

Las tic's como un medio utilizado por el acosador para excluir al trabajador y degradar la dignidad humana del trabajador en Colombia

Ict as a means used by the harasser to exclude the worker and degradate his human dignity in Colombia

DOI: 10.46932/sfjdv2n3-010

Received in: May 1st, 2021

Accepted in: Jun 30th, 2021

Yaneth Vargas Sandoval

Postulante a Doctorado

Current Institution: Universidad Rey Juan Carlos-España

Full address: Avenida Jiménez No 4-49 Oficina 313

E-mail: Yanvargass@hotmail.com

Dora Maria Vinasco Ladino

Abogada

Current Institution: Universidad La Gran Colombia

Full address: Avenida Jiménez No 4-49 Oficina 313

E-mail: vinascodm@hotmail.com

RESUMEN

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) han revolucionado con el tiempo. A su vez tienen las redes sociales que incluyen: Facebook, Twitter, Whatsapp, Instagram, entre otras. Esta nueva forma de comunicación es utilizada como herramienta para realizar actividades laborales. Sin embargo, pueden convertirse en una herramienta utilizada por el acosador para agredir a su víctima utilizando; el correo electrónico para imponer cargas de trabajo excesivas y horarios extensos, los mensajes de texto y WhatsApp para comentarios irrespetuosos y discriminatorios y Facebook para crear publicaciones descalificadoras. Las TIC eliminaron las barreras de espacio y tiempo, sin embargo, el uso inadecuado de las TIC crea desventajas para el trabajador y viola los derechos fundamentales y humanos. Colombia creó la ley 1010 de 2006 para la protección de los trabajadores, pero no establece garantías efectivas contra las TIC cuando se utilizan como medio para atacar al trabajador.

Palabras clave: TIC, violencia laboral, acoso laboral, dignidad humana.

ABSTRACT

The information and communication technologies (ICT) revolutionized over time. In turn have social networks which include: Facebook, Twitter, Whatsapp, Instagram, among others. This new form of communication is used as a tool to carry out work activities. However, they can be turned into a tool used by the stalker to assault his victim using; email to impose excessive workloads and extensive schedules, the text messages and WhatsApp for disrespectful and discriminatory comments and Facebook to create disqualifying publications. ICT eliminated the barriers of space and time, however, the inappropriate use of ICT creates disadvantages for the worker and violates fundamental and human rights. Colombia created the 1010 law of 2006 for the protection of workers, but does not establish effective guarantees against ICT when used as a means to attack the worker.

Key words: ICT, workplace violence, harassment at work, human dignity.

1 INTRODUCCIÓN

En el presente documento se analiza las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs), como un medio que utiliza el acosador para generar actos violentos en contra del trabajador. En el primer capítulo será necesario hacer un acercamiento de la importancia que tienen las TICs para el desarrollo económico a nivel mundial. Y como a través del tiempo han sido implementadas en las entidades públicas o privadas.

En la segunda parte del presente artículo, se abordará desde la perspectiva de los Organismos Internacionales (OCDE, CEPAL y OIT), quienes consideran que es necesario implementar políticas públicas y realizar la transición de los trabajadores a las nuevas tecnologías. De igual manera, es necesario tener en cuenta los cambios estructurales en las entidades para la implementación de las TICs y con ello incrementar la productividad.

De igual forma, se analizara el informe presentado por el sindicato de la OIT, el cual ha dejado en evidencia que las TICs son utilizadas como un medio para generar violencia o acoso laboral al trabajador, ya que el uso indebido de las TICs, han ocasionado que el empleador o superiores jerárquicos implementen de manera abrupta la productividad implicando la deshumanización del trabajador. De ahí que, se hizo necesario que la OIT proyecte el convenio sobre violencia laboral o acoso laboral que incluye el uso indebido de las TICs.

Para terminar, se examinará la reforma al código laboral de Francia, en donde implementaron el derecho a la desconexión para proteger los derechos a los trabajadores. También se hará un estudio sobre la violencia laboral y acoso laboral. Igualmente, se analizarán tres casos para abordar el tema de las TICs en las redes sociales y la forma como son utilizadas como un medio para generar violencia laboral o acoso laboral.

2 UN ACERCAMIENTO A LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TICs)

Las Tecnologías de Información y de Comunicación (TICs) son dispositivos y facilitadores electrónicos que permiten procesar y acumular gran cantidad de información, a su vez, la distribuye mediante las redes para la creación de sistemas de información, la cual se basa en un protocolo común, lo que da acceso a la misma. En cuanto a la estructura de la comunicación permite un alcance de la red para casi todo el mundo. De igual manera, las TICs son consideradas como herramientas que utilizan las personas para compartir, distribuir y reunir todo tipo de información (Romaní, 2011, p. 305).

Otro aspecto a tener en cuenta, es que las TICs dieron un avance tecnológico a través de la Internet, la cual dio un giro en la forma de comunicación, permitiendo una inmediatez de la misma. Así mismo,

crea la posibilidad de subir, sistematizar, y poder clasificar todo tipo de información en lo virtual. Se puede decir que, internet faculta la adopción de tener nuevas tecnologías como lo son; las bases de datos que están en la nube, los correos electrónicos, variedad de sitios web y las famosas redes sociales, las cuales son espacios creados virtualmente con el fin de que las personas interactúen en la actualidad. (Hütt , 2012, p. 3).

Aunque, a través del tiempo ha cambiado la forma de comunicación, es decir, se habla de medios de difusión (Hütt , 2012, p. 3), por medio del que se plantea una concepción más amplia de comunicación, al considerar que no está solamente monopolizada por grandes empresas, sino con acceso a la gran mayoría de personas, quienes en su vida diaria utilizan redes sociales como Facebook, Twitter, correo electrónico, Whatsapp, entre otros.

Sumado a que, las TICs son consideradas como un elemento esencial en la sociedad actual, ya que facilita la comunicación entre los individuos y promueve intercambios de conocimiento, lo que permite un fortalecimiento de las TICs a nivel mundial a favor del desarrollo. Igualmente, las TICs son un medio que también es utilizado en las actividades sociales, políticas, culturales, laborales, educativas, entre otras. Por lo anterior, se crean ventajas como: ofertas de empleo, innovación, oportunidades comerciales. En cuanto al sistema educativo las TIC'S derriban barreras de espacio y tiempo, lo que permite un aprendizaje con información de calidad (Romaní, 2011, p. 306).

Para Dedrick (2003) en su artículo "Information Technology and Economic Performance: A Critical Review of the Empirical Evidence," determina que uno de los objetivos principales es señalar si las TIC's han sido importantes en la producción empresarial. Por ende, establece en su investigación que las TIC's al ser implementadas en las industrias, permiten un fuerte crecimiento económico, por cuanto se logra una mayor eficiencia y efectividad, permitiendo a las organizaciones un rendimiento en el capital. (p.p. 4 y 5)

Las TICs se han hecho indispensables para el ser humano, a su vez, son de gran utilidad en la industria, en las empresas (públicas o privadas) para realizar ciertas actividades. Lo que implica que, "*la comunicación digital en cuanto a su forma de producción, elimina rigurosamente toda distancia, para acelerar la comunicación e información*" (Byung-Chul, 2018, p.119). Por otro lado, en el ámbito laboral, muchas veces el trabajador se ve expuesto con esta nueva forma de comunicación, puesto que no puede preservar el espacio que existe entre las redes sociales y su labor, situación que aprovechada su jefe o superior jerárquico para tenerlo a su disposición las 24 horas del día por medio de las TICs (Correo, Mensajes de Texto, Whatsapp, Messenger, entre otros).

Otro aspecto a tener en cuenta, es lo señalado por el autor Byung-Chul (2018), quien en su libro *la expulsión de lo distinto* considera que la "*comunicación digital me interconecta y al mismo tiempo me*

aisla” (p.119). Ello se da, porque cuando hay un mal uso inadecuado de las TICs se puede bloquear toda comunicación, y aislar a las personas. Todo esto lleva a que, afecte de manera directa a los trabajadores, puesto que las TICs permite al empleador la utilización de las redes sociales, para tener a disposición las 24 horas del día su personal de trabajo, con el fin de implementar las actividades y aislarlo, de manera que, no tendrá derecho a desconectarse, hasta el punto de que la persona tenga el síndrome del burnout (Trabajador quemado).

a. *La globalización y las TICs.*

La globalización ha requerido que se determinen formas diferentes en la comunicación, por lo que las TICs llegan hacer parte de una novedosa dinámica, generando un fenómeno cultural nuevo, en donde la sociedad digital estableciera que todos pertenecen a esta moderna era de comunicaciones. Pero es solo una falsa perspectiva, ya que no existe una universalidad de las TICs, y no todos tienen acceso a las mismas, especialmente en los países en subdesarrollo. No obstante, se tiene la esperanza de que estas nuevas tecnologías sean utilizadas a nivel mundial, para obtener un progreso social e integración cultural del mundo subdesarrollado, solo así, se podrá decir adecuadamente que existe una pertenencia en el desarrollo tecnológico (González, 2209, p.8).

Aunque para varios autores las TICs son esenciales y permiten implementar el proceso de la globalización, también hay contradictores como la de Bauman (1999), quien en su libro denominado *la globalización: consecuencias humanas*, plantea que lo global tiene consecuencias negativas, al no permitir iniciativas de emprendimientos para todos, sino que son obtenidas por unos pocos. De igual forma, considera que los procesos de globalización genera privilegios y despojos, sumando, a la riqueza de unos pocos y la pobreza que abundan en muchos, además, plantea que el sistema global impone su poder creando una nueva jerarquía sociocultural.(p.p. 12, 42 y 48)

Para Bauman (1999), el sistema global solo es creado para los que tienen un mayor capital, e identifica el poder dentro en un alto grado que es considerado inédito y drástico. Sumado, que el sistema global traza condiciones de vida (esclavitud laboral) para la población que está en desventaja frente a los que tienen el poder. Por ende, la globalización mediante el sistema neoliberal genera obligaciones y deberes para los más débiles, los trabajadores y los que están por nacer en situación de pobreza (p.12).

Sin lugar a dudas, las TICs enlazadas con la globalización, permiten avances en el desarrollo económico del neoliberalismo y generan una evolución a través de las redes sociales. Sin embargo, las TICs tienen aspectos nocivos cuando son utilizadas por los empleadores, para imponer el poder de manera arbitraria a sus trabajadores. Por lo que las TICs se convertirán bajo esta óptica en elementos a través de los cuales se asignan mayores cargas laborales para aumentar la producción, se controlan tiempos de

trabajo o se ejercen actos de violencia o acoso laboral.

3 LA RELACIÓN LABORAL FRENTE A LAS TICs EN LOS ORGANISMOS INTERNACIONALES

Las Tecnologías de información y Comunicación han sido transcendentales a nivel mundial, ya que han contribuido con el desarrollo económico de varios países, y forman parte del vivir diario de muchas personas alrededor del mundo. Pero a nivel laboral, han cambiado la forma de concebir las relaciones laborales, por lo que organismos internacionales como la OCDE, CEPAL y OIT, han tratado en diferentes documentos la importancia de las mismas en el ámbito laboral.

b. La organización para la cooperación y desarrollo económico (OCDE) y las TICs

La OCDE considera que las TICs se han convertido en una posibilidad de prosperidad sostenida, sumado a que los países miembros de la OCDE son conscientes de crear un desarrollo estratégico utilizando la economía digital. De igual forma, al obtener un crecimiento inclusivo permite la reducción del desempleo, la desigualdad y erradica la pobreza. Por otro lado, la OCDE señala que es necesario que las TICs deban tener una infraestructura de calidad, además, ser accesibles a todos, para con ello poder implementar un modelo de desarrollo en el comercio electrónico y mejorar la producción (OCDE, 2015, p.18)

Para la OCDE es necesaria una transición digital, con el fin que se den a conocer las TICs y reconozcan el potencial de las mismas. Por lo anterior, considera que es necesario crear políticas que incluyan la economía digital, ya que, esta permite la existencia de nuevos mercados digitales para la creación de empleo, a su vez, permite la transición de los trabajadores hacia un nuevo empleo digital. Por consiguiente, las TICs son el núcleo esencial, que tienen una función primordial en la innovación para el desarrollo de la economía en el mundo (OCDE, 2015, p.19).

En el informe de la OCDE (2015) denominado “Políticas Prioritarias Para un Desarrollo Inclusivo”, plantea que las aplicaciones de los móviles representan una importante innovación para el mercado laboral, ya que responden positivamente a las necesidades de la empresa. De igual forma, establece que al promover el uso de las TICs y al hacer un buen uso de ellas promueve el emprendimiento empresarial. Por lo que la OCDE considera fundamental que en Colombia se amplié considerablemente la infraestructura de las TICs (p.p. 40-41).

Se llega así a determinar que, las TICs son consideradas por la OCDE como una herramienta esencial para el progreso industrial. No obstante, la OCDE no tomo en cuenta que el uso inapropiado de las TICs en los lugares de trabajo, puede afectar negativamente la dignidad humana, Si bien es cierto, que

las TICs ayudan al crecimiento y desarrollo económico, también es necesario dar la importancia del manejo de las mismas, más aun cuando están de por medio los derechos de los trabajadores y sus derechos humanos.

c. *La comisión económica para américa latina (CEPAL) y las TICs.*

De igual manera, la CEPAL plantea que América Latina ha dado una mejoría en el acceso e infraestructura de las TICs. Sin embargo, en Centroamérica se ha evidenciado un atraso en lo correspondiente a la implementación de las TICs (CEPAL, 2013, p.p 18-19).

Por otro lado, señala que se debe invertir en nuevas tecnologías, para con ello, realizar cambios en la empresa y en su productividad, para con ello, mejorar las habilidades de los ejecutivos y trabajadores. Ya que el sistema digital requiere de modificaciones en los puestos de trabajo para incrementar la productividad (CEPAL, 2013, p.40).

Un aspecto a tener en cuenta, es que “los grandes empresarios se proyecta en beneficiarse del uso de las TICs” (CEPAL, 2010, p.40), a su vez, implementan un nuevo modelo de producción, en donde el empresario por medio de llamadas telefónicas y correos electrónicos exige laborar en horarios extensos, sumado que, en los equipos de trabajo (portátil, computadores de mesa) instalan vigilancia electrónica, para tener un control sobre el tiempo del trabajador, con el fin de dar cumplimiento a las desproporcionadas metas de productividad.

Ahora bien, el empresario con el fin de incrementar el capital, se olvida que los que están contribuyendo en fortalecer sus acciones monetarias son seres humanos y no robots. Por lo que es importante tener en cuenta lo planteado por la CEPAL, “al considerar que es trascendental tener personal experto en el manejo de las mismas, puesto que las TICs en la industria son cruciales para obtener un éxito” (CEPAL, 2008, p.p. 33 y 39). No obstante, es indispensable dar un buen uso de ellas, adoptando límites en el manejo de las TICs para respetar la dignidad y derechos laborales del trabajador.

Es importante mencionar que, en el documento de la CEPAL, no determinan políticas adecuadas en la utilización de las TICs por parte de las empresas públicas y privadas, ni tampoco hacen referencia a la posible violación de la dignidad humana de los trabajadores, cuando las TICs son utilizadas como un medio para esclavizar al trabajador. Otro aspecto a tener en cuenta es sobre “la telefonía móvil que es la más utilizada en América Latina” (CEPAL, 2013, p.9). Sin embargo, frente a la indebida utilización de la misma tampoco se plantea ninguna restricción.

d. *La organización internacional del trabajo (OIT) y las TICs.*

Por su parte la OIT (2014), plantea en el documento *Las relaciones de trabajo en las industrias de*

los medios de comunicación y la cultura, que los cambios que ha dado la tecnología son de gran importancia para los empleadores como para los trabajadores, lo anterior por cuanto, se asegura un acceso de información adecuada. Igualmente, establece que la responsabilidad del uso de las TICs radica en la empresa, para así proyectar un adecuado éxito, e igualmente se requiere de las competencias adecuadas y conocimientos de cada trabajador (p.2).

Otro aspecto que proyecta la OIT frente a las TICs es la implementación de políticas públicas, para enfrentar los cambios laborales que se dan a través de ellas. Además, considera que las TICs se han introducido al mundo del trabajo de una forma acelerada, por lo que es necesario afrontar los nuevos retos y tomar conciencia sobre los efectos que pueden sobrevenir, ya sean positivos o negativos. Sumado a que, es importante brindar capacitación a las instituciones del mundo laboral y anticipar los efectos de las TICs en cuanto a las organizaciones de producción, el trabajo, los ingresos y la protección social (OIT, 2017, p. 48).

En otro contexto, el sindicato de la OIT presentó un informe y determinó que no se ha dado un buen uso de las TICs, esto obedece a que los empleadores realizan actos de violencia a los trabajadores, puesto que son supervisados y controlados de manera excesiva en el desarrollo de las actividades, lo cual se realiza mediante el correo electrónico, teléfonos inteligentes, video-vigilancia, entre otros, lo que causa una gran preocupación, ya que las TICs permiten un control desmedido por parte de los empleadores, ocasionando una invasión en la vida personal del trabajador, lo que implica que se genere: estrés, relaciones laborales tóxicas y reduce la satisfacción de estar en el trabajo (OIT, 2017, p.118).

Sumado a que, muchas veces las TICs son utilizadas por los empleadores para incrementar la producción, por consiguiente, los trabajadores enfrentan los riesgos psicosociales que causan problemas en el bienestar y seguridad en el trabajo (OIT, 2017, p.114). Además, prolongan las jornadas laborales, generando que el trabajador no tenga derecho a desconectarse de las TICs después de terminar su jornada laboral; por cuanto se le imponen actividades fuera de su horario habitual. De ahí que, las nuevas tecnologías son un método que conducen a deshumanización del trabajador, quien se ve reducido a estadísticas de productividad (OIT, 2017, p.p. 119-120).

Debido al mal uso de las TICs, la OIT está actualmente proyectando una serie de propuestas para crear un convenio que proteja a los trabajadores frente a la violencia laboral y acoso laboral, determinando dentro de las mismas las diferentes formas de violencia o acoso laboral, planteando *“el marco de las comunicaciones relacionadas con el trabajo y realizadas por medio de las tecnologías de la información y de la comunicación,”* (OIT, 2018, p.4). Esto indica que, el convenio tiene presente que las TICs son utilizadas como un medio para consolidar la violencia- acoso laboral en contra del trabajador.

Con lo anterior se puede evidenciar la importancia de la OIT en reglamentar el uso adecuado de las

TICs en el lugar de trabajo, lo que lleva establecer políticas públicas para el manejo de las mismas. Además, considera que el uso indebido de las TICs por parte del empleador conllevó a la proyección del convenio que incorpora a las TICs como generadores de violencia- acoso laboral en los sitios de trabajo. Pues en muchas ocasiones las TICs son un medio por los cuales se ejerce acoso laboral.

3 EL DERECHO A LA DESCONEXIÓN EN FRANCIA.

Como se ha mencionado las TICs son utilizadas para realizar las actividades en el trabajo, pero cuando no se da un buen uso de ellas causa problemas, (estrés laboral, agotamiento físico y mental, entre otros) para los trabajadores. Es por ello, que Francia para el año de 2016 realizó una reforma en el Código Laboral mediante la “*Loi 2016 NO 1088*, conocida como *Loi Travail o Loi El Khomri*, que determina el derecho a la desconexión, el cual consiste en respetar el tiempo descanso del trabajador después de que termine su jornada laboral, y establece el uso razonable de las herramientas digitales, con el fin de que el trabajador no sea molestado en su tiempo libre. Es necesario destacar que la norma entró en vigencia en enero del 2017” (*Loi NO 1088, 2016*).

Aunque, la nueva reforma en el código de trabajo de Francia no establece la definición del término desconexión, sin embargo, reconoce el derecho e incluye medidas que se deben implementar para regular aspectos de los medios digitales. Igualmente, se pretende con la norma el uso razonable de los medios de comunicación (Correo electrónico, telefonía móvil, redes sociales, mensajes de textos), para garantizar al trabajador su descanso (vacaciones, licencias) y que pueda disfrutar con su familia sin tener preocupación por las laborales que imponga su jefe en horas no laborales. (*Loi NO 1088, 2016*)

Francia da un paso importante en implementar medidas frente a la utilización de las TICs, dado que el mal uso conlleva a no respetar el tiempo del trabajador, e implica que realice laborales fuera del horario habitual, lo que ocasiona en el trabajador el estrés y puede llegar al punto de aumentar el riesgo ante el *burn out* o síndrome de quemarse en el trabajo, entre muchos otros problemas psicosociales, por lo anterior, las medidas que toma Francia han favorecido la salud, la vida privada y el respeto hacia los trabajadores.

4 DEFINICIÓN DE ACOSO LABORAL Y VIOLENCIA LABORAL.

El acoso laboral y la violencia laboral, aunque se asimilan, no se puede decir que son equiparables, ya que cuando se generan los actos de agresión en el ámbito laboral, estas tienen conceptos que las hacen diferenciales, por lo anterior, es indispensable tener claro la definición de cada una de ellas. Por consiguiente, para identificar las diferentes conductas violentas y acoso laboral en los lugares de trabajo se tiene en cuenta los conceptos emitidos por los doctrinantes y las organizaciones internacionales.

e. Estudios de acoso laboral.

La primera iniciativa para estudiar el acoso laboral fue del profesor Leymann, quien investigó el concepto sobre *el mobbing (acoso)*, planteándolo en un fenómeno que permite ejercer una violencia psicológica extrema a las personas. Igualmente, este autor considera que es necesario que la violencia sea sistemática, recurrente, se prolongue en el tiempo, y sobre otra persona o personas, respecto de las cuales se mantiene una relación asimétrica de poder, además, debe ser ejercida en el lugar de trabajo, ya que el objetivo principal es destruir la reputación de la víctima y las relaciones sociales (Vicente, 2009, p. 16).

Por otro lado, la autora francesa Marie- France Hirigoyen (2001), en su obra *El acoso moral en el trabajo: Distinguir lo verdadero de lo falso*, estudia el acoso laboral desde la perspectiva moral, a su vez, considera que el acoso laboral son conductas abusivas, que son encaminadas a atacar contra la dignidad o integridad psíquica o física de una persona. De igual forma, el agresor no se conforma con generar un mal ambiente laboral al trabajador, sino que pretende afectar la estabilidad emocional del trabajador, conllevando a la víctima a estar en una gran desmotivación para trabajar y causando riesgo en la estabilidad laboral. (p.p. 17-19).

Otro de los autores que estudia el acoso laboral es el profesor Iñaki (2008), quien lo señala como un riesgo laboral de tipo psicosocial, además, realiza una calificación desde la perspectiva; inmoral, inadecuado, ilegítimo éticamente y reprochable, en consecuencia, crea un proceso de victimización. De igual forma, considera que el acoso laboral tiene como objetivo “*intimidar, apocar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir, emocionalmente e intelectualmente a la víctima*” (p. 90), en cierta medida, lo que el agresor pretende es destruir a la persona acosada y demostrar su poder e imponerlo para destruir a su víctima.

f. Estudios de violencia laboral

En la actualidad hay varios tipos de violencia (familiar, institucional, laboral, entre otras) que han generado problemáticas en la salud humana, por ende, la Organización Mundial de la Salud mediante un informe realizó la definición del término de violencia e incluyó los diversos tipos de violencia de la siguiente forma:

“El uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones.” (OMS, 2002, p.3)

Otro aspecto a tener en cuenta, es que la violencia es considerada como la violación de la integridad de la persona, la cual se da cuando interviene la fuerza o la amenaza del uso de la misma. (Fernández, 2009, p. 18) No obstante, la violencia en el trabajo no solo se limita a las agresiones físicas (golpear,

maltratar entre otras), sino que es necesario tener en cuenta otras conductas que son susceptibles para causar violencia como, la intimidación, agresiones verbales, los tratos abusivos, la exclusión en los eventos sociales de la empresa y la afectación en lo psicosocial.

En cuanto a la OIT, había determinado que no existía una definición clara y precisa que fuera universal sobre violencia laboral- acoso laboral. Por otro lado, debido a la problemática que enfrenta los trabajadores en su lugar de trabajo, la OIT tomó la decisión de proyectar un convenio sobre los aspectos de la violencia en el trabajo. Dentro del convenio C-190 definen la violencia y acoso como:

- “a) 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, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de género, y
- b) la expresión «violencia y acoso por razón de género» designa la violencia y el acoso que van dirigidos contra las personas por razón de su sexo o género, o que afectan de manera desproporcionada a personas de un sexo o género determinado, e incluye el acoso sexual.” (OIT, 2019)

En consecuencia, la violencia laboral, es una forma utilizada por el agresor para menoscabar el derecho laboral de los trabajadores, sumado, a que también amedrenta la dignidad de la persona. Por dicha razón la OIT realiza una intervención mediante la creación del convenio para poder brindar garantías más efectivas a los trabajadores. Actualmente muchos trabajadores se encuentran desprotegidos ya que en algunos países no hay normas que regulen directamente el acoso o violencia y cuando existe la normatividad esta no es efectiva.

Por otro lado, la violencia laboral para la Dra. Bucci (2017) es una conducta aprendida, de igual forma, considera que es un control por medio del cual se ejerce la plena dominación de una persona sobre otra. Además, la autora plantea que la violencia es una relación de abuso y conlleva a que se produzca un daño sobre la otra persona. A su vez, lo que se pretende es someter al individuo mediante la fuerza o el poder, por ende, se puede decir que la violencia genera una desventaja de poder que puede ser permanente o momentánea y se produce en cualquier ámbito. (p.21)

5 ACOSO LABORAL EN LA LEGISLACIÓN DE COLOMBIA.

Colombia reglamenta el acoso laboral por medio de la Ley 1010 de 2006, el fin de la norma es prevenir, corregir y sancionar las conductas concernientes al acoso laboral. También plantea dar una solución a los conflictos que se crean en el sitio de trabajo. A su vez, la norma define acoso laboral como una conducta que es persistente y demostrable en el lugar de trabajo ejercido en contra de un empleado o de un compañero, un superior jerárquico, un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror

y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación, o inducir la renuncia del trabajador. (Ley 1010, 2006)

La ley 1010 del 2006, fue creada para brindar protección a los trabajadores, el artículo 7 literal *n* hace referencia al tema de las TICs. Determinando que son conductas de acoso laboral. “El envío de anónimos, llamadas telefónicas y mensajes virtuales con contenido injurioso, ofensivo o intimidatorio o el sometimiento a una situación de aislamiento social.” Sin embargo, no ha sido eficaz por las lagunas que presenta, pues, las TICs cada día van evolucionando y son un medio facilitador para menoscabar la dignidad del trabajador y atentar contra sus derechos humanos a través de las redes sociales.

Tampoco reglamento que las TICs pueden ser utilizar como un medio probatorio, pues en muchos casos el agresor realiza sus actos de acoso en lo privado, y la única opción que tiene la víctima es grabar videos y audios, para demostrar los actos de violencia a los que está expuesto. Sin embargo, dichos medios probatorios no son tenidos en cuenta por el operador jurídico, ya que son considerados ilícitos en Colombia, por obtenerlos sin el consentimiento del agresor.

6 LAS TICs UTILIZADAS COMO INSTRUMENTOS PARA VIOLENTAR LOS DERECHOS LABORALES (TEORÍA DEL CASO).

Los derechos del trabajador pueden ser vulnerados, cuando el empleador utiliza las Tecnologías de Información y Comunicación como un medio para agredir al trabajador. Por ende, es necesario preguntar ¿Cómo se puede vulnerar los derechos del trabajador a través de las TIC?, para dar una respuesta adecuada es necesario analizar las redes sociales, ya que son las más comunes para realizar actos de violencia o acoso laboral, en el sector público o privado.

Para dar inicio, es importante tener en cuenta que en los lugares de trabajo se utiliza el correo electrónico ya sea institucional o privado, este medio de comunicación es usado por el empleador para dar órdenes de las actividades que debe realizar el trabajador, a su vez, cuando se generara la violencia laboral o acoso laboral, el agresor lo utiliza como un medio para aumentar la carga laboral de los trabajadores o para notificar cambios abruptos de horario, lo que genera desmotivación al trabajador.

En cuanto al Facebook, es una red social que permite tener una comunicación en la cual se comparten diversas publicaciones. En esta red es muy particular que se agreguen a los amigos, compañeros de trabajo o de la universidad, para tener comunicación con ellos. Sin embargo, cuando se origina el acoso laboral en los lugares de trabajo, el agresor utiliza esta red social como un medio para publicar fotos y etiquetar su víctima con mensajes que lo descalifican como profesional, con el fin de hacer quedar mal al trabajador con los compañeros de trabajo, la familia y amigos.

Otro medio de las redes sociales es el whatsapp, el cual se usa en los lugares de trabajos para crear

grupos y tener una comunicación constante e informar a los trabajadores de las nuevas actividades laborales, sin embargo, este tipo de comunicación también es un medio que utiliza el agresor para dejar en desventaja a su víctima, ya que envía mensajes de texto con expresiones improcedentes, comentarios descalificativos hacia la víctima, además, en muchas ocasiones suelen bloquear a la víctima o excluirla del grupo para que no esté informada de las actividades laborales.

También se hace necesario decir que el twitter es un medio donde se realizan publicaciones sobre temas políticos, sociales entre otros. De igual manera, se puede hacer comentarios, publicaciones, tener seguidores, estar informado de los aspectos sociales y políticos, lo que lleva a que se haga unas exposiciones mediáticas. Uno de los aspectos más importantes en el desarrollo de los medios de comunicación, específicamente el Twitter, se ha tenido en los Estados Unidos con el actual presidente, quien desde que asumió la presidencia ha utilizado el Twitter como medio de divulgación de sus decisiones políticas.

g. *Prohibición de bloquear a usuarios de twitter en Estados Unidos*

El presidente de Estados Unidos Donald Trump, informa por medio del Twitter todas sus decisiones políticas, por lo que se ha convertido el Twitter en un elemento de comunicación directa con sus ciudadanos. Uno de sus seguidores, planteo fuertes críticas al gobierno, por lo que el presidente tomó la decisión de bloquear a usuarios en twitter; al ser demandada esta decisión tomada por el presidente de los Estados Unidos, la Corte Suprema señaló que el presidente violó la primera enmienda Constitucional de Estados Unidos que trata el derecho de expresión. (Urrejol, 2018)

De igual forma, la juez que dio el fallo considero que la cuenta de twitter forma parte de la vida pública, por ende, cuando se bloquea a los usuarios está vulnerando los derechos Constitucionales. (Urrejol, 2018) Lo anterior plantea, un antecedente de suma importancia al establecerse que las redes sociales que son fundamentales para la comunicación y deliberación en lo político.(Botero , 2017)

En el caso mencionado, se puede evidenciar que las redes sociales son importantes para obtener información, y poder realizar opiniones ya sea a favor o en contra, claro está siempre y cuando se respete las diferentes formas de pensar. Ahora bien, en el mundo del trabajo sucede lo mismo con los trabajadores, quienes en muchas ocasiones son bloqueados por el agresor para excluirlas de su entorno laboral y eliminar todo tipo de comunicación e información, lo que se consolida en una violencia laboral y vulnera sus derechos fundamentales.

h. Maltrato a los trabajadores de la compañía Amazon.

La compañía Amazon es un líder mundial en el comercio electrónico, ya que esta empresa por medio de la red crea portales (online), para ofrecer diversos productos (libros electrónicos, ropa, artículos deportivos entre otros) y mediante el Call Center toma los pedidos que los clientes hacen por medio de la red. (Fernández, 2013) La compañía se ha convertido en un potencial a través de la tecnología, (Jean – Baptiste, 2013, p.15) y se ha expandido de forma acelerada en ciertos países del mundo, además, hace uso de las TIC; los servidores, la línea telefónica, computadores y conexión a la red de internet para hacer más eficaz las actividades de trabajo.

Por otro lado, la compañía Amazon crea diversas ofertas de empleo. No obstante, Amazon tiene reserva sobre las condiciones de trabajo, por ende, para conocer lo que sucede en la compañía el periodista francés Jean-Baptiste trato de entrevistar a varios trabajadores franceses que trabajan para la empresa en Francia, pero no obtuvo información de las condiciones de trabajo, por ende, tomo la decisión de infiltrarse y solicito empleo por medio de una agencia, para ingresar a la compañía y conocer que secretos habían ocultos sobre la forma de trabajo en la multinacional (Jean –Baptiste, 2013, p.17).

En la investigación realizada por Jean-Baptiste en su obra *en los dominios de Amazon* se evidencio que las TICs son utilizadas por la compañía Amazon, para tener un control sobre el tiempo que labora el trabajador, puesto que utiliza el sistema informático por medio del cual el superior jerárquico conoce el tiempo real en que el trabajador está conectado, a qué ritmo trabaja, cuales son los tiempos de descanso, calcula la productividad y conoce cada movimiento del trabajador (Jean –Baptiste, 2013, p. 62-63).

De igual manera, el autor narra que el trabajo es terriblemente extenuante, ya que se debe recorrer 20 km diarios, y en otras áreas se debe estar de pie todo el turno, lo cual genera dolores de; espalda, cuello, pierna, muscular y agotamiento físico, trastorno de sueño y fatiga física. Por otro lado, está la injusticia en el tiempo de descanso de los 20 minutos que da la compañía, pues estos se convierten en solo 5 minutos, debido a la distancia que el trabajador debe recorrer para llegar a su lugar de trabajo, sumado, que la compañía solo cancela 8 minutos al trabajador ya que le descuenta 12 minutos (Jean –Baptiste, 2013, p.p.65,66 y 73).

Por otro lado, la sede de la compañía Amazon en Estados Unidos fue denunciada por las condiciones precarias en las que tiene a sus trabajadores. De manera que, el senador Bernie Sander subido un video a través de la red social del Facebook, en el cual un trabajador denuncia la forma que es degradado como ser humano por la multinacional. Por lo anterior, dejo en evidencia el maltrato que viven los trabajadores estadounidenses por la compañía Amazon.

De acuerdo, a lo señalado por el trabajador, la compañía de Jeff Bezos tiene una esclavitud moderna, ya que la empresa ejerce un control exagerado con el tiempo del trabajador, puesto que este

radica en segundos, más aún, cuando es de ir al baño no es permitido al trabajador pasar de un minuto a treinta segundos, pues si lo hiciera el tiempo que se tome adicional es contado en su contra y descontado del salario devengado. (Sander, 2018)

Otro aspecto a tener en cuenta, es que cuando el trabajador disminuye su fuerza de trabajo, la compañía mediante correo electrónico automático envía la comunicación de despido al trabajador. Sumado que la empresa busca es crear esclavos, además, el señor Jeff Bezos considera que “*en 10 años, habrá robots que harán este trabajo*”, por ende, él cree que los trabajadores pueden ser tratados como cosas y que no tienen ningún tipo de valor, pues, busca que los trabajadores sean asimilados como un robot y no como seres humanos. (Sander, 2018)

Igualmente, la compañía requiere obtener beneficios (productividad tras productividad) sin realizar inversiones en la calidad de trabajo que están ofertando, ya que considera tener un modelo comercial que ofrezca un pago menor a sus trabajadores, para así, gastar menos dinero y obtener más utilidades. Este nuevo modelo del milenio tiene una forma particular de trato hacia el trabajador y lo deja en una gran desventaja ya que tratan a los empleados como un montón de chatarra y deja al olvido el bienestar de los trabajadores. (Sander, 2018)

Es importante mencionar que la violencia laboral y el acoso laboral no solo se determina cuando hay un agresor que genera maltratos físicos (golpes) o psicológicos, también este fenómeno se presenta en los lugares de trabajo que no tienen las condiciones humanas para el trabajador y cuando el empleador toma provecho de las pocas ofertas laborales, para someter al trabajador bajo su imperio, llegando al punto de ofrecer trabajos precarios en condiciones de esclavitud.

La compañía Amazon, está ejerciendo prácticas inaceptables hacia el trabajador, ya que están causando daño físico y psicológico pues los empleados están laborando en condiciones inhumanas. Además, las TICs han sido indebidamente utilizadas, pues son usadas para tener un control extremo de tiempo hacia el trabajador, lo que implica tener un control exagerado y arbitrario en sus derechos laborales, por lo cual generan situaciones dañinas y desproporcionadas al trabajador, conllevándolo a deteriorar su salud, además, se está vulnerando el núcleo esencial de los trabajadores como lo es su dignidad humana.

j. Acoso laboral en el ejército nacional de Colombia

El Alto Tribunal de Colombia de la jurisdicción ordinaria conoce de una acción de tutela sobre acoso laboral que se presentó en el Ejército Nacional colombiano, en el cual el único mecanismo de defensa de la víctima es la tutela como el único medio para salvaguardar sus derechos. La tutela fue interpuesta en contra del Teniente-Coronel, quien es acusado de ejercer las conductas de acoso laboral.

En dicho caso el accionante solicita que se proteja su derecho a la dignidad humana y a la salud.

Los hechos radican en que el presunto acosador no permitía que el acosado asistiera a las citas médicas para mejorar la salud, tampoco brindaba la reubicación debido a su estado de salud. Por lo cual su salud se estaba mejorando y deteriorando (Corte Suprema de Justicia, STC 00957, 2016).

Cabe señalar que, la acción de tutela no protege los derechos invocados por el accionante, esto se debe a que la víctima pretendió demostrar las conductas de acoso laboral mediante audios que el mismo gravó, y estos no fueron considerados un medio probatorio eficaz que de certeza de las conductas de acoso laboral (Corte Suprema de Justicia, STC 00957, 2016). De ahí que la víctima queda desprotegida y vulnerable ante el agresor.

Se puede decir que, la Corte no examinó que las conductas del agresor son muy frecuentes en situaciones privadas, esto con el fin de esconder sus actos violentos y no dejar testigos, por ende, la única forma de probar las agresiones es por medio de las TICs (audios y/o videos), lo cual no ha sido considerado como prueba idónea en Colombia por el operador jurídico, lo que deja al acosado en estado de indefensión.

Como el anterior caso planteado hay muchos en Colombia, en donde la víctima de acoso debe acudir a la acción de tutela para proteger sus derechos. No obstante, son muy pocas las que prosperan, debido a que es muy complicado probar los actos de acoso. De igual forma, las TICs aunque son utilizadas como un medio para generar el acoso o actos de violencia laboral, el operador jurídico colombiano no da la importancia a esta nueva forma de agredir a los trabajadores.

7 CONCLUSIONES

Las TICs facilitan la información mediante las redes, por lo que son consideradas una herramienta necesaria en el desarrollo de las industrias para crear un crecimiento económico y un elemento esencial para la sociedad. Por lo anterior, se puede decir que las TICs son indispensables para los seres humanos ya que permite eliminar toda clase de barreras en la información. Sumado, que la internet facilita la adopción de tener nuevas tecnologías, variedad de sitios web y redes sociales.

Los Organismos Internacionales determinan que se debe implementar las TICs, y crear nuevos mercados digitales, es importante también consolidar una responsabilidad de los Estados para que establezcan políticas públicas en el uso y buen manejo de las TICs. Además, es necesario crear conciencia no solo al trabajador sino al empleador, que al dar un uso indebido de las TICs pueden crear un mal ambiente laboral y afectar los derechos del trabajador.

Cabe señalar que, la globalización ha permitido una evolución ligada mediante las TICs, por ende, cuando se utilizan indebidamente ocasionan una jerarquía sociocultural. Por otro lado, las TICs son utilizadas en las labores cotidianas y en los lugares de trabajo, no obstante, cuando son usadas de forma indebida se convierten en un medio facilitador por el agresor para degradar la dignidad humana del

trabajador, dejándolo en condiciones de vulnerabilidad.

En cuanto a la violencia y acoso laboral, son conductas abusivas para causar daño a otra persona y van encaminadas a causar violencia al trabajador. Conviene destacar que, el agresor utiliza las TICs como una herramienta a través de las redes sociales para demostrar su poder a la víctima, por ende, hostiga, insulta, humilla, y obstaculiza toda clase de comunicación, con el fin de excluirlo de las redes sociales y poder sembrar el psicoterror laboral. Aunque, se debe mencionar que la violencia laboral está dentro de un contexto más extenso, mientras que el acoso es mucho más reducido.

Por otro lado, cuando se usa el correo electrónico en las empresas para imponer cargas excesivas de trabajo y actividades fuera del horario habitual, causa desanimo en el trabajador, ya que reduce su interés por trabajar y su salud se ve afectada tanto en lo físico como psicológico. De ahí que, las nuevas tecnologías permiten una violencia invisible, la cual deshumaniza al trabajador, quien se ven reducido a las meras estadísticas de productividad para generar mayor utilidades a su empleador.

Es importante tener en cuenta, las medidas que tomó Francia por el mal uso de las TICs, ya que este país, mediante su reforma ha brindado garantías a los trabajadores sobre el derecho a dexconesión, lo que es un avance trascendental. A su vez, garantiza al trabajador su descanso con la familia, sin que él este preocupado por las nuevas labores que le imponga su empleador a través de las TICs.

Para concluir, Colombia creo la ley 1010 del 2006 para proteger al trabajador del acoso laboral, sin embargo, esta presenta una serie de lagunas, puesto que el legislador colombiano no tomo en cuenta los avances de las TICs, es por ello, que cuando el agresor utiliza las TICs como un medio para generar el acoso laboral, el trabajador se ve en condiciones de vulnerabilidad y no tiene como defenderse, lo que conlleva a que este sin una protección de sus derechos fundamentales y humanos.

En el caso de Amazon se deja en evidencia que las TICs presentan aspectos negativos cuando no se da un buen uso de las mismas. Ya que en la compañía las utilizan para tener un control excesivo en el trabajador. Además, quedan totalmente descumunicados cuando están laborando en la compañía y el único tiempo que tienen para interactuar entre compañeros son los cinco minutos de descanso, lo que genera un milenio de esclavitud.

REFERENCIAS

- Bauman, Z. (1999). *La globalización: consecuencias humanas*. Mexico D.F. Editorial Fondo de Cultura Económica CFE.
- Botero, C. (6 de julio del 2017) ¿Puede un presidente bloquear a usuarios de su cuenta de Twitter? Colombia, Periódico *Ámbito jurídico*. Recuperado de: <https://www.ambitojuridico.com/noticias/columnista-impreso/administracion-publica/puede-un-presidente-bloquear-usuarios-de-su>
- Bucci, L. (2017) *Violencia Laboral. MOBBING: Víctimas victimizadas*. Argentina. Editorial Laborde.
- Byung-Chul H. (2018). *La expulsión de lo distinto. Percepción y comunicación en la sociedad actual*. España. Editorial Herder.
- CEPAL. (2013) *División de Desarrollo Productivo y Empresarial Unión Europea. Entre mitos y realidades. TIC, políticas públicas y desarrollo productivo en América Latina*. Chile. Editorial CEPAL. Recuperado de: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/37248-mitos-realidades-tic-politicas-publicas-desarrollo-productivo-america-latina>
- CEPAL. (2010). *Las TIC para el crecimiento y la igualdad: renovando las estrategias de la sociedad de la información. Tercera Conferencia Ministerial Sobre la Sociedad de información de América Latina y el Caribe*. Lima. Editorial CEPAL. Recuperado de: <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/2971>
- CEPAL. (2008). *La sociedad de la información en América Latina y el Caribe: desarrollo de las tecnologías y tecnologías para el desarrollo*. Europa. Editorial Naciones Unidas-CEPAL. Recuperado de https://www.cepal.org/socinfo/noticias/noticias/1/32291/2007-1081-TICs-Sociedad_informacion-FINAL.pdf
- CEPAL. (2013). *Estrategias de TIC ante el desafío del cambio estructural en América Latina y el Caribe: balance y retos de renovación*. Chile. Editorial CEPAL –Unión Europea. Recuperado de: <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/4063>
- Corte Suprema de Justicia, Sala Tutela Civil, (24 de febrero del 2016), Sentencia STC 00957. M.P. Álvaro Fernando García Restrepo).
- Congreso de Colombia. (23 de enero del 2006) *Ley de Acoso Laboral (Ley 1010 del 2006)*. D.O: 46.160.
- Dedrick, J. (2003) *Information Technology and Economic Performance: A Critical Review of the Empirical Evidence*. University of California, Irvine, Volumen 35. (No 1).
- Fernández, J. (6 de agosto del 2013). *Jeff Bezos, la inspiradora historia del creador de Amazon*. Periódico *el Economista*. Recuperado de <http://www.economistaamerica.co/empresas-eAm-usa/noticias/5050048/08/13/Jeff-Bezos-la-inspiradora-historia-del-creador-de-Amazon.html>
- Fernández, F. (2009) *Los nuevos aceleradores de la violencia remodelada., Nuevos escenarios de violencia*: Madrid. Editorial Universidad Pontificia Comillas.

González, M. (2009). Desarrollo sostenible en el ámbito de la globalización neoliberal: cuestiones a considerar en la definición del desarrollo local. Red Académica Iberoamericana Local-Global. Volumen 1. Número 1.

Hirigoyen, M. (2001). El acoso moral en el trabajo: Distinguir lo verdadero de lo falso. Barcelona. Editorial Paidós Ibérica Ediciones S.A.

Hütt, H. (2012). Las redes sociales: una nueva herramienta e difusión. Reflexiones. Universidad de Costa Rica. San José. Volumen. 91, número 2.

Iñaki, P. (2008). Mobbing, Estado de la cuestión. Todo lo que siempre quiso saber y nadie le explicó sobre el acoso psicológico en el trabajo. Barcelona. Editorial Gestión.

Jean –Baptiste M. (23 de mayo del 2018) En los dominios de Amazon. Madrid. Editorial Trama.

OCDE. (2015). Perspectivas de la OCDE sobre la economía digital. México. Editorial Microsoft. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.1787/9789264259256-es>.

OCDE. (2015). Serie “Mejores Políticas” Colombia Políticas Prioritarias Para Un Desarrollo Inclusivo. Colombia. Recuperado de: https://www.OCDE-ilibrary.org/economics/colombia-politicas-prioritarias-para-un-desarrollo-inclusivo_9789264233409-es.

OMS. (2002). Informe Mundial sobre la violencia y la salud. Ginebra. Editorial OMS. Recuperado de: http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/67411/a77102_spa.pdf;jsessionid=5B04EDAE03D66F90DFA14E93ED62FD76?sequence=1.

OIT. (2014). Las relaciones de trabajo en las industrias de los medios de comunicación y la cultura. Ginebra. Editorial OIT. Recuperado de: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/publication/wcms_240703.pdf

OIT. (2017). Presente y futuro de la protección social en América Latina y el Caribe. Lima. Editorial Oficina Regional para América Latina y el Caribe. Recuperado de: http://www.ilo.org/americas/publicaciones/WCMS_633654/lang--es/index.htm

OIT. (2017). Los efectos psicosociales del cambio tecnológico en los lugares de trabajo contemporáneos y las respuestas de los sindicatos. Boletín Internacional de Investigación Sindical. Oficina Internacional del trabajo. Volumen 8 número (1-2).

OIT. (2018). La violencia y el acoso contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo. Conferencia Internacional del trabajo. Actas provisionales 8 A, No 107. Resolución y conclusiones propuestas presentadas para su adopción por la Conferencia. Ginebra. Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_631785.pdf

Republique Francaise. LOI n° 2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels. Chapitre II : Adaptation du droit du travail à l'ère du numérique Article 55. Legifrance. Recuperado de: <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2016/8/8/ETSX1604461L/jo#JORFARTI000032984268>

Romaní, J. (2011) El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento. Revista de Estudios de Comunicación, volumen 14 (27).

Sander, B. (U.S.senatorsanders) (26 de julio del 2018) Working for the Richest Man on Earth .(estado del facebook)recuperado en <https://www.facebook.com/watch/9124187907/>

Urrejola, I. (23 de mayo del 2018). Tribunal prohíbe a Donald Trump bloquear a usuarios de Twitter. Noticias del mundo Recuperado de: <http://www.t13.cl/noticia/mundo/juzgado-prohibe-donald-trump-bloquear-usuarios-twitter>.

Vicente J. (2009). Mobbing o acoso laboral. Madrid. Editorial Tébar Flores.