



Medios tecnológicos y ciberacoso: Retos psicosociales en el teletrabajo*

Adriana Camacho-Ramírez**

Resumen

El avance del desarrollo tecnológico ha transformado diversos ámbitos, incluido el entorno laboral. Se han popularizado nuevas formas de empleo, como el teletrabajo, que plantea una serie de condiciones que han sido objeto de análisis por parte del ámbito jurídico en los últimos años, con el fin de garantizar condiciones laborales dignas para los trabajadores. Sin embargo, algunos riesgos psicosociales emergentes, como el *ciberacoso*, se convierten en grandes desafíos para las empresas y para los entes jurídicos. Es bajo este contexto que surge la necesidad de llevar a cabo nuevas investigaciones que permitan analizar y reflexionar acerca del impacto que generan las tecnologías emergentes en los trabajadores, y las medidas preventivas para contenerlas. Por medio de una investigación cualitativa descriptiva, se llevó a cabo una revisión de literatura, que en conjunto con los aportes de la autora, pretenden analizar y describir algunos de los retos psicosociales que se enfrentan hoy en día en las organizaciones, en especial bajo modalidades como el teletrabajo. Dentro de las principales conclusiones se evidenció la necesidad de capacitar y regular dentro de cada organización, conforme la necesidad, los parámetros de uso de las herramientas tecnológicas.

Palabras claves: ciberacoso, riesgo psicosocial, tecnología, teletrabajo.

Technological media and cyberbullying: Psychosocial challenges in teleworking

Abstract

The advance of technological development has transformed various areas, including the work environment. New forms of employment have become popular, such as teleworking, which poses a series of conditions that have been the subject of analysis by the legal field in recent years, to ensure decent working conditions for workers. However, some emerging psychosocial risks, such as cyberbullying, become major challenges for companies and legal entities. It is in this context that the need arises to carry out new research to analyze and reflect on the impact generated by emerging technologies on workers, as well as preventive measures to contain them. By means of a descriptive qualitative research, a literature review was carried out, which together with the contributions of the author, intended to analyze and describe some of the psychosocial challenges faced today in organizations, especially under modalities such as teleworking. Within the main conclusions it was evidenced the need to train and regulate within each organization according to the need the parameters of use of technological tools.

Keywords Cyberbullying, psychosocial risk, technology, telework.

Meios tecnológicos e cyberbullying: Desafios psicossociais no teletrabalho

Resumo

O avanço do desenvolvimento tecnológico transformou diversos âmbitos, incluindo o ambiente laboral. Novas formas de emprego, como o teletrabalho, tornaram-se populares e apresentam uma série de condições que têm sido objeto de análise pelo campo jurídico nos últimos anos, com o objetivo de garantir condições de trabalho dignas para os trabalhadores. Contudo, alguns riscos psicossociais emergentes, como o cyberbullying, tornam-se grandes desafios para as empresas e para as entidades jurídicas. É nesse contexto que surge a necessidade de desenvolver novas pesquisas que permitam analisar e refletir sobre o impacto que as tecnologias emergentes geram nos trabalhadores, bem como as medidas preventivas para contê-los. Por meio de uma pesquisa qualitativa descritiva, realizou-se uma revisão de literatura que, juntamente com as contribuições da autora, busca analisar e descrever alguns dos desafios psicossociais enfrentados atualmente nas organizações, especialmente em modalidades como o teletrabalho. Entre as principais conclusões, evidenciou-se a necessidade de capacitar e regulamentar, dentro de cada organização e conforme sua realidade, os parâmetros de uso das ferramentas tecnológicas.

Palavras-chave: cyberbullying, risco psicossocial, tecnologia, teletrabalho.

* Artículo de investigación. Derivado del proyecto "La Parasubordinación en Colombia" registrado en Minciencias

** Doctora en derecho. Profesora de la Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia y miembro del Grupo de Investigación en Derecho Privado de la Facultad de Jurisprudencia de la misma universidad. Correo electrónico: adriana.camacho@urosario.edu.co Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-3178-2255>

Cómo citar este artículo: Camacho-Ramírez, A.(2025). Medios tecnológicos y ciberacoso: Retos psicosociales en el teletrabajo. *Estudios De Derecho*, 82(180), 7-28.

Doi: 10.17533/udea.esde.v82n180a01

Fecha de recepción: 08/06/2024 | **Fecha de aceptación:** 22/08/2025



Medios tecnológicos y *ciberacoso*: Retos psicosociales en el teletrabajo

Introducción

La denominada Industria 4.0 surge en los países como respuesta de política industrial frente a una nueva fase en la revolución de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC). A lo largo de los últimos años el desarrollo ininterrumpido de las nuevas tecnologías ha cambiado de forma constante las industrias, con el desafío de utilizarlas para mantenerse vigentes en un mercado cada vez más exigente y competitivo, impulsado por un modelo capitalista predominante y por la aparición de sistemas “ciberfísicos” que rompen con las fronteras donde la producción, la comercialización y la comunicación se adecuan a logaritmos integrados en la Internet (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2019).

Uno de los ámbitos que ha presentado grandes modificaciones con la cuarta revolución industrial es el laboral, caracterizado por el surgimiento de nuevas formas de entender la subordinación, el tiempo de la jornada, o por ejemplo, las modalidades como el teletrabajo, caracterizado por una prestación del servicio a distancia (elemento geográfico), la utilización de medios tecnológicos y telecomunicaciones para realizar el trabajo (elemento tecnológico) y una actividad que debe ser, al menos parcialmente, independiente del lugar de trabajo (elemento organizativo) (Buirra, 2012).

Según el informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2019a), las nuevas tecnologías están generando conflictos relacionados con las herramientas tecnológicas y su uso en el trabajo. Por ejemplo, la separación entre la vida laboral y privada se difumina cuando se trabaja desde casa, lo que dificulta establecer una clara diferencia entre el tiempo de trabajo y el de descanso. La OIT también alerta sobre otros riesgos psicosociales que representan desafíos tanto para las empresas, entidades gubernamentales como para los trabajadores.

En ese contexto, este artículo tiene por objetivo indicar la relación de los medios tecnológicos, el teletrabajo y el *ciberacoso* como un riesgo psicosocial en el trabajo, mediante el uso de la metodología cualitativa con enfoque dogmático, a través de una revisión literaria que permite la comprensión de las temáticas abordadas. Para desarrollarlo, en un primer apartado se contextualiza al lector frente al teletrabajo como una nueva modalidad de trabajo derivada de los cambios tecnológicos.

Se continúa el discurso analizando el auge de esta modalidad en tiempos de crisis, pero advirtiendo también los riesgos psicosociales que se están generando. Se analiza el fenómeno del *ciberacoso* y las características de este tipo de acoso laboral, y el por qué lo hace tan contundente al momento de hostigar a un trabajador. El siguiente acápite busca explicar las conductas que un empleador puede realizar a un teletrabajador en aras de acosarlo, y finalmente, se describe a la tutela preventiva como el mecanismo más eficaz para evitar este riesgo psicosocial.

1. Teletrabajo: una opción en la era digital

En Colombia, desde el año 2008 se introdujo al ordenamiento jurídico la Ley 1221 de 2008, por medio de la cual “se establecen normas para promover y regular el Teletrabajo y se dictan otras disposiciones”. Fue un claro avance en la forma de ver el trabajo en el país, pues en su momento resultaba una figura completamente extraña.

Es importante señalar que, aunque fue un avance positivo para los trabajadores, los empleadores no mostraban el mismo entusiasmo ante su implementación debido a grandes formalismos para suscribir los contratos, a la carga económica que representaba cumplir con todas las obligaciones relacionadas con la seguridad y salud en el trabajo, y al costo de entregar los elementos necesarios para prestar servicios fuera de la oficina para cada trabajador. Durante muchos años, el teletrabajo fue poco común en Colombia.

Pero esto cambió. Desde el inicio de la crisis sanitaria en marzo de 2020 derivada del COVID-19, ha surgido un notable aumento en la adopción del teletrabajo como una forma de laborar de manera remota, remunerada y bajo supervisión, ya sea desde el hogar o desde cualquier ubicación fuera de las instalaciones empresariales. Este cambio se ha visto impulsado por los avances en la transformación digital y el uso cada vez mayor de tecnologías y telecomunicaciones. Este tipo de trabajo ha dejado de ser una alternativa teórica y una modalidad muy poco practicada por las empresas a nivel mundial, para convertirse en “el más intenso y rápido de todas las transformaciones conocidas en la historia del trabajo” (Cruz Villalón, 2020, p. 406)¹.

1.1. Teletrabajo como estrategia emergente en tiempo de crisis

La cultura laboral centrada en la presencia constante del trabajador en el lugar de trabajo son características comunes en la mentalidad empresarial de

1 Actualmente, esta es la normativa en Colombia frente al teletrabajo y el trabajo a distancia: Teletrabajo (Ley 1221 de 2008); Trabajo en casa (Ley 2088 de 2021) y Trabajo remoto (Ley 2121 de 2021).

muchos países (de las Heras García, 2015). Esto posiblemente ha impedido que la modalidad del teletrabajo se desarrolle de manera similar a la de otras naciones, como sucedió en varios ejemplos del norte de Europa, antes de la llegada del COVID-19.

La evolución de la mencionada pandemia del año 2020 y la necesidad de intentar contener los contagios llevaron a los gobiernos y a las empresas a recomendar el teletrabajo como forma organizativa del empleo durante la crisis para todas las profesiones teletrabajables.

Sin duda, el teletrabajo ha tomado una fuerza increíble como nueva modalidad de prestar el servicio en las organizaciones y se ha destacado como una herramienta crucial durante épocas de crisis debido a su capacidad para mantener la continuidad operativa de las empresas, reducir la propagación de enfermedades al limitar la interacción física, y preservar la salud mental de los empleados al brindarles flexibilidad y seguridad laboral. Además, el teletrabajo contribuye a la disminución del impacto ambiental al disminuir el tráfico y las emisiones de carbono asociadas con los desplazamientos diarios.

Asimismo, brinda la oportunidad de acceder a un talento más diverso y global, ya que no se limita a la ubicación geográfica de una oficina física, lo que puede enriquecer la perspectiva y capacidad creativa de las empresas, además de permitir que en caso de crisis las personas regresen al lugar en donde está su familia nuclear con todos los beneficios de compartir momentos oscuros con quienes se apoya. Además, el teletrabajo puede fomentar un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida personal, al ofrecer mayor autonomía para gestionar el tiempo y las responsabilidades familiares y personales. También se resalta que con el teletrabajo existe la posibilidad de generar horarios flexibles, aumentar la productividad, mejorar la eficiencia de procesos, disminuir costos de desplazamiento, ahorrar el tiempo, entre otros grandes beneficios (Caamaño Rojo, 2010).

El teletrabajo, es el resultado de la flexibilización, globalización y la digitalización que, como megatendencias mundiales han marcado el cambio acelerado en los últimos años. Estos factores han contribuido a que el teletrabajo se convierta en una forma organizativa de trabajo eficaz, con menores costos fijos y mayor flexibilidad en la adaptación de las empresas a las necesidades del mercado (Civit Alaminos y March Merlos, 2000), siendo la gran aliada en época de crisis, bien sea crisis de salud, económica, ambiental, terrorista, social o de cualquier índole.

El teletrabajo demostró ser un instrumento fundamental para mantener la productividad de un país mientras se cuida a sus ciudadanos desde casa en situaciones difíciles. Sin embargo, también en estos tiempos emergen riesgos psicosociales que no son frecuentes en los trabajadores como la ampliación de la jornada laboral, el tecnoestrés, la subordinación diversa, los riesgos a la intromisión en la

privacidad, riesgos laborales específicos a los teletrabajadores y, entre otros, el *ciberacoso*. En efecto, la crisis fue considerada un caldo de cultivo para el acoso laboral a los trabajadores. Lo que se analizará a continuación.

1.2. Crisis, caldo de cultivo para el *ciberacoso*

El *mobbing* o acoso laboral es inaceptable en todo momento y lugar, y debe ser combatido con todas las herramientas que se posean para ello, en especial cuando la modalidad de acoso entraña tanto nivel de violencia, agresividad y daño como lo es el realizado a través de los medios electrónicos. El llamado acoso laboral digital o *ciberacoso*, con sus características distintivas y graves repercusiones para la víctima, las empresas y la sociedad en general, ha aumentado su incidencia con la llegada de la pandemia de COVID-19 en 2020 y el creciente e incluso indiscriminado uso del teletrabajo en varios países (Ministerio de las TIC, 2021). Esto se debe a que, a pesar de que muchos países han regulado el teletrabajo en sus leyes, no siempre quienes realizan teletrabajo están formalmente contratados o bajo las formalidades que las normas exigen.

En pandemia, debido a la falta de contacto físico entre compañeros de trabajo y entre superiores jerárquicos y subalternos, es probable que los acosadores hayan encontrado formas de continuar hostigando, o incluso iniciar el acoso, utilizando vías indirectas como las redes sociales. La ausencia de interacción cara a cara puede haber llevado a que se buscaran maneras de ejercer el acoso con la complicidad silenciosa de los usuarios en línea. Es más sencillo hacerlo a través de estos medios y en forma anónima o suplantando a alguien más, y jugando con la capacidad ilimitada que posee el acosador para reiterar las conductas y difundir cualquier información, veraz o falsa, con poco esfuerzo (Jiménez, 2024).

Se resalta además que, en época de crisis, siempre existirá un ambiente propicio para acosar más fácilmente. Cuando los ánimos están por el suelo, la inseguridad laboral presente, las cifras de desempleo en aumento, entre otras circunstancias, la vulnerabilidad estará decretada. Sin olvidar, además, que el teletrabajo puede conllevar otras circunstancias de cargas y tensiones, como el cuidado del hogar, la educación de los hijos, la convivencia 24 horas con cada miembro de la familia, lo cual debe tenerse en cuenta para analizar la mayor contundencia en cualquier conducta de acoso laboral.

Un último análisis frente a las crisis que puede suscitarse radica en la escasa propensión por quejarse o por denunciar en esos momentos el acoso que la víctima está sufriendo. Al no gozar de una seguridad laboral ni en temas de contratación, ni de salarios, ni jornadas, los trabajadores podrían no aventurarse a exponerse en tiempos de escasez financiera, permitiendo que conductas de acoso laboral permanezcan impunes por miedo a arriesgarse.

2. Acoso laboral y su relación con los medios tecnológicos

La gran potencialidad lesiva del *mobbing* permanece ante los cambios en los comportamientos de los agresores y en los instrumentos empleados para causar precisamente ese daño. Hoy en día existen muchas modalidades de acoso laboral²; sin embargo, ninguna es tan contundente como el denominado *ciberacoso* o acoso laboral ejercido a través de medios tecnológicos, acoso en línea, *mobbing* digital o *mobbing* cibernético, cuya característica fundamental es que los comportamientos dañinos vienen ejercidos a través de los medios tecnológicos.

2.1. Las tecnologías como fuente de riesgo psicosocial emergente

Los riesgos psicosociales son una preocupación emergente en el ámbito laboral. A diferencia de los riesgos físicos o biológicos, su inclusión en la normativa preventiva era mínima hasta tiempos recientes. Inicialmente, los problemas de salud mental derivados del trabajo eran vistos como asuntos médicos o psicológicos. Sin embargo, a partir de los años ochenta, hubo un cambio de perspectiva y se comenzaron a considerar los riesgos psicosociales como parte integral de la política preventiva en las empresas, lo que, a su vez, implica una importante responsabilidad empresarial en la prevención de cualquier tipo de riesgo laboral (Sierra Hernaiz, 2021).

Un riesgo psicosocial, como parte de los riesgos laborales, es todo lo que pueda influir en la salud mental, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo, basado en la percepción y en la experiencia del trabajador (OIT, 1986). La OIT fue la primera entidad en analizar la existencia y dimensión de esta clase de riesgos desde un concepto más holístico de la salud laboral. En este instrumento se incluía la primera lista de los factores de riesgo para la época: sobrecarga en el trabajo, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, problemas en las relaciones laborales y el trabajo por turnos. Esta lista, lamentablemente, aún es muy actual.

Existen también factores de riesgo de reciente aparición y que experimentan cambios importantes en su intensidad. La Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo — European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA)— define el riesgo emergente como aquel riesgo nuevo “que va en aumento”,

2 El acoso laboral es un proceso en evolución, bien sea en efectos que en modos de operar, pues lejos estamos de considerar solamente acoso en el trabajo el maltrato laboral (que básicamente era lo que existía en Colombia antes de la Ley 1010 de 2006) y a las demás modalidades que la ley identifica en el artículo segundo de la Ley 1010 en donde se explica cuáles son las modalidades del acoso laboral: maltrato, persecución, discriminación, entorpecimiento, inequidad y desprotección (Congreso de la República, Ley 1010 de 2006).

y ha identificado diez factores que necesitan un foco profundo de atención. Estos son: los contratos precarios, la globalización, las nuevas formas de contratación laboral, la inseguridad contractual, el envejecimiento de la población trabajadora, la extensión de las jornadas laborales, la intensificación del trabajo, la subcontratación, el trabajo emocional y el conflicto derivado de la conciliación trabajo y familia. Gran parte de estos nuevos factores están causados por la expansión del sector de servicios y el uso de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (EU-OSHA, 2016), elevado a la potencia por la increíble rapidez de esta tecnología que hoy en día incluye la inteligencia artificial, la automatización y todas las tecnologías de la industria 4.0 que impactan en el derecho del trabajo, la seguridad de los trabajadores y la salud laboral.

Todos los factores que se han analizado permiten identificar por la doctrina como principales riesgos psicosociales: el estrés laboral, el acoso laboral y la violencia en el trabajo (Camacho Ramírez, 2020; OIT, 2019b; Sierra Hernaiz, 2021); sin embargo, si se analiza la tecnología como fuente de riesgos psicosociales, se debe tratar específicamente lo que hoy se denomina tecnoestrés (Aragüez Valenzuela, 2017; Jiménez, 2011; Salanova *et al.*, 2013) y *ciberacoso* (Cordova Farfán, 2020; Molina Navarrete, 2019).

A pesar de lo interesante que resulta el estudio y la investigación de estos riesgos específicos en los teletrabajadores, el objetivo del presente documento se centra en el denominado *ciberacoso*. En este sentido, se analizará a continuación la relación que existe entre las TIC y uno de los peores riesgos psicosociales que existen: el acoso laboral.

2.2. Características del acoso a través de los medios tecnológicos

Esta nueva modalidad del acoso laboral o *mobbing* tiene unas características particulares, las cuales no han sido analizadas en muchas investigaciones. Se considera de trascendental importancia reflexionar sobre ellas, porque el *ciberacoso*, como se ha mencionado, es una nueva modalidad de acoso laboral y de las más peligrosas para la dignidad y la salud de cualquier persona.

2.2.1. La violencia

La violencia y el *ciberacoso* han encontrado amplias posibilidades de ir de la mano gracias a la existencia del Internet en casi todos los aspectos de la vida del ser humano y al uso de las redes de la empresa, los recursos y plataformas que se utilizan constantemente o incluso a través de las redes sociales.

La violencia puede volverse imparable debido a la pluralidad de los contextos de participación del Internet. En los medios digitales, la violencia se puede concebir

de forma física, psicológica, sexual, económica, objetual y social; en cada una de estas formas se consolida en una serie de escenarios en los que las víctimas “se ven atacados por grupos o individuos que están manejando ventajosamente el anonimato y la inmediatez de compartir información, además de la comunicación en masa que ofrece la red” (Trujano Ruiz *et al.*, 2009, p. 4).

Según especialistas, la respuesta emocional de las víctimas a la violencia puede incluir conductas como ansiedad, miedo, pesadillas, trastorno de estrés por coacción prolongada, trastornos alimenticios, depresión, baja autoestima, abuso del alcohol, cigarrillos y/o sustancias psicoactivas, suicidios, entre otros (Dollard *et al.*, 2017; Leymann, 1996; Scott & Stradling, 2010). La persona que lo sufre no puede refugiarse en un ambiente de confianza porque, gracias a la interacción con su celular, el menoscabo es invasivo durante las 24 horas, lo que lo convierte en algo más amenazante y peligroso.

La mayoría de las contribuciones nacionales proporcionan evidencia de resultados negativos para la salud en el trabajo asociados con la violencia y el acoso (Parra Castrillón, 2010). Esta característica, que constituye uno de los elementos esenciales del acoso laboral, se vuelve aún más grave e implacable dada la característica que viene consigo por su uso a través de los medios tecnológicos: la contundencia.

2.2.2. La contundencia

Internet trascendió del computador tradicional a los dispositivos móviles, y por ello las personas viajan conectadas y se encuentran en la red en cada momento (Schneider *et al.*, 2014). “Ya no hay espacios de refugio. Con el teléfono inteligente uno lleva a sus enemigos consigo, en el bolsillo” (Kiesel, 2016, párr. 2). Los comportamientos vejatorios por parte de un individuo o un grupo de personas que de manera hostil pretenden dañar a otro, pueden tener contundencia si son realizados a través, por ejemplo, de las redes sociales. Además, lo que diferencia el *ciberacoso* del acoso en la vida real, es que en el primero el lenguaje y la violencia resultan ser más fuertes y agresivos debido a que el acosador o agresor puede realizar dichas conductas dentro del anonimato.

La contundencia también radica en lograr el objetivo de manera más rápida. Se recuerda que los primeros análisis de H. Leymann identificaban la necesidad de que el acoso fuese reiterado y repetitivo. Para el autor, debería ser al menos una vez a la semana por un periodo mínimo de seis meses (Leymann, 1996). Hoy en día se permite un término diverso, ya que la destrucción psicológica varía de persona a persona, pero se puede agregar algo más: el medio utilizado puede ser fundamental para crear esa sensación de vulneración, intimidación y hostigamiento en el trabajo. Actualmente, este proceso puede volverse mucho más rápido y

fácil. Ahora, bastan por lo general tres meses para lograr los mismos catastróficos efectos, ya que el “*ciberacoso* es un concentrado” de acuerdo con la experta en psicología del trabajo Katja Stilz, citada por Kiesel (2016).

De acuerdo y en coherencia con lo planteado por Stilz, el acoso laboral puede durar tres meses, dado el rotundo efecto de ciertas maniobras, como por ejemplo el uso de los medios tecnológicos que multiplica los efectos del *mobbing* al volver pública la humillación, el desprestigio y el maltrato, que en principio era circunscrito a un ámbito privado. Esa efectividad y rapidez la denomina H. Ege como *quick mobbing* (Ege, 2002), quien manifiesta que el proceso de acoso disminuye en ciertos casos a solo tres meses “como una tormenta de verano, breve y violenta, que se salta los preliminares y explota inmediatamente con toda su fuerza” (p. x).

Esa contundencia o nivel de violencia y el acoso de los trabajadores en un país, puede depender del nivel de conciencia de lo que se considera como un comportamiento violento en el lugar de trabajo. Algunos autores “también explican las diferencias en el nivel de prevalencia entre los países con diferentes actitudes socioculturales, por ejemplo, el grado de tolerancia sobre lo que es una ofensa a la dignidad de una persona” (Eurofound, 2016). Se tiene la creencia de que hoy en día y utilizando las herramientas tecnológicas, independientemente de la tolerancia mencionada, se han acortado en gran medida los tiempos necesarios para causar el objetivo del acoso laboral y con él todas sus consecuencias, efectos y daños.

2.2.3. La repetición

Los comportamientos de acoso no son un incidente aislado. La repetición es la clave del acoso en línea. Un ataque en línea aislado, aun cuando pueda estresar, no puede ser definido como acoso cibernético. El propósito es aterrorizar a la víctima, haciéndola sentir en todo momento o mejor, en cualquier momento, atacada por las redes sociales, a su red de amigos o de compañeros o a su correo electrónico (por ejemplo, enviando una y otra vez mensajes ofensivos o descalificadores profesionalmente). Si la víctima entra en paranoia mucho mejor.

Ahora bien, precisamente por las cualidades especiales de esta modalidad, la repetición podría resultar en algunos casos no necesaria para configurar la figura del *ciberacoso*. La repetición no necesariamente se refiere a la cantidad de veces que se realicen diversos comportamientos. A veces un solo hecho puede ser observado por otros cibernautas, que así multiplican el daño infligido con su atención al mismo, o al divulgarlo a terceras partes (del Barrio, 2013). En este caso, la repetición se refiere a la “viralización” del mensaje, video o del contenido.

2.2.4. El uso de medios electrónicos

El uso de medios electrónicos es un requisito determinante del *ciberacoso*, ya que es precisamente esa herramienta que se necesita para constituir la figura. Así, la violencia o agresión puede suceder en cualquier momento y en cualquier lugar pues ya no está circunscrita a un horario determinado (el de la jornada laboral) ni a un espacio específico (pues está en las redes). Además porque muchos teletrabajadores ya no acuden físicamente a las oficinas o a la empresa, sino que trabajan desde cualquier lugar del mundo.

Uno de los grandes exponentes contemporáneos de las teorías sobre moobing, Gimeno Lahoz (2005), afirmaba que precisamente el hecho de que la presión laboral se realice en el lugar de trabajo obedece a que por fuera de la empresa la persona tiene una mayor libertad de reacción y de elusión, como si fuera un respiro para él o ella. Pero esto no ocurre con el *ciberacoso*. La contundencia que explicábamos antes radica también en esto, en la dificultad de desconectarse por no llamarlo completa imposibilidad, ya que los canales de comunicación siempre están abiertos. El ataque a través de medios electrónicos no solo intensifica la posibilidad de agredir sin ser visto o identificable, sino que sabiendo que la forma usada será observada por una gran cantidad de personas y en innumerables ocasiones o número de veces, creará en la psiquis de la víctima esa sensación de extrema indefensión.

2.2.5. La existencia de una finalidad específica

Esta característica no es única para la modalidad del acoso laboral a través de los medios tecnológicos, sino para todas las modalidades existentes. El acoso laboral no se configura con cualquier comportamiento, sino con varias conductas agresivas que cuenten con una finalidad específica, a manera de ejemplo: obtener la renuncia forzada del acosado, o buscar una situación propicia para lograr su posterior despido, consiguiendo la abstención de la defensa jurídica, o simplemente causar voluntariamente daño físico, psíquico o a la salud de la víctima (Camacho Ramírez, 2018). El acoso laboral siempre tendrá una finalidad, esta puede ser variada (así como los comportamientos) y “siempre será destructiva” (Ege, 1996, p. 11), lo que les proporciona el verdadero valor a las conductas abusivas, malintencionadas, dolosas y crueles.

Es importante dejar claro que, si no existe ese objetivo de la finalidad dañina en las conductas, no se podría constituir acoso, sino otro tipo de riesgo, como por ejemplo el conflicto laboral o un acto aislado de discriminación. Estos casos deberán ser tratados en los comités laborales correspondientes para solucionarse, pues son caldo de cultivo para riesgos psicosociales más complejos como lo sería el mismo acoso laboral.

2.2.6. El desequilibrio de poder

Aunque exista una posición dominante de alguno de ellos frente al otro, como por ejemplo la que existe entre un jefe y un subalterno, la relación y los roles están entablados y de alguna manera se encuentra una simetría en las agresiones. Pero cuando se involucran terceros en la agresión, como son los espectadores cibernéticos y/o se hace uso del anonimato del agresor, es más difícil de establecer esos roles, disminuyendo el equilibrio de esa relación que ya muchas veces no está equilibrada.

El solo hecho de tener el control de accionar en cualquier momento de las 24 horas del día una agresión, le da un control al agresor que pocas modalidades de acoso otorgan. Ese poder de las acciones desequilibra el poder de la relación y hace mucho más vulnerable a la víctima de acoso laboral, quien, adicionalmente, percibe el desequilibrio, no sabiendo quién lo está agrediendo directamente. Sobre este punto tan importante se puede acudir a la investigación de Carmen del Barrio, quien indica que un criterio útil para identificar el desequilibrio peculiar al *ciberacoso* puede ser la mayor habilidad en tecnologías de la información de quien perpetra la agresión frente a la víctima. Si bien algunas acciones de abusos en la red pueden ser más sencillas, p.ej. enviar un mensaje de texto ofensivo, otras requieren otros cibernautas, que así multiplican el daño infligido con su atención al mismo, o al divulgarlo a terceras partes, como también ocurre al suplantar la identidad de alguien creando una página web denigratoria. El desequilibrio de poder es más fácil de establecer. Mientras en un intercambio de textos insultantes (o vídeos) entre dos personas no sería *ciberacoso* porque existe una simetría en las agresiones, cuando alguien implica a terceras personas en sus ataques a una víctima si hay una posición desigual que no puede desconocerse (del Barrio, 2013, p. 26).

Ahora bien, las características del *ciberacoso* apenas mencionadas son particularidades del acoso que puede sufrir cualquier persona, no necesariamente trabajadora. Pero acaso, además de esta modalidad contundente y talmente agresiva que daña más efectiva y rápidamente que cualquier otra forma de acosar, ¿los teletrabajadores cuentan con riesgos propios y directos?

3. Conductas de acoso que ponen en riesgo el teletrabajo y al teletrabajador

Es fundamental identificar de qué manera un trabajador puede estar sufriendo *ciberacoso* laboral por parte de su empleador. Esto puede manifestarse a través de diversas situaciones, como, por ejemplo, cuando el patrono exige al trabajador laborar en horarios excesivos en comparación con la jornada establecida, o cuando

realiza cambios sorpresivos en el turno laboral y demanda trabajar en días festivos sin fundamentos objetivos. Estas prácticas podrían ser consideradas como *ciberacoso* laboral patronal (Robles Zambrano *et al.*, 2021).

De otra parte, obligar al trabajador a contestar mensajes, llamadas o videollamadas fuera de la jornada laboral legal vulnera sus derechos y también puede ser considerado como *ciberacoso*. Convocar a reuniones por videollamada después de finalizar la jornada laboral o antes de iniciarla, así como exigir encender la cámara sin un propósito definido o pedir la ubicación o enviar la geolocalización del empleado, también vulnera el derecho a la intimidad establecido en la legislación y podría ser un comportamiento de acoso.

En efecto, es obligación de los empleadores respetar el periodo de los fines de semana y días de descanso de sus trabajadores, por lo cual debe evitar requerir tareas o entregables, ni siquiera cuando es “solo” para avisarle lo que espera que durante la próxima jornada laboral le entregue. El hecho de comunicarse con el trabajador por fuera del horario sea por mensajes de texto, llamadas o correos electrónicos, invade la vida privada y familiar, y vulnera el derecho al descanso de cualquier persona. Esto es lo que se ha conocido como la “desconexión laboral”, y en Colombia se necesitó la expedición de la Ley 2191 de 2022 para regular la desconexión en las diferentes modalidades de trabajo, incluyendo el teletrabajo. La misma ley en su artículo 4, parágrafo segundo, manifiesta expresamente que puede ser acoso laboral si de manera persistente y demostrable, el empleador tiene contacto laboral con sus trabajadores por fuera de la jornada de trabajo, en vacaciones o durante los descansos de estos (Congreso de Colombia, Ley 2191 de 2022).

La determinación de la jornada y de los horarios es difícil para los teletrabajadores, ya que finalmente la persona es quien decide organizar su día y basta cumplir con el servicio independientemente de en qué momento lo hace, pero, además, porque la misma ley del teletrabajo así lo determinaba en el artículo 6, numeral 1 donde establecía “a los teletrabajadores, dada la naturaleza especial de sus labores no les serán aplicables las disposiciones sobre jornada de trabajo, horas extraordinarias y trabajo nocturno” (Congreso de la República, Ley 1221 de 2008). Debido a las excesivas cargas de trabajo y de los abusos frente al tema, la Corte Constitucional colombiana se pronunció en el año 2021 declarando que no puede ser entendido en ninguna circunstancia como un precepto que aumenta la jornada laboral semanal definida en la ley o que excluye la existencia de un tope en el tiempo de ejecución de las actividades contratadas:

Puesto que una aproximación en ese sentido está claramente proscrita por la Carta, por lo que, en estricto sentido, la norma en mención no desmejora los derechos sociales de los trabajadores, ya que la jornada máxima semanal sigue siendo la misma, solo que, sobre la base

de la flexibilidad en los horarios para la prestación del servicio por priorizar los resultados y dada la ausencia de un control físico directo sobre la actividad, se admite que se trata de una relación especial cuya jornada máxima se distribuye por el acuerdo entre las partes [...]. De esta manera, al no estar sometido a una presencia física en un lugar de trabajo, el teletrabajador se somete a unas condiciones especiales de prestación del servicio, en las que priman las metas, los resultados y la ejecución de lo contratado, a partir del uso de tecnologías que brindan dicha flexibilidad, la cual se traslada a la fijación de los días y horarios de prestación del servicio, siempre sobre la base del límite de la jornada máxima legal de 48 horas o de cualquier otra que se fije por el legislador. (Corte Constitucional, Sentencia C-103 de 2021)

Otro factor de riesgo psicosocial en el contexto del teletrabajo es la experiencia subjetiva de ansiedad y el sentirse presionado a responder a demandas laborales excesivas conocido como *telepresión* (Pinto y Muñoz, 2020). Las tecnologías y los distintos canales de comunicación permiten tener distintas conversaciones al tiempo y estar atendiendo distintos frentes a la vez, lo cual por ejemplo no sucede en la presencialidad en donde si una persona está en una reunión, por ejemplo, la comunidad lo sabe. Así que la falta de claridad por parte del empleador sobre las expectativas del trabajo puede ser una conducta de acoso, potenciada por la dificultad de algunos trabajadores para poner límites razonables para trabajar desde casa. Por ello, una de las labores fundamentales de las organizaciones y en particular del área de recursos humanos, “es velar por el balance entre la productividad de la empresa y el bienestar de las personas, balance que parece ser especialmente difícil de alcanzar en el contexto del teletrabajo” (Pinto y Muñoz, 2020, p. 2).

Otra conducta del empleador que puede ser considerada acoso puede ser la falta de provisión de las herramientas necesarias para desempeñar el trabajo, como una silla adecuada, escritorio o acceso a Internet, y por supuesto, el computador, el software, pasaportes y claves de acceso, etc. Y es que puede ser una estrategia del *ciberacoso* laboral, pues el trabajador, suele sentirse más ansioso cumpliendo su jornada laboral desde casa con sus propios recursos, lo que además de generar estrés, ocasiona más desgaste de tipo físico. Entregar todas las herramientas necesarias permite el cumplimiento de las tareas y alivia el estrés, que como se ha visto, es otro riesgo psicosocial muy importante y muchas veces la antesala del acoso o *ciberacoso* en este caso.

Un último análisis se refleja en el hecho de que las tecnologías están sujetas a cambios continuos que impactan tanto a usuarios como a la sociedad en general. La velocidad con la que surgen nuevas tecnologías y aplicaciones, así como la corta vida útil y la rápida obsolescencia de los productos tecnológicos, plantean desafíos significativos. Además, la complejidad del funcionamiento de estos dispositivos

para aquellas personas sin formación técnica genera barreras en su adopción y uso efectivo. Los usuarios se ven obligados a mantenerse en constante proceso de aprendizaje para asimilar las innovaciones, lo que puede resultar abrumador. Este panorama dinámico y desafiante evidencia la necesidad de una adaptación continua y la rápida evolución tecnológica es otro factor de riesgo psicosocial para el teletrabajador, que puede ser utilizado como estrategia por parte del jefe para realizar conductas de acoso, como por ejemplo, no dando capacitaciones ni permitiendo un tiempo de adaptación.

Estos son ejemplos, tal vez los más frecuentes que se han observado en los últimos años frente a comportamientos que pueden ser considerados acoso laboral en temas de teletrabajo o trabajo a distancia en general; sin embargo, es fundamental que se enfatice que cualquier modalidad de acoso debe ser probada y que es necesaria la reiteración de las conductas. La reiteración del comportamiento agresivo pone de manifiesto una suerte de persecución hacia la víctima. Por tanto, la definición de “acosar” implica la idea de que se trata de comportamientos que se repiten en el tiempo, que son sistemáticos y frecuentes, excluyendo acciones aisladas o esporádicas. Esto muestra una clara diferencia con el acoso sexual, el cual puede configurarse a través de una sola conducta del agresor (Caamaño Rojo y Ugarte Cataldo, 2014).

Por supuesto que el elemento de la frecuencia en las conductas existe para diferenciar el acoso laboral de otras figuras como el conflicto, el abuso de poder, el incumplimiento contractual, entre otras posibilidades, pero se considera que no puede perderse de vista la garantía de los derechos fundamentales del trabajador y su trabajo decente. Por eso existen legislaciones en las que este elemento de reiteración de la agresión se flexibiliza, como es el caso colombiano que en su ordenamiento establece:

Excepcionalmente un solo acto hostil bastará para acreditar el acoso laboral. La autoridad competente apreciará tal circunstancia, según la gravedad de la conducta denunciada y su capacidad de ofender por sí sola la dignidad humana, la vida e integridad física, la libertad sexual y demás derechos fundamentales. (Congreso de la República, Ley 1010 de 2006, art. 7)

También se puede encontrar esta priorización en el Convenio 190 de la OIT, que en su artículo primero manifiesta “la expresión «violencia y acoso» en el mundo del trabajo designa un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida” (OIT, 2019b), siempre y cuando esa o esas conductas indignantes tengan por objeto causar un daño al trabajador sea en su ámbito físico, psicológico, sexual o económico.

4. Posibles medidas preventivas. Esencial la tutela interna

Hay que recordar que, aunque el *ciberacoso* es una nueva modalidad del acoso laboral, y que este último solo recientemente se estudia, no es una nueva figura o un problema reciente de la humanidad; es decir, dicho flagelo existe en el mundo y puede ser tan antiguo como el propio trabajo, a pesar de que sus investigaciones específicas inician en el año 1990 con los estudios de H. Leymann, en términos de acoso laboral o también denominado *moobing*, acoso moral (Correa Carrasco, 2006; Hirigoyen, 1999; Mangarelli, 2008), presión laboral tendenciosa (Gimeno, 2008) y acoso psicológico en el trabajo (Piñuel, 2001), entre otros conceptos.

Esa figura, ese problema y flagelo que afecta a millones de trabajadores es lo que debe combatirse, independientemente de la modalidad con la que se ejerzan las conductas hostigadoras. Cada forma de ejercer acoso tiene sus características particulares, pero todas tienen en común el objetivo de destruir, y es eso, lo que se considera el mayor y más grave riesgo psicosocial que pueda existir en un ambiente de trabajo, lo que debe ser prevenido, controlado, sancionado en caso de que ocurra, supervisado en sus diversos procesos y con el tiempo, erradicado en lo posible de todos los trabajos.

Para ello resulta de trascendental importancia la concertación de protocolos antiacoso y de tutelas que vayan más allá de la jurídica, que resulten concertadas entre trabajadores y empleadores y que se puedan realizar de una manera fácil dentro de cada panorama individual de las empresas. Resultaría inadecuado, desde el punto de vista de esta investigación, iniciar a redactar normas parlamentarias o de tipo administrativo que regularicen la particularidad de la modalidad del *ciberacoso* y de las demás modalidades de acoso, puesto que se pierde el faro a donde debe dirigirse: eliminar el acoso laboral y la violencia en las empresas.

Podría parecer una quimera, pues no es nada sencillo este objetivo, en especial en culturas eminentemente marcadas por desigualdad, machismo e inequidades como la colombiana y en donde pocas personas conocen el significado de trabajo decente. Sin embargo, esa debe ser la directiva, erradicar el flagelo del acoso, porque si este cae, las demás fichas caerán como el *ciberacoso*, el maltrato laboral, el acoso sexual laboral, la desprotección, el acoso por razón de sexo, la discriminación laboral, la inequidad, el acoso maternal, entre muchas otras modalidades. Importante es por supuesto investigar y hacer seguimiento a esas conductas, pero no convertirlas en figuras aisladas sino en partes de un todo.

Mientras se logra el objetivo final de erradicación del acoso laboral se debe poner en práctica una buena tutela preventiva en cada unidad productiva, pero también desde el vértice, con mensajes claros institucionales del Estado. Campañas informativas, capacitaciones para las partes sociales, divulgación de la problemá-

tica, de las cifras, de los avances si existieran, todo haría parte de esta tutela que intente no volver crónica una situación que ya de por sí resulta gravísima, como todo lo que pueda perjudicar la dignidad de cualquier persona.

Se reitera que en este proceso los empresarios tienen un rol fundamental activando protocolos antiacoso, sancionando esas conductas en su empresa, reparando a las víctimas que escaparon de la obligación de protección que este tiene con todos sus trabajadores y en general, realizar todo lo que esté a su alcance para minimizar riesgos que puedan presentarse en su compañía. Hay que aclarar que no se puede dejar solo a los empleadores en el rol de tutela necesario (e igual para la tutela sancionatoria y reparadora), pues deben participar activamente los mismos trabajadores, sindicatos, administradoras de riesgos laborales, así como el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo.

Se insiste en la importancia fundamental que tiene la negociación colectiva en estas acciones preventivas, para que los representantes de la empresa y de los trabajadores trabajen en conjunto con el fin prever, analizar y acordar el procedimiento *ad hoc* que en cada empresa es distinto y acorde al panorama independiente y especial de cada uno. No habiendo intereses encontrados que puedan ser compensados, sino un interés común y general, tal negociación o concertación seguramente será cooperada. Un ejemplo a nivel mundial se encuentra en España, con el interesante caso de Telefónica³. En efecto, gracias a la concertación, podrá, además, disminuirse el uso de la vía judicial para resolver conflictos de esta índole y resultará algo positivo como comunidad y redundará en el beneficio más importante para una persona acosada: que inminentemente el acoso termine y estar tranquilo.

Conclusiones

La tecnología sin duda ha incursionado en todas las actividades humanas, y en materia del derecho del trabajo, ha creado estructuras productivas flexibles, ha modificado las relaciones laborales, inclusive llegando a cuestionar conceptos clásicos del área, como la subordinación, la jornada y la prestación personal del servicio. Se necesita, dentro de estas nuevas dinámicas, proteger la reciente modalidad del teletrabajo, entendiendo sus desafíos, los nuevos riesgos psicosociales y los factores que coadyuvan los mismos riesgos.

3 Es el caso de la empresa Telefónica, compañía de telecomunicaciones de origen español con presencia a nivel global, que se sitúa como la cuarta empresa más relevante en el sector de las telecomunicaciones en Europa y la decimotercera a nivel mundial. Por su objeto social, tanto el teletrabajo como la desconexión laboral y el ciberacoso son temas cruciales que han logrado concertar con sus trabajadores (Boletín Oficial del Estado, núm 209, de 1 de septiembre de 2021).

El *mobbing* o acoso laboral es un riesgo psicosocial inaceptable en todo momento y lugar, y debe ser combatido con todas las herramientas que se posean para ello, en especial cuando la modalidad de acoso entraña tanto nivel de violencia, agresividad y daño como lo es el realizado a través de medios electrónicos. El teletrabajo, una modalidad cada vez más empleada por los trabajadores debido a sus numerosos aspectos positivos, ha experimentado un incremento en su adopción desde el inicio de la pandemia de COVID-19. Esta situación, a su vez, ha generado diversas investigaciones sobre el ciberacoso, una forma reciente de acoso laboral que se vale del uso de Internet y las redes sociales, en donde precisamente se utilizan los medios tecnológicos para vulnerar los derechos de las personas, humillarlas, hostigarlas y maltratarlas, con características como la violencia, contundencia y repetición.

La víctima no tendrá escapatoria ni descanso, pues esas conductas no quedan circunscritas en los muros de la empresa o al horario de trabajo. Por el contrario, teniendo su *smartphone* en el bolsillo estará con el enemigo en todo momento, lo cual lo convierte en un modo de acosar altamente eficaz y le da una contundencia al daño con la que otras modalidades de acoso laboral no cuentan. En efecto, se ha hablado de un *quick mobbing*; es decir, que el tiempo de repetición de las conductas en el *ciberacoso* es mucho menor que el normal para causar ese miedo, intimidación, terror y angustia en las víctimas, o incluso se podría constituir solo con una conducta, por ejemplo, con una sola publicación altamente denigrante.

El impacto o contundencia del acoso a través de medios digitales es también mayor por el carácter duradero de lo publicado, bien sea texto, fotos, videos o el medio empleado. De igual manera, se debe resaltar que el anonimato con el cual generalmente se asocia el *ciberacoso* otorga un desequilibrio de poder en la relación que exista entre víctima y victimario, y también crea, muchas veces, en el agresor la tendencia a intensificar sus ataques por no estar dando la cara o no haber sido identificado o detectado.

Con todas estas características peculiares resulta fundamental continuar investigando sobre este flagelo, ya que su uso cada vez más frecuente, resulta peligroso para la sociedad en general y no solo para las posibles víctimas de *ciberacoso*, que puede ser cualquiera. El papel de las empresas y empleadores resulta fundamental. Es pertinente que los empleadores promuevan el respeto mutuo en todos los espacios que se comparten, de tal forma que ello trascienda de la interacción física al mundo tecnológico. De igual forma, un ambiente de cercanía y comunicación constante con los trabajadores promueve la confianza necesaria para que las víctimas de esta nueva modalidad reporten su situación y se puedan tomar cartas en el asunto.

Se considera que más allá de legislar normativas particulares que describan y sancionen estas conductas, se utilicen los convenios colectivos como fuentes

normativas que otorgan especial atención a prácticas internas y hechas a propósito para empresas de diferentes sectores que implementen tutelas preventivas y correctivas eficaces y rápidas para sus teletrabajadores o para cualquier trabajador que pueda ser víctima de esta forma de acoso laboral. En tales convenios o en los protocolos que se realicen debe tenerse en cuenta la desconexión digital, la desconexión de los geolocalizadores y la protección de datos, que garanticen no solo una importante confidencialidad y protección a la vida privada, sino también un entorno laboral libre de violencia y acoso en el trabajo.

Por último, en Colombia se han legislado los temas de acoso y teletrabajo; sin embargo, se recurre a diferentes prácticas para prevenir el ciberacoso, especialmente a través de protocolos internos o convenios colectivos de trabajo. Es importante destacar que, debido a la complejidad de regular las dinámicas digitales, dada su flexibilidad y constante cambio, resultaría prácticamente imposible establecer regulaciones a través de una ley rígida. En cambio, son los propios sectores los que, en atención a sus dinámicas y con la comprensión de los riesgos asociados a las nuevas tecnologías, deben proponer estrategias de autorregulación que permitan mediar y proteger a sus trabajadores.

Referencias bibliográficas

- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo -EU-OSHA. (2016). *Informe anual 2016*. <https://osha.europa.eu/es/publications/annual-report-2016>
- Aragüez Valenzuela, L. D. (2017). El impacto de las tecnologías de la información y de la comunicación en la salud de los trabajadores: el tecnoestrés. *E-Revista Internacional de la Protección Social*, 2(2), 169-190. <https://doi.org/10.12795/e-RIPS.2017.i02.12>
- Buira, J. (2012). *El teletrabajo: entre mito y realidad*. Barcelona: Editorial UOC.
- Camacho Ramírez, A. (2018). *Acoso laboral o mobbing*. Bogotá: Editorial Universidad del Rosario.
- Camacho Ramírez, A. (2020) Riesgos psicosociales y género. En J. Morad Acero (coord.), *El trabajo y las mujeres. Una lectura desde el género al Derecho Laboral en Colombia* (pp. 205-225). Bogotá y Valencia: Pontificia Universidad Javeriana; Tirant lo Blanch.
- Caamaño Rojo, E. (2010). El teletrabajo como una alternativa para promover y facilitar la conciliación de responsabilidades laborales y familiares. *Revista de derecho (Valparaíso)*, (35), 79-105. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-68512010000200003>

- Caamaño Rojo, E. y Ugarte Cataldo, J. L. (2014). Work harassment: defense and proof of damage to basic rights. *Ius et Praxis*, 20(1), 67-90. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-00122014000100004>
- Civit Alaminos, C. y March Merlos, M. (2000). *Implantación del teletrabajo en la empresa*. Editores Gestión 2000.
- Colombia, Congreso de la República. (16 de julio). Ley 1221 de 2008, por la cual se establecen normas para promover y regular el Teletrabajo y se dictan otras disposiciones. *Diario oficial* n.º 47.052. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=31431>
- Colombia, Congreso de la República. (12 de mayo). Ley 2088 de 2021, por la cual se regula el trabajo en casa y se dictan otras disposiciones. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=162970>
- Colombia, Congreso de la República. (3 de agosto). Ley 2121 de 2021, por medio de la cual se crea el régimen de trabajo remoto y se establecen normas para promoverlo, regularlo y se dictan otras disposiciones. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=167966>
- Colombia, Congreso de la República. (6 de enero). Ley 2191 de 2022, por medio de la cual se regula el Congreso de la desconexión laboral - Ley de Desconexión Laboral. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=177586>
- Colombia, Congreso de la República. (23 de enero). Ley 1010 de 2006, por la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. *Diario oficial* n.º 46.160. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html
- Colombia, Corte Constitucional. (21 de abril de 2021). Sentencia C-103/21. [MP Alejandro Linares Cantillo]. <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2021/C-103-21.htm>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (20 de noviembre de 2019). *Industria 4.0: Oportunidades y desafíos para el desarrollo productivo de la provincia de Santa Fe*. Santiago: Naciones Unidas.
- Cordova Farfán, D. V. (2020). *El ciber acoso laboral y sus consecuencias en los derechos de los trabajadores* [Trabajo de maestría, Universidad Regional Autónoma de los Andes]. <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/11168/1/PIUAMDL003-2020.pdf>
- Correa Carrasco, M. (2006). El concepto jurídico de acoso moral en el trabajo. En M. Correa Carrasco (coord.), *Acoso moral en el trabajo: concepto, prevención, tutela procesal y reparación de daños* (pp. 41-94). Thomson Reuters Aranzadi.

- Cruz Villalón, J. (2020). Teletrabajo y coronavirus: de la emergencia a la permanencia. *Derecho de las relaciones laborales*, (4), 406-419. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7561093>
- Del Barrio, C. (2013). Experiencias de acoso y *ciberacoso*: autores, autoras, víctimas y consideraciones para la prevención. *Revista digital de la Asociación Convives*, 3, 25-33. https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/667498/experiencias_barrio_rac_2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- De las Heras García, A. (2015). *La regulación del teletrabajo en España. un análisis crítico de normas y prácticas* [tesis de grado, Universidad de Jaén]. <https://udimundus.udima.es/handle/20.500.12226/375>
- Dollard, M. F., Dormann, C., Tuckey, M. R., & Escartin, J. (2017) Psychosocial safety climate (PSC) and enacted PSC for workplace bullying and psychological health problem reduction. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 26(6), 844-857. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2017.1380626>
- Ege, H. (1996). *Mobbing: che cos'è il terrore psicologico sul posto di lavoro*. Proteo. <https://url-shortener.me/6B8X>
- Ege, H. (2002). *La valutazione peritale del danno da mobbing*. Italy: Giuffré Editore Francis Lefebvre.
- Eurofound. (2016). *Sixth European Working Conditions Survey – Overview report*. <https://www.eurofound.europa.eu/en/publications/2016/sixth-european-working-conditions-survey-overview-report>
- Gimeno Lahoz, R. (2005). *La presión laboral tendenciosa (mobbing)* [tesis de doctorado, Universidad de Girona]. <https://www.institutoerudite.org/wp-content/uploads/2018/04/observatorio-de-activismo-social-11.pdf>
- Hirigoyen, M. F. A. (1999). El acoso moral: el maltrato psicológico en la vida cotidiana.
- Jiménez, M. M. M. (2024). El ciberacoso en el trabajo como riesgo emergente: claves de su régimen jurídico preventivo en las leyes y convenios colectivos más recientes. *Revista de Estudios Jurídico Laborales y de Seguridad Social (REJLSS)*, (8), 235-261.
- Jiménez, A. L. (2011) Tecnología como fuente de estrés: una revisión teórica al concepto de tecnoestrés. *Temas de Comunicación*, (21), 157-180. <https://revistasenlinea.saber.ucab.edu.ve/index.php/temas/article/view/433>
- Kiesel, H. (19 de enero de 2016). Ciberacoso: el lado oscuro de la red. *DW*. <https://www.dw.com/es/ciberacoso-el-lado-oscuro-de-la-red/a-18990243>
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184. <https://www.tandfonline.com/toc/pewo20/5/2>

- Mangarelli, C. (2008). El acoso en las relaciones de trabajo, “mobbing” laboral. *Estudios Laborales*, 3. www.poderjudicial.go.cr/salasegunda/.../revista6/.../arti_01_04.pdf
- Ministerio de las TIC. (2021). *Colombia superó los 209.000 teletrabajadores en 2020*. Min-TIC. <https://mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-prensa/179742:Colombia-supero-los-209-000-teletrabajadores-en-2020-Ministerio-de-las-TIC>
- Molina Navarrete, C. (2019). Del acoso moral (mobbing) al *ciberacoso* en el trabajo (network mobbing): viejas y nuevas formas de violencia laboral como riesgo psicosocial en la reciente doctrina judicial. *Revista de Trabajo y Seguridad Social*. CEF, (437-438), 143-165. <https://doi.org/10.51302/rtss.2019.1240>
- Sierra Hernaiz, E. (2021) Delimitación del concepto de riesgo psicosocial en el trabajo. *Foro: Revista de Derecho*, 35, 8-27. <https://doi.org/10.32719/26312484.2021.35.1>
- Organización Internacional del Trabajo. (1986). *Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*. Ginebra: OIT.
- Organización Internacional del Trabajo. (16 de marzo de 2019a). *Riesgos psicosociales: un reto en materia de salud y seguridad en el trabajo*. OIT. https://www.ilo.org/santiago/sala-de-prensa/WCMS_679556/lang-es/index.htm
- Organización Internacional del Trabajo. (2019b). *C190 - Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019* (n.º 190). https://normlex.ilo.org/dyn/nrmlx_en/f?p=NORMLXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C190
- Parra Castrillón, E. (2010). Las redes sociales de Internet: también dentro de los hábitos de los estudiantes universitarios. *Anagramas Rumbos y Sentidos de la Comunicación*, 9(17), 107-116. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=491549024008>
- Pinto, A. y Muñoz, G. J. (2020). *Teletrabajo: Productividad y bienestar en tiempos de crisis*. Universidad Adolfo Ibáñez.
- Piñuel, I. (2001). *“Mobbing”. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Editorial Sal Terrae. https://escuelajudicialpj.poder-judicial.go.cr/images/bibliotecavirtual/MateriaLaboral/Mobbing_Pg_1_a_179.pdf
- Robles Zambrano, G. K., Díaz Basurto, I. J. y Arandia Zambrano, J. C (2021). Ciberacoso patronal a través de dispositivos digitales en tiempos de COVID-19. *Universidad y Sociedad*, 13(S2), 362-367. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/download/2321/2292/>
- Salanova, M., Llorens, S., & Crifre, E. (2013). The dark side of technologies: technostress among users of information and communication technologies. *International Journal of psychology*, 48(3), 422-36. <https://doi.org/10.1080/00207594.2012.680460>
- Scott, M. J., & Stradling, S. (2010). Determining the cognitive ports of entry amongst the post-traumatic states: treatment implications. *Behavioural and cognitive psychotherapy*, 29(2), 245-250. <https://doi.org/10.1017/S1352465801002119>

- Schneider, C., Leest, U., Katzer, C., & Jager, R. (2014). *Mobbing und cybermobbing bei erwachsenen. Bundinis geges cybermobbing*. <https://publications.rwth-aachen.de/record/481149/files/481149.pdf>
- Trujano Ruiz, P., Dorantes Segura, J. y Tovilla Quesada, V. (2009). Violencia en Internet: nuevas víctimas, nuevos retos. *Liberabit*, 15(1), 7-19. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272009000100002&lng=es&tlng=es