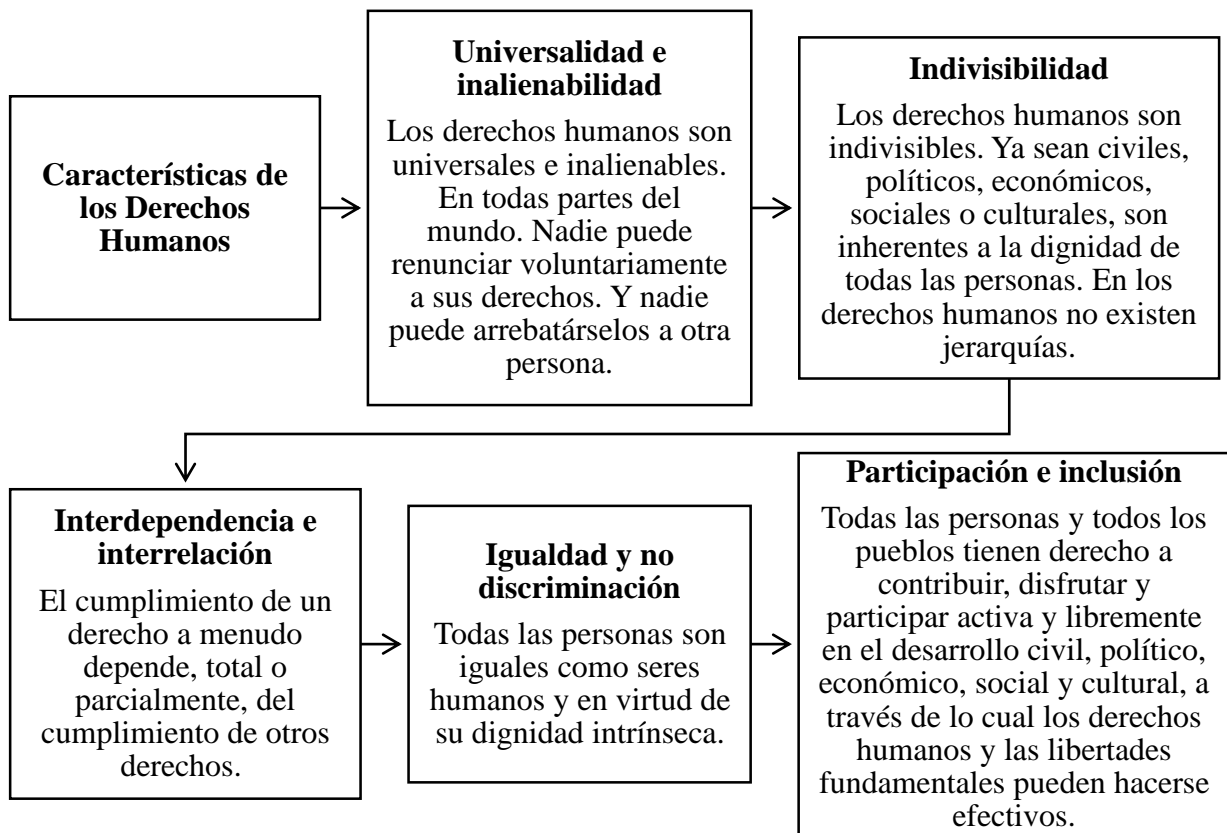
Como se ha analizado anteriormente, las principales personas jurídicas que realizan actos de hostigamiento en contra de las personas son aquellas que ofrecen la contratación de sus servicios, sean financieros, de seguros o de telefonía; razón por la cual, las insistencias y llamadas reiterativas para ofrecer sus productos o servicios atenta contra la integridad psíquica y moral de las personas, lo cual no ha considerado el legislador al momento de tipificar el delito de hostigamiento.

2.2.3. Unidad III: Derecho a la integridad personal

2.2.3.1. La integridad personal como derecho humano

Según la UNICEF (2021) los derechos humanos son normas que reconocen y protegen la dignidad de todos los seres humanos, estos derechos rigen la manera en que los individuos viven en sociedad y se relacionan entre sí, al igual que sus relaciones con el Estado y las obligaciones del Estado hacia ellos; por esta razón, las leyes relativas a los derechos humanos exigen que los gobiernos hagan determinadas cosas y les impide hacer otras.

Gráfico No. 7
Características de los Derechos Humanos



Realizado por: Edison Geovanny Macas Allauca

Fuente: (UNICEF, 2021)

Los seres humanos gozan de varios derechos reconocidos tanto en convenios e instrumentos internacionales, como en la normativa jurídica interna de cada Estado, dentro de estos, se encuentra el derecho a la integridad personal; al respecto, la Corte Interamericana de Derechos Humanos (2019, pág. 17) en el Cuadernillo de Jurisprudencia referente a la Integridad Personal, establece que:

Los derechos a la vida y a la integridad personal revisten un carácter angular en la Convención Interamericana de Derechos Humanos. De conformidad con el artículo 27.2 del referido tratado, esos derechos forman parte del núcleo inderogable, pues se encuentran consagrados como unos de los que no pueden ser suspendidos en casos de guerra, peligro público u otras amenazas a la independencia o seguridad de los Estados Partes.

Asimismo, la Convención Interamericana de Derechos Humanos en su artículo 5 reconoce uno de los valores más fundamentales en una sociedad, que es el derecho a la integridad personal, según el cual toda persona tiene derecho a que se respete su integridad física, psíquica y moral; sin embargo, pese a la existencia en varios instrumentos, convenciones y tratados internacionales de derechos humanos que instan al respeto del derecho a la integridad personal, la realidad en el contexto internacional de naciones demuestra su sistemática violación y negación por parte de un número considerable de Estados (Guzmán, 2007).

Por esta razón, es importante promover el ejercicio de la sensibilización como un método que, en diálogo con los todos los sectores sociales de los Estados, mediado por la comunicación y el intercambio de experiencias, permita tener como punto de partida la identificación de los problemas no resueltos en materia de las expresiones más graves de violación del derecho a la integridad personal (Guzmán, 2007) toda vez que el derecho a la integridad personal no se refiere solamente al aspecto físico y sexual, sino también protege el derecho a la integridad psíquica que es la conservación de todas las habilidades motrices, emocionales, psicológicas e intelectuales, y se relaciona a su vez, con el derecho a no ser obligado, constreñido o manipulado mentalmente contra su voluntad y, la integridad moral que se refiere al derecho de cada ser humano a desarrollar su vida de acuerdo a sus convicciones, que han sido minimizados tanto por los doctrinarios como por los legisladores que crean tipos penales que no salvaguarda totalmente este derecho.

2.2.3.2. Relación del derecho a la integridad personal con el derecho a la intimidad.

El derecho a la integridad personal está ligado íntimamente con el derecho a la vida; sin embargo, la integridad psíquica y moral también forman parte de este derecho, lo cual se relaciona con el derecho a la intimidad que tiene como finalidad proteger todos los aspectos privados de su vida para que no sean conocidos o divulgados por terceros, adquiriendo el estado público (Fiallos, 2020, pág. 23), debido a que la injerencia o la intromisión en aspectos de la vida privada de una persona pueden causar una grave afectación a su integridad psíquica y moral.

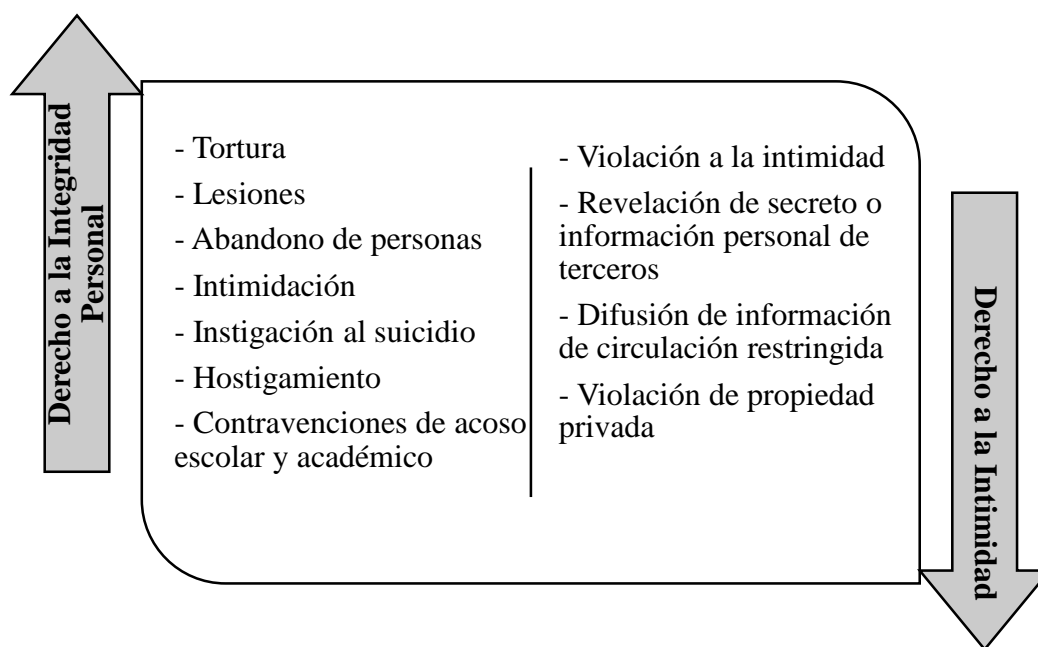
La Constitución de la República del Ecuador, incorpora dentro de los derechos de libertad tanto al derecho a la integridad personal como al derecho a la intimidad personal y familiar; respecto a este último, la Observación General 16, del Comité de Derechos Humanos que desarrolla el artículo 17, del Pacto de Derechos Civiles y Políticos, que reconoce el derecho

a la intimidad establece que los Estados deben adoptar todo tipo de medidas, para proteger la intimidad de las personas de las injerencias ilegales y arbitrarias que provengan de autoridades o de particulares (Fiallos, 2020, pág. 26).

En el Código Orgánico Integral Penal se han tipificado varios delitos para salvaguardar tanto el derecho a la integridad personal como el derecho a la intimidad, puesto que uno de los principales derechos relacionados con el derecho a la vida es el derecho a la integridad personal, ya sea esta física, psíquica, moral y sexual, lo cual supone la garantía de una vida libre de violencia y, además, la prohibición de la tortura, la desaparición forzada y los tratos y penas crueles inhumanos o degradantes.

Gráfico No. 8

Delitos que protegen el derecho a la integridad personal y el derecho a la intimidad



Realizado por: Edison Geovanny Macas Allauca

Fuente: (Código Orgánico Integral Penal, 2022)

Mientras en los delitos contra la integridad personal existe un enfoque a salvaguardar la integridad física y sexual de las personas, en el caso de los delitos contra la intimidad se busca proteger la integridad psíquica, psicológica y moral, evitando intromisiones en la vida privada que pueda provocar detrimento en la salud de las personas.

En el caso de las operadoras telefónicas que a través de sus trabajadores y empleados ofertan la contratación de servicios de telefonía, internet o televisión por cable reiteradamente, especialmente a través de llamadas telefónicas ofreciendo supuestos combos promocionales, se pone en duda el respeto al derecho a la intimidad de las personas; toda vez que, el número telefónico es información privada que no deberían tener acceso otras personas naturales o jurídicas sin el consentimiento previo.

Por lo tanto, el derecho a la integridad personal se relaciona con el derecho a la intimidad no solamente porque ambos son reconocidos como derechos de libertad; sino, porque debido a la extensión de la integridad personal, se protege la integridad psíquica y moral, que puede vulnerarse por el irrespeto al derecho a la intimidad.

2.2.3.3. Reparación integral a la víctima de hostigamiento

La temática de la reparación constituye en gran medida la cristalización y materialización del Sistema Interamericano de Derechos Humanos en los casos con implicaciones generales para subsanar las violaciones de derechos humanos en la región (Calderón, 2013) lo cual ha influido significativamente en los sistemas judiciales de varios Estados.

Gráfico No. 9

Reparación Integral según la Corte Interamericana de Derechos Humanos



Realizado por: Edison Geovanny Macas Allauca

Fuente: (Calderón, 2013)

Respecto a la reparación integral, la Constitución de la República del Ecuador (2008) en su artículo 78 establece que:

Las víctimas de infracciones penales gozarán de protección especial, se les garantizará su no revictimización, particularmente en la obtención y valoración de las pruebas, y se las protegerá de cualquier amenaza u otras formas de intimidación. Se adoptarán mecanismos para una reparación integral que incluirá, sin dilaciones, el conocimiento de la verdad de los hechos y la restitución, indemnización, rehabilitación, garantía de no repetición y satisfacción del derecho violado.

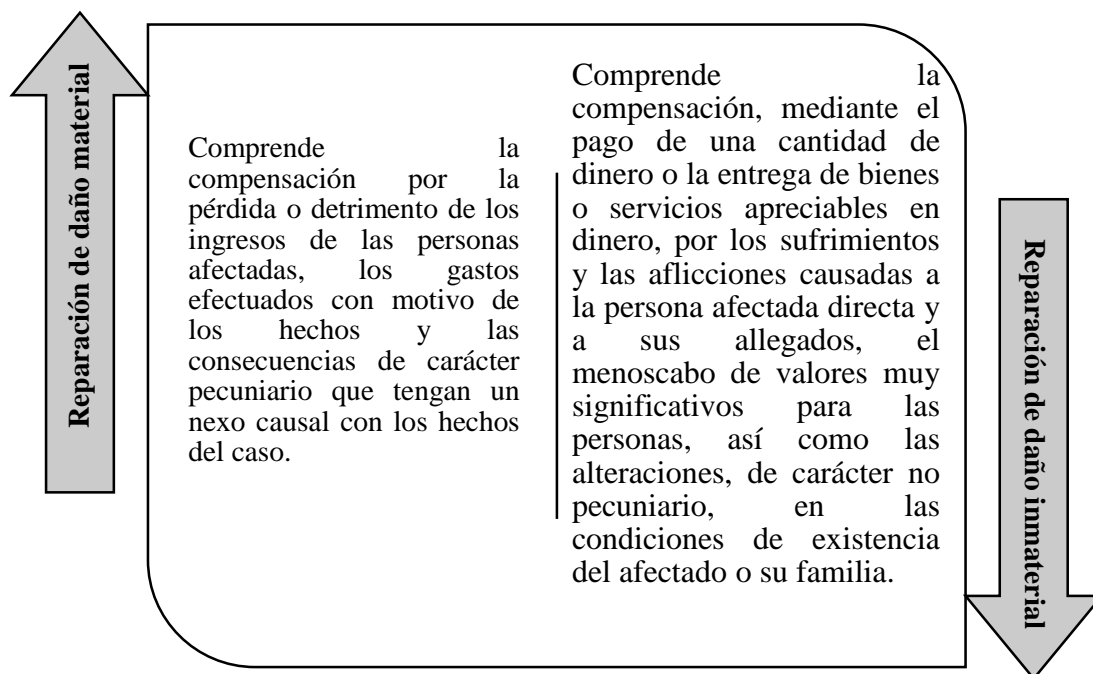
De lo expuesto en la normativa constitucional se deduce que la reparación integral tiene como finalidad el resarcimiento de los daños propiciados por la afectación de un derecho a una persona (Urgilés, 2016) a través de varios mecanismos destinados a compensar los daños causados, que según el Código Orgánico Integral Penal son: la restitución, la rehabilitación, las

indemnizaciones de daños materiales e inmateriales, las medidas de satisfacción simbólicas; y, las garantías de no repetición.

- **La restitución:** Se aplica a casos relacionados con el restablecimiento de la libertad, de la vida familiar, de la ciudadanía o de la nacionalidad, la recuperación del empleo o de la propiedad, así como al restablecimiento de los derechos políticos (Código Orgánico Integral Penal, 2022) es decir, se refiere a la restitución de derechos, bienes y libertades de la víctima.
- **La rehabilitación:** Se orienta a la recuperación de las personas mediante la atención médica y psicológica, así como a garantizar la prestación de servicios jurídicos y sociales necesarios para esos fines (Código Orgánico Integral Penal, 2022) es decir que, debe existir una rehabilitación física, psicológica y social, dependiendo del caso en específico.
- **Las indemnizaciones de daños materiales e inmateriales:** se refieren a la compensación por todo el perjuicio que resulte como consecuencia de una infracción penal y que sea evaluable económicamente (Código Orgánico Integral Penal, 2022), aunque en la normativa penal ecuatoriana no se realiza una distinción sobre el daño material e inmaterial, la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional (2020) en su artículo 18 realiza un análisis respecto a la compensación que comprende tanto el daño material como el inmaterial.

Gráfico No. 10

Indemnizaciones de daños materiales e inmateriales



Realizado por: Edison Geovanny Macas Allauca

Fuente: (Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional, 2020)

- **Las medidas de satisfacción o simbólicas:** Se refieren a la declaración de la decisión judicial de reparar la dignidad, la reputación, la disculpa y el reconocimiento público de los hechos y de las responsabilidades, las conmemoraciones y los homenajes a las víctimas, la enseñanza y la difusión de la verdad histórica (Código Orgánico Integral Penal, 2022); es decir, la realización de actos en beneficio de la dignidad, honor y buen nombre de la víctima.
- **Las garantías de no repetición:** Se orientan a la prevención de infracciones penales y a la creación de condiciones suficientes para evitar la repetición de las mismas (Código Orgánico Integral Penal, 2022) para evitar que se sigan vulnerando los derechos de las personas.

Por lo tanto, las medidas de reparación integral más idóneas que se deben otorgar a las víctimas del delito de Hostigamiento en donde el sujeto activo es una persona jurídica que a través de sus empleados o trabajadores oferta la contratación de servicios de telefonía, son la indemnización del daño inmaterial por los sufrimientos y las aflicciones causadas a la persona afectada directa y el menoscabo de valores muy significativos para las personas, así como también disculpas públicas como medidas de satisfacción, y garantías de no repetición para evitar que otras personas sean hostigadas constantemente por las empresas de telefonía.

2.3. Hipótesis

Los operadores de telefonía si hostigan al consumidor al ofertar sus servicios.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

En este capítulo consta la metodología que se utilizó en el proceso investigativo para estudiar y analizar al objeto de estudio.

3.1. Métodos

En el presente trabajo investigativo se emplearon los métodos jurídico-doctrina, jurídico-analíticos, inductivos y descriptivos.

- **Método jurídico-doctrinal:** Permite analizar las posiciones legales sobre el tema objeto de investigación para obtener conclusiones válidas; en el presente caso, se analizó la normativa jurídica correspondiente a la conducta penalmente relevante del delito de hostigamiento.

- **Método jurídico-analítico:** Facilita la correcta comprensión del alcance y sentido de las normas jurídicas sobre el tema a investigarse y su estudio en función del contexto político, económico y social y en el que se expidieron; en el presente caso, con las reformas que se realizaron al Código Orgánico Integral Penal en el mes de Marzo del año 2022 se incorporaron varias infracciones, dentro de las cuales, se tipificó como delito contra la integridad personal al Hostigamiento; sin embargo, en el tipo penal solo se hace referencia a la integridad física y sexual y no a la psíquica y moral.

- **Método inductivo:** Permite elaborar el proyecto investigativo a partir de la práctica del pensamiento o razonamiento inductivo, caracterizado por ser ampliativo; en el presente caso, se realizó un análisis socio jurídico respecto a la oferta de servicios de telefonía, actos reiterativos e insistentes que se configuran como Hostigamiento, pero que según el tipo penal no pueden ser sancionados porque no atentan contra la integridad física o sexual de las personas.

- **Método Descriptivo:** Permite describir y evaluar las características de una situación particular en uno o más puntos del tiempo, analizando los datos reunidos para descubrir

las variables que están relacionadas entre sí; razón por la cual, con la información recopilada se logró identificar las conductas que configuran el delito de Hostigamiento y el bien jurídico que protege.

3.2. Enfoque de la Investigación

La presente investigación tiene un enfoque mixto.

- **Enfoque Mixto:** Es de enfoque mixto, debido a que la investigación se basó en los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento de investigación.

3.3. Tipo de la investigación

Por los objetivos que se alcanzaron en la ejecución del trabajo investigativo, la investigación es de tipo básica, documental-bibliográfica, de campo y descriptiva.

- **Básica:** Tiene como objetivo el estudio de la normativa legal, con la finalidad de complementar o descubrir nuevas teorías del objeto de estudio.
- **Documental-bibliográfico:** Se caracteriza por la utilización de varios documentos, físicos o virtuales en el proceso investigativo; en el presente caso, para el desarrollo de los aspectos teóricos se utilizaron documentos físicos y, virtuales.
- **De campo:** La investigación es de campo debido a que la recopilación de la información concerniente al objeto de estudio se realizó en la Unidad Judicial Penal con sede en el Cantón Riobamba, en donde se aplicó las encuestas a los administradores de justicia, para conocer criterios legales respecto al problema jurídico planteado.
- **Descriptiva:** Mediante la investigación descriptiva y en base a los resultados obtenidos de la investigación documental bibliográfica y de campo se ha logrado describir las conductas que configuran el delito de Hostigamiento y el bien jurídico protegido.

3.4. Diseño de la investigación

El problema jurídico planteado fue estudiado tal como se da en su contexto; razón por la cual, la investigación es de diseño no experimental.

3.5. Unidad de análisis

La unidad de análisis de la presente investigación se delimita en la Provincia de Chimborazo, cantón Riobamba, a los administradores de justicia de la Unidad Judicial Penal, lugar en donde se recopiló la información necesaria para estudiar al objeto de estudio.

3.6. Población

La población en la presente investigación se encuentra compuesta por 9 Jueces de la Unidad Judicial Penal con sede en el Cantón Riobamba.

POBLACIÓN	NÚMERO
Jueces de la Unidad Judicial Penal del cantón Riobamba	9
Total	9

Elaborado por: Edison Geovanny Macas Allauca

Fuente: Consejo de la Judicatura

3.7. Muestra

La población conforme a los involucrados no es extensa, por tal razón no existe la necesidad de tomar una muestra.

3.8. Técnicas de recolección de datos

Para obtener la información especializada referente al problema jurídico que se investigó, se utilizó la siguiente técnica e instrumento de investigación:

- **Encuesta:** Se aplicó esta técnica de recolección de información, utilizando un cuestionario aplicado a los administradores de justicia de la Unidad Judicial Penal con sede en el Cantón Riobamba.
-

3.9. Instrumentos de investigación

Para recopilar la información se utilizó la guía de encuesta.

3.10. Técnicas de análisis e interpretación de la información

Una vez que se recolectó la información obtenida a través de la aplicación del instrumento de investigación, se procedió al tratamiento de la información utilizando técnicas matemáticas, informáticas y lógicas.

- **Tabulación:** Para la tabulación de la información, se utilizó la técnica matemática de la cuantificación y cualificación que permitió determinar las cualidades de las variables estudiadas, así como la cuantificación en números en porcentajes.
- **Procesamiento de la información:** Para el procesamiento de la información en el que convierten los datos cualitativos en cuantitativos, se utilizaron herramientas tecnológicas logrando relacionar la información de manera proporcional y en porcentajes.
- **Interpretación de resultados y discusión de los mismos:** Para la interpretación y discusión de resultados se empleó las técnicas lógicas que permitieron realizar un análisis de los resultados obtenidos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Cuando se les consultó a los administradores de justicia de la Unidad Judicial Penal con sede en el cantón Riobamba, sobre ¿Conoce usted si el hostigamiento se encuentra tipificado como un delito en el Código Orgánico Integral Penal?, el 100% de los encuestados determinó que si conoce dicha tipificación.

Referente a la pregunta en la cual se les consulta ¿Considera que la tipificación del delito de hostigamiento es un avance jurídico en la normativa penal ecuatoriana?, el 100% de los administradores de justicia de la Unidad Judicial Penal con sede en el cantón Riobamba consideran que si es un avance jurídico en nuestra legislación la tipificación del delito de hostigamiento.

Cuando se les consultó a los administradores de justicia de la Unidad Judicial Penal con sede en el cantón Riobamba, sobre ¿Conoce usted en qué consiste el delito de hostigamiento?, el 100% de los encuestados determinó que si es importante.

Referente a la pregunta en la cual se les consulta ¿Considera usted que el delito de hostigamiento sanciona solamente conductas de carácter sexual?, el 70% de los administradores de justicia de la Unidad Judicial Penal con sede en el cantón Riobamba consideró que este delito se tipificó para proteger la integridad sexual de las personas; mientras que, el 30% consideró que este delito también sanciona otro tipo de conductas.

Referente a la pregunta en la cual se les consulta ¿Considera que el ofrecer servicios telefónicos de forma insistente, debe ser sancionado?, el 70% de los administradores de justicia de la Unidad Judicial Penal con sede en el cantón Riobamba estuvo de acuerdo y el 30% quedó en desacuerdo

Cuando se les consultó a los administradores de justicia de la Unidad Judicial Penal con sede en el cantón Riobamba, sobre ¿Cree usted que el delito de Hostigamiento implica dolo? el 100% de los encuestados indicó que en el delito de Hostigamiento existe dolo.

Referente a la pregunta en la cual se les consulta ¿Considera usted que el delito de hostigamiento atenta contra el derecho a la integridad personal?, el 100% de los encuestados estuvo de acuerdo en que el delito de Hostigamiento tiene por finalidad proteger el derecho a la integridad personal.

Cuando se les consultó a los administradores de justicia de la Unidad Judicial Penal con sede en el cantón Riobamba, sobre ¿Considera usted que el marco jurídico tipificado en el COIP logre prevenir el hostigamiento en el Ecuador?, el 70% de encuestados manifestó sí; mientras que, el 30% determinó que la tipificación de un delito no previene la vulneración de derechos.

4.2. Discusión de resultados

En la primera pregunta, respecto a si los administradores de justicia especializados en materia penal conocían si el Hostigamiento se encuentra tipificado en el Código Orgánico Integral Penal, todos respondieron que sí; debido a que, es un delito que se incorporó dentro de una de las reformas que se realizaron a la normativa penal.

Respecto a la segunda pregunta, todos los administradores de justicia consideraron que la tipificación del delito de hostigamiento se constituye como un avance jurídico en la normativa penal ecuatoriana; debido a que, es una infracción que sanciona conductas que antes se dejaban en la impunidad por el principio de legalidad.

En la tercera pregunta, respecto a si los administradores de justicia especializados en materia penal conocen el delito de Hostigamiento, todos respondieron que sí; debido a que, es un delito nuevo en la normativa jurídica ecuatoriana que se incorporó con las reformas realizadas al Código Orgánico Integral Penal de Marzo del año 2022, y como juzgadores, deben estar pendientes y conocer sobre las actualizaciones jurídicas y doctrinarias.

A pesar de que, en la cuarta pregunta, la mayoría de los administradores de justicia consideran que el delito de hostigamiento solo sanciona conductas d carácter sexual, hay un mínimo porcentaje que cree que sanciona otras conductas, donde se puede encasillar las actuaciones de las operadoras telefónicas al ofertar servicios.

Respecto a la quinta pregunta, la mayoría de los administradores de justicia consideró que las operadoras telefónicas que oferten servicios insistentemente deben ser sancionadas, debido a que se está atentando a la intimidad de las personas, perturbando la tranquilidad de las personas e interrumpiendo sus labores cotidianas.

En la pregunta sexta, todos los administradores de justicia manifestaron que evidentemente, para que se configure el delito de Hostigamiento es necesaria la presencia de dolo en los actos constantes y reiterativos que realiza el sujeto activo en contra de la víctima.

Respecto a la séptima pregunta, todos los administradores de justicia indicaron que el delito de Hostigamiento atenta contra el derecho a la integridad personal que sanciona a quien moleste, perturbe o angustie de forma insistente o reiterada con una pena privativa de libertad de seis meses a un año, existiendo la agravante cuando la víctima sean menores de edad o personas con discapacidad.

Finalmente, respecto a la octava pregunta, los administradores de justicia han manifestado que la tipificación del delito de Hostigamiento no previene totalmente la realización de las conductas que configuran este tipo penal; sin embargo, si coadyuva a que se sancione al agresor y a que la víctima sea reparada integralmente por el daño causado.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES.

- En Marzo del año 2022, se realizaron varias reformas al Código Orgánico Integral Penal, entre las que se tipificó como un nuevo delito contra la integridad personal al Hostigamiento, que es sancionado con una pena privativa de libertad de seis meses a un año y cuando la víctima sea parte de los grupos de atención prioritaria se establece una sanción de uno a tres años de privación de libertad; sin embargo, en el tipo penal solo se configura cuando el sujeto activo de la infracción busque cercanía con la víctima para poder causarle daño a su integridad física o sexual.

- Para que se configure el delito de hostigamiento deben existir acciones constantes y reiterativas que causen malestar, perturbación y angustia a otra persona; y, aunque en la normativa penal ecuatoriana solo se sancione estas conductas cuando se trate de causar daño a la integridad física o sexual, se está olvidando que el sujeto activo de la infracción puede ser una persona natural o jurídica, encasillándose dentro de las segundas a las empresas, entre las cuales se encuentran las operadoras telefónicas que ofertan constantemente de manera verbal e insistentemente la contratación de sus servicios a los clientes.

- En el caso de las operadoras telefónicas que a través de sus trabajadores y empleados ofertan la contratación de servicios de telefonía, internet o televisión por cable reiteradamente, especialmente a través de llamadas telefónicas ofreciendo supuestos combos promocionales, se pone en duda el respeto al derecho a la intimidad de las personas; toda vez que, el número telefónico es información privada que no deberían tener acceso otras personas naturales o jurídicas sin el consentimiento previo; y por ende, se atenta contra su derecho a la integridad psíquica y moral.

RECOMENDACIONES

- Los legisladores deben realizar una reforma al Código Orgánico Integral Penal en la cual, se implementen nuevos tipos penales que protejan al derecho a la integridad personal totalmente y no solo a la integridad física y sexual; toda vez que, la integridad psíquica y moral también forman parte de este derecho libertad que se encuentra reconocido en la Constitución de la República del Ecuador.
- Los legisladores deben realizar una reforma al tipo penal del delito de Hostigamiento; debido a que, si bien, consta que el sujeto activo de la infracción puede ser una persona jurídica, se condicionan las conductas únicamente cuando causen daño a su integridad física o sexual, lo cual limita a que se pueda tomar acciones legales en contra de las operadoras telefónicas que ofertan la contratación de sus servicios insistentemente.
- Una vez que en el Código Orgánico Integral Penal esclarezca el tipo penal del Hostigamiento, se deberían considerar las medidas de reparación idóneas para que las operadoras telefónicas no puedan acceder a la información personal de contacto de los usuarios y/o consumidores y vulneren su derecho a la integridad personal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Afanador, M. (2022). El derecho a la integridad personal. *Reflexión Política*, 93-101.
- BDR. (2021). *¿Cuáles son los tipos de servicios de telecomunicaciones?* Obtenido de <https://bdrinformatica.com/cuales-son-los-tipos-de-servicios-de-telecomunicaciones/>
- Bloomerang. (2021). *Empresas que acosen por teléfono a los usuarios serán sancionadas en Ecuador*. Obtenido de <https://www.bloomberglinea.com/2021/12/02/empresas-que-acosen-por-telefono-a-los-usuarios-seran-sancionadas-en-ecuador/>
- Calderón, J. (2013). *La reparación integral en la Jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos*. Obtenido de <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r33008.pdf>
- Canosa, R. (2006). *El derecho a la integridad personal*. Valladolid: Lex Nova.
- Cornejo, J. (2015). *La teoría del delito en el COIP*. Obtenido de <https://derechoecuador.com/la-teoria-del-delito-en-el-coip-la-conducta/>
- Corte Interamericana de Derechos Humanos. (2019). *Integridad Personal*. Obtenido de <https://www.corteidh.or.cr/sitios/libros/todos/docs/cuadernillo10.pdf>
- Cuesta, J. (2011). *Acoso y Derecho Penal*. Obtenido de <https://www.ehu.es/documents/1736829/2010409/A+81+Acoso+y+derecho+penal.pdf>
- Definiciona. (2017). *Molestar*. Obtenido de <https://definiciona.com/molestar/>
- Echeverría, D. (2020). *Régimen de Personas Jurídicas*. Obtenido de [https://derechoecuador.com/regimen-de-personas-juridicas/#:~:text=Persona%20Jurídica%3A%20Conforme%20lo%20estipula,ser%20representada%20judicial%20y%20extrajudicialmente.»](https://derechoecuador.com/regimen-de-personas-juridicas/#:~:text=Persona%20Jurídica%3A%20Conforme%20lo%20estipula,ser%20representada%20judicial%20y%20extrajudicialmente.)

- El Telégrafo. (2017). *La insistencia de ventas telefónicas genera malestar*. Obtenido de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/septimo/1/la-insistencia-de-ventas-telefonicas-genera-malestar>
- El Universo. (14 de 12 de 2021). *La Asamblea Nacional aprobó ley para evitar cobros indebidos*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/politica/la-asamblea-aprobo-ley-para-evitar-cobros-indebidos-del-sistema-financiero-bancos-y-que-regula-servicios-telefonicos-nota/>
- El Universo. (enero de 2022). *Continúan los inconvenientes en usuarios de CNT por fallas en servicio de internet y telefonía*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/guayaquil/comunidad/continuan-los-inconvenientes-en-usuarios-de-cnt-por-fallas-en-servicio-de-internet-y-telefonía-nota/>
- Fiallos, K. (2020). *La violencia contra la mujer como causal de divorcio y la vulneración del derecho a la intimidad personal y familiar*. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/7457/1/8.TESIS%20KAREN%20FIALLOS%20FREIRE-DER.pdf>
- Guzmán, J. (2007). *El derecho a la integridad personal*. Obtenido de <http://cintras.org/textos/congresodh/elderechoalaintegridadjmg.pdf>
- Lara, M. (2013). *Estudio del Servicio al Cliente en Claro y Movistar*. Obtenido de http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/2044/1/Estudio_%20Servicio_%20Cliente_Movistar_Claro_Murillo_2013.pdf
- Martínez, V. (2019). *Las diferencias entre acoso y hostigamiento sexual*. Obtenido de <https://cuestione.com/nacional/las-diferencias-entre-acoso-y-hostigamiento-sexual/>
- Ministerio de Telecomunicaciones. (2021). *Los servicios de telefonía son más inclusivos en el Ecuador*. Obtenido de <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/telefonía-en-el-ecuador/>

Nacional, A. (2015). *Ley Organica de Telecomunicaciones*. Quito : Editorial y Publicaciones .
Obtenido de Universidad Andina Simon Bolivar:
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/896/1/T0746-MDGT-Yerobi-An%C3%A1lisis%20del%20desarrollo%20del%20mercado%20de.pdf>

Nacional, A. (2018). *Constitucion de la Republica del Ecuador* . Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.

Nacional, A. (2020). *Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Comercio de Datos*.
Quito : Corporación de Estudios y Publicaciones.

Nacional, A. (2020). *Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional*.
Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.

Nacional, A. (2022). *Código Orgánico Integral Penal*. Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.

Nacional, A. (2022). *Ley Organica del Consumidor*. Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.

Navarro, J. (2017). *Definición de Hostigamiento* . Obtenido de
<https://www.definicionabc.com/derecho/hostigamiento.php>

Pérez, J. (2014). *Angustiar*. Obtenido de <https://definicion.de/angustia/>

Pérez, J. (2019). *Definición de Hostigar*. Obtenido de <https://definicion.de/hostigar/>

Pérez, J. (2020). *Perturbación*. Obtenido de <https://definicion.de/perturbacion/>

Perez, N. (2020). *El delito de hostigamiento o stalking*. Obtenido de
https://cincodias.elpais.com/cincodias/2021/07/14/legal/1626271641_896676.html

RAE. (2020). *Hostigamiento*. Obtenido de <https://dle.rae.es/hostigamiento>

Rovira, I. (2018). *Formas de hostigamiento y sus características*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/social/tipos-de-acoso>

Serrano, E. (2017). *El acoso cibernético y el principio de seguridad jurídica*. Obtenido de [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/FJCS-DE-1029%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/FJCS-DE-1029%20(1).pdf)

Telegrafo, E. (2022). *El "Hostigamiento" por teléfono es una práctica que se vuelve común*. Obtenido de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/sociedad/6/acoso-deudas-infractores>

UNICEF. (2021). *¿Qué son los derechos humanos?* Obtenido de <https://www.unicef.org/es/convencion-derechos-nino/que-son-derechos-humanos>

Urgilés, C. (2016). *La reparación integral a favor de las víctimas en el sistema penal ecuatoriano*. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4098/1/TUAEXCOMMDP006-2016.pdf>

ANEXOS



**Universidad Nacional de Chimborazo
Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas
Carrera de Derecho**

Guía de encuesta aplicada a las y los Jueces garantistas de derechos de la Unidad Judicial Penal del cantón Riobamba.

Objetivo: La presente encuesta tiene por objeto recabar información fundamental para la realización del Proyecto de Investigación denominado El delito de hostigamiento y la oferta de servicios telefónicos.

Instrucciones: Marque con una X en el casillero que considere pertinente.

Si presenta alguna duda indíquelo al encuestador para que aclare su pregunta.

CUESTIONARIO

1.- ¿Conoce usted si el hostigamiento se encuentra tipificado como un delito en el Código Orgánico Integral Penal?

SI ()

NO ()

¿Por qué?

2.- ¿Considera que la tipificación del delito de hostigamiento es un avance jurídico en la normativa penal ecuatoriana?

SI ()

NO ()

¿Por qué?

3.- ¿Conoce usted en qué consiste el delito de hostigamiento?

SI ()

NO ()

¿Por qué?

4.- ¿Considera usted que el delito de hostigamiento sanciona solamente conductas de carácter sexual?

SI ()

NO ()

¿Por qué?

5.- ¿Cree usted que el delito de hostigamiento implica dolo?

SI ()

NO ()

¿Por qué?

6.- ¿Considera que el ofrecer servicios telefónicos de forma insistente, debe ser sancionado?

SI ()

NO ()

¿Por qué?

7.- ¿Considera usted que el delito de hostigamiento atenta contra el derecho a la integridad personal?

SI ()

NO ()

¿Por qué?

8.- ¿Considera usted que el marco jurídico tipificado en el COIP logre prevenir el hostigamiento en el Ecuador?

SI ()

NO ()

¿Por qué?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN