

REFLEXIONES EN TORNO AL CIBERACOSO LABORAL EN EL PERÚ

REFLECTIONS ON WORKPLACE CYBERBULLYING IN PERU

César Puntriano Rosas

Muñiz, Ramírez, Pérez-Taiman & Olaya Abogados (Estudio Muñiz), Perú
Universidad ESAN, Perú

<https://orcid.org/0000-0002-4814-0112>

Resumen

El ciberacoso laboral constituye, indudablemente, una forma de violencia exacerbada por el uso de las tecnologías de la información y comunicación, y de carácter pluriofensivo, pues supone una afectación de derechos fundamentales tanto inespecíficos como específicamente laborales, cuya titularidad ostenta el trabajador. En la presente ponencia reflexionamos acerca de sus manifestaciones y de la respuesta que formula el ordenamiento laboral peruano.

Para su elaboración hemos recurrido a una investigación bibliográfica, a través del acceso a textos en inglés y en español que abordan al ciberacoso.

Asimismo, las principales conclusiones apuntan a rescatar lo fundamental que resulta la adopción de medidas preventivas, como capacitar al personal sobre las prácticas de ciberacoso laboral o cómo evitarlas, pero también que se comprometa a la alta gerencia de la empresa en la concientización, importante sin duda, que se practique al personal.

El nivel de respuesta que tiene el ordenamiento peruano no es el óptimo, toda vez que no exige a las empresas que implementen procedimientos para prevenir y sancionar los actos de ciberacoso laboral. Sin embargo, ahí entra a tallar el deber de prevención empresarial para adoptar los mecanismos preventivos que correspondan, cautelando los derechos de los involucrados. Lo ideal sería que este tipo de mecanismos cuenten con la participación de las organizaciones sindicales, pero dada la baja tasa de sindicalización que existe en el Perú, esto no podría tomarse como regla. Podría, no obstante, conformarse

incluso un comité con representación del personal que se haga cargo de la investigación para dotar de imparcialidad al procedimiento.

Palabras clave: ciberacoso laboral, acoso moral, prevención, violencia, hostigamiento sexual.

Abstract

Cyberbullying at work constitutes, undoubtedly, a form of violence exacerbated by the use of Information and Communication Technologies, of a multi-offensive nature as it involves an impairment of both unspecific and specifically labor fundamental rights. In this paper we reflect on its manifestations and the response formulated by the Peruvian labor law.

For its preparation we have resorted to bibliographic research, through access to texts in English and Spanish that address cyberbullying.

Likewise, the main conclusions point to rescuing how fundamental it is to adopt preventive measures, such as training staff on workplace about cyberbullying practices or how to avoid them, but also to commit the company's senior management.

The level of response that the Peruvian legal system has is not optimal, since it does not require that companies implement procedures to prevent and punish acts of cyberbullying at work, however it is part of the employer's duties the adoption of corresponding preventive mechanisms, safeguarding the rights of those involved. Ideally, this type of mechanism should have the participation of trade union organizations, but given the low unionization rate that exists in Peru, this could not be taken as a rule. However, a committee could even be formed with representation from the personnel that will be in charge of the investigation to provide impartiality to the procedure.

Keywords: cyberbullying, moral harassment, prevention, violence, sexual harassment.

1. A manera de introducción: el impacto de las TIC en el mundo del trabajo

Resulta una verdad de Perogrullo sostener que las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC)¹ se han introducido en las relaciones laborales; en efecto, vemos en todos sus ámbitos una gran presencia de la tecnología, desde el uso de herramientas para facilitar la actividad laboral —computadoras, teléfonos inteligentes, internet— hasta la nueva configuración de las relaciones de trabajo, sea, entre otras formas, a través del teletrabajo, de las plataformas de servicios o de la presencia de la inteligencia artificial (AI)² en el análisis de entrevistas de trabajo, o bien en su ejecución, al recurrir a los *cobots*³ y al *chatbot*⁴, prescindiendo de los seres humanos.

A nivel legal, conforme a lo establecido por el literal f) del artículo III del Título Preliminar del Decreto Supremo 017-2015-TR, Reglamento de la Ley 30036, Ley que regula el teletrabajo en el Perú, se define como TIC al conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, re-

1 De acuerdo con Ayala Ñiquen y Gonzales Sánchez, «las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) es un término que contempla toda forma de tecnología usada para: crear, almacenar, intercambiar y procesar información en sus varias formas, tales como: datos, conversaciones de voz, imágenes fijas o en movimiento, presentaciones multimedia y otras formas, incluyendo aquellas [sic] aún no concebidas. Su objetivo principal es la mejora y el soporte a los procesos de operación y negocios para incrementar la competitividad y productividad de las personas y organizaciones en el tratamiento de cualquier tipo de información». Véase Evelyn Elizabeth Ayala Ñiquen y Santiago Raúl Gonzales Sánchez, *Tecnologías de la información y la comunicación* (Lima: Fondo Editorial de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2015), 28, <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1189/Libro%20TIC%20%282%29-1-76%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed>

2 Véase Phoebe V. Moore, «Inteligencia artificial en el entorno laboral: desafíos para los trabajadores», en *El trabajo en la era de los datos* (Madrid: BBVA, 2019), 93-106, <https://www.bbvaopenmind.com/wp-content/uploads/2020/02/BBVA-OpenMind-libro-2020-Trabajo-en-la-Era-de-los-Datos.pdf>

3 Los *cobots* son robots diseñados para trabajar con personas. Pueden interactuar con ellas y programarse previamente o en tiempo real de una forma muy sencilla, sin necesidad de que el programador tenga una alta cualificación o formación previa. Gracias a una interfaz muy intuitiva, tras la integración del robot colaborativo, cualquier operario puede enseñarle los pasos a seguir en solo unos minutos. Su diseño es, además, ligero y compacto, con varios ejes articulados y una gran flexibilidad, lo que permite su fácil integración en talleres, almacenes y laboratorios, incluso en espacios reducidos. Definición tomada de Cade Cobots, «¿Qué es un cobot y cuáles son sus ventajas?», acceso el 14 de setiembre de 2020, <https://cadcobots.com/que-es-un-cobot/>

4 El *chatbot* es una herramienta tecnológica capaz de resolver un elevado porcentaje de consultas básicas; son propias de los servicios de atención al cliente.

des y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento y transmisión de información, tales como voz, datos, texto, vídeo e imágenes.

Las nuevas formas de organización del trabajo, para cuya ejecución se emplean las TIC de manera intensiva, tienen múltiples ventajas tanto para el trabajador como para el empleador. Por ejemplo, el teletrabajo permite a los trabajadores una mejor integración con su núcleo familiar, ahorro de tiempo y de costos de transporte, aumento de la calidad de vida, reducción de la fatiga, haciendo posible también que el empleador reduzca gastos e infraestructura, mejora de oportunidades de selección de personal, entre otros.

Incluso en un contexto tan difícil como el que atraviesan el Perú y el resto del mundo en razón del impacto causado por la pandemia del coronavirus (covid-19), muchas empresas, para seguir funcionando, han optado por modificar el lugar de prestación, pasando de la actividad presencial al trabajo remoto⁵. Con la reactivación progresiva de las actividades económicas, que exige la implementación de una serie de medidas sanitarias en los centros de trabajo, resulta conveniente que gran parte de las labores, dependiendo de la naturaleza de la actividad, continúen siendo realizadas bajo dicha modalidad.

El trabajo y la tecnología se encuentran íntimamente vinculados, como lo señala Alfredo Sánchez-Castañeda, quien afirma que «el trabajo como fenómeno moderno no se puede entender sin la tecnología. El trabajo asalariado clásico no es otra cosa que una expresión o consecuencia de la tecnología, en sus primeras manifestaciones: el maquinismo y la Revolución Industrial. Hoy en día, las nuevas relaciones de trabajo, caracterizadas por la precariedad de las condiciones de empleo, y las nuevas relaciones laborales (teletrabajo, subcontratación, entre otras manifestaciones de nuestro siglo), son nuevamente manifestaciones de la influencia de la tecnología en el trabajo»⁶.

Sin embargo, las TIC también se emplean para facilitar el ejercicio del poder de dirección empresarial, particularmente en lo relativo a la vigilancia y control. Esto genera el riesgo de una posible extralimitación de las facultades

5 Un ejemplo de ello es la multinacional Amazon. Véase <https://www.businessinsider.es/documento-revela-como-amazon-ha-cambiado-politica-teletrabajo-946717> (acceso el 13 de octubre de 2021).

6 Alfredo Sánchez-Castañeda, «Trabajo y tecnología: cambios y desafíos para la seguridad social», *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, n.º 11 (julio-diciembre 2010): 227-254, <https://www.redalyc.org/pdf/4296/429640266009.pdf>

del empleador que tenga como efecto la invasión de espacios de privacidad del trabajador hasta hacerlo totalmente «transparente»⁷.

Pacheco Zerga, en relación con esta potenciación de la capacidad de control empresarial, sostiene que «el contar con mayores recursos, no le faculta a desconocer el espacio de privacidad que ha de tener el trabajador en el cumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas...»⁸.

Como lo afirma la doctrina, la inserción de las TIC en el mundo del trabajo supone una paradoja, pues por un lado se amplía la autonomía del trabajador para organizarse y desarrollarse de mejor modo, pero, por otro lado, «se asiste a nuevas herramientas de control a disposición del empleador, que ponen frente a nuevos riesgos en el plano del ejercicio de sus derechos fundamentales, como la intimidad o la vida privada...»⁹.

Pero el tema no queda ahí, pues las TIC también se emplean como medios para reemplazar formas tradicionales de hostigamiento, usualmente practicado «cara a cara», por medidas sofisticadas de «mobbing» u hostigamiento laboral, conocidas como *ciberacoso*.

En el presente trabajo reflexionaremos sobre esta nueva modalidad de hostigamiento laboral. En primer lugar, ensayaremos una definición del ciberacoso, analizaremos sus principales características y luego estudiaremos cómo lo aborda el ordenamiento legal peruano.

2. El ciberacoso laboral: alcances conceptuales

Para tratar el concepto de *ciberacoso laboral*, conviene previamente abordar el de *acoso moral* en las relaciones laborales. Al respecto, Serrano Olivares señala que, desde el punto de vista clínico, el acoso moral presenta las siguientes características:

7 Manuel Correa Carrasco, *El derecho del trabajo y los retos planteados por la globalización y digitalización de la economía* (Albacete: Editorial Bomarzo, 2019), 69.

8 Luz Pacheco Zerga, «El poder de control empresarial y el respeto a la intimidad en la utilización de los recursos electrónicos: un estudio de derecho comparado», *Laborem: Revista de la Sociedad Peruana de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social*, n.º 6 (2006): 19-56, https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2806/Poder_control_empresarial_respeto_intimidad_utilizacion_recursos_electronicos_estudio_derecho_comparado.pdf?sequence=1&isAllowed=y

9 José Luis Ugarte Cataldo, *El nuevo derecho del trabajo* (Santiago: Legal Publishing, 2011), 176.

... a) elemento subjetivo intencional o finalístico: el acosador persigue humillar, vejar, aislar a la víctima y/o que esta abandone el trabajo; b) elemento objetivo; se trata de comportamientos hostiles reiterados en un período de tiempo más o menos largo, por tanto estamos ante conductas sistemáticas que obedecen a un plan y cuyo efecto es la degradación del ambiente de trabajo y/o de las condiciones de trabajo; c) relación asimétrica: entre acosador y víctima se da una relación de poder asimétrica, ya sea de hecho o de derecho; y d) resultado: el acoso origina un daño psicológico o, en otros términos, en la causa del padecimiento psicológico de la víctima...¹⁰.

Blancas señala como características del acoso moral las siguientes: (i) la conducta abusiva u hostil hacia el trabajador puede provenir del empleador, sus superiores, jefes o compañeros de trabajo; (ii) la necesidad de que dicha conducta se ejecute de manera reiterada o sistemática; (iii) que se trate de una conducta prolongada; (iv) la conducta debe ser deliberada para humillar y denigrar al trabajador; (v) ocasiona un daño psíquico y psicosomático¹¹.

Un alcance similar lo encontramos en un interesante documento de trabajo de la Organización Internacional de Trabajo (OIT)¹², en el cual se indica que los elementos del acoso en el trabajo son la persistencia de las conductas, la exposición a la conducta durante un largo tiempo y la desigualdad en la relación de poder.

En cuanto a los efectos del acoso moral, Leymann¹³ enumera los siguientes:

1. Efectos sobre las posibilidades de las víctimas para comunicarse adecuadamente (la administración le da ninguna posibilidad para comunicarse; usted es silenciado; ataque verbal contra usted en relación con las tareas; amenazas verbales; actividades verbales para rechazarlo; etc.).

10 Raquel Serrano Olivares, 2005, citado por Carlos Blancas Bustamante, *El acoso moral en la relación de trabajo* (Lima, Palestra, 2007), 20.

11 Blancas Bustamante, *El acoso moral...*, 19-29.

12 Valerio De Stefano et al., «Actualización de las necesidades del sistema»: *Mejora de la protección frente al ciberacoso y a la violencia y el acoso en el mundo de trabajo posibilitadas por las TIC* (Ginebra, OIT, 2020), https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_736237.pdf

13 Heinz Leymann, «The content and development of mobbing at work», en *European Journal of Work and Organizational Psychology* 5, n.º 2 (1996): 165-184. Cita tomada de la versión traducida al castellano por el doctor en Psicología Francisco Fuertes Martínez, profesor titular de Psicología de las Organizaciones en la Universidad Jaume I de Castellón (España). La traducción se encuentra en el sitio web <http://acosolaboral.net/pdf/LeymannEL.pdf>

2. Efectos sobre las posibilidades de las víctimas para mantener contactos sociales (los colegas no hablan más con usted o usted incluso tiene prohibido hacerlo por la administración; usted está aislado en una habitación muy lejos de otros; se le “hace el vacío”; etc.).
3. Efectos sobre las posibilidades de las víctimas para mantener su reputación personal (chismes acerca de usted; otros lo ridiculizan; otros se burlan de su discapacidad, su herencia étnica, o la manera en que se mueve o habla; etc.).
4. Efectos sobre la situación laboral de las víctimas (no recibe ninguna tarea en absoluto; le proporcionan tareas sin sentido; etc.).
5. Efectos sobre la salud física de las víctimas (le dan tareas peligrosas; otros lo amenazan físicamente o usted es atacado físicamente; usted es hostigado sexualmente en forma activa; etc.).

Se trata de una conducta pluriofensiva que atenta contra la dignidad de la persona, su integridad moral, psíquica e incluso física, su intimidad, honor y buena reputación, afectando también el derecho al trabajo. Sobre la afectación a los derechos fundamentales del trabajador volveremos en el acápite subsecuente.

En la siguiente página, detallamos un cuadro comparativo entre el acoso moral y otras conductas lesivas al trabajador que no califican como tales¹⁴.

Con el uso intensivo de las TIC en la relación de trabajo, la posibilidad de que el trabajador pueda ser víctima de acoso moral se incrementa exponencialmente, pues este puede ejecutarse empleándolas. Esta conducta se denomina *ciberacoso laboral* o *ciberacoso en el mundo del trabajo*, la cual, si bien comparte los ya mencionados elementos de la definición de *acoso moral*, cuenta con algunas diferencias que conviene enumerar:

1. En primer lugar, es probable que una conducta calificada como de ciberacoso no requiera ser reiterada para ser considerada como tal. Para algunos autores¹⁵, el ciberacoso puede ejecutarse de manera directa o indirecta; en el primer caso, el acosador dirige comunicaciones electrónicas reiteradas a su víctima, mientras que el segundo podría ocurrir inclusive una sola vez a través de zonas públicas del ciberespacio. En este caso el reenvío,

14 Cuadro tomado de María Eugenia Fernández S. y Yasmín J. Nava, «El *mobbing* o acoso moral en el trabajo y su tratamiento en Venezuela», *Revista de Derecho*, n.º 33 (2010): 71-72, <https://www.redalyc.org/pdf/851/85115111004.pdf>

15 Véase De Stefano *et al.*, «Actualización de las necesidades del sistema», 10.

	Mobbing o acoso moral	Estrés laboral	Burnout	Acoso sexual	Bullying
Sujeto activo	Compañero de trabajo, jefe o superior jerárquico. Existe una persona interviniente.	No existe sujeto activo; es generado por agentes o factores relacionados directamente con la empresa.	No existe un sujeto activo, puesto que se produce por malas condiciones de trabajo (agotamiento emocional, frustración).	Compañero de trabajo, jefe o persona de estatus superior	Preadolescentes o adolescentes (escolares)
Objetivo	Busca el alejamiento de la víctima del puesto de trabajo mediante una aparente autoexclusión (renuncia, abandono).	Cuando la respuesta es negativa, ocasiona graves efectos en la salud del individuo; es un padecimiento.	Este síndrome ocasiona extremo cansancio físico y emocional al punto de sentirse frustrado e irrealizado. Es un padecimiento.	Acercamientos íntimos, obtención de favores sexuales por parte de la víctima.	Intimidar, amedrentar emocional e intelectualmente a la víctima. Es ejercido para obtener reconocimiento de otras personas.
Sujeto pasivo	En principio, el trabajador y, excepcionalmente, el jefe o superior cuando el acoso es ejercido por el trabajador.	Quien lo padece es el trabajador.	Quienes tienen mayores probabilidades de sufrirlo son los trabajadores que se encuentran de forma constante, permanente y por tiempo prolongado, en contacto con otros individuos (personal de salud, profesores).	Trabajadores o, en algunos casos, los jefes	Preadolescentes, adolescentes

Duración	Prolongada en el tiempo por complicidad de la empresa o por ignorar la situación hostil, aunque excepcionalmente, según algunos psicólogos, puede configurarse en un solo acto.	La presencia de los agentes estresores que originan la situación tiende a ser prolongada en el tiempo.	Es un proceso continuo, ya que no surge de forma inmediata.	Estas conductas son persistentes en el tiempo.	Perdura en el tiempo por la inactividad de las personas que rodean al agresor y la víctima (representantes, padres, profesores).
Consecuencias para la organización	Provoca un ambiente de hostilidad y humillación.	El ambiente tiende a ser tenso como consecuencia de los agentes estresores.	El ambiente es desmotivador, no existe ilusión para prestar el servicio, malas condiciones de trabajo.	Provoca un ambiente ofensivo y humillante (comentarios lascivos con bromas sexuales).	Ambiente de burla, amedrentamiento, amenazas abiertas.
Agresiones	De índole psicológico, con ausencia de violencia física.	No existen agresiones; sin embargo, los agentes estresores afectan la salud del trabajador.	Afecta emocionalmente al trabajador; aunque no se produce agresión psicológica.	Existen agresiones físicas: manoseos, pellizcos, gestos lascivos, coacción.	Se agrede física y emocionalmente.
Consecuencias para la víctima	La víctima desarrolla sentimientos de desconfianza, aislamiento, baja autoestima, paranoia.	El individuo afectado mantiene elevados niveles de angustia y excitación.	La persona afectada desarrolla una sensación de fracaso y agotamiento personal.	La víctima desarrolla sentimiento de desconfianza, miedo, entre otros.	La víctima desarrolla miedo y rechazo.

retueteo o retransmisión de la comunicación constituirá el indicador de la reiteración.

2. La segunda diferencia se refiere al desequilibrio de poder, pues el uso de las TIC no solamente tendería a exacerbarlo sino a invertirlo. Piénsese en un gerente o directivo siendo víctima de ciberacoso por parte de sus subordinados, situación que se presentaría con mayor frecuencia que el acoso moral vertical ascendente (de subordinado a jefe) en tanto las TIC habilitarían la puerta al anonimato.
3. Otra particularidad en el ciberacoso consiste en la mayor probabilidad de que los ciberacosadores se desentiendan moralmente de su víctima. En efecto, el anonimato, la distancia con la víctima y las consecuencias reducen cualquier posibilidad de empatía con esta, de sentir algún tipo de remordimiento por parte del acosador.

Adicionalmente, y en razón del uso de las TIC, el ciberacoso puede efectuarse en cualquier lugar o momento, por lo que se recomienda que el concepto de «centro de trabajo» sea entendido de manera amplia¹⁶. En esa medida, una conducta que califique como ciberacoso laboral podrá ocurrir en la oficina o fuera de ella, durante o fuera del horario de trabajo, siempre y cuando para su ejecución se empleen las herramientas de trabajo proporcionadas por el empleador, como el celular, la computadora, la cuenta de correo electrónico laboral, WhatsApp¹⁷. También la noción de *trabajador* como víctima de esta conducta debe abordarse con amplitud, para comprender no solamente al clásico trabajador por cuenta ajena sino también a quien labora para un contratista¹⁸ o inclusive a aquellas personas que prestan servicios por cuenta propia.

16 De Stefano *et al.*, «Actualización de las necesidades del sistema», 20.

17 De Stefano *et al.* afirman con acierto que «... se puede decir que la ubicuidad de las TIC justifica una forma de entender la violencia y el acoso en el mundo del trabajo que no está sujeta a determinados límites físicos o temporales y que se extiende a las conductas cuyo origen, sea cual fuere el momento y el lugar, está en el trabajo...». Véase De Stefano *et al.*, «Actualización de las necesidades del sistema», 34.

18 El artículo 30 del Decreto Supremo 014-2019-MIMP, Reglamento de la Ley 27942, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual, aborda los casos de hostigamiento sexual que involucran a personal de empresas contratistas; dispone que si el presunto hostigador labora para una empresa contratista y la presunta víctima forma parte de la empresa principal o usuaria, la denuncia se formula ante la empresa principal. Esta, en un plazo no mayor de un día hábil de recibida la queja o denuncia o de conocidos los hechos, informa sobre ella al empleador para que tome las medidas que considere pertinentes. La empresa principal lleva a cabo el procedimiento de investigación a través de su Comité de Intervención frente al Hostigamiento Sexual, el cual emite el informe respectivo. Si el informe incluye

Sobre las características del acoso y del ciberacoso laboral, conviene señalar que la OIT adoptó en 2019 el Convenio sobre la Violencia y el Acoso, (n.º 190) y la Recomendación sobre Violencia y Acoso. En el convenio se reconoce que la violencia y el acoso en el mundo del trabajo «pueden constituir un incumplimiento o una inobservancia de los derechos humanos [...] y poner en riesgo la igualdad de oportunidades». Se añade que dichas situaciones «son inaceptables para lograr un trabajo decente, e incompatibles con este». La «violencia y el acoso» se definen como «comportamientos, acciones o amenazas que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico». Por otro lado, se recuerda a los Estados Miembros que tienen la responsabilidad de promover un «entorno general de tolerancia cero frente a la violencia y el acoso».

El artículo 3 del mencionado Convenio señala que el acoso laboral puede ocurrir:

- a) En el lugar de trabajo, inclusive en los espacios públicos y privados cuando son un lugar de trabajo.
- b) En los lugares donde se paga al trabajador, donde este toma su descanso o donde come, o en los que utiliza instalaciones sanitarias o de aseo y en los vestuarios.
- c) En los desplazamientos, viajes, eventos o actividades sociales o de formación relacionados con el trabajo.
- d) En el marco de las comunicaciones que estén relacionadas con el trabajo, incluidas las realizadas por medio de tecnologías de la información y de la comunicación.
- e) En el alojamiento proporcionado por el empleador.
- f) En los trayectos entre el domicilio y el lugar de trabajo.

recomendaciones de sanción y otras adicionales para evitar nuevos casos de hostigamiento, se remite a la empresa contratista para que lo ejecute. En cambio, si la presunta víctima labora para la contratista y el presunto hostigador forma parte de la empresa principal, se interpone la queja o denuncia ante esta última, la cual, en un plazo no mayor de un día hábil de recibida le informa a la empresa contratista. La empresa principal o usuaria lleva a cabo el procedimiento de investigación y sanción. Si el presunto hostigador y la presunta víctima laboran para una empresa contratista, y el acto de hostigamiento sexual se ha producido dentro del ámbito de control o con ocasión del servicio que prestan a la empresa principal, la presunta víctima puede interponer la denuncia ante la contratista o ante la empresa principal. En este último caso, la empresa principal traslada la queja a la empresa a la que pertenece el presunto hostigador en un plazo no mayor de un día hábil de recibida. El procedimiento de investigación y sanción está a cargo de la empresa contratista sin perjuicio de la coordinación correspondiente con las otras empresas.

Podemos afirmar entonces que, si bien el acoso y el ciberacoso laboral cuentan con características comunes, toda vez que ambos constituyen una manifestación de violencia contra el trabajador, el uso de las TIC exacerba el grado de reiteración, el desentendimiento moral y facilita el anonimato¹⁹. Asimismo, y dado el empleo de las TIC, el ámbito de aplicación espacial del ciberacoso laboral es mayor. Piénsese por ejemplo en un trabajador remoto que es víctima del ciberacoso por sus compañeros de trabajo que laboran remotamente en otras partes del mundo.

4. El carácter pluriofensivo del ciberacoso laboral

Como se señaló anteriormente, el ciberacoso laboral constituye una conducta pluriofensiva que afecta la dignidad de la persona, su integridad moral, psíquica e incluso física, su intimidad, honor y buena reputación y a su derecho al trabajo.

Los derechos fundamentales son aquellos elementos esenciales del ordenamiento jurídico que derivándose de los valores superiores que nacen de la dignidad del ser humano, lo fundamentan, lo orientan y lo determinan; se configuran como derechos subjetivos de los sujetos de derecho y elementos objetivos. Los primeros otorgan a sus titulares el poder de ejercerlos, de ser respetados y de ser protegidos frente al Estado y frente a particulares, mientras que los segundos otorgan a estos derechos fuerza normativa de la mayor jerarquía²⁰.

La dignidad humana es la razón de ser, fin y límite de los derechos fundamentales; opera como un derecho individual y también como un derecho objetivo, sirviendo de límite a los derechos fundamentales, lo cual se traduce en el deber general de respetar derechos ajenos y propios²¹. Así, la dignidad

19 Véase De Stefano *et al.*, «Actualización de las necesidades del sistema», 12.

20 Reynaldo Bustamante Alarcón, *Derechos fundamentales y proceso justo* (Lima: Ara Editores, 2001), 90.

21 Alegre Martínez, citado por César Landa Arroyo, «Dignidad de la persona humana», *Ius et Veritas* 10, n.º 21 (noviembre 2000): 10-25, <https://doi.org/10.18800/ius.v10i21.15957>

humana²² es un valor, fuente de todos los derechos independientemente de su naturaleza, que provienen de esa dignidad inherente a todo ser humano²³.

El vínculo contractual laboral no supone exclusivamente el disfrute de unos derechos amparados por la constitucionalidad cuya significación y actuación se desarrolla en conexión con las relaciones individuales y colectivas de trabajo (derechos específicos laborales), sino también otros derechos, de naturaleza también constitucional propios de la condición de persona del trabajador (derechos inespecíficos laborales). Justamente son estos derechos inespecíficos laborales los que resultan afectados por el ciberacoso laboral, pues, además de la dignidad de la persona-trabajador, se afecta su integridad moral, psíquica e inclusive física, su intimidad, honor y buena reputación y a su derecho al trabajo.

En cuanto a la afectación a la integridad del trabajador, Blancas²⁴ sostiene con acierto que el acoso moral, y por ende también el ciberacoso, impacta en la integridad psíquica del trabajador en razón del daño psicológico que se produce a la víctima; lo físico va de la mano con lo psíquico, pues la víctima experimenta problemas de salud derivados del trastorno psicológico ocasionado por el ciberacoso, como ansiedad, problemas del sueño, irritabilidad, depresión. La integridad moral, entendida como «el aspecto estrictamente espiritual de cada ser humano en el que residen sus convicciones religiosas, filosóficas, morales, políticas, sociales, ideológicas, culturales...»²⁵, también se ve lesionada por el trato denigrante o humillante.

Asimismo, una conducta discriminatoria podrá calificar como acoso moral (o ciberacoso en este caso) cuando «el trabajador acosado, a causa de su raza, origen, sexo u otro motivo, sea objeto de conductas hostiles, reiteradas, permanentes, vejatorias, suficientemente graves como para degradar su ambiente laboral y minar su salud psíquica...». Inclusive, de utilizarse la discrimi-

22 Nuestro texto constitucional en su artículo 1 señala: «La defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado».

23 Francisco Fernández Segado, «La dignidad de la persona como valor supremo del ordenamiento jurídico», *Derecho PUCP*, n.º 50 (diciembre 1996): 33, <https://doi.org/10.18800/derechopucp.199601.002>

24 Blancas Bustamante, *El acoso moral...*, 80-82.

25 Marcial Rubio Correa, *Estudio de la Constitución Política de 1993*, tomo 1 (Lima: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, 1999), 132, <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/68>

minación como método de acoso, los actos discriminatorios deben ser reiterados y permanentes para calificar como ciberacoso moral²⁶.

La intimidación personal y familiar de la víctima del ciberacoso laboral se ve afectada cuando el agresor difunde información sobre su estado de salud (enfermedades), su vida sexual y, en general, aspectos de la vida privada de la víctima. El honor, concebido como «la imagen ética y espiritual que uno tiene de sí mismo» y la buena reputación, que constituyen fuentes de estatus profesional y, por ende, de mejores oportunidades de empleo y obtención de ingresos por parte del trabajador, se ven lesionados por su descalificación sistemática, por la puesta en duda de su capacidad, difundir rumores sobre su presunta ineptitud, son formas de acoso, en la medida en que se realice mediante expresiones insultantes, insidiosas o vejatorias²⁷.

El derecho al trabajo es, ante todo, un derecho humano derivado de la dignidad de la persona y reconocido como tal en la Declaración Universal de Derechos Humanos²⁸, cuyo artículo 23, inciso 1 señala que «toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo».

El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC)²⁹ recoge este derecho humano bajo la categoría de derecho económico, social y cultural, estableciendo que comprende «el derecho de toda persona a tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente escogido o aceptado», contemplando la obligación de los Estados partes de tomar las medidas adecuadas para garantizarlo (artículo 6). El artículo 7 dispone que los Estados partes deben reconocer el derecho de toda persona a gozar de condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias que aseguren una remuneración equitativa que proporcione condiciones de vida dignas para el trabajador y su familia, seguridad e higiene en el trabajo, el descanso, entre otras.

Por su parte, el artículo 6 del Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Protocolo de San Salvador³⁰, adoptado el año 1988, dispone que «toda persona tiene derecho al trabajo, el cual incluye la oportunidad de obte-

26 Blancas Bustamante, *El acoso moral...*, 89-90.

27 Blancas Bustamante, *El acoso moral...*, 95-96.

28 Ratificada por el Perú mediante Resolución Legislativa 13282 del 9 de diciembre de 1959.

29 Ratificado por el Perú mediante Decreto Ley 22129 del 28 de marzo de 1978.

30 Ratificado por el Perú mediante Resolución Legislativa 26448 del 28 de abril de 1995.

ner los medios para llevar una vida digna y decorosa a través del desempeño de una actividad lícita libremente escogida o aceptada». Este tratado contiene el compromiso de los Estados partes, como el Perú, de adoptar medidas que garanticen la plena efectividad de este derecho, en especial el pleno empleo, orientación vocacional, desarrollo de proyectos de capacitación, así como la ejecución de programas que permitan que la mujer ejerza el derecho al trabajo.

Una de las manifestaciones del derecho al trabajo se conoce como el «derecho a la ocupación efectiva», el cual obliga al empleador a asignarle al trabajador un puesto de trabajo concreto, darle órdenes e instrucciones, proporcionarle información, herramientas, entre otros, que hagan posible la ejecución de su actividad laboral. Dicho aspecto del derecho al trabajo se ve afectado por el ciberacoso laboral si el empleador lo priva de funciones o lo aburre para forzar su renuncia³¹.

Por otro lado, el derecho a conservar el empleo, acepción del derecho al trabajo que coincide parcialmente con la protección contra el despido arbitrario³², supone que, «si existe un derecho a trabajar, éste implica para la sociedad no sólo el derecho de procurarle un trabajo al desocupado, sino también el de garantizarle el mantenimiento de su trabajo al que ya lo posee...»³³. El ciberacoso vulnera esta faz del derecho al trabajo, pues la medida lo fuerza a dar por extinguido su vínculo laboral contra su voluntad.

5. El ámbito de protección al trabajador ante el ciberacoso moral en la legislación peruana

Resulta esencial contar con procedimientos legales adecuados para otorgar tutela a los trabajadores que resulten víctimas del ciberacoso laboral; sin embargo, en nuestra opinión, la prevención es fundamental. Tratándose de este tipo de conductas, es el empleador quien debe garantizar la ausencia de ries-

31 Blancas Bustamante, *El acoso moral...*, 102.

32 Javier Neves Mujica, *Introducción al Derecho del Trabajo*, 4.^a ed. (Lima: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2018), 25, <https://www.derechopenalenlared.com/libros/javier-neves-introduccion-al-derecho-del-trabajo.pdf>

33 Barbagelata, citado por Óscar Ermida Uriarte, *La estabilidad del trabajador en la empresa: ¿protección real o ficticia?* (Montevideo: Acali, 1983), 24.

gos psicosociales en el trabajo, en cumplimiento de su deber de prevención en materia de seguridad y salud en el trabajo³⁴.

Como lo afirma María Luisa Martín Hernández³⁵, los trabajadores disfrutaban de un derecho a la seguridad y a la salud en el trabajo frente a su empleador, a quien se le ha atribuido el deber de satisfacer y garantizar dicho derecho. Este deber de prevención a cargo del empleador se genera en la medida en que la vida, la integridad física, moral, y salud de los trabajadores se encuentran especialmente amenazadas en el ámbito del trabajo, con lo cual carecen los trabajadores de la posibilidad jurídica y económica de adoptar por sí mismos medidas necesarias para protegerse de riesgos generados en el trabajo³⁶.

La Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (LSST), recoge en el artículo 1 de su Título Preliminar el deber del empleador de «garantizar el establecimiento de los medios y condiciones que protejan la vida, la salud y el bienestar de los trabajadores [...] debe considerar factores sociales, laborales y biológicos...». Asimismo, el artículo 50 de la mencionada Ley señala que el empleador debe gestionar los riesgos eliminándolos en su origen y aplicando sistemas de control a aquellos que no se puedan eliminar, atenuar el trabajo monótono y repetitivo, eliminar las situaciones y agentes peligrosos en el centro de trabajo, o que se presenten con ocasión del trabajo y, si no fuera posible, sustituirlas por otras que entrañen menor peligro, integrar los planes y programas de prevención de riesgos laborales a los nuevos conocimientos de las ciencias, tecnologías, medio ambiente, organización del trabajo y evaluación de desempeño con base en condiciones de trabajo, mantener políticas de protección colectiva e individual, entre otras medidas.

El Convenio 155 de la Organización Internacional del Trabajo, Convenio sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores (1981)³⁷, dispone en su artículo 16 que debe exigirse a los empleadores que, en la medida en que sea razonable y factible, garanticen que los lugares de trabajo, la maquinaria, el equipo, las

34 El artículo 54 de la Ley 29783 señala que el deber de prevención abarca también toda actividad que se desarrolle durante la ejecución de órdenes del empleador o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, o bien en el desplazamiento para realizar labores, aun fuera del lugar y horas de trabajo.

35 María Luisa Martín Hernández, *El derecho de los trabajadores a la seguridad y salud en el trabajo* (Madrid: Consejo Económico y Social, 2006), 11.

36 Martín Hernández, *El derecho de los trabajadores...*, 13.

37 Convenio no ratificado por nuestro país, por lo que posee carácter de recomendación.

operaciones y los procesos que estén bajo su control sean seguros y no entrañen riesgo alguno para la seguridad ni para la salud de los trabajadores. Lo mismo se dispone con respecto a los agentes químicos, físicos y biológicos que estén bajo el control de los empleadores.

Una manifestación de este deber de prevención que se relaciona con el ciberacoso laboral es la obligación del empleador de cautelar la salud mental de su personal. La Ley 30947, Ley de Salud Mental, supone que toda persona, sin discriminación alguna, tiene derecho a gozar del más alto nivel posible de salud mental.

La mencionada Ley señala que, como parte de las acciones de prevención de los problemas de salud mental, el empleador debe identificar y monitorear los factores de riesgo en la comunidad para evitar la existencia de problemas psicosociales que lleven a patologías que afecten la salud mental individual y colectiva, con énfasis, entre otros, en los riesgos en el ambiente de trabajo. El ambiente de trabajo puede convertirse en un foco de problemas de salud mental, siendo estos no solamente los relativos al comportamiento y a los trastornos mentales, sino también de carácter psicosocial, entendidos como la dificultad generada por la alteración de la estructura y de la dinámica de las relaciones entre las personas o entre estas y su ambiente (artículo 5 de la mencionada ley). Justamente el ciberacoso laboral es un factor de alteración de aquellas.

El Reglamento de la Ley 30947, aprobado por Decreto Supremo 007-2020-SA, dispone que el empleador debe realizar actividades de carácter preventivo en relación con los riesgos que afectan a sus trabajadores, incluyendo los riesgos psicosociales, en el marco de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. Del listado de las diversas actividades, conviene mencionar las siguientes, pues guardan relación con el tema que nos ocupa:

- a) Promoción del clima organizacional al más alto nivel institucional mediante la elaboración del manual o guía de buenas prácticas para la mejora del clima organizacional, compromiso del buen trato y respeto a la diversidad étnica, cultural y sexual, medidas de prevención del acoso laboral y hostigamiento sexual.
- b) Desarrollo de directrices que establezcan la preeminencia del bienestar de la persona por encima de los intereses laborales, a efectos de proteger el derecho al trabajo y a la salud de las personas, especialmente cuando existen problemas de salud mental.

- c) Desarrollo de programas que incluyan medidas de identificación, evaluación, atención y protección ante el estrés laboral, acoso, malestar, desmotivación, desconfianza, agotamiento laboral, violencia institucional, entre otros factores que afecten la salud mental de los trabajadores.
- d) Implementar medidas orientadas a conciliar y armonizar las responsabilidades familiares y el derecho al trabajo de las personas, especialmente aquellas que asumen el cuidado de familiares directos en situación de vulnerabilidad.

La desconexión digital, entendida por el Decreto de Urgencia 127-2020 y el Decreto Supremo 004-2021-TR como el derecho del trabajador remoto a desconectarse de los medios informáticos utilizados para la prestación de servicios durante los días de descanso, licencias y periodos de suspensión de la relación laboral, así como la inviabilidad de la exigencia empresarial de que realice tareas, responda comunicaciones o establezca coordinaciones de carácter laboral a través de medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos (internet, telefonía, entre otros)³⁸, se erige como una herramienta preventiva contra el ciberacoso laboral, pues restringe las comunicaciones extralaborales por parte del empleador a través de las cuales puede filtrarse el ciberacoso³⁹. En cumplimiento de este derecho, el empleador podría incluso restringir el uso de los medios informáticos empresariales fuera del horario de trabajo por parte del resto del personal, hecho que en cierta medida desincentivaría las conductas de ciberacoso.

Las medidas de prevención que puede implementar el empleador pasan por la emisión de una política contra cualquier forma de acoso en el trabajo, incluyendo, desde luego, al ciberacoso, capacitar a los trabajadores sobre las consecuencias negativas del ciberacoso laboral y cómo combatirlo⁴⁰.

38 Salvo que acuerde con el trabajador la realización de trabajo en sobretiempo o la ejecución de este último sea indispensable a consecuencia de un hecho fortuito o fuerza mayor que ponga en peligro inminente a las personas o los bienes del centro de trabajo o la continuidad de la actividad productiva.

39 El decreto señalado precisa que la desconexión digital no excluye el uso de los medios informáticos, de telecomunicaciones o análogos por parte del empleador para asignar tareas o remitir comunicaciones al trabajador, siempre que este no se encuentre obligado a conectarse a dichos medios o a atender las tareas o comunicaciones fuera de su jornada laboral. En ese sentido, el empleador debe establecer las medidas adecuadas para garantizar el ejercicio efectivo del derecho a la desconexión digital.

40 Kurt Schimmel *et al.*, «Cyberbullying in the Workplace Towards a Research Agenda», *Journal of Ethical and Legal Issues* 13 (febrero 2021), 6, <https://www.aabri.com/manuscripts/203295.pdf>

A diferencia de lo que ocurre con el hostigamiento sexual en el trabajo, regulado por la Ley 27942 y su Reglamento (Decreto Supremo 014-2019-MIMP), que recoge, entre otras obligaciones del empleador, a la de implementar un procedimiento de prevención y sanción del hostigamiento sexual, el ciberacoso laboral no solamente carece de recepción normativa expresa en el Perú, sino que tampoco se contempla la exigencia al empleador de instaurar dicho procedimiento, más allá del deber genérico recogido en la normativa sobre salud mental señalada anteriormente. Sin embargo, justamente en razón del deber de prevención del empleador en materia de seguridad y salud en el trabajo, creemos que este debe implementar un procedimiento celeré, imparcial, confidencial y que garantice los derechos de los involucrados para actuar ante denuncias de ciberacoso laboral. Podría tomarse como pauta lo regulado para el hostigamiento sexual en cuanto a etapas y plazos, así como la existencia de un comité paritario que se haga cargo de la investigación de manera imparcial y que presente sus conclusiones al órgano de la empresa encargado de aplicar la sanción. Este comité se encontraría integrado por representantes del empleador y de los trabajadores.

Una vez que se presenta la conducta de ciberacoso laboral, cobra relevancia la tutela reparadora, que sin duda guarda relación con lo preventivo, pues la existencia de un procedimiento para determinar al responsable y sancionarlo se deriva del establecimiento de oportunas medidas de prevención.

Al respecto, el artículo 35 del Decreto Supremo 003-97-TR, norma que aprueba el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral (en adelante LPCL), señala que el trabajador que se considere hostilizado⁴¹ podrá accionar judicialmente para que cese la hostilidad o, de manera excluyente, dar por terminado su contrato de trabajo (despido indirecto) y demandar el pago de la indemnización regulada en caso de despido arbitrario, la cual equivale a 1.5 remuneraciones mensuales por año de labor, con un tope de 12 remuneraciones mensuales.

Los actos hostiles que habilitan las medidas señaladas, que se tramitan en la vía laboral, se encuentran enumerados en el artículo 30 de la LPCL, entre

41 Esta acción legal resultará viable si el ciberacosador es el propio empleador o alguno de sus representantes o si quien ciberacosa es un compañero de trabajo, con o sin participación del empleador, pudiendo en este último caso atribuirle a aquel alguna falla en su deber de prevención.

los cuales conviene detallar los siguientes, en tanto guardan relación con las formas que puede adoptar el ciberacoso laboral:

- La inobservancia de medidas de higiene y seguridad que pueda afectar o poner en riesgo la vida y la salud del trabajador.
- El acto de violencia o el faltamiento grave de palabra en agravio del trabajador o de su familia.
- Los actos de discriminación por razón de sexo, raza, religión, opinión, idioma, discapacidad o de cualquier otra índole.
- Los actos contra la moral y todos aquellos que afecten la dignidad del trabajador.

Una conducta de ciberacoso laboral implicará la inobservancia de medidas de higiene y seguridad en el trabajo, pues, como vimos, afecta la integridad física, psíquica y moral del trabajador, así como su integridad moral y, en general, su dignidad. También constituye un acto de violencia y puede plasmarse en una conducta discriminatoria según se ha detallado anteriormente.

Sin embargo, la tutela judicial no queda ahí, pues la víctima del ciberacoso laboral podría plantear ante el juez laboral una demanda de cobro de indemnización por daños y perjuicios para obtener un resarcimiento económico en particular frente al daño moral que le ocasione el agresor. Creemos que al reconocerse legalmente la posibilidad de acceso a la indemnización tarifada, la víctima únicamente podría demandar el pago de una indemnización por daño moral.

El artículo 1321 del Código Civil Peruano establece que, se encuentra sujeto «... a la indemnización de daños y perjuicios quien no ejecuta sus obligaciones por dolo, culpa inexcusable o culpa leve. El resarcimiento por la inejecución de la obligación o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso, comprende tanto el daño emergente como el lucro cesante, en cuanto sean consecuencia inmediata y directa de tal inejecución».

Asimismo, no bastará con que la víctima afirme la existencia de un daño, sino que es necesario también que la acredite fehaciente y razonablemente, tal como lo establece el artículo 1331 del Código Civil, el cual precisa que: «La prueba de los daños y perjuicios y de su cuantía también corresponde al perjudicado por la inejecución de la obligación, o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso».

Para que se configure un supuesto de responsabilidad del empleador y el consiguiente pago de una indemnización por daños y perjuicios, deberá

identificarse previamente el cumplimiento concurrente de cada uno de los presupuestos requeridos a tales efectos, concretamente:

- La existencia de un hecho generador o conducta antijurídica.
- La identificación de un daño cierto derivado de una conducta activa u omisiva.
- La relación de causalidad entre la conducta antijurídica y el daño generado.
- La determinación de un factor de atribución de carácter subjetivo u objetivo.

El daño moral, de acuerdo con Osterling, «surge cuando el acto ilícito no comporta *necesariamente* por sí ningún menoscabo para el patrimonio, en su contenido actual o en sus posibilidades futuras, pero hace sufrir a la persona, molestándola en su seguridad personal, o en el goce de sus bienes, o hiriéndola en sus afecciones legítimas...»⁴².

Entonces, la víctima del ciberacoso podrá demandar judicialmente al empleador para que este le pague una indemnización por el daño moral que el ciberacoso laboral le ha generado en tanto el ciberacosador es el empleador, sus representantes o alguno de los trabajadores; en este último caso, debe demostrar la falla en el deber de prevención por parte del empleador. Desde luego, no bastará la mera alegación, sino que será necesario que la parte demandante acredite sus afirmaciones, tal y como lo manda el artículo 23 de la Nueva Ley Procesal del Trabajo, Ley 29497.

Finalmente, la legislación peruana recoge la tutela administrativa para el trabajador que se considere víctima de ciberacoso laboral, que será ejercida a través del sistema de inspección del trabajo liderado por la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (Sunafil), pudiendo el trabajador denunciar dicha conducta ante Sunafil en aquellos casos en los que el agresor es el empleador, sus representantes o este omite cualquier reacción frente a la denuncia planteada por parte de la víctima. Esto último se reconduce al ya señalado incumplimiento del deber de prevención en materia de seguridad y salud en el trabajo a cargo del empleador. La actuación de la Sunafil se encuentra regulada en la Ley 28806, Ley General de Inspección del Trabajo y su Reglamento, el Decreto Supremo 019-2006-TR y sus modificatorias.

42 Felipe Osterling Parodi, «Indemnización por daño moral», [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/08E88F46569252E005257E82007BF4E8/\\$FILE/Indemnizaci%C3%B3n_por_Da%C3%B1o_Moral.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/08E88F46569252E005257E82007BF4E8/$FILE/Indemnizaci%C3%B3n_por_Da%C3%B1o_Moral.pdf), consultado el 16 de octubre de 2021.

5. Conclusiones

El uso de las TIC en la relación de trabajo ha hecho más eficiente la manera en que se labora, ha incrementado las horas de trabajo efectivo al día mediante figuras como el trabajo remoto, que evitan la pérdida de tiempo del desplazamiento a la oficina o reuniones. Ha fortalecido al poder directriz empresarial, pues la vigilancia puede realizarse casi en tiempo real, pese a que las partes del contrato de trabajo se ubiquen en latitudes distintas. Sin embargo, no todo es color de rosa.

Más allá del natural fortalecimiento de la posición del empleador y, por ende, de la debilitación del trabajador, las TIC constituyen un canal para que se filtren prácticas consideradas como ciberacoso laboral que afectan ostensiblemente a la dignidad del trabajador, su integridad económica, social y psíquica, así como su derecho al trabajo. Resulta fundamental que se tomen medidas preventivas, como la capacitación al personal sobre las prácticas de ciberacoso laboral o cómo evitarlas, pero también que se comprometa a la alta gerencia de la empresa en la concientización —importante, sin duda— del personal sobre el tema.

El nivel de respuesta que tiene el ordenamiento peruano no es el óptimo, toda vez que no exige que las empresas implementen procedimientos para prevenir y sancionar los actos de ciberacoso laboral y recoge como mecanismo de tutela procesal la demanda laboral de cese de actos hostiles que se tramita ante el juez especializado en lo Laboral o el despido indirecto.

Ante ello cobra vital importancia la actividad preventiva empresarial, pues la omisión señalada no debería eximir al empleador de implementar procedimientos internos de prevención y sanción de conductas tipificadas como ciberacoso laboral. Es importante también que, además, el empleador desarrolle mecanismos de monitoreo de las comunicaciones efectuadas a través del correo electrónico institucional, teléfono, redes sociales institucionales y otras herramientas informáticas, con la finalidad de determinar día y hora de envío, destinatario del mensaje, así como su contenido. Los resultados constituirán evidencia para el procedimiento. Para que esta medida no suponga algún tipo de conflicto con otros derechos del trabajador, como el secreto de las comunicaciones, es indispensable que quede claro en las políticas internas fijadas por el empleador que este podrá acceder a las mencionadas herramientas de trabajo a efectos de monitorear su correcto uso.

Así, las medidas de monitoreo o supervisión por parte del empleador serán válidas por cuanto se pretende verificar el cumplimiento de las obligaciones laborales de los trabajadores, cuya selección no debe obedecer a criterios discriminatorios, sino efectuarse cuando existan indicios de alguna infracción.

Es recomendable la intervención de la representación sindical al adoptar los medios de control por parte del empleador. Se sugiere que estos sean adoptados en el marco de una negociación colectiva con el sindicato o representantes de los trabajadores. Sin embargo, dada la baja tasa de afiliación sindical en el Perú, esto no podría ser la regla. Al menos dará cabida a la representación de los trabajadores a través de la conformación de un comité paritario que se haga cargo de la investigación, con la finalidad de dotar de imparcialidad pluralidad suficiente, tal y como ocurre con nuestra regulación en materia de prevención y sanción de los actos de hostigamiento sexual en el trabajo.

El procedimiento que habrá de implementarse deberá ser célere, sencillo y garantista, pues si bien su objetivo es determinar la existencia de ciberacoso laboral y sancionar a los responsables, no debe perderse de vista que estos también cuentan con derechos fundamentales que deben ser respetados, como el derecho de defensa o la presunción de inocencia. Y las sanciones que imponga el empleador deben ser razonables, adoptándose medidas correctivas para evitar que este tipo de conductas vuelva a ocurrir; se contemplarán, además, medidas de apoyo a la víctima como auxilio psicológico o médico de ser necesario.

Referencias

- Ayala Ñiquen, Evelyn Elizabeth y Santiago Raúl Gonzales Sánchez. *Tecnologías de la información y la comunicación*. Lima: Fondo Editorial de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2015. <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1189/Libro%20TIC%20%282%29-1-76%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed>
- Blancas Bustamante, Carlos. *El acoso moral en la relación de trabajo*. Lima: Palestra, 2007.
- Bustamante Alarcón, Reynaldo. *Derechos fundamentales y proceso justo*. Lima: Ara Editores, 2001.
- Cade Cobots. «¿Qué es un cobot y cuáles son sus ventajas?». Acceso el 14 de setiembre de 2020. <https://cadecobots.com/que-es-un-cobot/>
- Correa Carrasco, Manuel. *El derecho del trabajo y los retos planteados por la globalización y digitalización de la economía*. Albacete (España): Editorial Bomarzo, 2019.
- De Stefano, Valerio *et al.* «Actualización de las necesidades del sistema»: *Mejora de la protección frente al ciberacoso y a la violencia y el acoso en el mundo de trabajo posibilitadas por las TIC* (Documento de Trabajo de la OIT 1). Ginebra: Organización Internacional del Trabajo, 2020. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_736237.pdf
- Ermida Uriarte, Óscar. *La estabilidad del trabajador en la empresa: ¿protección real o ficticia?* (Monografías jurídicas n.º 4). Montevideo: Acali, 1983.
- Fernández Segado, Francisco. «La dignidad de la persona como valor supremo del ordenamiento jurídico». *Derecho PUCP*, n.º 50 (diciembre 1996): 11-45. <https://doi.org/10.18800/derechopucp.199601.002>
- Fernández S., María Eugenia y Yasmín J. Nava. «El *mobbing* o acoso moral en el trabajo y su tratamiento en Venezuela». *Revista de Derecho*, n.º 33, (2010): 62-95. <https://www.redalyc.org/pdf/851/85115111004.pdf>
- Landa Arroyo, César. «Dignidad de la persona humana». *Ius et Veritas* 10, n.º 21 (noviembre 2000): 10-25. <https://doi.org/10.18800/ius.v10i21.15957>

Leymann, Heinz. «The content and development of mobbing at work». *European Journal of Work and Organizational Psychology* 5, n.º 2 (1996): 165-184.

Martín Hernández, María Luisa. *El derecho de los trabajadores a la seguridad y salud en el trabajo*. Madrid: Consejo Económico y Social (CES), 2006.

Moore, Phoebe V. «Inteligencia artificial en el entorno laboral: desafíos para los trabajadores». En *El trabajo en la era de los datos*, 93-106. Madrid: BBVA, 2019. <https://www.bbvaopenmind.com/wp-content/uploads/2020/02/BBVA-OpenMind-libro-2020-Trabajo-en-la-Era-de-los-Datos.pdf>

Neves Mujica, Javier. *Introducción al derecho del trabajo*. 4.ª ed. Lima: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2018. <https://www.derechopenalenared.com/libros/javier-nieves-introduccion-al-derecho-del-trabajo.pdf>

Osterling Parodi, Felipe. «Indemnización por daño moral». [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/08E88F46569252E005257E82007BF4E8/\\$FILE/Indemnizaci%C3%B3n_por_Da%C3%B1o_Moral.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/08E88F46569252E005257E82007BF4E8/$FILE/Indemnizaci%C3%B3n_por_Da%C3%B1o_Moral.pdf), consultado el 16 de octubre de 2021.

Pacheco Zerga, Luz. «El poder de control empresarial y el respeto a la intimidad en la utilización de los recursos electrónicos: un estudio de derecho comparado». *Laborem: Revista de la Sociedad Peruana de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social*, n.º 6 (2006): 19-56. https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2806/Poder_control_empresarial_respeto_intimidad_utilizacion_recursos_electronicos_estudio_derecho_comparado.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rubio Correa, Marcial. *Estudio de la Constitución Política de 1993*. Tomo 1. Lima: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, 1999. <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/68>

Sánchez-Castañeda, Alfredo. «Trabajo y tecnología: cambios y desafíos para la seguridad social». *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, n.º 11 (julio-diciembre 2010): 227-254. <https://www.redalyc.org/pdf/4296/429640266009.pdf>

Schimmel, Kurt *et al.* «Cyberbullying in the Workplace: Towards a Research Agenda». *Journal of Ethical and Legal Issues* 13 (febrero 2021): 1-13. <https://www.aabri.com/manuscripts/203295.pdf>

Ugarte Cataldo, José Luis. *El nuevo derecho del trabajo*. Santiago: Legal Publishing, 2011.

Sobre el autor

Abogado y magíster en Derecho del Trabajo y la Seguridad Social por la Pontificia Universidad Católica del Perú. Profesor de la Universidad ESAN en la carrera de Derecho Corporativo, la Maestría de Finanzas y Derecho Corporativo y cursos de posgrado; también de la Pontificia Universidad Católica del Perú en la Maestría de Derecho del Trabajo y la Seguridad Social; y de la Universidad San Martín de Porres en la Maestría de Derecho del Trabajo. Miembro de la Sociedad Peruana de Derecho del Trabajo y la Seguridad Social.