

TELEMOBBING, WOLLYING Y DERECHOS HUMANOS

Adela Pérez del Viso**

SUMARIO: 1. Introducción. 2. Algunas descripciones sobre el Mobbing, antes de la Pandemia Covid 19. 2.1. Acoso laboral por parte de personal superior al acosado. 2.2. Violación del deber de Seguridad de la Empresa. 2.3. Gravedad de los casos, que pueden llevar hasta el suicidio del empleado. 2.4. Planteo de Sobrecarga de tareas. 3. Acoso laboral después de iniciada la pandemia. 3.1. Encuesta en el caso de docentes. 3.2. Casos planteados en el estudio jurídico. 3.3. Imposición de obligaciones que contrarían el derecho de la intimidad del trabajador. 3.4. Casos de Acosos a los trabajadores de empresas que administran Apps. 4. Acoso observado con perspectiva de género.

1. Introducción

Llamamos Telemobbing o “Acoso laboral a la distancia”, a la situación de acoso laboral que ocurre sobre el trabajador o la trabajadora, cuando los mismos se desempeñan a distancia, estén o no mediados por las TIC. Este término nos permite abarcar el acoso que ocurre durante el forzado aislamiento por la pandemia (u otras razones que pudieran provocarlo) cuando se debe utilizar la conectividad con la parte empleadora; pero también los supuestos de trabajo a domicilio por encargos (a destajo o abonados periódicamente) y los casos de trabajadores en las empresas que utilizan “Apps”.

* Abogada y notaria (UNL 1986-1988), Profesora de Inglés (I.F.D.C. San Luis 2014), Especialista en Educación y TIC y Especialista en educación y Derechos Humanos (IFDC San Luis, 2017 y 2018), Diplomada en las relaciones de familia en el nuevo C.C.YCN (U.C.C. San Luis, 2017), Profesora de la Universidad Católica de Cuyo sede San Luis, directora del Diplomado en Inglés Jurídico para derechos humanos y tratados internacionales (U.C.C. San Luis), Maestranda en Derecho del Trabajo y relaciones internacionales UNTREF, formadora habilitada en cursos Ley Micaela, capacitadora en el Instituto del Capacitación del poder judicial de San Luis.



2. Algunas descripciones sobre el Mobbing, antes de la Pandemia Covid 19

Para entender el Telemobbing, analizaremos algunos casos de acoso laboral en tiempos de normalidad y cuáles son los factores que confluyen en su realización.

2.1. Acoso laboral por parte de personal superior al acosado

En verdad el mobbing puede ser ocasionado por compañeros de trabajo, personas de “inferior rango” o personal superior al acosado; sin embargo, el paradigma del acoso laboral se centra en el hostigamiento realizado por un superior.

En un caso, se ha declarado la responsabilidad del empleador (una empresa grande de venta de electrodomésticos que existe en Argentina) y por la Aseguradora de Riesgos del trabajo o ART (Galeno) por el daño psíquico sufrido por la actora al haber sido objeto de 'mobbing' por parte de un superior jerárquico. Se dijo en el Tribunal actuante que “ surge probado que el daño tiene nexo causal con la modalidad y circunstancias de su desempeño para la empleadora, probado que la actora fue objeto de hostigamiento personal por parte de un jerárquico, debiendo la empleadora responder por los actos del mismo” “Si la empleadora no garantizó la indemnidad psicológica de su dependiente al permitir condiciones y un ambiente de labor nocivos, actuó culposamente habida cuenta de que se ha comprobado la responsabilidad personal del superior jerárquico que implementó un clima general y personal hostil por el que el principal debe responder no sólo por pesar sobre sus hombros dichas obligaciones, sino también por resultar titular del pleno poder de organización y dirección de la empresa.”⁵⁰

En este caso, se dijo que la violencia y el maltrato en el ámbito laboral también pueden manifestarse a través de maltrato organizacional, hostigamiento y presión desmedida para el logro de metas productivas o comerciales.

2.2. Violación del deber de Seguridad de la Empresa: Analizamos aquí el caso, en Argentina, “ZGP c/ Casino de Melincue,”⁵¹ donde la justicia rechazó la demanda a un empleado que había sido despedido por acosar sexualmente a las otras empleadas. “Se

⁵⁰ Caso: “S. R. O. c/ Garbarino Sociedad Anónima y otro | accidente - acción civil “CNAT de Argentina, sala VI. 28-2-2018. Publicado en Revista Microjuris Argentina, MJ-JU-M-109202-AR | MJJ109202).

⁵¹ Z. G. P. c/Casino de Melincue SA s/demanda laboral c. pesos- C.Civil Comercial y Laboral de Venado Tuerto (Pcia de Sta Fe, Argentina) – fallo del 17/04/2019- Erreius publicacion en Argentina.



rechaza la demanda dado que la empleadora acreditó que el dependiente acosó sexualmente a varias de sus empleadas, lo que justificó su despido directo”. Se dijo que no lucía irracional ni antijurídica la conducta adoptada por la empresa, quien despidió al empleado por una denuncia concreta de acoso que hizo otra dependiente, corroborada por conductas similares del actor con otras anteriormente.”

En otro caso en Argentina (“Iglesias F. R. C/ Correo Andreani S.A. y otros – Despido y Accidente.”)⁵², se planteó hostigamiento psicológico, incapacidad y daño psicológicos, “clima laboral hostil generalizado”, y que se le habían interferido los e mails con un sistema automático o regla de reenvío. En el fallo se dijo que, si bien no se daba por acreditado el hostigamiento psicológico, sí se consideraba comprobado que la incapacidad psicológica que padecía la actora derivaba del clima laboral hostil generalizado existente en el área donde se desempeñaba.

2.3. Gravedad de los casos de acoso, que pueden llevar hasta el suicidio del empleado

Vale la pena analizar el fallo del 20 de diciembre de 2019 “France Telecom” (actualmente “Orange”) en una corte en Francia. Según esta sentencia, el ex presidente de la empresa, como también dos ejecutivos, recibieron pena de un año de prisión por llevar a cabo una política de reestructuración, que habría ocasionado los *suicidios* de varios empleados en la década de los años 2000. La empresa Orange debió pagar una multa de €75.000. En el caso, el presidente de la empresa había instaurado un sistema de *ius variandi* abusivo, que separaba a los empleados de sus familias, los trasladaba de un lugar al otro sin sentido, los dejaba sin tareas, siempre instándolos a renunciar y en pos de una remodelación de la empresa consistente en recortar 22.000 empleos. El lema del presidente de France Telecom era “Los sacaré de una manera u otra, por la ventana o por la puerta”⁵³.

⁵² Caso “Iglesias F. R. C/ Correo Andreani S.A. y otros – Despido y Accidente.” Cámara Nacional de Apelaciones del Trabajo, Buenos Aires, Argentina, sala VII. 29-6-2018- revista microjuris argentina MJ-JU-M-114161-AR | MJJ114161

⁵³BBC: France Telecom, “Condenan a prisión a 3 ejecutivos por el suicidio de 19 trabajadores”, publicación del 20-12-2019, disponible online. – En el caso se habían producido los suicidios de 19 trabajadores, 12 intentos de suicidio y ocho personas más que sufrieron depresión durante años y por lo tanto no pudieron seguir trabajando.



2.4. Planteo de Sobrecarga de tareas

En el Caso “V.V.G c/ Galeno Argentina”⁵⁴ se declaró justificado el acto de darse por despedido de la trabajadora que sufrió actos de acoso, continuos maltratos y sobrecarga de tareas. Debía realizar tareas que excedían las funciones para la cual fue contratada y que fue hostigada y acosada por su superiora, quien la maltrataba y sobrecargaba de tareas, motivo por el cual la negativa de la demandada frente a la intimación dirigida a obtener las diferencias salariales adeudadas y el cese del trato abusivo le otorgaron razones suficientes para considerarse injuriada.

En el caso Caso “Luna Myriam c/ Magnética”⁵⁵ plantearon Sobrecarga de Tareas y rechazaron que existiera Mobbing aunque otorgaron daño por Stress. Se dijo que la empleadora debía responder en los términos del derecho civil y comercial por el daño causado a la actora como consecuencia del volumen de trabajo que le fue impuesto, el que terminó provocándole estrés laboral. Se condenó a la empleadora que era una sociedad anónima al pago de \$ \$162.000 pesos argentinos más tasa activa, y a la Aseguradora de riesgos del trabajo al pago de una suma de aproximadamente el 20 % de la anterior. Se rechazó la extensión de la responsabilidad a las personas físicas de los gerentes.

3. Acoso laboral después de iniciada la pandemia

Como sabemos, luego de iniciada la pandemia y cuando los contagios comenzaron a extenderse, se dictaron medidas de Aislamiento social y preventivo que abruptamente obligaron a que muchos trabajadores tuvieran que: a) o bien quedarse en sus casas sin poder concurrir a la labor. b) o bien quedarse en sus casas, pero realizar teletrabajo. c) o bien continuar trabajando en condiciones que (en mayor o menor medida) generaban para él o ella un riesgo de contagio. Diversas encuestas e investigaciones se han llevado a cabo en estos tiempos, en diversos países, y todas dan cuenta de que el Acoso laboral ha aumentado durante el aislamiento provocado por la pandemia.

⁵⁴ V. V. G. c/ Galeno Argentina | despido de la C.N.A.T. sala I 4-7-2018- Microjuris argentina. MJJ112458

⁵⁵ “Luna Myriam N c/ Magnética Producciones más Ideas S.A. accidente de trabajo. Acción civil.” Caso de la C.N.A.T. Buenos Aires Argentina, Sala IX, 4-6-18. Microjuris argentina, MJJ111357.



3.1. Encuesta en el caso de docentes

Realizamos en Argentina en el mes de octubre 2020 una encuesta en el caso de docentes, que es el colectivo típico que ha tenido que realizar su trabajo a distancia y necesariamente.

Nos respondió un 96 % de docentes y 4 % administrativos. El 63,8 % trabajaba en una institución educativa pública y el resto en instituciones privadas. El 57,4 % contestó que sabía muy poco acerca de lo que constituye el Mobbing o acoso laboral. El 12,8 % dijo que no sabía nada de tal tema. El 46,8 % dijo que antes de la pandemia no había sufrido nada de acoso laboral. Antes de la pandemia, el 80,9 % no sintió que fuera acosado ni sexual ni personalmente. El 80,80 % respondió que, si hubo acoso laboral, “fue después de la pandemia”. Al contrario de lo que puede pensarse generalmente, en la encuesta el 50 % contesta que se trató de una situación de “una mujer acosada por otra mujer”. Y sólo el 11,50 % que era “una mujer acosada por un hombre”.

En esta encuesta, el 93,60 % dijo que luego de la pandemia ha tenido que estar trabajando en teletrabajo “con su propia computadora y con su propia conectividad”. En cuanto a si el teletrabajo genera que se tenga que trabajar horas de más: El 30,4 % afirma que por lo menos tienen que hacer 4 horas de trabajo más por semana, y el 46 % afirma que tiene que trabajar de 4 a 10 horas más por semana con el teletrabajo.

En cuanto a las situaciones de acoso en teletrabajo descritas abiertamente por los encuestados, se obtuvieron estas respuestas: a) He sufrido acoso laboral por parte de un colega, antes de la Pandemia. b) La patronal tiene la pretensión de que el horario laboral consista en las 24 horas. C) Le mandan mensajes en fin de semana y feriados pidiendo hacer cosas para presentar urgentemente porque a los directivos les han llegado, supuestamente, a destiempo las solicitudes desde el Ministerio. “Soy docente de la escuela ... tengo un contrato laboral de 30 horas semanales, como los directivos consideran que no estamos trabajando las horas suficientes, nos mandan trabajo todos los días, eso incluye los fines de semana, en cualquier horario. “d) durante la pandemia la institución educativa vació la cátedra e hizo desaparecer las materias que daba ese trabajador docente. e) Peticiones de trabajo a entregar a última hora que los obliga a quedarse hasta tarde para cumplir.

3.2. Casos planteados en el estudio jurídico

En nuestro propio estudio jurídico hemos recibido el caso en el que una empleada de comercio, que realiza tareas administrativas, al comienzo del aislamiento obligatorio, debe llenar planillas y pasar datos de clientes que han realizado compras, compras en efectivo, con tarjetas, etc. Conforme lo expresa la clienta, cada análisis de la carpeta de cada cliente -para develar qué pagó y qué adeuda- lleva aproximadamente dos horas. Su horario de trabajo teóricamente es de lunes a viernes ocho horas. El sábado no trabajaba. Así estaba pactado y convenido el salario.

La cuestión es que día a día le van enviando más y más tareas, recargándola con las tareas de otras empleadas que ya no están, y pidiéndole un viernes a las 11 por ejemplo, que para el día siguiente tenga entregadas por ejemplo quince planillas de pagos con tarjetas (ello implicaría prácticamente trabajar noche y día). Luego, como no las entrega, le envían un mensaje diciéndole que todos los demás empleados se atrasan por su culpa, y que es responsable de que las cosas no funcionen, y que decida qué hacer porque en caso contrario necesitan alguien que lo haga bien. A todo esto, la persona trabaja con su computadora de hace unos seis años y con conectividad proveniente de una escuela cercana y una antena.

3.3. Imposición de obligaciones que contrarían el derecho de la intimidad del trabajador

Hemos recibido consulta de un no docente a quien los directivos habían impuesto como obligación que hiciera grupos de WhatsApp de los cuatro cursos con los que debía trabajar; son cuatro cursos con treinta y cinco alumnos en cada uno, y los padres de los niños/N./A a menudo quieren participar ambos en el grupo; a consecuencia de ello, según los directivos, el no docente tenía la obligación de dar su número de WhatsApp a doscientas personas extrañas, que obviamente podían escribirle mañana y tarde y los fines de semana debido a la inmediatez de WhatsApp. Dado que el no docente decidió fomentar la creación de “grupos de tutores” y que cada tutor tuviera un delegado que fuera el que se conectara con él, recibió un apercibimiento de los directivos por no crear los grupos de WhatsApp que se le requerían.



3.4. Casos de Acosos a los trabajadores de empresas que administran Apps:

Un ejemplo de Tele-mobbing (aun cuando ocurrió en el año 2019, cuando todavía no existían las normas de Aislamiento obligatorio) en relación con los trabajadores de empresas administradoras de App, es el caso conocido periodísticamente en Argentina, conforme el cual un empleado de 63 años llamado Ernesto, por suerte con un casco, se cayó en medio de la calle y quedó en muy mal estado y sangrando; lo auxilia una persona que pasa, que resulta ser periodista (y luego da a conocer la situación públicamente), y mientras lo llevaba al hospital, el empleado envía un mensaje a la empresa de la App. El diálogo que fue transcripto en los medios y redes pone en evidencia que lo único que le interesa al interlocutor de la App es el estado de la pizza y no la salud del trabajador.⁵⁶

Aquí se ve claramente que existe Mobbing en el sentido de desmerecer al empleado como ser humano, y sólo preocuparse por las cosas que llevaba. Además, es destacable la insistencia con que la empresa pretende que el empleado se mueva, sacrifique su bienestar, salud e integridad física, a los fines de sacar esa foto de los productos que “es parte del procedimiento”. A ello se suma por supuesto, la precariedad en que se encuentra esta persona, y que nadie en realidad vino en su ayuda ni había ningún mecanismo de asistencia para casos similares.

Este mobbing es también “Telemobbing” o “Mobbing a la distancia,” obligado por la situación y el tipo de tareas que realizaba el trabajador.

4. Acoso con perspectiva de género

Entre el 29 de mayo y el 16 de junio de 2020 se llevó a cabo la “Primera Encuesta Latinoamericana sobre Diversidad Sexual, acoso, violencia y discriminación en el Ámbito Laboral. Lo hizo la entidad “Nodos Argentina” junto a “Integra Diversidade de Brasil”, “Sentido de Colombia”, “Nodos México” y “MSN Consultorías de Uruguay”,

⁵⁶ Otero, Yanina, publicación en LM La Nueva mañana, con foto del diálogo mencionado, “Atropellaron a repartidor y la empresa le preguntó: “¿Cómo está el pedido?”, 28.7.2019, disponible online en <https://lmdiarario.com.ar/contenido/166795/atropellaron-a-un-repartidor-y-la-empresa-le-pregunto-como-esta-el-pedido> Diálogo: _“Me caí en la bicicleta, en la calle” (La empresa): “Cómo se encuentra el pedido? ¿Está en buen estado para poder ser entregado?” “No lo sé, no me puedo mover” (La empresa). “¿Me esperas un momento por favor? “Ernesto, me podrías mandar una foto de los productos por favor?” “No, no puedo moverme” (La empresa) “Es parte del procedimiento, por favor tendrías que cancelar la foto para poder cancelar el pedido. Imposible moverme”.



con el apoyo de la Oficina Regional de América Latina y el Caribe de ONUSIDA y 35 organizaciones asociadas de la sociedad civil, consultoras y otros organismos.

Con relación a la pregunta (...) ¿En el último año en tu trabajo has sufrido acoso, violencia y/o discriminación en el ámbito laboral en los últimos 12 meses? Aquí un 74% contesta que sí, cuando se pregunta sobre la base de un listado de experiencias vividas en el último año, entre las cuales figuran la violencia simbólica, violencia institucional, violencia sexual, acoso y violencia física. De la encuesta surgió que los principales responsables de dichas situaciones son los compañeros del mismo equipo (33%), antes que los jefes/as (23,8%).

El 70,6% de quienes contestaron la encuesta, refieren que han vivido violencia simbólica, “He recibido comentarios inadecuados acerca de mi cuerpo, gestualidad y/o vestimenta”; “me han solicitado (amablemente o no) que modifique mi apariencia (vestimenta, corte de pelo, gestualidad, etc.); “he sufrido por bromas o comentarios negativos”; “me he enterado que a mis espaldas se hacen comentarios negativos sobre aspectos relacionados con mi orientación sexual, identidad o expresión de género”; “me sacaron del closet o visibilizaron mi identidad de género sin mi consentimiento”.

El 34,8% vivieron situaciones de acoso, violencia y/o discriminación desde lo institucional, “Me han impedido acceder a algún espacio físico, como baños, comedor u otro lugar”; “he percibido un trato desigual en cuanto a beneficios, desarrollo de carrera (ascensos) y/o salario”, “no he recibido los beneficios familiares (seguridad social de la pareja, licencias familiares, salarios familiares, guardería, etc.)”.

Un tipo especial de acoso psicológico que debe analizarse con perspectiva de género es el “Wollying”. “Llamamos Wollying (woman + bullying) a esa forma sutil con la que las mismas mujeres se agreden entre sí. Muchas veces, es una manera de crear pertenencia cuando no la hay: qué mejor manera que criticar a otra para sentirte acompañada o fuerte.” El objetivo del Wollying no es necesariamente causar un daño, sino que se produce como respuesta de patrones que aún rigen en lugares de trabajo y mentalidades patriarcales. En ocasiones las mismas mujeres no advierten que están llevando a cabo el Wollying. Chismes, formación de bandos, desplantes sutiles. Se crean atmósferas tóxicas que las mismas mujeres ayudan a reproducir cuando proyectamos una enemiga en donde hay una igual.

Los disparadores de Wollying pueden ser: el estado físico de la otra mujer, el



comportamiento social y sexual, su relación con la maternidad.

El sentido de analizar el Wollying consiste en visibilizar la situación. Nos ha ocurrido que clientas realizaron la consulta sobre situaciones de Wollying en su lugar de trabajo. Plantearon ante sus jefes que sentían que habían recibido maltrato de género y se les respondió que “no era de género porque lo que Ud. plantea es de mujer a mujer, y no hay ningún hombre involucrado en lo que Ud. describe”. (sic, planteo realizado en 2020, situación ocurrida con anterioridad en Capital Federal en un ámbito terciario educativo privado). Como no había “ningún hombre involucrado en el planteo”, entonces se consideró que la situación no encuadraba en la ley 26485.

Wollying es también mobbing basado en género, porque es la violencia simbólica ejercida por una mujer o grupo de mujeres, sobre otra mujer, criticando o poniendo motes que concuerdan con el “orden patriarcal”. Ese orden patriarcal puede estar “metido en sus esquemas mentales” de modo tal que se produce un “cercenamiento de libertades”: el cercenamiento de libertad de una mujer que considera que no corresponde usar faldas más cortas, pintarse, ser más atractiva o bien no preocuparse por su aspecto exterior (cualquiera de esas variantes) la convierte en agente de violencia respecto de las otras.

²⁰ Op.Cit. p.25

²¹ Se señala el bajo nivel de matrícula en las áreas de física y matemáticas en la UNAM que asciende al 25 por ciento. Vid. Figueroa Pilz, Ortega Olivares. Condición de género y elección profesional. El área físico-matemático en las mujeres - Dialnet (unirioja.es)

²² Secretaría del Trabajo y Previsión Social, *Panorama anual del Observatorio Laboral Mexicano 2004-2005*, 1ª Ed, 2005 en Rubio, J. (Coordinador) *La política educativa y la educación superior en México. 1995-2006: Un balance*, Secretaría de Educación Pública y Fondo de Cultura Económica, 2006 pp.74-75.

