

Cartilla informativa

# EL ACOSO LABORAL O MOBBING



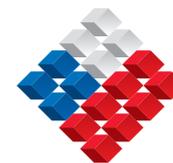
Cartilla informativa  
EL ACOSO LABORAL O  
MOBBING  
Dirección del Trabajo



GOBIERNO DE CHILE  
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

[www.direcciondeltrabajo.cl](http://www.direcciondeltrabajo.cl)

[www.direcciondeltrabajo.cl](http://www.direcciondeltrabajo.cl)



GOBIERNO DE CHILE  
DIRECCIÓN DEL TRABAJO



b) Para saber si ha existido una situación de acoso laboral debe realizar el siguiente cálculo:

- En cada situación en la que haya contestado SI + (A) o (B) + (E) ponga un punto (1) en la columna (F)
- Sume hacia abajo (en forma vertical) todos los puntos de la columna (F) , y compare la cantidad de veces con la tabla siguiente:

0 a 3 puntos en la Tabla F	=	Nula o Baja Presencia de acoso laboral
4 a 7 puntos en la Tabla F	=	Presencia de acoso laboral de Mediana intensidad
8 ó más puntos en la Tabla F	=	Presencia de Acoso laboral de Alta intensidad

c) Una vez terminado podrá saber si está en presencia de una situación de acoso laboral y la intensidad de ésta:

- **Nula o Baja Presencia de acoso laboral:** Ud. no ha sido acosado/a en su trabajo. Las pocas situaciones de hostigamiento que ha enfrentado no son suficientes para constituir una situación efectiva de acoso laboral.
- **Presencia de acoso laboral de Mediana intensidad:** Ud. ha sido víctima de acoso laboral. Probablemente Ud. ha sido objeto de un trato denigrante o ingrato en su trabajo, diferente al que reciben sus colegas y por un tiempo superior a tres meses, que le hace sentirse perseguido y subvalorado en su trabajo.
- **Presencia de Acoso laboral de Alta intensidad:** Ud. ha sido víctima de acoso laboral intenso, en el que se ha verificado en contra suya acciones graves y reiteradas de hostigamiento en su lugar de trabajo.

Si Ud. enfrenta una situación de acoso laboral de Mediana intensidad o de Alta intensidad, puede realizar algunas de las siguientes acciones:

- Manifestar el problema a su jefe directo, supervisor o encargado de personal, de la empresa, faena o sucursal donde usted trabaja.
- Presentar el problema al Comité Paritario de Higiene y Seguridad.
- Presentar el problema al sindicato de la empresa.
- Hacer una denuncia ante la Inspección del Trabajo por tratarse de un riesgo para su salud y seguridad o por constituir el acoso un atentado contra su dignidad.
- Presentar un Recurso de Protección para que judicialmente se ordene a la empresa poner fin a la situación de acoso que Ud. sufre.
- Como último recurso si Ud. lleva más de un año trabajando en su empresa puede auto despedirse, demandando judicialmente a su empleador para que le pague indemnización por término de contrato de trabajo equivalente a un mes de remuneraciones por cada año de servicios y fracción superior a 6 meses, con un incremento de un 80%.

## PRESENTACIÓN

Una de las principales tareas que la Dirección del Trabajo tiene, es la de informar y difundir al público la legislación laboral y promover el respeto de los derechos de las personas que trabajan. En esta labor debe entregar información actualizada acerca de lo que pasa en el mundo del trabajo y los mecanismos que se han de usar para ejercer los derechos y obligaciones de las personas.

De un tiempo a esta parte se viene escuchando con insistencia una creciente preocupación sobre el acoso en los lugares de trabajo, como una práctica de violencia al interior de la empresa. Los casos de hostigamiento atentan contra los derechos de los trabajadores y los procedimientos administrativos o legales pueden servir para enfrentar una situación de acoso. Para ayudar a responder estas inquietudes hemos elaborado esta cartilla informativa de este delicado y poco conocido tema.

Aún cuando no existen datos acerca de la incidencia efectiva de acoso laboral, ni sobre el número de personas acosadas en el trabajo en Chile, sí se sabe que el acoso ocurre y que, habitualmente, se trata de situaciones graves que afectan severamente a trabajadores y trabajadoras, especialmente en momentos críticos de ejercicio de derechos laborales como: cuando una madre trabajadora hace uso de la licencia maternal; cuando un trabajador presenta una licencia médica particularmente prolongada; cuando se denuncia a un empleador por incumplimiento legal, o cuando trabajadores desean afiliarse a un sindicato. En casos como éstos, el ataque y hostigamiento laboral tiene por objeto presionar a los trabajadores para que no ejerzan sus derechos o presionarlos para que lo abandonen.

La Dirección del Trabajo ha incorporado preguntas en una encuesta de opinión de cobertura nacional<sup>1</sup> para indagar la percepción ciudadana sobre algunos temas laborales. En 2002, se preguntó si se creía que, en general, los trabajadores recibían un trato respetuoso por parte de sus jefes en el trabajo: el 69% de los encuestados manifestó que el trato de los jefes no era respetuoso y sólo un 26% señaló lo contrario. En 2005, ante la pregunta ¿Cree usted que en Chile los empleadores otorgan un trato digno a los trabajadores? Sólo el 22% de los encuestados opinó que sí, un 49% creyó que lo hacían sólo algunas veces y un 24% que nunca o casi nunca lo hacían.

Por otra parte, la segunda Encuesta Nacional de Calidad de Vida y Salud del Ministerio de Salud, aplicada en 2006, arrojó que un 8.8% de los encuestados – 9.4% de los hombres y el 7.6 de las mujeres – había sido afectado por situaciones de maltrato laboral (maltrato físico, psicológico o acoso sexual en el trabajo)<sup>2</sup>. Estos datos de percepción ciudadana nos muestran que la sensación de malestar y de maltrato en el trabajo existe en muchas partes y es necesario reconocerlo y abordarlo. Probablemente para mucha personas, trabajar sea una experiencia ingrata por el trato arbitrario que reciben de sus jefes y superiores jerárquicos. Quizás, en muchos casos existan situaciones latentes o efectivas de acoso laboral.

El objetivo de esta cartilla, elaborada por los profesionales Celina Carrasco, Patricia Vega y Diego López de la División de Estudios, es informar al público acerca de qué es el acoso en el trabajo, cómo se manifiesta y cuáles son los factores que incidan en su ocurrencia. También se sugieren algunas medidas para prevenirlo y cuáles son los medios legales de que disponen actualmente las víctimas para defenderse.

Dirección del Trabajo  
Santiago, diciembre de 2007

1 Barómetro CERC, encuesta de opinión a personas que trabajan y que no trabajan

2 II Encuesta de Calidad de Vida y Salud. Informe de resultados. Ministerio de Salud, Santiago 2006, p.106



## LISTA DE CHEQUEO DE ACOSO LABORAL

Situaciones	I Ocurrencia	
	NO	SÍ
1. Recibo ataques a mi reputación.		
2. Han tratado de humillarme o ridiculizarme en público.		
3. Recibo burlas, calumnias o difamaciones públicas.		
4. Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones.		
5. Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores y después acusarme de negligencia o ser un mal trabajador(a).		
6. Se extienden por la empresa rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona.		
7. Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.		
8. Se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otras áreas de la empresa.		
9. Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar.		
10. Siento que se me impide expresarme.		

Situaciones	I Ocurrencia	
	NO	SÍ
11. Se me ataca verbalmente criticando los trabajos que realizo.		
12. Se me evita o rechaza en el trabajo (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo explícito, desdén o menosprecio, etc.)		
13. Se ignora mi presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no la viera no existiera)		
14. Los trabajos o actividades que se me encargan requieren una experiencia superior a las competencias que poseo, y me las asignan con la intención de desacreditarme y/o desvalorizar mi trabajo.		
15. Se me critica y descalifica tan severamente en mi trabajo que ya dudo de mi capacidad para hacer bien mis tareas.		
16. Se bloquean o impiden reiteradamente las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo.		
17. hace un tiempo que no se me asignan tareas a realizar en mi lugar y la jornada de trabajo.		

## INTRODUCCIÓN

Los estudios realizados por la Organización Internacional del Trabajo y en los países de la Unión Europea, asocian el acoso laboral al estrés, alta tensión, competencia muy marcada entre colegas, menor estabilidad en el empleo y a una situación laboral precaria. Por eso el aumento creciente de contratos temporales y de la precariedad del empleo, especialmente entre las mujeres, parece crear condiciones propicias para la manifestación de diferentes formas de acoso.

Estas condiciones de trabajo han contribuido a la manifestación de estos nuevos riesgos laborales, denominados riesgos psicosociales, que consisten en la posibilidad de sufrir un daño a la salud física o psicológica debido a aspectos negativos en la organización del trabajo, en las condiciones y medioambiente laborales y en las relaciones que se dan en los lugares de trabajo.

Algunos de estos riesgos son el estrés laboral, la violencia y el acoso sexual y/ o laboral. Estos riesgos provocan importantes trastornos en la salud física y psicológica de los trabajadores, afectando además el equilibrio y organización de la empresa.

Los efectos del acoso laboral pueden ser devastadores y llegar a afectar varios ámbitos de la vida de las personas. Además no sólo implica consecuencias negativas para la víctima, sino que afecta a los familiares, la propia organización y la sociedad en su conjunto.

Por ello es necesario conocer la forma en que se manifiestan estos nuevos riesgos del trabajo para promover acciones de control, prevención y tratamiento.

## ¿QUÉ ES EL ACOSO LABORAL O MOBBING?

Es una conducta abusiva consciente y premeditada, realizada de forma sistemática y repetitiva, que atenta contra la dignidad o la integridad psicológica o física de un trabajador o trabajadora. También se denomina acoso psicológico o psicoterror laboral.

En los años `80, se utilizó el término mobbing para denominar a una forma de violencia en el trabajo. Este término proviene del verbo inglés to mob que significa “acosar, asaltar, atropellar, atacar en grupo a alguien”. El acoso laboral se definió como “aquella situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen violencia psicológica extrema, y de forma sistemática, durante un tiempo prolongado, sobre otras personas en el lugar de trabajo”<sup>3</sup>.

Psicólogos expertos que han estudiado el acoso señalan que una de las formas más comunes de mobbing es el aislamiento de la víctima del resto de su entorno laboral. Este aislamiento generalmente se traduce en la asignación de tareas inútiles de modo que el empleado-víctima es desperdiciado en su potencial profesional, tratado hostilmente en forma sistemática y hostigado frecuentemente hasta que se consigue aislarlo o apartarlo del trabajo.

Estudiosos del mobbing han elaborado un listado de acciones que cuando se presentan de manera frecuente pueden convertirse en casos de acoso laboral:

<sup>3</sup> Leymann, Heinz, Mobbing. La persécution au travail. Seuil, Paris 1996.

1. Los superiores jerárquicos niegan la posibilidad de comunicarse adecuadamente a un trabajador; silenciándolo, cuestionando la calidad de su trabajo o criticando su vida privada, y amenazándolo con el fin de aislarlo. La imposibilidad de comunicarse puede incluir que el trabajador sea interrumpido cuando habla o se evita el contacto visual con él.
2. Los colegas rehuyen a un trabajador, no hablan con él; los superiores jerárquicos prohíben que se le hable; se le asignan lugares de trabajo aislado, se le hace el vacío, se le anula, etc.
3. Acciones de chismorreos, ridiculización, mofa, burla de alguna discapacidad, herencia étnica, creencias religiosas, manera de moverse o de hablar, humillaciones y ataques a la reputación o a la calidad profesional de un trabajador mediante calumnias, confabulaciones o evaluaciones de trabajo poco equitativas.
4. No se le asignan tareas a un trabajador o se le asignan tareas sin sentido, imposibles de realizar o inferiores a sus capacidades. También puede tratarse de cambios frecuentes en sus tareas y responsabilidades, con el objeto de disminuir sus capacidades, rendimiento y responsabilidad laboral.
5. Ataques dirigidos a la salud de la víctima: violencia de tipo verbal, amenazas de violencia física, exposición a trabajos de alto riesgo o a exigencias y demandas complejas, agresiones de tipo físicas y psicológicas.

Los expertos que han estudiado el hostigamiento en el trabajo han concluido que para que exista efectivamente una situación de acoso laboral se deben cumplir al menos tres situaciones:

1. La acción de hostigamiento o acoso debe ser sistemática y persistente, por lo tanto, no constituyen acoso laboral los conflictos ocasionales o esporádicos.
2. Los efectos que sufran las personas acosadas deben ser claros y evidentes, a nivel físico y psicológico, y pueden presentarse en diferentes grados.
3. La existencia de diferencias de poder: formal (de un superior o jefatura) o informal (entre colegas o subordinados).

## FASES DEL ACOSO LABORAL

El acoso en el trabajo es un proceso que evoluciona y que tiene diferentes niveles o grados de desarrollo. Se distinguen en cuatro fases que son fundamentales:

**Fase 1. INCIDENTES CRÍTICOS:** Se trata de un incidente específico que puede originar una situación de acoso. No todos los conflictos de convivencia en el lugar de trabajo originan hostigamiento o acoso; sólo los conflictos no resueltos que se agravan pueden dar lugar a una futura situación de acoso.

## ANEXO

### INSTRUMENTO DE CHEQUEO PARA EVALUAR PRESENCIA DE ACOSO LABORAL

El instrumento que usted está a punto de contestar, tiene por objeto conocer algunos aspectos de las relaciones humanas en el lugar de trabajo, específicamente el acoso laboral. Para ello se requiere que lea el documento completo antes de contestarlo.

**Conteste en la LISTA DE CHEQUEO DE ACOSO LABORAL todas las filas de las secciones I, II y III.** La sección I se refiere a la ocurrencia de cada conducta en el lugar de trabajo; la sección II indica desde cuando le ocurre cada situación y la sección III se refiere a la intensidad con que le ocurre la conducta respecto de sus compañeros.

**Lea el documento completo y siga los siguientes pasos:**

a) **Lea cada línea de la LISTA DE AUTOCHEQUEO DE ACOSO LABORAL y marque:**

- En la columna I: Si o NO le ocurre cada conducta descrita.
- En la columna II: A o B ó C para saber con que frecuencia le ocurre.
- En la columna III: D o E para comparar con sus compañeros.

## BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA:

- Cinterfor.www.cinterfor.org. La violencia en el trabajo.OIT.
- Dirección del Trabajo. El acoso Moral en el Trabajo. Documento de trabajo. División de Estudios, 2005.
- Edreira Maria José, Fenomenología del Acoso Moral. LOGOS. Anales del Seminario de Metafísica 2003.
- Gray G. Nora. Estudio Acoso Moral en el Trabajo en Chile. Informe Final. preparado para el Departamento de Estudios de la Dirección del trabajo. 2006
- Hirigoyen Marie-France. El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana. Barcelona.Paidós.1999.
- Hirigoyen Marie-France. El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso. Paidós. Barcelona. 2001.
- Gamonal Sergio y Prado Pamela. El mobbing o acoso moral laboral. Editorial Lexis Nexis. Santiago, 2006.
- Leymann, Heinz, Mobbing. La persécution au travail. Seuil, Paris 1996.
- López, Diego. Los Derechos Fundamentales en el Trabajo. Temas Laborales N° 22. Dirección del trabajo. 2004.
- Ley N° 16.744 y Decretos Supremos DS 40
- Ministerio del Trabajo, DS N°40, Chile
- Ministerio del Trabajo, DS N°54, Chile
- Ministerio del Trabajo, Código del trabajo, Chile. 2006.
- Ministère du travail. Quebec "Violence ou harcèlement psychologique au travail?" De Nicole Moreau. Direction des études et des politiques..
- Osalan. Gobierno Vasco. El acoso moral en el trabajo. Instituto Vasco de Seguridad y Salud.
- Sáez M.C., García-Izquierdo M. Violencia psicológica en el trabajo: Mobing. Madrid, 2001.

**Fase 2. ACOSO Y ESTIGMATIZACIÓN:** en esta fase, la víctima empieza a recibir ataques psicológicos por parte del acosador, que en un comienzo causa desconcierto y trata de evitar. Los colegas de la víctima también pueden verse sorprendidos por esta situación y no prestar la atención que se requiere, restándole importancia e incluso negando lo que ocurre. Estas actitudes provocan el empeoramiento y prolongación de la situación.

**Fase 3. INTERVENCIÓN DE LA AUTORIDAD:** la jefatura de la organización comienza a ser consciente de la gravedad de la situación, lo que requiere medidas de intervención. Éstas pueden orientarse a la resolución del conflicto o por el contrario, pueden negar u ocultar el problema, lo que incrementa la gravedad de la situación y el malestar de la persona afectada.

**Fase 4. EXCLUSION:** debido a que la situación persiste, la víctima puede ser etiquetada como trabajador "difícil" o "problemático" o con problemas de salud mental, lo que terminará por desembocar en una expulsión o abandono del puesto de trabajo. Es frecuente que el trabajador se vea obligado a pedir la baja laboral ante la incapacidad de continuar realizando las labores habituales, o pida licencias médicas que a la larga van acumulando un estado de incapacidad laboral y facilita el despido.

## GRADOS DE ACOSO LABORAL

Los grados de acoso laboral están determinados por la intensidad, duración y frecuencia con que aparecen las diferentes conductas de hostigamiento<sup>4</sup>. Se distinguen tres grados:

**Primer grado:** la persona es capaz de hacer frente a los ataques de que es objeto y de mantenerse en su puesto de trabajo. Algunas personas ignoran las burlas, humillaciones y encarar a sus agresores. A pesar de esto, la víctima de acoso no puede evitar sentir desconcierto, ansiedad e irritabilidad ante lo que sucede. Hasta este momento, las relaciones personales de la víctima no suelen verse afectadas.

**Segundo grado:** en esta etapa es difícil que la persona pueda eludir los ataques y humillaciones de las que es objeto. En consecuencia, mantenerse en su puesto de trabajo o reincorporarse a él se hace más difícil. Algunos síntomas que se manifiestan en esta etapa son: síntomas depresivos, problemas gastrointestinales, insomnio, abuso de sustancias, conductas de evitación de toda situación relacionada con el tema. En esta fase los familiares y amigos tienden a restarle importancia a lo que está sucediendo.

**Tercer grado:** la reincorporación al trabajo es prácticamente imposible y los daños psicológicos que padece la víctima de acoso requieren de un tratamiento psicológico especializado. Los síntomas indicadores de esta etapa son: depresión severa, ataques de pánico, conductas agresivas, intentos de suicidio. Asimismo, la familia y amigos son conscientes de la gravedad del problema.

<sup>4</sup> Sáez M.C., García-Izquierdo M. Violencia psicológica en el trabajo: Mobling. Madrid, 2001.

## TIPOS DE ACOSO LABORAL

En las organizaciones laborales se pueden dar conductas acosadoras de diferentes tipos: de un superior o jefatura; de parte de un colega de trabajo o de otra persona con un rango jerárquico inferior a la víctima.

- **El acoso moral de tipo descendente**, es aquel en que el agente acosador es una persona que ocupa un cargo superior a la víctima, como por ejemplo, su jefe.
- **El acoso moral horizontal**, se da entre colegas o compañeros de trabajo de la misma categoría o nivel jerárquico. El ataque puede deberse a numerosas causas: celos, envidia, competencia o problemas de tipo personal. Aquí el acosador busca entorpecer el trabajo de su colega o compañero de trabajo para deteriorar su imagen o carrera profesional; también puede llegar a atribuirse a sí mismo méritos ajenos.
- **El acoso de tipo ascendente**, la persona que realiza el acoso laboral ocupa un puesto de menos jerarquía al del afectado. Es poco frecuente pero puede darse cuando un trabajador pasa a tener como subordinados a los que antes fueron sus colegas de trabajo. También puede ocurrir cuando se incorpora una nueva persona a un cargo directivo y desconoce la organización preexistente o incorpora nuevos métodos de gestión que no son compartidos o aceptados por los subordinados.

### Lo que no es acoso laboral:

Es importante tener presente que muchas situaciones ingratas en el trabajo no constituyen necesariamente acoso. Lo que diferencia al acoso laboral de otros problemas similares en el trabajo es la intención de causar daño, el focalizar la acción en una o varias personas, de forma repetida y por un periodo continuado de tiempo. En ausencia de estas características podemos hablar de factores de riesgo en la organización del trabajo pero no de acoso laboral<sup>5</sup>.

Hechos aislados de violencia, por muy intensos que sean, no constituyen acoso laboral. Tampoco situaciones permanentes de estrés laboral ni agotamiento en el trabajo, malas condiciones laborales, de higiene o seguridad, ni una mala gestión del personal.

Será un juicio rápido: el juez deberá decidir con el mérito de los antecedentes expuestos por las partes en una misma audiencia y dentro de los cinco días siguientes si se vulneraron los derechos fundamentales denunciados.

Por último, el juicio tendrá un efecto reparatorio efectivo: la sentencia que declare que existió acoso laboral que lesionó algún derecho fundamental deberá ordenar el cese inmediato de dicha conducta bajo apercibimiento de multa. Asimismo, indicará las medidas concretas que deba realizar el empleador para reparar las consecuencias de la vulneración de los derechos constitucionales. También bajo apercibimiento de multa. Por añadidura, el juez velará para que la situación no vuelva a producir ataques contra derechos constitucionales.

<sup>5</sup> El Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) de Comisiones Obreras.

**d.- Demanda judicial por violación de derechos fundamentales en nuevo procedimiento judicial especial**

El nuevo procedimiento judicial de tutela de derechos fundamentales en el trabajo, establecido por la ley de reforma 20.087, que deberá entrar en vigor el próximo marzo 2008, establece un procedimiento especial y rápido para resolver los casos en que se atente contra derechos fundamentales de los trabajadores. Esta vía judicial será útil para corregir los casos de acoso laboral en forma rápida y efectiva.

En efecto, con la entrada en vigor de la nueva ley se contará con una acción judicial directa para enfrentar casos de violación de derechos fundamentales en el trabajo, incluyendo los casos de acoso laboral que sean atentatorios contra tales derechos.

La nueva ley instituye un procedimiento judicial especial de tutela de los derechos fundamentales, que será competente para revisar casos en que se hayan vulnerado los siguientes derechos constitucionales: Derecho a la vida y a la salud e integridad del trabajador, siempre que su vulneración sea consecuencia directa de actos ocurridos en la relación laboral; Derecho a la vida privada y a la honra; Derecho a la inviolabilidad de las comunicaciones privadas de los trabajadores; Libertad de conciencia de los trabajadores; Libertad de opinión y de información; Libre elección de trabajo y Derecho a la no discriminación durante la ejecución y término del contrato de trabajo.

Este procedimiento se aplicará en los casos en que el ejercicio de estos derechos sea limitado por la aplicación arbitraria o desproporcionada de facultades que la ley le reconoce al empleador. También será competente este juicio para ver las represalias contra trabajadores como consecuencia de la labor fiscalizadora de la Dirección del Trabajo o por presentar demandas judiciales contra el empleador.

Como puede apreciarse, casos emblemáticos de acoso laboral podrían ser denunciados bajo este nuevo procedimiento judicial especial que entrará en vigor el próximo marzo 2008.

La nueva ley aumenta el rol preventivo del juez al establecer que de oficio o a petición de parte, deberá resolver como primera medida de un juicio de tutela de derechos fundamentales la suspensión de los efectos del acto impugnado como violatorio de tales derechos, cuando aparezca que se trata de lesiones de especial gravedad o si pueda causar efectos irreversibles. La suspensión ordenada por el juez deberá ser cumplida por la empresa bajo apercibimiento de multa. Esta norma le otorga al nuevo procedimiento una naturaleza ágil, idónea para enfrentar situaciones de emergencia que no toleran dilaciones.

Además este procedimiento está diseñado para suavizar la carga de la prueba que habitualmente debe sobrellevar el denunciante: cuando los antecedentes aportados resulten indicios suficientes de que se ha producido la vulneración de derechos fundamentales, el empleador denunciado deberá explicar los fundamentos de las medidas que tomó y probar su proporcionalidad. Esta norma resulta especialmente útil respecto de los casos de acoso laboral en los que, como ya hemos dicho, obtener prueba suficiente suele ser un obstáculo para obtener la sanción y corrección del hostigamiento.

**TIPIFICACIÓN DE LAS CONDUCTAS DE ACOSO LABORAL**

(Zapf, Knorz y Kulla, 1996)

<b>Ataques a la víctima con medidas organizacionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El superior restringe a un subordinado las posibilidades de hablar.</li> <li>• Cambiar la ubicación de un trabajador separándolo de sus compañeros.</li> <li>• Prohibir a los compañeros que hablen a un trabajador determinado.</li> <li>• Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su conciencia.</li> <li>• Juzgar el desempeño de un trabajador de manera ofensiva.</li> <li>• Cuestionar injustificadamente las decisiones de un trabajador.</li> <li>• No asignar tareas a un trabajador, asignarle tareas sin sentido o asignarle tareas muy por debajo de sus capacidades.</li> <li>• Asignar tareas degradantes a un trabajador.</li> <li>• Asignar tareas con datos erróneos a un trabajador.</li> </ul>
<b>Ataques a las relaciones sociales de la víctima con aislamiento social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rehusar la comunicación con un trabajador a través de miradas y gestos, no comunicarse directamente con ella o no dirigirle la palabra.</li> <li>• Tratar a un trabajador como si no existiera.</li> </ul>
<b>Ataques a la vida privada de la víctima</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criticar permanentemente la vida privada de un trabajador.</li> <li>• Terror telefónico llevado a cabo por el acosador.</li> <li>• Hacer parecer estúpido a un trabajador.</li> <li>• Dar a entender que un trabajador tiene problemas psicológicos.</li> <li>• Mofarse de las discapacidades de un trabajador.</li> <li>• Imitar con burla los gestos y voces de un trabajador.</li> <li>• Mofarse de la vida privada de un trabajador.</li> </ul>
<b>Violencia física</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofertas sexuales o violencia sexual contra un trabajador.</li> <li>• Amenazas de violencia física a un trabajador.</li> <li>• Uso de violencia menor contra un trabajador.</li> <li>• Maltrato físico a un trabajador.</li> </ul>
<b>Ataques a las actitudes de la víctima</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ataques a las actitudes y creencias políticas de un trabajador.</li> <li>• Ataques a las actitudes y creencias religiosas de un trabajador.</li> <li>• Mofas a la nacionalidad de un trabajador.</li> </ul>
<b>Agresiones verbales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gritos o insultos contra un trabajador.</li> <li>• Críticas permanentes al desempeño de un trabajador.</li> <li>• Amenazas verbales a un trabajador.</li> </ul>
<b>Rumores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hablar mal de un trabajador a su espalda.</li> <li>• Difundir rumores acerca de un trabajador.</li> </ul>

## CONSECUENCIAS Y EFECTOS EN LA SALUD DE LAS PERSONAS

Las consecuencias del acoso laboral son desastrosas para quien lo sufre, finalizando habitualmente con la expulsión o abandono del puesto de trabajo del afectado.

El acoso laboral conlleva muchos costos, no sólo para las personas que lo sufren, sino también para los grupos y equipos de trabajo que se ven involucrados. El temor que provoca la vivencia de acoso en compañeros de trabajo puede ser tan paralizante como la experiencia directa.

Los costos económicos asociados a las licencias médicas prolongadas, en general, cuando se llega a configurar cuadros psiquiátricos serios en las víctimas, son muy altos. Los individuos quedan dañados, las organizaciones pierden productividad y las relaciones de confianza y convivencia quedan seriamente deterioradas.

Por otra parte, el acoso laboral tiene un efecto dañino sobre la autoestima de las personas afectadas, pudiendo crear severas dificultades de reinserción posterior a la experiencia; puede pasar mucho tiempo antes de que pueda recuperarse la capacidad productiva lesionada y reestablecerse la motivación y seguridad para retomar el trabajo.

A esto se suman los daños colaterales en la familia de los afectados y en la organización, con resultados negativos para el clima laboral, con implicancias en el nivel de rendimiento de la empresa.

Según los estudios realizados por Marie France Hirigoyen, el acoso en el trabajo crea estrés y angustia, porque como no se le nombra, las víctimas responden mediante reacciones inadecuadas que suelen agravar la violencia del acosador. Cuando estas presiones se prolongan durante mucho tiempo la resistencia del organismo se agota y no se puede evitar la aparición de una ansiedad crónica acompañada de un estado de aprensión.

Lo que distingue a una enfermedad que pudo ser originada por el acoso con cualquiera otra relacionada con condiciones de trabajo difíciles o incluso violentas, es la humillación y el ataque a su dignidad que padece la víctima, la vergüenza de haber sufrido tal ataque y no haber sabido qué hacer o haber permitido que las trataran así. A las víctimas les avergüenza haber sido víctimas y se sienten culpables de lo que les sucede. La agresión suele hacerles perder los límites de su espacio psíquico; ya no saben lo que es normal y lo que no lo es; lo que es fruto de su propia fragilidad y lo que se debe a la destructividad del agresor. Viven aterrorizadas y acaban por desequilibrarse.

Este desequilibrio se produce muchas veces a nivel psicosomático; al no poder expresarse verbalmente incide a través del cuerpo. Pueden surgir estados depresivos graves conducentes incluso al suicidio. La víctima no se deprime porque previamente era una persona enferma o frágil sino porque la han privado de autoestima, la han inducido a pensar que no vale nada. Conviene señalar que frente al acoso, las mujeres acuden al médico antes que los hombres, están más dispuestas a pedir licencia y seguir un tratamiento, y los suicidios relacionados con el acoso son más frecuentes entre los hombres que entre las mujeres<sup>6</sup>.

Esta vía es ingrata para la víctima de acoso laboral: la obliga a perder su empleo y a demostrar en juicio que efectivamente ha sido objeto de acoso laboral. Además la reparación que pueda obtener dependerá de los años de servicios que haya logrado reunir en su último trabajo: si lleva menos de un año trabajando no tendrá derecho a indemnización por término de contrato de trabajo.

### c.- Recurso de protección por violación, perturbación o amenaza de una garantía constitucional

El trabajador o trabajadora acosados también pueden presentar un recurso de protección ante una Corte de Apelaciones, para que se corrija y cese el acoso del que ha sido víctima. Para ello deberá alegar que el acoso ha afectado el ejercicio de algún derecho constitucional, pidiéndole a la Corte que ordene el cese de la conducta inconstitucional.

Los derechos cubiertos por el recurso de protección que pudieran ser afectados por un acoso laboral son el derecho a la vida y a la integridad física y psíquica, el derecho al respeto de la vida privada y pública y a la honra familiar y personal, la inviolabilidad de toda forma de comunicación privada, la libertad de conciencia, la libertad de opinión y de información, el derecho de reunirse, la libre elección de trabajo y la libre contratación y el derecho a desarrollar cualquier actividad económica.

Recientemente una Corte de Apelaciones reconoció que una trabajadora había sido acosada como consecuencia de haber ejercido su licencia maternal: se le denegó trabajo y fue objeto de hostigamiento. El empleador fue condenado por la Corte a corregir el acoso<sup>9</sup>. Otro caso de acoso laboral fue acogido recientemente por otra Corte de Apelaciones frente a actos arbitrarios de hostigamiento y persecución que padeció un trabajador en forma permanente para forzar su renuncia<sup>10</sup>.

Pese a estos dos casos recientes en que las Cortes han ordenado corregir prácticas de empleadores constitutivas de acoso laboral, el recurso de protección hasta ahora no se ha mostrado como un instrumento adecuado para enfrentar judicialmente las situaciones de hostigamiento en el trabajo. Es un procedimiento en extremo resumido, diseñado para enfrentar situaciones patentes y flagrantes de violación de derechos constitucionales, que no se detiene a analizar asuntos de derecho sustantivo ni los detalles de la situación recurrida. Usualmente las situaciones de acoso laboral requieren que la víctima presente un grupo diverso de pruebas que dan derecho al acusado como acosador a defenderse, debilitando las pruebas que se le imputan y, a la vez, presentado las suyas. Probablemente el recurso de protección sólo sea eficaz en casos evidentes de acoso laboral, en los que aparezcan en forma clara garantías constitucionales de la víctima que han sido violentadas.

Por añadidura, el recurso de protección sólo busca poner fin a la situación inconstitucional que constata, sin que prevea posibilidad alguna de que la víctima obtenga reparación por el daño causado. Para ello la víctima deberá presentar una demanda específica para obtener reparación por lo daños sufridos a consecuencia de un acoso laboral.

6 Hirigoyen Marie-France. El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso. Paidós. Barcelona. 2001.

9 Corte de Apelaciones de Valdivia, Recurso de Protección Rol 665/2006.

10 Corte de Apelaciones de Santiago, Recurso de Protección Rol 6848/2005. Cit. en Gamonal Sergio y Prado Pamela. El mobbing o acoso moral laboral. Editorial Lexis Nexis. Santiago, 2006, p. 135.

una acción contra su dignidad, o no se protegió efectivamente la salud e integridad del trabajador víctima, podrán aplicar una multa al empleador por no cumplir su deber legal de cuidar la vida y salud del trabajador o por atentar contra su dignidad.

El problema es la dificultad habitual que se enfrenta para constatar el acoso laboral: como conducta compleja está formada por una serie de actos reiterados de hostigamiento, sutiles o directos y prolongados en el tiempo, por lo que la víctima debe reunir gran cantidad de prueba, especialmente colegas o compañeros de trabajo que acrediten el maltrato del que fue objeto el denunciante. Es posible que exista miedo a denunciar al empleador y también de atestiguar en su contra, aun cuando la actuación del Inspector del Trabajo deba ser reservada y no exponer a los trabajadores declarantes a represalias por cooperar en el procedimiento inspectivo.

Por añadidura, la función esencialmente punitiva y no preventiva de la sanción que aplica un Inspector del Trabajo suele ser ineficaz para enfrentar debidamente una situación de acoso. Probablemente la existencia de un sindicato pueda servir como protección y contención de prácticas de acoso en el trabajo, especialmente mediante la prevención y vigilancia de situaciones que pudieran llegar a constituir hostigamiento. En esos casos, la intervención de un inspector del trabajo puede ser un recurso adicional que refuerce la acción sindical contra el acoso laboral.

Además, el Inspector del Trabajo no tiene facultades legales para ordenar al empleador la aplicación de medidas contra los acosadores ni mucho menos puede decretar correcciones que deba implementar un empleador. Tampoco puede establecer reparaciones a favor de la víctima. El inspector solo está facultado legalmente para constatar infracciones a la ley y aplicar multas cuando corresponda.

Una dificultad adicional enfrenta la acción inspectiva frente al acoso laboral: al no haber una definición legal específica, el acoso denunciado podría calificarse como una situación de infracción del deber de cuidado general del empleador de la salud e integridad de sus trabajadores, como una mala aplicación del reglamento interno de seguridad e higiene o bien como una vulneración a derechos fundamentales de un trabajador; probablemente las denuncias que se reciban serán tramitadas de distinta forma, investigadas de distinta manera y multadas también por distintos motivos, en el caso en que se constaten infracciones.

#### **b.- Renuncia al trabajo con derecho a demandar indemnización por término de contrato**

También es posible que la víctima de acoso laboral opte por autodespedirse, demandando indemnización por término de contrato de trabajo a su empleador, tal y como establece la ley laboral<sup>8</sup>, aduciendo que el acoso laboral sufrido fue resultado del abandono de los deberes legales del empleador y que, por tanto, constituye un incumplimiento grave de las obligaciones que el contrato de trabajo le impone. Si el empleador es el acosador directo, el trabajador-víctima también puede autodespedirse invocando como causal suficiente la falta de probidad del empleador, lo que le da derecho a demandar indemnización por término de contrato de trabajo. Si el acoso se dio entre compañeros de trabajo, se deberá acreditar que el empleador sabía de tales hechos y no hizo nada.

8 Art. 171 Código del Trabajo.

A más largo plazo, mientras más se prolongue el acoso y cuanto más frecuentes sean los ataques, mayor será el riesgo de que se produzca un estado de estrés post-traumático en la víctima. En ese caso, se revivirá constantemente el acontecimiento traumático mediante recuerdos o sueños repetitivos, produciéndose una sensación de angustia permanente.

Por otra parte, la víctima de acoso suele manifestar reacciones de evitación y procura no pensar en el traumatismo, ni hablar de él. Esto es una especie de fobia de evitación de todo lo que recuerda la agresión y puede conducir a una actitud de alejamiento temporal o definitivo de todo lo relacionado con el área laboral o profesional. Al mismo tiempo, se reduce el interés por actividades que antes interesaban a la víctima, se experimenta sensación de poco apego a los demás, distancia y restricción de los afectos, que puede tener graves repercusiones sobre la vida personal y familiar.

## **FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA APARICIÓN DEL ACOSO EN EL TRABAJO**

Existen ciertas condiciones de trabajo que favorecen la incidencia de acoso laboral y donde su corrección y manejo puede prevenir de manera efectiva su presencia.

En general el acoso laboral es facilitado por ciertas estructuras institucionales y formas de organizar el trabajo en las empresas e instituciones. Cuando las relaciones laborales están cruzadas por marcadas condiciones de competencia e individualismo, frecuentemente las situaciones de acoso laboral no encuentren soluciones por vías alternativas al conflicto ni reacciones solidarias de parte de los otros colegas.

Relaciones de trabajo en las que falta el respeto, la confianza y la lealtad, que se desarrollan en un ambiente de alta competencia personal e individualismo, sin que existan mecanismos claros para resolver desacuerdos y conflictos, y donde priman estilos de gestión autoritarios y arbitrarios, son campo fértil para que se produzcan situaciones de acoso laboral.

Asimismo, el riesgo de aparición de conductas de acoso es menos frecuente en organizaciones donde existen buenos equipos de trabajo, con una comunicación fluida, frecuente y abierta, y donde además existen prácticas adecuadas de enfrentamiento y resolución de los conflictos, que se dan en todo tipo de relación humana. En una organización sana no sólo no se da este tipo de conductas abusivas, sino que además no se permite y se sanciona cualquier tipo de conducta de acoso.

Expertos han mencionado entre los factores de riesgo que favorecen el surgimiento de este tipo de conductas los siguientes<sup>7</sup>:

- Un inadecuado diseño de los puestos de trabajo y la falta de definición de las funciones y tareas de cada persona.
- Una falta de valoración de los empleados por parte de la organización.
- Un inadecuado liderazgo.

7 Sáez ob. cit.

- Sistemas de comunicación ineficaces.
- Falta de participación de los trabajadores en la toma de decisiones.
- Lugares de trabajo con exposición a altos niveles de exigencias y presiones.
- Inexistencia de políticas de manejo y resolución de conflictos.
- Falta de políticas sancionadoras de las direcciones de la organización para las conductas de acoso.

## ALGUNAS MEDIDAS PREVENTIVAS

1. La empresa debe contar con una política preventiva: tener conocimiento de todos los factores de riesgo para la salud y seguridad de los trabajadores, contar con medidas de corrección y prevención de estos riesgos.
2. Establecer mecanismos de difusión de las medidas de prevención.
3. Capacitar a los trabajadores, miembros de Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, sindicatos y a todo el personal de la empresa, sobre las medidas para prevenir el acoso laboral.
4. Fijar procedimientos de manejo de conflictos para prevenir conductas de acoso: creando un sistema de quejas y denuncias y un procedimiento para abordar e investigar estos conflictos.

Otra alternativa que puede contribuir a eliminar la posibilidad de que exista acoso en el trabajo es la aplicación de buenas prácticas laborales en las empresas, que cada organización adopte conforme a su estilo de gestión y cultura particulares, medidas para prevenir la ocurrencia de acoso moral.

Algunos ejemplos de buenas prácticas laborales son: elaborar guías informativas sobre acoso laboral para todo el personal de la empresa, realizar acciones en los lugares de trabajo donde se sospecha presencia de acoso laboral como diagnósticos y mejoramientos de climas laborales; elaborar listas de chequeo que permitan detectar la presencia de acoso laboral e informar a los trabajadores sobre factores de riesgo y factores protectores.

Para evitar la aparición de conductas de acoso se requiere conocerlas, difundirlas y establecer claramente que tales conductas no serán aceptadas en la empresa. Las acciones a realizar pueden ser variadas y dependerán del número de trabajadores así como de los recursos con que cuente la empresa para desarrollar estas acciones. A nivel general se proponen las siguientes acciones:

- Fijar estándares de conductas deseables: a través del entrenamiento, conocimiento y discusión sobre el acoso laboral, partiendo por los encargados y representantes de la

empresa y de los trabajadores, expertos de salud y seguridad, Comités Paritarios, de manera que conozcan las conductas que no serán aceptadas por la empresa.

- Contar con un código de conducta que refleje la política de la empresa respecto de estas conductas inadecuadas, dejando claro que ellas no serán toleradas en la organización, fijando sanciones cuando se comprueben casos de acoso.
- Este código de conducta debe ser conocido por todos los integrantes de la empresa, a través de mecanismos de debate, discusión y difusión para que sea cabalmente comprendido y asumido por todos.
- Establecer un plan de formación de los trabajadores para abordar de manera adecuada los conflictos que surgen de las interrelaciones personales y laborales.
- Estas formaciones se deben orientar hacia los aspectos relacionados con: el respeto personal a quienes conviven en el lugar de trabajo; el fomento del trabajo en equipo; aprender a comunicar e intercambiar puntos de vista y a resolver problemas juntos; al conocimiento y aceptación de la diversidad racial, sexual o de otro tipo; al conocimiento y formación en el manejo de factores de riesgo psicosociales, que incluya aspectos relacionados con el estrés, situaciones de violencia en el trabajo, maltrato, acoso moral y sexual, etc.
- Fijar procedimientos de manejo de conflictos: Establecer en el reglamento interno la prohibición de conductas acosadoras, procedimientos claros y explícitos para conocer y prevenir conductas de acoso laboral, que incluyan cómo pueden los trabajadores denunciar situaciones de acoso, cómo serán investigadas internamente tales denuncias y establecer un sistema para abordar los conflictos lo antes posible, a fin de evitar que se agraven o se conviertan en formas de relaciones que puedan derivar en conductas de abuso o maltrato. La empresa puede designar un mediador en los conflictos que surjan o buscar apoyo a través de una asesoría externa. También aquí resulta importante considerar la entrega de herramientas útiles para el manejo de conflictos a través de la capacitación e información a todos los integrantes de la empresa o institución.

## RECURSOS LEGALES PARA ABORDAR EL ACOSO LABORAL

Existen algunos procedimientos administrativos y judiciales a los que pueden acudir las víctimas de acoso laboral, pero, en realidad, la mayoría de las veces resultan impotentes para enfrentar adecuadamente situaciones tan complejas como las de acoso laboral, en las que se requiere no sólo una actuación punitiva, sino también preventiva y reparatoria.

### a.- Denuncia administrativa ante Inspección del Trabajo

La víctima de acoso laboral puede acudir a la Inspección del Trabajo competente según su lugar de trabajo y hacer la denuncia correspondiente. Si inspectores del trabajo constatan que hubo