

El Acoso Laboral: La más reciente causal de término de contrato

Circular N°10. De circulación para socios Aproval



Se está haciendo frecuente que algunos trabajadores, ante un control estricto y mayor supervisión de sus superiores, les acusen de estar siendo sometidos a 'acoso laboral' por parte de éstos.

Por lo anterior, los supervisores se sienten inhibidos y las empresas no saben qué medidas adoptar ante esta nueva situación en que la conducta de acoso laboral ha sido incorporada como causal de despido sin derecho a indemnización, y que incluso, podría argumentarse como causal de auto-despido.

Esta circular trata de proporcionar los antecedentes para determinar qué conductas y situaciones podrán ser calificadas como constitutivas de "acoso laboral", qué hacer al respecto y qué medidas adoptar ante tales acusaciones. Así también, se ejemplifican situaciones que no son prácticas de acoso laboral, sino que son prácticas naturales del empleador y sus supervisores y dentro de sus atribuciones de ejercer las medidas de administración y control sobre sus trabajadores.

¿Qué es el Acoso Laboral?

El acoso laboral también es conocido a través del término inglés *mobbing* (1). Es la acción reiterada de una persona o varias personas y que llevan a que el o los afectados sientan miedo, terror, desprecio o desánimo hacia su trabajo, o bien, le provoca tal malestar que el sólo pensar en ir al trabajo le genera ansiedad, angustia y pánico debido a que teme y espera nuevas conductas agresivas de parte de los acosadores.

Las personas afectadas por acoso laboral reciben una violencia física y/o psicológica injustificada a través de actos negativos y hostiles por parte de sus compañeros ("acoso horizontal" o entre iguales), de sus subalternos ("acoso ascendente") o de sus superiores ("acoso descendente").

Un ejemplo de 'acoso laboral ascendente' son las "bromas" reiteradas que se le hacen a un jefe nuevo cuando éste es joven e inexperto, o bien, cuando es mujer en medio de un entorno machista. Es de nuestra apreciación que el acoso laboral más frecuente es el que ocurre entre compañeros de trabajo de igual nivel, donde uno o más trabajadores toman a otro trabajador como receptor de todo tipo de agresiones, encubiertas en tono de broma.

Para que una conducta sea considerada como 'acoso laboral', debe existir una agresión o violencia física o psicológica en el trabajo, en forma reiterada; la cual se produce de forma sistemática y recurrente durante un tiempo prolongado, a lo largo de semanas, meses e incluso años. En los casos más graves, es posible observar la existencia de agresiones físicas (golpes), o bien, "accidentes fortuitos".

Frecuentemente en el acoso laboral, quien acosa persigue o pretende mostrar a la víctima o a los demás su poder y lo hace mediante la agresión de aquel al que va a victimizar. Incluso para marcar o mostrar un ejemplo de lo que puede ocurrirle a algún otro, utilizando a un trabajador de personalidad más débil para mostrarlo.

Las consecuencias del acoso laboral van más allá que el ámbito del trabajo, saliendo del espacio laboral, trascendiendo a la familia, el hogar y los círculos sociales que frecuenta la persona.

Una situación de acoso laboral muy prolongada en el tiempo, puede provocar enfermedades o problemas psicológicos, e incluso, en situaciones extremas, puede llevar al suicidio de la víctima.

De acuerdo con lo establecido en el Código del Trabajo, el acoso laboral es:

(1) El acoso laboral es bastante similar al acoso escolar también llamado "*bullying*", por su expresión en inglés. El *bullying* es un hostigamiento escolar, matonaje, maltrato

escolar, y otras prácticas de humillación en el ámbito escolar, mientras que en el mundo del trabajo es 'acoso laboral' o '*moobing*'.

“...toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.” (2)

La Dirección del Trabajo, con el objeto de precisar el sentido y alcance del concepto de acoso laboral introducido por la ley, ha considerado necesario desentrañar el significado de los términos “agresión” y “hostigamiento”, “menoscabo”, “maltrato” y “humillación”, utilizados por el legislador para determinar la verificación de las conductas asociadas a la acción que pretende sancionar.

El término “agresión” es el “acto de acometer a alguien para matarlo, herirlo o hacerle daño”, definida también como “acto contrario al derecho de otra persona”.

A su turno, la expresión “hostigamiento” es la “acción y efecto de hostigar” y entre las acepciones de su infinitivo “hostigar”, se cuentan las siguientes: “molestar a alguien o burlarse de él insistentemente” e “incitar con insistencia a alguien para que haga algo”.

La palabra “menoscabo” es definida como como “efecto de menoscabar” y, a su vez, respecto de “menoscabar” contempla, entre otras acepciones “Causar mengua o descrédito en la honra o en la fama”. A su turno, el concepto “maltrato” como “Acción y efecto de maltratar”, en tanto que su infinitivo “maltratar” está definido como “tratar mal a alguien de palabra u obra” y también “Menoscabar, echar a perder”.

Por último, la expresión ‘humillación’ está definida por el citado diccionario como “acción y efecto de humillar o humillarse y el infinitivo “humillar”, por su parte, como “herir el amor propio o la dignidad de alguien” y “dicho de una persona: pasar por una situación en la que su dignidad sufra algún menoscabo”.

Con lo expuesto por la Dirección del Trabajo en los párrafos anteriores, es posible deducir que el

legislador ha establecido las conductas constitutivas de acoso laboral en términos amplios, en forma tal que permita considerar como tales todas aquellas conductas que impliquen una agresión física hacia el o los trabajadores afectados o que sean contrarias al derecho que les asiste, así como las molestias o burlas insistentes en su contra, además de la incitación a hacer algo, siempre que todas dichas conductas se ejerzan en forma reiterada, cualquiera sea el medio por el cual se someta a los afectados a tales agresiones u hostigamientos.

La norma exige que tales conductas ocasionen menoscabo, maltrato o humillación al o los trabajadores afectados, debiendo entenderse por tales, cualquier acto que cause deterioro o descrédito en su honra o fama, o que implique tratar mal de palabra u obra, o que los hiera en su amor propio o en su dignidad, o bien, que amenacen o perjudiquen la situación laboral o las oportunidades de empleo de dichos afectados.

A lo anterior cabe agregar que, al utilizar la expresión “... o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo”, el legislador ha entendido que la conducta de acoso laboral se configura no sólo cuando la acción del empleador o del o los trabajadores ocasiona un perjuicio o daño laboral directo en su situación al interior de la empresa, sino también cuando por la creación de un ambiente hostil y ofensivo del trabajo, se pone en riesgo su situación laboral u oportunidades en el empleo.

En síntesis, la Dirección del Trabajo ha establecido que acoso laboral es:

“...todo acto que implique una agresión física por parte del empleador o de uno o más trabajadores, hacia otro u otros dependientes o que sea contraria al derecho que les asiste a estos últimos, así como las molestias o burlas insistentes en su contra, además de la incitación a hacer algo, siempre que todas dichas conductas se practiquen en forma reiterada, cualquiera sea el medio por el cual se someta a los

² Artículo 2°, inciso 2do Código del Trabajo

afectados a tales agresiones u hostigamientos y siempre que de ello resulte mengua o descrédito en su honra o fama, o atenten contra su dignidad, ocasionen malos tratos de palabra u obra, o bien, se traduzcan en una amenaza o perjuicio de la situación laboral u oportunidades de empleo de dichos afectados".

Para entender apropiadamente lo establecido por la Ley, hay que considerar que será acoso laboral la situación en que se dan las siguientes circunstancias:

Una persona o grupo de personas asume conductas de agresión física o psicológica hacia otra u otras personas, las cuales incluso pueden estar disfrazadas de 'bromas'.

Las conductas agresivas pueden ser realizadas por cualquier medio (oral, físico, gestos corporales, medios electrónicos, cartas, otros).

Para ser calificado como 'Acoso Laboral' debe existir el componente de 'reiteración', es decir es repetido en distintas ocasiones.

Si una persona agrede a otra, física o psicológicamente, en una única ocasión, esa conducta no puede ser calificada como 'acoso laboral', por cuanto no existe el ingrediente de 'reiterado'.

Como resultado de las agresiones reiteradas, él o los afectados son menoscabados en su dignidad, reciben un maltrato o humillación, o bien, se sienten amenazados en su situación laboral (pérdida de trabajo, beneficios u oportunidades).

Ante lo anterior, el trabajador tiene el derecho a denunciar y solicitar protección a la administración de la empresa, o bien, recurrir a la Inspección del Trabajo.

Si bien el acoso laboral puede ser provocado por un jefe a un subalterno, en la práctica se presenta en forma frecuente la situación de acoso laboral entre trabajadores de igual nivel jerárquico (entre compañeros de trabajo), donde uno o más trabajadores atacan a otro con 'bromas' físicas o psicológicas que dañan la estima del afectado(a), su autoestima, su posición laboral, su dignidad y, en definitiva, es afectado negativamente por las conductas de

sus compañeros de trabajo. En este caso, el o los 'acosadores', de acreditarse sus malas conductas, podrán ser despedidos sin derecho a indemnización alguna.

El "Acoso Laboral" debe ser comprobable

El acoso laboral, al producirse, siempre debe ser comprobable. A pesar de que el o los acosadores pueden llegar a usar técnicas muy sutiles y que las conductas de acoso laboral pueden llegar a tener un carácter escondido y casi clandestino, por no dejar pruebas externas, ni contar con testigos dispuestos a declarar lo que han presenciado, la investigación y evaluación del acoso en el trabajo debe ser objetivo y no meramente subjetivo. De aquí la importancia que ante una denuncia, la investigación se concentre en las conductas que se consideran acoso laboral.

La investigación correcta del acoso laboral obliga a definir en forma objetiva el carácter real y fehaciente de una serie de conductas y comportamientos que, a pesar de que son habitualmente negados por quienes los practican, se pueden establecer o acreditar externamente por testigos, registros, grabaciones, documentos u otros medios.

Al establecer los hechos que se consideran 'acoso laboral', será posible mostrar en forma objetiva que el acoso laboral no se encuentra solo en la mente de la persona víctima que denuncia y acusa, sino que existe evidencia de la existencia de conductas de agresión física o psicológica que persiguen menoscabar o humillar a quien las recibe.

¿Qué ejemplos hay de acoso laboral?

Aunque el acoso laboral en la práctica puede adoptar diversas formas de agresión física o psicológica, según expertos en materia de acoso laboral, son estrategias frecuentes las siguientes:

1. Gritar, insultar o agredir oralmente a la víctima cuando está sola o en presencia de otras personas.

2. Asignarle tareas, objetivos o metas a un trabajador con plazos o rendimientos que se saben inalcanzables o imposibles de cumplir para un trabajador promedio.
3. Sobrecargar selectivamente a la víctima con mucho trabajo y presionarla excesivamente para que las cumpla.
4. Amenazar a la víctima, de despido o pérdida de beneficios, de manera continuada y reiterada.
5. Quitarle áreas de responsabilidad clave, ofreciéndole a cambio tareas rutinarias, sin interés o incluso ningún trabajo que realizar ("hasta que se aburra y se vaya").
6. Asignarle tareas humillantes, incómodas o desagradables (3).
7. Tratar en forma diferente y discriminatoria a un trabajador, usar medidas exclusivas contra él, con vistas a estigmatizarlo ante otros compañeros o jefes (excluirle, discriminarle, tratar su caso de forma diferente, trasladarle a puestos inferiores, rebajarle el sueldo).
8. Ignorarlo ("hacerle el vacío") o excluirlo, hablando sólo a una tercera persona presente, simulando su no existencia ("ninguneándolo") o su no presencia física en la oficina, o en las reuniones a las que asiste ("como si fuese invisible").
9. Retener información crucial para su trabajo, manipular la información para inducirle a cometer error en su desempeño laboral, y acusarle después de negligencia o faltas profesionales.
10. Difamar a la víctima, extendiendo por la empresa u organización rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban su reputación, su imagen o su profesionalidad.
11. Ignorar los éxitos profesionales o atribuirlos maliciosamente a otras personas o a elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, su origen social, la posición de sus familiares, etc.
12. Criticar continuamente su trabajo, sus ideas, sus propuestas, sus soluciones, sin dar argumentos válidos; o simplemente no tomarlas en cuenta bajo cualquier pretexto.
13. Controlar su trabajo con mala intención, con mayor frecuencia que a otros trabajadores y, con claro objetivo de encontrar errores y sancionarle o atacarle con motivo de ello.
14. Bloquear administrativamente a la persona, no dándole traslado, extraviando, retrasando, alterando o manipulando documentos o resoluciones que le afectan.
15. Ridiculizar su trabajo, sus ideas o los resultados obtenidos ante los demás trabajadores, caricaturizándolo o parodiándolo.
16. Atacar sus convicciones personales, ideología, orientación sexual o religión.

¿Un jefe que exige cumplir laboralmente puede ser acusado de acoso laboral?

Debido a que socialmente aún se desconoce con precisión el alcance del concepto "acoso laboral", es frecuente observar que algunos trabajadores acusan al superior que les controla y supervisa sus labores, de tratarles con acoso laboral, producto de las mayores exigencias para el cumplimiento de sus obligaciones laborales.

Siempre se debe dejar claro que la labor del supervisor es justamente el controlar y supervisar la realización de las tareas de sus subordinados, por lo cual el que exija su realización, no puede ser calificado de acoso laboral, salvo que ello lo haga en forma agresiva, utilizando palabras, gestos o acciones que humillen al trabajador.

De acuerdo a la interpretación de la Dirección del Trabajo, sólo sería un acoso laboral de parte de un jefe a su subalterno, cuando éste, con su conducta provoque 'des crédito a la honra o fama del trabajador', o bien 'atente contra su dignidad'; también cuando el jefe le dé un mal trato de palabra u obra al subalterno, o bien, el

(3) Si las tareas 'incomodas' están suscritas y acordadas en el contrato de trabajo y ellas son necesarias para la marcha

de la empresa, dichas tareas no pueden ser consideradas como 'acoso laboral'

trato dado se traduce en una amenaza o perjuicio de la situación laboral u oportunidades de empleo para el trabajador.

Por lo anterior, se reitera que la sola exigencia de cumplir con las obligaciones laborales convenidas, no es un acoso laboral.

¿Qué conductas no califican como acoso laboral?

Bien es cierto que no se cuenta con una fórmula que defina cuáles casos específicos pueden ser considerados un acoso laboral, hay ciertas características de las conductas que califican como acoso laboral que pueden permitir diferenciarlo y distinguirlo de otras situaciones que no lo son. Características propias del acoso laboral son su permanencia y reiteración en el tiempo, la intención de hacer daño físico o psicológico, el aislamiento a que se somete a la víctima, la humillación a la que es sometida, la estigmatización o 'marcarlo', etc.

Por el contrario, las siguientes circunstancias, entre otras, no son acoso laboral:

1. El rechazo social generalizado por el cual una persona es ignorada pero no perseguida.
2. El stress generado por trabajar bajo presión o en ambientes muy competitivos.
3. Mantener conflictos personales con compañeros de trabajo.
4. Tener un jefe con personalidad complicada (autoritario, exigente, perfeccionista).
5. Situaciones conflictivas laborales por diferencia de intereses entre las partes.
6. Conflictos interpersonales puntuales entre dos individuos de igual jerarquía.
7. Conflictos laborales en los que esté afectado un grupo de trabajadores.
8. Un simple enfrentamiento con el jefe o con el empleador sobre un asunto laboral.
9. La antipatía recíproca entre un jefe y un trabajador.
10. Las exigencias propias de la tarea y que obligan a un control y supervisión para que sean adecuadamente realizadas.

¿Qué puede hacer un trabajador afectado por conductas de acoso laboral?

El o los trabajadores que consideren ser víctimas de acoso laboral deben hacer llegar su reclamo por escrito a la dirección o administración de la empresa en que trabaja. Cuando sienta que la empresa no le da garantía o confianza en que su denuncia será acogida, podrá concurrir a la Inspección del Trabajo, para que proceda a hacer una investigación y adopte las medidas disciplinarias que correspondan.

¿Qué debe hacer un empleador para evitar, investigar y sancionar el acoso laboral?

El Código del Trabajo le entrega al empleador la obligación de disponer de un Reglamento Interno que permita "... garantizar un ambiente laboral digno y de mutuo respeto entre los trabajadores".

Por lo anterior, lo primero que debe hacer la empresa es incorporar en el reglamento interno:

- La prohibición a todos sus trabajadores, de efectuar cualquier conducta de acoso laboral,
- Establecer mecanismos objetivos de denuncia e investigación, y
- Establecer las sanciones pertinentes, cuando se acredite la conducta de acoso sexual; las cuales podrán ser desde amonestación hasta el despido sin derecho a indemnización alguna.

Al incorporar en el Reglamento Interno las 'Normas sobre Acoso Laboral', el empleador puede invocar que ha establecido un mecanismo de prohibición, denuncia e investigación ante el acoso laboral, por lo cual si un trabajador determinado denuncia ante la administración o bien, ante la Inspección del Trabajo, será liberado de responsabilidad si ha hecho todo lo posible por impedir este tipo de conductas.

Lo anterior, debe estar incorporado en la Parte de Orden del Reglamento interno de la forma:

Capítulo XX: Normas sobre el Acoso Laboral

Artículo 00. El acoso laboral es una conducta ilícita no acorde con la dignidad humana y contraria a la convivencia al interior de la empresa.

Serán consideradas como conducta de acoso laboral todas las conductas que constituyan agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

No son conductas de acoso laboral las supervisiones, fiscalizaciones, órdenes o instrucciones que realiza un superior a un trabajador, con motivo de las tareas que debe realizar, salvo que ellas sean efectuadas con palabras, gestos u otras expresiones que sean con maltrato o provoquen una humillación directa a los afectados.

Artículo 00. El trabajador que sufra o considere sufrir de Acoso Laboral, deberá denunciarlo a la Administración de la empresa, la cual realizará la investigación para acreditar y ratificar lo denunciado.

La denuncia podrá ser oral o por escrito, siempre indicando:

- Los hechos que son considerados Acoso Laboral
- Las personas involucradas
- Las fechas y horas de dichas situaciones
- Nombre de él o los denunciantes

La investigación deberá iniciarse en el plazo máximo de dos (2) días hábiles desde recibida la denuncia y deberá estar concluida en el plazo máximo de 10 días desde igual fecha.

Artículo 00. En el evento que la investigación acredite que uno o más trabajadores han ejercido conductas de acoso laboral sobre uno o más trabajadores, la administración de la empresa adoptará las sanciones pertinentes, las cuales podrán ser:

- Amonestación oral y escrita,
- Amonestación con multa de hasta un 25% de la remuneración diaria,
- Término de Contrato, en virtud de lo establecido en el Código del Trabajo en su artículo 160, N°1, letra f).

Artículo 00. Si, luego de la investigación realizada se acredita que no existen argumentos fundados, el (la) acusador(a) podrá ser sancionado(a) con alguna de las medidas señaladas en el artículo precedente.

¿Qué pasa si es el empleador quien comete Acoso Laboral?

En este caso, el o los trabajadores afectados, pueden recurrir a la Inspección del Trabajo, la cual realizará la investigación y acreditación del acoso laboral. Si se acredita el acoso laboral, el o los trabajadores afectados podrán poner término al contrato y recurrir al Juzgado del Trabajo respectivo, dentro del plazo de sesenta días hábiles, contado desde la fecha en que se auto despide, para que el Tribunal ordene el pago de las indemnizaciones respectivas.

¿El Acoso Laboral puede ser causal de despido?

El año 2012 se modificó el Código del Trabajo en su artículo 160 N° 1, incorporando como causal de despido sin derecho a indemnización alguna al trabajador que ha cometido 'Conductas de Acoso Laboral'.

Ante lo anterior, cuando el empleador acredita el acoso laboral por parte de uno o más trabajadores, cometido sobre uno o más trabajadores, podrá determinar el despido sin derecho a indemnización, al o los trabajadores que cometieron dichas faltas.

¿Qué pasa si el trabajador argumenta falsamente la causal de Acoso Laboral?

Si un trabajador establece una denuncia falsa de acoso laboral o con la intención de afectar la honra del denunciado; el o los afectados podrán recurrir al Tribunal del Trabajo respectivo, para que éste declare su demanda como carente de fundamento y ordene el pago de una indemnización por el daño ocasionado. Si el juzgado estima que la causal fue invocada maliciosamente, el trabajador podrá quedar sujeto a las todas las acciones legales que procedan, incluso con compensación monetaria de los perjuicios.

Manuel Saavedra Correa, Ing. Agr., para Aproval