

*Más allá de la pandemia COVID-19*

# Los retos que deja el teletrabajo respecto a la violencia de género



Paz Peña.

[acoso.online](https://www.acoso.online)

**Más allá de la pandemia COVID-19  
Los retos que deja el teletrabajo respecto a la violencia de género**

Escrito por Paz Peña.

Junio, 2021.

Traducción al inglés: Natalia Tranchino.

Diseño y diagramación: Constanza Figueroa.

Este reporte contó con las revisiones de las siguientes especialistas en  
violencia de género:

Candy Rodríguez y Daniela Bernal, México.

Anaís Córdova, Ecuador.

Natalia Flores, Chile.

María Juliana Soto, Colombia.

***Agradecemos, además, a todas las personas que, de forma voluntaria,  
participaron como informantes de esta investigación.***

Este documento está licenciado bajo Dominio Público, es decir, esta obra  
está libre de copyright, pero en su uso se debe respetar su autoría original.

Esta investigación de Acoso.Online fue hecha gracias al aporte de  
AccessNow.

## Introducción

La pandemia producida por el SARS-CoV-2 y que dio paso a la enfermedad COVID-19 significó, mundialmente, un aislamiento tanto voluntario como obligatorio de las personas para evitar el contagio. La colectiva Acoso.Online volcó su mirada en la pandemia porque, justamente, al haber un considerable aumento en el uso de las tecnologías digitales, también se acrecentaba el riesgo de que la violencia de género online aumentara y/o encontrara nuevas formas para hacerse presente en la vida de las personas, especialmente de las mujeres.

Así, en un primer momento, el reporte de Acoso.Online para las Naciones Unidas llamado “Domestic violence and its online manifestations in the context of a pandemic”,<sup>1</sup> dio una mirada sobre cómo, en América Latina, la violencia de género online y, en particular, la violencia doméstica a través del uso de tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) se hacía presente en el contexto de la pandemia.

Inspirada por algunas de las evidencias recolectadas en esa primera aproximación, Acoso.Online decidió detenerse en los desafíos de la violencia de género online que dejaría la rápida digitalización de varios aspectos de nuestras vidas, entre ellas, el teletrabajo. Lejos de pensar que el trabajo presencial en espacios especialmente adecuados será totalmente reemplazado por la tecnología, sí reconocemos que esta experiencia forzada por las circunstancias ha hecho que tanto las autoridades como la industria se planteen la posibilidad de que el teletrabajo sea una herramienta recurrente, más allá de la pandemia. La pregunta, entonces, es: ¿cuáles son los desafíos que representa el teletrabajo respecto a la violencia de género online de manera que tanto las comunidades como las autoridades puedan prevenirla?

Para contestar esa pregunta, la investigación se conformó en tres etapas. La primera, fue una revisión bibliográfica sobre cómo la violencia de género ha sido abordada desde el teletrabajo, además de un repaso con respecto a qué evidencias existen del tema en otras latitudes. La segunda etapa consistió en diseñar una herramienta metodológica que nos permitiera comprender cómo se expresa la violencia de género en el teletrabajo, en consideración de la experiencia masiva de trabajo remoto debido al confinamiento producido por la pandemia en América Latina. Este instrumento no se diseñó para conocer la prevalencia del fenómeno, sino más bien para comprender los ataques, sus plataformas y circunstancias, de manera de comprender mejor cómo se desarrolla la violencia y el acoso en contextos no tan estudiados como el teletrabajo. La tercera etapa consistió en tres revisiones de pares, que permitieron ajustar y enriquecer el texto.

De esta manera, este reporte se ha organizado en: una primera etapa conceptual sobre cómo se ha estudiado el género y el trabajo online, para luego concentrarse en las consideraciones de violencia de género en el contexto de teletrabajo. Después de una breve nota metodológica sobre cómo se obtuvieron los resultados, se describen los resultados obtenidos. Esto da paso a las conclusiones, donde nos concentramos en sintetizar las características del fenómeno y damos cuenta de breves recomendaciones iniciales a diversos actores interesados.

---

1 Peña, P. (2020). Domestic violence and its online manifestations in the context of a pandemic. A submission from Acoso.Online to the United Nations Special Rapporteur on violence against women, its causes and consequences. <https://acoso.online/wp-content/uploads/2020/11/Domestic-violence-and-its.pdf>

## Teletrabajo y violencia de género

### 1. Consideraciones generales sobre teletrabajo y género

El trabajo a distancia se puede entender como cualquier trabajo que se lleva a cabo en un lugar distinto al de las instalaciones de la empresa. Por su parte, el teletrabajo o trabajo online, se refiere al trabajo a distancia realizado mediante el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).<sup>2</sup>

Efectivamente, si bien puede haber algunas variables, en general, existe un acuerdo generalizado sobre tres elementos básicos que contribuyen a delimitar el concepto de teletrabajo:<sup>3</sup>

- Es una actividad remunerada.
- Hay una descentralización del lugar de trabajo.
- Los medios y la tecnología son utilizados para desarrollar el trabajo.

La Oficina Internacional del Trabajo reconoce que, en comparación con el teletrabajo ocasional y en circunstancias normales, esta modalidad ha sido mucho más difícil durante la pandemia de COVID-19 porque es obligatoria en vez de voluntaria y a tiempo completo, en lugar de a tiempo parcial u ocasional.<sup>4</sup>

De forma más específica, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), afirma que,<sup>5</sup> mundialmente, entre el primer y segundo trimestre del 2020, el uso de soluciones de teletrabajo aumentó 324 % en comparación al año anterior. Respecto al trabajo online, en nuestra región solo el 21,3 % de las personas ocupadas se desempeña en actividades que pueden hacerse vía teletrabajo. Esa cifra está condicionada por los altos niveles de informalidad que, en el 2018, alcanzaban más del 50 % del empleo total. Asimismo, se observa que son las personas con mayores niveles de formación y salarios los que pueden optar por el teletrabajo, lo que además tiene un fuerte componente de género.

En este sentido y, de acuerdo con la Oficina Internacional del Trabajo,<sup>6</sup> el teletrabajo, en circuns-

2 Varios autores. (2020). Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe. CEPAL y OIT. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45557/1/S2000307\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45557/1/S2000307_es.pdf)

3 Secretaría de Salud Laboral y Secretaría de las Mujeres de la Federación de Servicios a la Ciudadanía de CCOO. (2020). El teletrabajo desde la perspectiva de género y salud laboral. <https://www.pv.ccoo.es/5b27ca809dcc63aaf471267a8677a78e000050.pdf>

4 Oficina Internacional del Trabajo. (2020). El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella – Guía práctica. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/--protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_758007.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/--protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf)

5 CEPAL. (2020). Universalizar el acceso a las tecnologías digitales para enfrentar los impactos del COVID-19. Observatorio COVID-19 en América Latina y el Caribe. Impacto económico y social. [https://www.cepal.org/sites/default/files/presentation/files/final\\_final\\_covid19\\_digital\\_26\\_agosto.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/presentation/files/final_final_covid19_digital_26_agosto.pdf)

6 Oficina Internacional del Trabajo. (2020). El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella – Guía práctica. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/--protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_758007.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/--protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf)

tancias normales, puede suponer una desventaja potencial para las mujeres ya que son ellas las que tienden a encargarse de las labores de cuidado, las tareas domésticas y, además, del empleo remunerado. En América Latina, las mujeres dedican el triple de tiempo que los hombres al trabajo doméstico y de cuidado no remunerado, en la prepandemia, las mujeres dedicaban entre 22 y 42 horas semanales más que los varones a las tareas domésticas y de cuidados no remunerado, es decir, que ocupaban por día entre media y una jornada laboral completa más de su tiempo, cifras que se van agudizando si se incluyen los elementos de raza, clase o territorialidad.<sup>7</sup>

Por otra parte, el teletrabajo podría ayudarlas a lograr el equilibrio deseado entre la vida familiar y el trabajo. Ahora bien, la pandemia COVID-19 ha terminado demostrando, efectivamente, las enormes cargas de diversa índole que las mujeres trabajadoras tienen en el contexto de teletrabajo.<sup>8</sup> Esto profundiza la crisis de los cuidados y visibiliza la necesidad de contar con políticas públicas sobre corresponsabilidad social.

Según el Banco Interamericano de Desarrollo (BID),<sup>9</sup> la posibilidad de hacer teletrabajo no es igual para varones y mujeres pues depende del acceso y uso de tecnología y del tipo de tarea desarrollada en el trabajo. En ese sentido, “antes de la pandemia, se evidenciaban rezagos importantes en cuanto al uso y acceso de las tecnologías TIC para las mujeres, una barrera relevante para la realización de teletrabajo. Sin embargo, cabe resaltar, estimaciones realizadas en seis países de la región, Europa y EE. UU., señalan que las mujeres tienden a presentar una mayor probabilidad de realizar trabajo de forma remota puesto que suelen estar involucradas en tareas administrativas que requieren menos trabajo manual y uso de equipamiento específico”.

Otro aspecto para considerar es el desarrollo de otros trabajos que se siguen realizando en los hogares, como es el caso de las trabajadoras remuneradas del hogar que deben realizar sus labores en lugares que terminan siendo habilitados para el teletrabajo, como comedores, habitaciones o salas de estar, y que resultan también afectadas con este formato de trabajo.

## 2. Régimen normativo internacional sobre teletrabajo y violencia de género

En el 2018, gracias a la incidencia de las redes de mujeres sindicalistas, la Oficina Internacional del Trabajo escribía un informe llamado “Acabar con la violencia y el acoso contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo”,<sup>10</sup> que sería la antesala de su Convenio sobre la violencia y el

7 PNUD LAC C19 PDS No. 25 Los impactos del COVID-19 en la autonomía económica de las mujeres en América Latina y el Caribe [https://www.latinamerica.undp.org/content/rblac/es/home/library/womens\\_empowerment/los-impactos-del-covid-19-en-la-autonomia-economica-de-las-mujer.html](https://www.latinamerica.undp.org/content/rblac/es/home/library/womens_empowerment/los-impactos-del-covid-19-en-la-autonomia-economica-de-las-mujer.html)

8 Soto, L. et al. (2020). Género y (des)igualdades: tensiones en debate. Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales, CLACSO. [https://www.clacso.org/wp-content/uploads/2020/06/V3\\_Generos\\_y\\_desigualdades\\_1\\_compressed.pdf](https://www.clacso.org/wp-content/uploads/2020/06/V3_Generos_y_desigualdades_1_compressed.pdf)

9 Azuara, O. et al. (2020). COVID-19 incrementa las brechas de género en el mercado laboral. Banco Interamericano del Desarrollo. <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/covid-19-incrementa-las-brechas-de-genero-en-el-mercado-laboral/>

10 Oficina Internacional del Trabajo (OIT). (2018). Acabar con la violencia y el acoso contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo. Informe V (1). Conferencia Internacional del

acoso, 2019 (núm. 190)<sup>11</sup> y la Recomendación que lo acompaña (núm. 206). Allí, reconoce que la tecnología puede ser un medio para la violencia y el acoso en el trabajo:

“En el mundo del trabajo también hay espacios en que las personas pueden vincularse con su lugar de trabajo por medio de la tecnología. Dicho esto, la Reunión de expertos llegó a la conclusión de que «[el] uso indebido de la tecnología también se reconoce como una fuente de preocupación», y que todo nuevo instrumento normativo debería «... poder responder asimismo a los nuevos riesgos y desafíos que pueden conducir a la violencia y acoso en el mundo del trabajo, como los que surgen como consecuencia de la evolución de las modalidades de trabajo y de la tecnología» (OIT, 2016a, anexo I, párrafos 3 y 18).”

En 2019, la Conferencia Internacional del Trabajo, organizada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), adoptó la Declaración del Centenario para el futuro del trabajo, expresando un claro compromiso con un mundo del trabajo libre de violencia y acoso. También adoptó las primeras normas sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, a saber, el Convenio sobre la violencia y el acoso (núm. 190) y la Recomendación (núm. 206).

Así, el Convenio núm. 190 reconoce el derecho de todas las personas a un mundo del trabajo libre de violencia y acoso, estos últimos, definidos como:

- a. 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.

El uso del concepto “todas las personas” es de suma importancia pues, hasta la fecha, no se contaba con un instrumento internacional que innovara con respecto al carácter inclusivo de su público objetivo: todos los trabajadores y actores del mundo del trabajo quedan cubiertos, independientemente de si trabajan en régimen contractual, son personas que ejercen la autoridad de un empleador o son demandantes de empleo, trabajadores en prácticas, becarios, aprendices o voluntarios. Y se extiende a todos los sectores, público y privado, así como a la economía informal.

Asimismo, en su artículo 10 (e), indica que todo miembro deberá adoptar medidas para “prever que las víctimas de violencia y acoso por razón de género en el mundo del trabajo tengan acceso efectivo a mecanismos de presentación de quejas y de solución de conflictos, asistencia, servicios y vías de recurso y reparación que tengan en cuenta las consideraciones de género y que sean seguros y eficaces”.

En la serie de notas técnicas que la OIT preparó sobre temas específicos de este convenio, se de-

---

Trabajo, 107.<sup>a</sup> reunión, 2018 [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms\\_554100.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_554100.pdf)

11 Organización Internacional del Trabajo (OIT). C190 - Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190). [https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_ILO\\_CODE:C190](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C190)

tiene, entre otras cosas, en:

**a) Acoso:**<sup>12</sup>

“El Convenio núm. 190 incluye el acoso sexual en la violencia y el acoso por razón de género, y exige a los Estados definirlos y prohibirlos (art. 7). El Convenio dispone que, con objeto de prevenir y abordar la violencia y el acoso, es preciso respetar, promover y llevar a efecto los principios y derechos fundamentales en el trabajo (arts. 5 y 6). En virtud de los instrumentos se exigen medidas específicas en el contexto de la violencia y el acoso por razón de género, incluida la adopción de medidas de prevención y protección, como las evaluaciones de los riesgos en el lugar de trabajo que tienen en cuenta los peligros y los riesgos que se deriven de la discriminación, el abuso de las relaciones de poder, y las normas de género y culturales y sociales que fomentan la violencia y el acoso (art. 9 del Convenio núm. 190 y párr. 8 de la Recomendación núm. 206). El Convenio insta asimismo a proporcionar a las víctimas acceso efectivo a mecanismos de presentación de quejas y de resolución de conflictos que tengan en cuenta las consideraciones de género y que sean seguros y eficaces (arts. 9 y 10). La Recomendación contiene detalles sobre el apoyo, los servicios y las vías de recurso y reparación posibles para las víctimas de violencia y acoso por razón de género, e incluye apoyo para reincorporarse al mercado de trabajo y servicios de asesoramiento e información (párr. 17)”.

**b) Violencia doméstica:**<sup>13</sup>

“El Convenio núm. 190 exige a los Miembros reconocer los efectos de la violencia doméstica y tomar medidas para mitigar su impacto en el mundo del trabajo. A este respecto, la Recomendación núm. 206 indica una serie de medidas que podrían adoptarse, que comprenden respuestas innovadoras que ya están surgiendo en el mundo del trabajo”.

Entre estas medidas están: otorgar licencias y protección temporal contra el despido, promover entornos de trabajo saludables, inclusivos y de apoyo; y facilitar el acceso a los servicios y a la justicia.<sup>14</sup>

Es importante aclarar que este Convenio considera el teletrabajo, ya que, en su Artículo 3 sobre el ámbito de aplicación en el mundo del trabajo, se refiere a:

- Apartado a): en el lugar de trabajo, inclusive en los espacios públicos y privados cuando son un lugar de trabajo;
- Apartado 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;

12 Organización Internacional del Trabajo (2020). Nota 2 - El acoso sexual en el mundo del trabajo [https://www.ilo.org/global/topics/violence-harassment/resources/WCMS\\_740225/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/global/topics/violence-harassment/resources/WCMS_740225/lang-es/index.htm)

13 Organización Internacional del Trabajo (2020). Nota 3 - La violencia doméstica y su impacto en el mundo del trabajo [https://www.ilo.org/global/topics/violence-harassment/resources/WCMS\\_740544/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/global/topics/violence-harassment/resources/WCMS_740544/lang-es/index.htm)

14 El Convenio 190 ha sido ratificado por seis países: Argentina, Ecuador, Uruguay, Fidji, Namibia y Sudan, más de 20 Estados integrantes de la OIT han cumplido con el deber de sumisión y se encuentran en proceso de su ratificación.

Al respecto, Pons Carmena (2020) resalta que “con estas palabras en el Convenio se está haciendo referencia implícita al ciberacoso como forma de violencia y acoso, incluso más allá del estricto ámbito laboral. Que se reconozca que la violencia y acoso pueden tener lugar más allá del lugar físico del trabajo es claramente muy significativo por los muchos retos que plantea en la actualidad, y lo hará en mayor medida en el futuro, el hecho de trabajadores vinculados con su lugar de trabajo por medio de la tecnología: trabajo en plataformas digitales, teletrabajo, trabajo a distancia, etc. Como señalara la OIT en 2006, la intimidación o el acoso puede realizarse a través del correo electrónico, mensajes telefónicos o subiendo contenidos a la web. Dado que estas actuaciones pueden realizarse fuera o dentro del espacio físico de trabajo, en horario o no de trabajo, puede inducir a error en cuanto a su consideración o no como violencia y acoso en el trabajo”.<sup>15</sup>

### 3. Tipos de violencia de género en el teletrabajo

De acuerdo a los artículos 1.1.a y 1.1.b del Convenio OIT 190, hay dos conceptos importantes: uno de violencia y acoso general y otro de acoso o violencia de género, en el que se subsume el acoso sexual.

En la Recomendación 206, que acompaña al Convenio 190, se apuntan como “factores que aumentan la probabilidad de acoso y violencia en el trabajo” (en general, sin especificar que se trate de la violencia y acoso por razón de género), los siguientes: la discriminación, el abuso de poder y las normas de género, y causas culturales y sociales que fomentan la violencia y el acoso” (apartado 23.a); y los peligros y riesgos psicosociales (apartado 8). De acuerdo a Pons Carmena (2020):

“Las razones por las cuales no se hace referencia expresa en la norma internacional a la violencia y acoso por razón de discriminación, más allá del reconocimiento de la violencia o acoso por razón de género o sexo, y dentro de éste el del acoso sexual, hay que buscarlas en los antecedentes a la elaboración del Convenio 190 OIT. Algunos países eran totalmente reticentes a incorporar en la norma internacional cualquier referencia a la orientación sexual como motivo de discriminación”.

En esta investigación, no obstante, y con el fin de comprender mejor el fenómeno, haremos una distinción en tres tipos de violencia de género en el contexto de teletrabajo, y que incluirá la diferenciación del ciberacoso por razones de género con el acoso sexual de forma explícita. Se indicarán sus diferencias conceptuales a continuación.

#### a) Violencia doméstica:

De acuerdo con la investigación de Katsabian (2020),<sup>16</sup> la pandemia ha demostrado dos cosas respecto a las desigualdades estructurales de género en el teletrabajo. Por un lado, muchas mujeres trabajan en ocupaciones que no pueden trasladarse al teletrabajo y, las que sí pueden hacerlo, se enfrentan a distracciones tanto menores como graves —desde sus mayores responsabilidades para el trabajo de cuidado y tareas domésticas en el hogar, las dificultades emocionales e incluso la mayor exposición a la violencia doméstica— influyen en su capacidad para teletrabajar de manera eficaz desde el hogar y la oficina.

15 Pons Carmena, M. (2020). Aproximación a los nuevos conceptos sobre violencia y acoso en el trabajo a partir de la aprobación del Convenio OIT 190. LABOS Revista de Derecho del Trabajo y Protección Social. Vol. 1, Núm. 2 (2020). DOI: <https://doi.org/10.20318/labos.2020.5538>

16 Katsabian, T. (2020), The Telework Virus: How the COVID-19 Pandemic Has Affected Telework and Exposed Its Implications for Privacy and Equality (September 1, 2020). Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3684702> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3684702>

Efectivamente, en su informe sobre el trabajo y la pandemia, la CEPAL en conjunto con la OIT Sudamérica, de forma conspicua reconocen que el teletrabajo también puede tener repercusiones importantes sobre el equilibrio psicológico de las personas y, en esa relación, constata que, en varios países, se ha informado sobre “un aumento de los casos de violencia de género vinculados a la cuarentena y, por lo tanto, al mundo laboral, cuando la vivienda constituye el lugar de trabajo”.<sup>17</sup>

En esta línea, la OIT publicó un *policy brief*<sup>18</sup> sobre género, trabajo y pandemia, donde reconocen que ahora la violencia doméstica<sup>19</sup> es parte también de una responsabilidad de los empleadores que usan teletrabajo: “Los informes de muchos países indican que, a raíz del confinamiento, la incidencia de la violencia doméstica ha aumentado desde el brote del COVID-19. Por lo tanto, es plausible creer que, en las circunstancias actuales, el teletrabajo puede estar asociado con una mayor exposición de los trabajadores a la violencia doméstica”.<sup>20</sup>

La OIT también publicó una guía sobre teletrabajo en el contexto de pandemia. En ese informe, hay un capítulo completo sobre la dimensión de género del teletrabajo durante la pandemia. Muy en la línea de lo anterior, recomienda:<sup>21</sup>

“Para muchas supervivientes de la violencia doméstica, el trabajo proporciona un alivio con respecto a la imprevisibilidad del abuso, y puede haber un peligro más inmediato dentro del hogar que fuera de él. Los empleadores tienen un papel que desempeñar en la sensibilización, mediante el apoyo y asistencia a las posibles víctimas, y el incentivo a todos los trabajadores a que se cuiden unos a otros y detecten las primeras señales de alerta de incidentes de abuso o violencia en la casa de uno de sus compañeros de trabajo”.

En este sentido, la OIT insta a que las organizaciones compartan información con las y los trabajadores sobre dónde denunciar y buscar ayuda para combatir la violencia en el hogar, de conformidad con el Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190) y la Recomendación (núm 206) que lo acompaña.

- 
- 17 CEPAL/OIT (2020). Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe. El trabajo en tiempos de pandemia: desafíos frente a la enfermedad por coronavirus (COVID-19). Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y la Oficina para el Cono Sur de América Latina de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) Mayo, número 22. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45557/1/S2000307\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45557/1/S2000307_es.pdf)
- 18 Los llamados “Policy brief” son documentos que sintetizan la evidencia sobre un tema particular de política.
- 19 La OIT usa la definición del Convenio del Consejo de Europa sobre violencia doméstica: “todos los actos de violencia física, sexual, psicológica o económica que se producen en la familia o en el hogar o entre cónyuges o parejas de hecho antiguos o actuales, independientemente de que el autor del delito comparta o haya compartido el mismo domicilio que la víctima”. En “La violencia doméstica y su impacto en el mundo del trabajo”. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/briefingnote/wcms\\_740544.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/briefingnote/wcms_740544.pdf)
- 20 OIT (2020). La respuesta al COVID-19: Lograr la igualdad de género en pos de un mejor futuro para las mujeres en el trabajo. Nota informativa, mayo de 2020. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/publication/wcms\\_749248.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/publication/wcms_749248.pdf)
- 21 OIT (2020). El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella. Guía práctica. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_758007.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf)

De acuerdo con el informe hecho por Acoso.Online sobre violencia doméstica, tecnologías y pandemia,<sup>22</sup> a lo apuntado por la OIT, cabe agregar que se ha observado que, en ciertos contextos, las tasas de violencia en línea pueden correlacionarse con altas tasas de violencia e intimidación fuera de línea en contextos de violencia dentro de la unidad doméstica. Además, los perpetradores de violencia doméstica también se están aprovechando de su acceso a Internet y su conocimiento interno de las parejas íntimas para aumentar su capacidad de controlar y dañar a sus objetivos. En este sentido, para efectos de este estudio, interesa también conocer cómo los agresores aprovechan las tecnologías usadas en el contexto de teletrabajo para ejercer violencia.

De esta manera, la violencia doméstica en el contexto digital puede entenderse como un “control coercitivo facilitado por la tecnología” (CCFT), concepto sugerido por M. Dragiewicz et al (2018) en relación con la violencia y el abuso por parte de parejas íntimas actuales o anteriores y facilitado por los medios digitales.<sup>23</sup> En este sentido, es fundamental entender que las manifestaciones en línea de la violencia doméstica se ubican en un marco de control coercitivo utilizado por los agresores para intentar intimidar pero también para microgestionar, dominar y aislar a las víctimas. Aquí, las tecnologías digitales aumentan el alcance de este control y abuso, lo que dificulta que las mujeres se protejan.

#### b) Ciberacoso:

En su informe del 2018,<sup>24</sup> la misma Oficina Internacional del Trabajo reconocía que “la intimidación a través de la tecnología electrónica (ciberacoso) es una nueva expresión de violencia y acoso psicológicos y sexuales” (p.23).

Posteriormente, con la irrupción de la COVID-19, la OIT ha reconocido en varios informes sobre la pandemia y el teletrabajo que, al haber más personas trabajando desde casa utilizando la tecnología de la información y las comunicaciones, las y los trabajadores están por tanto más expuestos al ciberacoso relacionado con el trabajo, sobre todo en las modalidades generalizadas de teletrabajo a tiempo completo:<sup>25</sup> “Las medidas de seguridad y salud en el trabajo deberían fortalecerse con objeto de prevenir y reducir los riesgos psicosociales, especialmente la violencia y el acoso, y de

- 
- 22 Peña, P. (2020). Domestic violence and its online manifestations in the context of a pandemic. A submission from Acoso.Online to the United Nations Special Rapporteur on violence against women, its causes and consequences. <https://acoso.online/wp-content/uploads/2020/11/Domestic-violence-and-its.pdf>
- 23 Molly Dragiewicz, Jean Burgess, Ariadna Matamoros-Fernández, Michael Salter, Nicolas P. Suzor, Delanie Woodlock & Bridget Harris. 2018. Technology facilitated coercive control: domestic violence and the competing roles of digital media platforms, *Feminist Media Studies*, DOI: 10.1080/14680777.2018.1447341
- 24 Oficina Internacional del Trabajo (OIT). (2018). Acabar con la violencia y el acoso contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo. Informe V (1). Conferencia Internacional del Trabajo, 107.ª reunión, 2018 [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms\\_554100.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_554100.pdf)
- 25 OIT (2020). Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190), de la OIT: 12 maneras en que puede apoyar la respuesta a la pandemia del COVID-19 y la recuperación de la misma. Nota informativa. Mayo de 2020. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/publication/wcms\\_746186.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/publication/wcms_746186.pdf)

promover la salud mental y el bienestar de los trabajadores”.<sup>26</sup>

Si bien, como ya hemos dicho, la OIT en su Convenio 109, subsume la categoría de acoso sexual a la gran categoría de acoso, en el entendido que es una manifestación más de la violencia en razón de género,<sup>27</sup> este estudio separará los conceptos en sus expresiones por medios tecnológicos, solo para los fines de comprender de forma más fina cómo los tipos de acoso se desarrollan en el teletrabajo.

Así, consideramos que el ciberacoso por razones de género puede tener muchas manifestaciones. Algunas clasificaciones de estas formas de agresión han sido hechas tanto en América Latina,<sup>28</sup> como también sugeridas en informes como el informe especial (2018) de la Relatora Especial de la ONU sobre la violencia contra la mujer, sus causas y consecuencias acerca de la violencia en línea contra las mujeres y las niñas desde la perspectiva de los derechos humanos.<sup>29</sup>

A propósito de este último informe, consideraremos ciberacoso por razón de género todas las formas de violencia de género en línea que “se utilizan para controlar y atacar a las mujeres y mantener y reforzar las normas, los papeles y las estructuras patriarcales, y una relación de poder desigual. Esto es especialmente evidente en casos de violencia, amenazas y hostigamiento como consecuencia de discursos o expresiones relacionados con la igualdad de género y el feminismo, o de agresiones a defensores de los derechos de la mujer a causa de su labor”. El acoso sexual en su manifestación digital se verá, entonces, excepcionalmente, como una categoría separada que se especificará en el apartado que viene.

### c) Acoso sexual:

Como lo define la misma Oficina Internacional del Trabajo,<sup>30</sup> la violencia sexual en el mundo del trabajo es una forma de discriminación sexual que puede combinar elementos de violencia física y psicológica. Puede incluir distintos comportamientos, como comentarios o gestos no deseados, las bromas y el contacto físico breve hasta la agresión sexual. También reconoce que, si bien es cierto que los hombres y los niños pueden ser víctimas de violencia y acoso sexual, en la gran mayoría de los casos denunciados las víctimas son mujeres o niñas. A lo anterior, habría que agregar que este tipo de agresión sexual tiene como objetivo ejercer un control sobre el cuerpo de las mujeres y

26 OIT (2020). La respuesta al COVID-19: Lograr la igualdad de género en pos de un mejor futuro para las mujeres en el trabajo. Nota informativa, mayo de 2020. [https://www.ilo.org/wcmstp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/publication/wcms\\_749248.pdf](https://www.ilo.org/wcmstp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/publication/wcms_749248.pdf)

27 “[...] la violencia y acoso por razón de género...incluye el acoso sexual” (art. 1.1.b).

28 Luchadoras (2018). Trece formas de violencia en línea contra las mujeres <https://luchadoras.mx/13-formas-violencia-linea-las-mujeres/>

29 Asamblea General Naciones Unidas (2018). Informe de la Relatora Especial sobre la violencia contra la mujer, sus causas y consecuencias acerca de la violencia en línea contra las mujeres y las niñas desde la perspectiva de los derechos humanos. A/HRC/38/47 <http://acoso.online/wp-content/uploads/2018/10/G1818461.pdf>

30 Oficina Internacional del Trabajo (2018). Acabar con la violencia y el acoso contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo. Informe V (1). Conferencia Internacional del Trabajo, 107.ª reunión, 2018. [https://www.ilo.org/wcmstp5/groups/public/---ed\\_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms\\_554100.pdf](https://www.ilo.org/wcmstp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_554100.pdf)

cuerpos feminizados con el fin de hacer un ejercicio de poder sobre la persona y que atraviesa el cuerpo sea en línea o fuera de línea.

Más específicamente, el acoso sexual es una forma de violencia sexual que ocurre comúnmente en el mundo del trabajo, y que suele clasificarse de dos maneras:

- El acoso sexual *quid pro quo* es aquel que tiene lugar cuando a una trabajadora o un trabajador se le exige un servicio sexual, cuya aceptación o rechazo será determinante para que quien lo exige tome una decisión favorable o, por el contrario, perjudicial para la situación laboral de la persona acosada.
- El acoso sexual resultante de un «ambiente de trabajo hostil». Es decir, abarca todas las conductas que crean un entorno laboral intimidante, hostil o humillante y puede incluir conductas que no están dirigidas a una persona o personas en particular, tales como la exhibición de materiales pornográficos en un lugar de trabajo, gestos obscenos, etcétera.

De acuerdo con Zamora (2020), bajo la modalidad de teletrabajo no pueden descartarse formas de acoso laboral o sexual, pues es probable que estos eventos igualmente estén ocurriendo solo que a través de vías o plataformas digitales.<sup>31</sup> Muchas leyes sobre acoso sexual, de hecho, así lo establecen.<sup>32</sup>

Según lo informado en un reporte del 2016 por la Comisión de Igualdad de Oportunidades en el Empleo (EEOC) de EE. UU.,<sup>33</sup> los lugares de trabajo descentralizados y remotos son dos de los factores de riesgo organizacional para el acoso sexual. Los riesgos aumentan debido a múltiples razones. Por un lado, los empleados pueden creer que las políticas y reglas de conducta de la empresa no se aplican fuera del lugar de trabajo físico. Además, los empleados remotos a menudo tienen menos acceso a soporte y oficinas de recursos humanos cuando ocurren incidentes. Mientras trabajan en casa, los empleados también pueden tener más acceso al alcohol o sustancias que podrían contribuir a la falta de juicio y la mala conducta.

Particularmente, desde las distintas tipologías de violencia de género online, se reconoce que muchas de ellas son parte del marco de violencia sexual y del acoso sexual. Así, por ejemplo, se pueden considerar parte de estos ataques no sólo las proposiciones sexuales no solicitadas vía comunicaciones electrónicas, las amenazas de ataques sexuales, el envío de material sexual no solicitado, comentarios sexualizados no solicitados, campañas de denostación de connotación sexual, así como la difusión (o la amenaza de difusión) no consentida de imágenes íntimas.

31 Zamora, R. (2020). Teletrabajo: lo que no es y lo que no estamos haciendo. Estado Dario. <https://estadodiario.com/columnas/teletrabajo-lo-que-no-es-y-lo-que-no-estamos-haciendo/>

32 Buendía, P. (2020). ¡Atención! Ley de hostigamiento sexual rige también para el trabajo virtual. Agencia Peruana de Noticias. <https://andina.pe/agencia/noticia-atencion-ley-hostigamiento-sexual-rige-tambien-para-trabajo-virtual-814933.aspx>

33 U.S. Equal Employment Opportunity Commission (2016). Select Task Force on the Study of Harassment in the Workplace Report of Co-Chairs Chai R. Feldblum & Victoria A. Lipnic [https://www.eeoc.gov/select-task-force-study-harassment-workplace#\\_Toc453686305](https://www.eeoc.gov/select-task-force-study-harassment-workplace#_Toc453686305)

## Metodología

### *Desarrollo del instrumento de indagación*

La herramienta de recolección de evidencia fue diseñada a través de un cuestionario online para conocer las características de las tres definiciones de violencia de género online en el teletrabajo que se han desarrollado en este documento: violencia doméstica, ciberacoso y acoso sexual. El cuestionario tuvo preguntas cerradas con opciones y preguntas abiertas opcionales para que las personas contestaran libremente con más detalles.

La encuesta fue publicitada en redes sociales de Acoso.Online y a través de actores claves que acompañan casos de violencia de género online. La recolección de evidencia se hizo entre los meses de febrero y marzo del 2021.

## Resultados

### 1. Caracterización general

Logramos obtener 34 respuestas completas de diez países diferentes de Iberoamérica. La mayoría de las respuestas vinieron de Chile, México y Colombia, con un 24 % cada país, seguido de Guatemala y Perú, ambos con un total de 12 % de participación. Otros países que se sumaron fueron Bolivia, Ecuador, España, El Salvador y Uruguay con un 15 % en total de las respuestas.

Entre las características generales de las personas que contestaron nuestra encuesta, un 35 % se identifica en el área de la docencia, un 21 % en el área de las comunicaciones, un 2 % en el área legal, un 12 % en áreas variadas, además de un 3 % que prefirió no identificarse.

Un 91 % se identifica con el género femenino, un 3 % se define no binarie, y un 6 % no contesta. Asimismo, un 79 % se considera parte de la población urbana, un 18 % de la población rural, y un 3 % no contesta.

### 2. Teletrabajo y pandemia

Para un 62 % de las personas que contestaron, el teletrabajo no es una práctica habitual en sus lugares de trabajo, lo que contrasta con un 32 % que sí están habituados a esta modalidad con sus empleadores.

Ante la pregunta de si la pandemia y el volcamiento a las tecnologías digitales para trabajar había cambiado su apreciación sobre el trabajo remoto, un 76 % contestó que sí. De las personas que dieron retroalimentación ante esta pregunta, una amplia mayoría lo asocia a aspectos puramente negativos. Entre sus comentarios, lo más reiterado es que la cantidad de horas de trabajo aumentó. También se destaca el esfuerzo que significa adaptar labores a este nuevo formato, el agobio psicológico, el alejamiento de las y los compañeros de trabajo, así como lo difícil que es resolver conflictos en este formato. Entre los aspectos positivos, se destaca la posibilidad de estar cerca de la familia, el ahorro de horas de transporte y otros gastos, la libertad y su practicidad.

Respecto a la pregunta de si en el lugar de trabajo de la persona existe un código de conducta que regule el acoso y la violencia en el teletrabajo, un 71 % contesta que no, un 26 % contesta que sí, y un 3 % no sabe.

### 3. Violencia doméstica en el lugar del teletrabajo

Un 32 % de los encuestados identifican el lugar del teletrabajo como un espacio de violencia doméstica, constituyendo la segunda forma de violencia de género reconocida en esta encuesta. De estas personas, en particular, un 83 % han sido víctimas de violencia doméstica en este entorno y un 17 % identifica que hay otra persona víctima de violencia doméstica en su espacio de teletrabajo.

En ambos casos, los testimonios coinciden en que la situación ha afectado su trabajo, pues al desgaste propio de la situación sanitaria, se ha padecido estrés, episodios de depresión, desgaste emocional y mental que les impide realizar plenamente sus actividades, incluso por el miedo de encender la cámara de sus aparatos.

También un testimonio apunta a que, en el contexto de violencia doméstica, las labores domésti-

cas son difícilmente negociables con la pareja, lo que termina siendo asumido por las mujeres que añaden aún más sobrecarga de trabajo a sus jornadas de trabajo remoto. Otra víctima de violencia doméstica apunta a que las parejas o exparejas agresoras usan plataformas electrónicas para mantener las agresiones, por lo que la conexión a Internet, incluso en el contexto del trabajo, es un espacio vulnerable.

En general, las víctimas no han considerado contarle a su empleador que el teletrabajo es un espacio de violencia doméstica, principalmente porque se considera que es un problema personal. En particular, una víctima sí le ha contado a una compañera de trabajo solo por el nivel de confianza personal.

#### 4. Ciberacoso por razón de género en el contexto del teletrabajo

41 % de las personas que contestaron la encuesta han sufrido ciberacoso en el espacio de teletrabajo por razón de género, constituyendo la primera forma de violencia de género en el contexto de trabajo remoto.

Hay múltiples formas de ejercerlo. Del total de tipos de agresiones reconocidas por las víctimas, dos parecen dominar. Por un lado, un 37 % reconoce como una forma de ciberacoso el exceso de tareas o falta de límites en el horario laboral a mujeres y disidencias. Seguido, con un 23 %, se identifican los comentarios sexistas (condiciones o actitudes que promueven estereotipos de roles sociales establecidos en diferencias sexuales) por personas relacionadas al teletrabajo (por ejemplo, comentarios sobre mi cuerpo, mi ropa, mis actitudes como mujer, etc.).

Un 86 % del total de personas que reconocieron recibir ciberacoso reconocen factores interseccionales que pueden intensificar las agresiones. Por lejos, identificaron que tanto la clase social como la edad son interseccionalidades que incidieron en su ciberacoso, con un 32 % cada uno. Un 16 % identificó la raza/etnia y luego vinieron cuestiones como la orientación sexual y el espacio rural en el que viven. Ahora bien, al menos tres personas indicaron que parte de las exacerbaciones del ciberacoso se debía a sus posiciones activas en torno al feminismo.

Del total de los agresores identificados, la mayoría (55 %) son de cargos de rango superior (director con un 14 % y jefe con un 41 %). Luego le siguen los pares, con un 27 %, y los clientes, con un 18 %. En varias ocasiones, se argumentó que el acoso cibernético venía de más de una persona en el trabajo.

Las plataformas donde se realiza el ciberacoso en el contexto de teletrabajo también pueden ser múltiples. La plataforma más común para ciberacosar por razones de género son las herramientas de videoconferencia, con un 42 %. Le siguen las aplicaciones de mensajería instantánea (como Whatsapp, Telegram, Signal, etc.), con un 30 %. Un 15 % identifica al correo electrónico, un 6 % los sistemas de comunicación especiales para el equipo de trabajo (como Teams, Slack, Mattermost, etc.) y un 6 % las llamadas telefónicas. También se nombró a las redes sociales como forma de acosar en el teletrabajo.

Sobre los efectos del ciberacoso en el trabajo de las víctimas, hay visiones mixtas. Hay personas que afirman que no ha afectado su rendimiento, pero coinciden en la incomodidad de la situación. Asimismo, hay un importante número de víctimas que sí creen que el acoso afecta su rendimiento como teletrabajadoras, indicando la permanente frustración, desmotivación y la ansiedad de verse expuesta a estos ataques, así como también episodios de estrés y depresión. También hay personas que indican que las situaciones de ciberacoso les han dado impulso para perseverar con sus proyectos y aprender a defender su postura e identidad.

Respecto de si han contado de la situación de ciberacoso en el teletrabajo a los empleadores, las personas que contestaron afirmativamente indican diversas situaciones negativas: varias dicen que sus jefaturas le bajaron el perfil a la situación (“son bromas”, “no te lo tomes como personal”, “es tu impresión”); otras, que sus jefaturas comprendieron la gravedad pero que las medidas que tomaron no funcionaron.

También se indicaron experiencias positivas como, por ejemplo, muestras de solidaridad, la obtención de contención psicológica, y la misma gestión de un protocolo de seguridad digital debido al caso.

Muchas personas que no denunciaron al ciberacoso a sus jefes indican su miedo a perder el trabajo, las consecuencias que podría acarrear la denuncia y la falta de apoyo y empatía de sus jefaturas. También se apunta como barrera la falta de contacto con ciertas jefaturas debido al teletrabajo.

Salvo un caso de ciberacoso por correo electrónico por la ex pareja de un compañero de trabajo, las víctimas no consideran denunciar al Estado el ciberacoso, básicamente, porque o sus casos no están penalizados o, mayoritariamente, porque buscan que los espacios de trabajo ofrezcan un mecanismo de solución.

## 5. Acoso sexual en el teletrabajo

Un 27 % de las personas que contestaron la encuesta afirma haber sufrido acoso sexual en el contexto de teletrabajo. De las personas que declaran ser víctimas, un 78 % cree que factores interseccionales fueron claves para intensificar el acoso, siendo, por lejos, la edad como el factor principal (56 %) seguido de la orientación sexual (22 %).

En algunos casos, este acoso puede venir de múltiples partes, aunque la jerarquía formal no es tan relevante como en el ciberacoso y son los pares en el teletrabajo lo que mayormente lo ejercen, con un 67 %, seguido de la jefatura con un 25 %.

La forma de acoso sexual en el teletrabajo más común resulta ser los comentarios sexualizados, con un 53 %. Mucho más atrás, vienen las insinuaciones sexuales, solicitar material íntimo o envío no consentido de material íntimo, con un 13 % cada uno. Al final se encuentra la publicación no consentida de imágenes íntimas, con un 7 %. Es importante recalcar que a una persona le puede ocurrir uno o más de estos ataques por un agresor. Resulta interesante dar cuenta que una persona indica que, al volver al trabajo presencial, el acoso sexual que había vivido en el teletrabajo continuó con aproximaciones físicas incómodas mostrando que lo que se realiza en el espacio virtual se reproduce en el físico y viceversa.

Puede haber múltiples plataformas que el agresor use para acosar sexualmente. Las dos más comunes en esta muestra son los chats de mensajería y las videollamadas, con un 45 % cada uno, quedando muy por detrás las llamadas, con un 9%.

Sobre cómo ha afectado a las víctimas el acoso sexual en el teletrabajo, en general se reconoce el sentimiento de incomodidad y evitar tener interacciones con el agresor. Testimonios también reconocen el aprendizaje de poner límites.

Sobre si han denunciado el acoso sexual en el contexto del teletrabajo a sus jefaturas, las reacciones son mixtas. Las personas que lo han hecho, pero se muestran disconformes con los resultados, ya sea porque se naturaliza el acoso o las soluciones no parecen conformar a la víctima. Nadie consideró denunciar al Estado, ya sea porque no hay penalización o porque antes prefirieron agotar las instancias internas.

## Conclusiones

Este estudio exploratorio muestra que son las mujeres las que mayoritariamente son vulnerables a la violencia y el acoso en el contexto del teletrabajo. Aquella exposición ha aumentado debido al uso inesperado del trabajo online por la pandemia. Con distintas intensidades, el ciberacoso, el acoso sexual y la violencia doméstica son parte de las experiencias de acoso y violencia que sufren las mujeres en el teletrabajo.

Llama la atención que la violencia doméstica tiene una incidencia muy importante en el teletrabajo, principalmente, porque muchas víctimas hoy trabajan en espacios domésticos con su agresor o comparten espacio con otras personas víctimas. Las víctimas sienten especial vulneración en lo que muchas veces era un espacio seguro: su trabajo.

La estereotipación por roles de género es la forma de ciberacoso más común en el contexto de teletrabajo, donde la asignación de tareas extras solo por el género de las personas y los comentarios sexistas son, por lejos, las formas más comunes de acoso. Por su parte, en el acoso sexual en el teletrabajo, los comentarios sexualizados es la agresión más común, seguido, mucho más atrás, de las insinuaciones sexuales más directas a la víctima.

Es importante destacar que tanto el acoso sexual como el ciberacoso tienen reconocidos factores interseccionales para su producción e intensificación. En el caso del acoso sexual en el teletrabajo, las víctimas, por amplia mayoría, indican que, además del género, es la edad la que ha intensificado el acoso y que los agresores son generalmente los pares. Con el ciberacoso, la jerarquía formal en el trabajo parece jugar un papel importante; por un lado, es mayoritariamente ejercida por las jefaturas y direcciones y, además del género, las víctimas señalan que interseccionalidades jerárquicas comunes en ambientes de trabajo, como la edad y la clase social, son factores que intensifican el acoso.

Como un factor que esta investigación no había previsto y que merece mejor consideración en el futuro, es que varias víctimas indicaron como causa del ciberacoso en el teletrabajo su postura feminista. Esto coincide con el informe de la relatora de la ONU sobre la violencia contra las mujeres donde indica que el ciberacoso es sufrido especialmente por feministas.<sup>34</sup> Esta incidencia es preocupante debido a que el feminismo es hoy una lucha de justicia social crecientemente común en las mujeres y donde el mundo del trabajo, por diversos motivos, es objetivo fundamental de diversas demandas.

Es llamativo que, tanto para el ciberacoso como para el acoso sexual en el contexto del teletrabajo, sean las plataformas de videollamadas y las aplicaciones de mensajería los espacios mayoritarios donde se producen estas agresiones, muy por encima de herramientas propiamente corporativas en las empresas, como el correo electrónico o las plataformas de comunicación diseñadas para equipos de trabajo, como Slack o Mattermost. Las herramientas de mensajerías como WhatsApp, Signal o Telegram, entre otras, son aplicaciones comunes de uso personal que también son usadas en el trabajo, a diferencia de las herramientas de videollamada que, en general, tienen, en general, un carácter más corporativo a través de las compras de licencias de uso. Esa ambigüedad, entre herramienta de trabajo y herramienta personal, puede dar cabida también a relaciones ambiguas que hagan más difícil a las víctimas distinguir las agresiones.

34 Asamblea General Naciones Unidas (2018). Informe de la Relatora Especial sobre la violencia contra la mujer, sus causas y consecuencias acerca de la violencia en línea contra las mujeres y las niñas desde la perspectiva de los derechos humanos. A/HRC/38/47  
<http://acoso.online/wp-content/uploads/2018/10/G1818461.pdf>

Sobre cómo ha afectado a las víctimas el ciberacoso y el acoso sexual en el teletrabajo, en ambos casos se reconoce el sentimiento de incomodidad, pero los efectos directos en el trabajo son mixtos. Con el ciberacoso es donde las víctimas se sienten más afectadas, indicando la permanente frustración, desmotivación y la ansiedad de verse expuesta a estos ataques, así como también episodios de estrés y depresión. Asimismo, las víctimas del ciberacoso y del acoso sexual indican que los episodios les trajeron aprendizajes, como a defender su postura e identidad a poner límites con los compañeros de trabajo.

Más dramática es la situación de la presencia de violencia doméstica en espacios de teletrabajo: episodios de estrés, depresión, desgaste emocional y mental son reconocidos como impedimentos para realizar plenamente sus actividades, incluso por el miedo de encender la cámara de sus aparatos.

Sobre si han denunciado el acoso sexual y el ciberacoso en el contexto del teletrabajo a sus jefaturas, las reacciones son mixtas. Más que el miedo a las consecuencias de su denuncia, en ambos casos se considera que estas agresiones se minimizan por las jefaturas, lo que habla de la naturalización del abuso de las relaciones de poder y la poca empatía en general sobre ambientes de trabajo libres de acoso y violencia; también podría extenderse a la idea de que la violencia en el ciberespacio no afecta a las personas realmente. Además, se debe considerar dos puntos contextuales a estas respuestas: por un lado, un 71 % de los encuestados dice que en su trabajo no existe un código de conducta que regule el acoso y la violencia en el teletrabajo. Por otro, podrían existir posibles barreras a la denuncia propias por las condiciones del teletrabajo, debido a la falta de canales de comunicación más expeditos con las jefaturas que a nivel presencial. Todo lo anterior se suma a un círculo no solo de naturalización de agresiones, sino que, derechamente, de impunidad.

En el caso de la violencia doméstica, la denuncia o comunicación con las jefaturas se ve impedida pues prevalece el sentimiento de desconfianza: las víctimas consideran que es un asunto personal/doméstico. Esto supone un reto tanto para proteger a las víctimas como para que los efectos de esta violencia no terminen mermando la valoración de la empleada.

Salvo un caso particular de acoso, nadie consideró denunciar al Estado, ya sea porque no hay penalización en la regulación o porque, a pesar de las barreras, prefirieron agotar las instancias internas.

Asimismo, esta investigación constata que tanto el espacio doméstico como el uso de herramientas digitales para el teletrabajo parece debilitar el límite entre qué es lo que forma parte de las relaciones laborales y qué forma parte de las relaciones personales. No se encuentra evidencia ni de medidas de prevención de estas violencias ni tampoco un análisis de usos de las plataformas virtuales que incluya la seguridad de sus trabajadoras.

Todas estas características del fenómeno acá descritas deben ponderarse con la urgencia de la pandemia y la improvisación de muchos sectores ante la necesidad de adoptar el teletrabajo. Por ejemplo, en la muestra de este estudio, solo un 32 % de las personas sí estaban habituadas a esta modalidad de trabajo online. Con todo, y a propósito de esta experiencia masiva, muchas actividades económicas están considerando la idea de adoptar el teletrabajo de forma continua o esporádica, por lo que, más allá de la pandemia, hay que considerar ciertos retos en distintos ámbitos.

Por un lado, los Estados deben aprobar y ratificar el Convenio 109 de la OIT, fortaleciendo políticas que permitan prevenir, contener y remediar las formas de acoso y violencia en el mundo del trabajo en general, y en el teletrabajo en específico. Los empleadores deben avanzar en códigos de conducta que consideren el teletrabajo y la dualidad de las muchas herramientas que se usan para el trabajo, con énfasis en la capacitación de todas las personas trabajadoras respecto a la

violencia machista, en ciberseguridad y en fortalecer canales múltiples de denuncia y de recursos de apoyo a las víctimas. Sindicatos y otras uniones de trabajadores deben proveer capacitaciones sobre violencia y acoso por razón de género como también defender a las víctimas de este tipo de agresiones en el teletrabajo.

Por último, consideramos de suma importancia que las mujeres trabajadoras, en conjunto con las víctimas de la violencia machista en el trabajo y teletrabajo, deben conocer los contenidos del Convenio 109 de la OIT, exigir su ratificación por parte de los Estados y buscar, en conjunto con sus empleadores y socios, espacios de capacitación, canales de comunicación y denuncia, así como recursos de apoyo, que consideren las múltiples formas de violencia de género online en el teletrabajo.

\*\*\*

*acosø.online*