

UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE DERECHO
DEPARTAMENTO DE DERECHO LABORAL



EL MOBBING, UN ATENTADO A LOS DERECHOS FUNDAMENTALES

Memoria de Prueba para optar al Grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y
Sociales

Javiera Trinidad Castro Méndez
Daniela Andrea Zeballos Frigolett

Profesor Guía: María Cristina Gajardo

Índice:

• Introducción	-1-
• <u>Capitulo I : “Definición de acoso laboral en Chile y formas en que se manifiesta”</u>	
i. Aspectos Generales de la definición	-5-
ii. Formas en que se Manifiesta.	-9-
iii. Fases y Grados del Mobbing.	-10-
iv. Patologías Asociadas.	-13-
a. Estrés.	-14-
b. Depresión.	-15-
c. Burn Out.	-17-
d. Síndrome del Acoso.	-18-
e. Karoshi.	-19-
• <u>Capitulo II : Aspectos Constitucionales del acoso Psicológico en el Derecho Chileno”</u>	
i. Aspectos Generales del Tema	-22-
ii. Alcance del artículo 19 N° 1 de la Constitución Política de Chile con el derecho laboral chileno.	-25-
• <u>Capitulo III : “Normativa Chilena en Materia de Acoso Laboral en Chile”</u>	
i. Acoso Psicológico en el Código del Trabajo	-31-
ii. Ley N° 16.744 “sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales”	-37-
iii.- Tutela Constitucional. El Recurso de Protección.	-40-
iv.- Ley 20.087 “Sustituye el Procedimiento Laboral contemplado en el Libro V del Código del Trabajo”	-41-
• Procedimiento de Tutela Laboral.	-42-

• <u>Capítulo IV: “Proyecto de Ley que sanciona el Acoso Laboral”</u>	-44-
• <u>Capítulo V: “Marco Regulatorio Internacional sobre el Acoso Laboral (Mobbing)”</u>	
i. Organización Internacional Trabajo	-48-
1. Declaración de principios y derechos fundamentales	-49-
2. Recomendación 97, relativa a la protección de la salud de los trabajadores	-50-
3. Convenio 111, relativo a la discriminación en materia de empleo y ocupación	-51-
4. Convenio 155, relativo a la seguridad y salud de los Trabajadores	-51-
5. Recomendación 164 relativa a la salud y seguridad de los trabajadores	-52-
6. Convenio 161, relativos a los servicios de salud en el trabajo	-53-
7.	
ii. MERCOSUR	
• Declaración Sociolaboral.	-58-
iii. Pacto de San José de Costa Rica	-60-
• <u>Capítulo VI: “Análisis Jurisprudencial en Chile”</u>	
a. Astorga Zamorano con Banco de Chile .Corte de Apelaciones de Santiago	-63-
b. Confecciones Landesa Ltda. Corte de Apelaciones de Santiago	-64-
c. Jenny Bascuñan Torres con Distribuidora Merino S.A. Corte de Apelaciones de Concepción	-66-
d. Luís Enrique López Vergara con CODELCO división Norte. 2º Juzgado de Letras en lo Civil de Calama	-68-
e. Pedro Aros con Jaime Lavados. Tercera Sala de la Corte Suprema. Santiago	-72-
• <u>Capítulo VII: “ Propuestas para una relación dentro de la empresa”</u>	
1.¿Cómo actuar entonces para prevenir y resolver este problema?	-76-

2. Las medidas propuestas para atenuar el fenómeno en estudio.

a.- A nivel del lugar de trabajo. -82-

b. A nivel de Gobierno. -84-

• Capitulo VIII “ Conclusiones”

- Bibliografía
- Documentos
- Jurisprudencia
- Paginas Web

INTRODUCCION

La tesis que a continuación presentamos, tiene como objeto revelar la realidad que está afectando la salud tanto psíquica como física de los trabajadores chilenos, nos estamos refiriendo a un fenómeno que se nombra de muchas maneras ya sea; *mobbing*, acoso moral, violencia psicológica, psicoterror laboral, etc; que está generando cada vez más víctimas en empresas y organizaciones que persiguen a sus trabajadores, los excluyen y discriminan, especialmente cuando tienen perfil de independientes en lo psicológico e inquebrantables en lo ético y humano.

El tema no es nuevo, una encuesta realizada por la consultora Laborum¹, en Chile, durante el año 2004 sobre un universo de 5000 trabajadores, arrojó que más de dos tercios de los encuestados han sido víctimas de *mobbing*. Según el estudio, el 34 % dijo estar sufriendolo en su actual trabajo y el 33% se sintió hostigado en su trabajo anterior. La velocidad y el número de acciones diarias destinadas al cumplimiento de las tareas más elementales, ha transformado la alegría de trabajar y producir bienes para la sociedad; (el compromiso individual que hace parte a los trabajadores del Contrato Social, entregando su fuerza de trabajo con la motivación de constituirse en parte del desarrollo social y económico del país); en un dolor profundo que amenaza el colectivo laboral con nuevas enfermedades hasta ayer desconocidas, inadvertidas o sencillamente despreciadas como tales y cuyo origen no es otro que la gestión laboral.

¹ Alfonso Riquelme “*Mobbing, un tipo de violencia en el lugar de Trabajo*”. Revista electrónica. Ciencias Sociales Online, julio 2006, Vol. III, N° 2. Pag. 40. Universidad de Viña del Mar, Chile.

El problema radica sobre todo en que los diversos estamentos relacionados con el derecho del trabajo mantienen una actitud pasiva frente al fenómeno, mientras las estadísticas demuestran que desde los primeros estudios realizados por el psicólogo Heinz Leymann en los años 80, las cifras de las víctimas de esta violencia van en progresivo aumento.

El desarrollo del trabajo para un acercamiento al fenómeno del acoso psicológico laboral, será dividido en siete capítulos centrales del tema. El Capítulo I, busca entregar al lector mayor información sobre el tema en cuestión, para lograr una lectura más comprensiva del tema, este tema tiene mucha relación con aspectos de la psicología, sin embargo, se verá un componente más bien crítico del tema, mirado desde el punto de vista del deterioro que va teniendo la sociedad por las prácticas contra los trabajadores, en el fondo se busca dar un marco en torno a lo cual se desarrollara el trabajo, circunscribiéndonos más bien a lo expresado del tema en artículos chilenos como extranjeros.

El Capítulo II, tiene como finalidad la identificación de los derechos vulnerados (derechos fundamentales) y hacer hincapié a nuestro postulado sobre el derecho que como primera línea se ve afectado, nos estamos refiriendo al artículo 19 N° 1 de la Constitución Política de la República (en adelante CPR), que se está vulnerando de manera sistemática y sin solución aparente, postulado que será reafirmado a lo largo de la lectura del trabajo que estamos presentando. En el transcurso de este trabajo se verá como es posible que en cualquier lugar de trabajo, donde existan personas ganando el sustento para si y sus familias se vulnera el derecho a la vida y a la integridad física y síquica en la más completa impunidad

El Capítulo III, es un análisis a la normativa chilena para dar fundamento jurídico a la protección contra el acoso psicológico laboral, analizando además como va surgiendo los valores para permitir la protección positiva y la concretización en nuestro actual ordenamiento jurídico.

El Capítulo IV, tiene relación con el capítulo anterior sin embargo quisimos abordarlo de manera separada con la finalidad de darle mayor hincapié el tema, a pesar de encontrarse aún el proyecto de ley que sanciona el acoso psicológico en tramitación. Se analizará el tratamiento que se busca dar en nuestra legislación al acoso psicológico laboral, además de las instituciones que contempla el ordenamiento jurídico para hacer frente a las conductas de hostigamiento laboral. A pesar de lo anterior, la protección de los individuos que ha sufrido este tipo de acoso no está explícitamente tratada en la legislación chilena, pero se desprende de la voluntad de la CPR dar un adecuado amparo al trabajador tomando en cuenta la noción de persona que se maneja en esta materia, y del mismo modo el reestablecimiento de los derechos vulnerados por esas prácticas

El Capítulo V, busca situar al lector en un contexto internacional, con el afán de que explique el tema con ribetes internacionales, y de dar el carácter de importancia que merece.

En el Capítulo VI, se analizarán sentencias dictadas por tribunales chilenos sobre el tema de acoso laboral, donde encontraremos además la primera sentencia que reconoce expresamente la existencia del mobbing en nuestro país. Además se presentan directrices

requeridas por la doctrina para la evaluación de la cuantía del daño moral cuando procede la reparación patrimonial.

En el Capítulo VII, buscamos orientar al lector para el reconocimiento de formas que eviten estas conductas atentatorias a los derechos fundamentales, ya sean el lector empleador o trabajador, se ha realizado una recopilación de diversos psicólogos con conocimiento en el tema lo cual da una base para poder seguir estos comportamientos y así evitar que sigan sucediendo estas conductas.

CAPITULO I. “DEFINICIÓN DE ACOSO LABORAL DOCTRINAL Y FORMAS EN QUE SE MANIFIESTA”

i. Aspectos Generales de la definición

Son muchas las aproximaciones que hoy en día existen sobre el fenómeno del acoso en el lugar de trabajo, y muy variado también el vocabulario utilizado para referirse al mismo: desde los anglicismos *mobbing* o *bullying*; las acepciones calificativas al término acoso como *moral*, psicológico o sencillamente *laboral*, y también el uso de términos más impactantes como el de *psicoterrorismo laboral*.

El término “*mobbing*”² fue acuñado por el etólogo³ Konrad Lorenz, derivada del verbo “*to mob*”, que en inglés significa acosar o atacar en masa a alguien, sin embargo el primero en efectuar un estudio en profundidad del comportamiento acosador en las organizaciones humanas, centrándole específicamente en el ámbito de las relaciones laborales fue Heynz Leymann, aplicando el termino *mobbing* al campo de la psicología laboral el año 1990.⁴

Para los efectos de este estudio entenderemos por **acoso laboral**; “*los actos de agresión,*

² Término atribuido al etólogo Konrad Lorenz, quien realizó estudios centrados en la agresividad de los animales y describió “ el ataque de una coalición de miembros débiles de una misma especie contra un individuo mas fuerte”.

³ Etología: ciencia que estudia el comportamiento de los animales.

⁴ Heynz Leymann acuño el término “*mobbing laboral*” o “*psicoterror laboral*” para aludir a una serie de conductas hostiles, frecuentes y persistentes que uno o unos pocos individuos ejercían en contra de otro en el lugar de trabajo.

*múltiples y reiterados en el tiempo, instigados o ejecutados por el empleador, sus representantes y/o por uno o más compañeros de trabajo, que tienen como consecuencia producir un ambiente laboral degradante y dañino para la víctima“.*⁵

Acerca de la relación entre agresor y agredido hay diferentes exposiciones, por un lado Heynz Leymann señala que este es un conflicto que no se desarrolla entre iguales sino que la víctima ocupa una posición de inferioridad, bien ya sea jerárquica o de hecho respecto del agresor, describiendo la relación como *asimétrica*; señala además, que para que se defina una situación de acoso moral se deben cumplir al menos tres situaciones;⁶

- Una acción que se desarrolle sistemática y persistentemente en el tiempo;
- Efectos devastadores a nivel físico y Psicológico del agredido y;
- Existencia de diferencias de poder formal o informal. Este último, dice relación con el poder que pueda tener una persona dentro del lugar de trabajo pero que no se deriva de su superioridad de mando sino que de otros factores como la permanencia en el mismo, relaciones con sus pares, entre otros.

Para este autor el mobbing es un proceso de destrucción, compuesto por una “serie de actuaciones hostiles que, tomadas de manera asilada, podrían parecer anodinas o sin importancia, pero cuya repetición constante tiene efectos perniciosos”⁷

⁵ Palavecino Cáceres, Claudio “La protección contra el acoso psíquico Laboral en el ordenamiento Jurídico Chileno”. *Rev. Derecho (Valdivia)*, diciembre. 2004, Vol. 17.

⁶Leymann, Heynz. “The content and development of mobbing at work.”. *European Journal of work and organizational. Psuchology*, 1996. Vol 5 N° 2

⁷ **Leymann, Heynz. “Mobbing. La persecution au travail” Pág. 18.**

Uno de los especialistas más reconocidos en el ámbito español u europeo es el psicólogo Iñaki Piñuel y Zabala, profesor titular de la Universidad Alcalá de Henares. Para él, el acoso laboral consiste en “el deliberado y continuo maltrato modal y verbal que recibe un trabajador, hasta entonces válido, adecuado o incluso excelente en su desempeño, por parte de uno o varios compañeros de trabajo, que buscan con ello desestabilizarlo y minarlo emocionalmente con vistas a deteriorar y hacer disminuir su capacidad laboral o empleabilidad y poder eliminarlo así más fácilmente del lugar y del trabajo que ocupa en la organización”.

En este sentido el acoso laboral se presenta como un conjunto de conductas premeditadas las cuales se ejecutan de acuerdo a una estrategia preconcebida y extremadamente sutil con un objetivo claro concreto: la anulación de la víctima.

Por otro lado, Sáez Navarro postula que el acoso puede ser de tres tipos:⁸

1. Acoso Moral de tipo descendente: conocido también como “bossing” (inglés boss que significa jefe) aquel en que el agente del acoso es una persona que ocupa un cargo superior a la víctima, Ej.: Jefe. Constituye una de las modalidades más frecuentes de acoso laboral, y se caracteriza por encontrarse el acosador en una situación de poder dentro de la escala jerárquica respecto de la víctima. Se explica este tipo de agresión por la necesidad del agresor de mantener su posición de poder,

⁸ “Cartilla informativa dirigida a trabajadores, acoso psicológico, moral o mobbing”

http://www.dt.gob.cl/documentacion/1612/articles-89197_recurso_1.doc. Pág. 2

o para lograr el abandono del trabajador de la empresa.

2. Acoso Moral Horizontal: se da entre colegas o compañeros de trabajo de la misma categoría o nivel jerárquico. Tiene su origen común en problemas personales entre los involucrados, o porque la víctima no acepte las pautas del grupo (es más bien un individuo aislado), además lo encontramos cuando el individuo tiene laguna discapacidad física o mental.

Como señala Marie- France Irigoyen, “el comportamiento de un grupo no es la suma de los comportamientos de los individuos que lo componen; el grupo es una nueva entidad que tiene sus propios comportamientos”⁹

3. Acoso de tipo Ascendente: el agente ocupa un puesto de menor jerarquía que el del afectado. Surge generalmente cuando el superior es nuevo en la empresa y su estilo de trabajo es contrario a la política organizacional que existe, también lo encontramos, cuando se asciende a alguien del grupo de iguales, convirtiéndose en superior jerárquico de sus compañeros, y en menor medida se ha dado por que el grupo hostigue a sus superior que demuestra excesiva arrogancia y autoritarismo en sus tratos.

ii.= Formas en que se manifiesta.

Existen una serie de comportamientos en que se manifiesta el acoso laboral, entre las mas comunes encontramos;

⁹ Irigoyen, Marie-France. “ El acoso Moral: el maltrato psicológico en la vida cotidiana” Barcelona. 1999

1. Limitar las posibilidades de comunicación: no permitir a la persona afectada la posibilidad de comunicarse, interrumpirla cuando habla o esta expresa sus ideas, ataques de tipo verbal, críticas a las labores que realiza, críticas a la vida privada, amenazas verbales o por escrito, evitar el contacto visual, verbal, gestos de rechazo, menosprecio, etc.
2. Ataque a las relaciones sociales personales: asignación de puesto de trabajo que la aísla del resto de los colegas, se niega su presencia, no se dialoga con la persona afectada, separación de colegas y amigos de la víctima.
3. Ataques a la reputación: difundir rumores, ridiculizar, calumnias, confabulaciones, se inventan enfermedades de la persona afectada por el acoso, se atacan creencias de tipo religioso o filosófico, evaluaciones y registros del trabajo poco equitativos.
4. Ataques a la calidad profesional y a la situación personal: cambios frecuentes en tareas y responsabilidades, interés en disminuir capacidades, rendimiento y responsabilidad laboral y privada, cuestionamiento de competencias personales y;
5. Ataques dirigidos contra 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, daños a los recursos personales.

De lo anterior se desprende que existe una vulneración a una gran cantidad de derechos

consagrados en la Constitución , sin embargo el resultado final de la afectación a todas estas garantías , deriva en una agresión física y psíquica del afectado, siendo este la piedra angular que debe mover a la regulación y sanción de los actos que configuran un acoso laboral.

iii.= Fases y grados del Mobbing.

En nuestro interés por realizar una evaluación sobre la evolución y las posiciones que se han tomado en materia legislativa para evitarlo y por tanto sancionarlo, estimamos que la enunciación de sus fases y grados sirve al lector para entender de qué manera se manifiesta y cuales son las consecuencias derivadas de esta conducta de acoso psicológico laboral. Es necesario un estudio de esto porque como se verá más adelante muchas veces se desconoce el origen de las diferentes patologías asociadas a este fenómeno por desconocimiento del mismo, por lo tanto se dan diagnósticos errados dejando al trabajador en una situación desventajosa.

Fase 1. Incidentes críticos: en un primer momento, se habla de incidente crítico o acontecimiento precipitante. Se debe distinguir tal incidente de los conflictos habituales que surgen en el medioambiente de trabajo. El problema surge cuando los conflictos no son resueltos y estos se cronifican, comenzando así la escalada de enfrentamientos lo cual daría lugar al desarrollo de una situación de acoso moral. Se está en presencia de un germen de mobbing que tiende a perpetuarse y a retroalimentarse a sí mismo.

Fase 2. Acoso y estigmatización: en esta fase, la víctima empieza a recibir ataques

psicológicos por parte del acosador, que en sus inicios le causa desconcierto y tiende a evitar. Los colegas de trabajo también pueden verse sorprendidos por esta situación y no prestan la atención que se requiere, le restan importancia e incluso se niega lo que ocurre. Estas actitudes provocan el empeoramiento y prolongación de la situación. Se puede hablar aquí propiamente de mobbing.

Fase 3. Intervención de la autoridad: la dirección de la organización comienza a ser conciente de la gravedad de la situación, puesto que la víctima ve afectado su desempeño profesional y su integridad, dando muestras de cansancio, de depresión, es decir, que se ve afectada y esto requiere medidas de intervención. Estas pueden ser orientadas a la resolución del conflicto o por el contrario, pueden ir dirigidas a la negación y ocultamiento del problema, lo que incrementa la gravedad de la situación y el malestar de la persona afectada. Sin embargo en pocas ocasiones se da que la empresa resolverá positivamente el conflicto, es decir, protegiendo a la víctima y sancionando al acosador.

Fase 4. solicitud de ayuda especializada y diagnóstico incorrecto: cuando la persona busque ayuda especializada, es muy común que obtenga un diagnóstico incorrecto, esto se da en mayor medida porque no existen especialistas en la materia que puedan reconocer y tratar un problema que tiene su origen en la propia organización en que trabaja el paciente. De este modo se suele diagnosticar a las víctimas de enfermedades como estrés, depresión, burn-out, personalidad paranoide, maniaco depresivo entre otros, pero asociados no a lo que sucede dentro de la empresa, no al ambiente de trabajo hostil sino que se le atribuyen a otros factores, quedando la víctima en la indefensión puesto que no podrá por ejemplo

considerarse como enfermedad de tipo profesional.¹⁰

Fase 5 Exclusión: debido a que la situación persiste, la víctima puede ser etiquetada como trabajador “difícil” o “problema” o con problemas de salud mental, lo cuál 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.

Los grados del acoso moral están determinados por la intensidad, duración y frecuencia con que aparecen las diferentes conductas de acoso. Sáez distingue tres grados:

Primer grado: la persona es capaz de hacer frente a los ataques de que es víctima y de mantenerse en su puesto de trabajo. Algunas personas las ignoran, se burlan de las humillaciones y tiene la capacidad de 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, el mantenimiento o reincorporación a su puesto de trabajo es más complejo. Algunos síntomas que se manifiestan en esta etapa son: síntomas depresivos, problemas gastrointestinales, insomnio, abuso de sustancias,

¹⁰ Esto tiene gran importancia, puesto que los elevados costos de un tratamiento psicológico, genera que la víctima además de soportar los malos tratos en la empresa, no tenga los medios para poder ver solucionado su problema generando mayores dificultades en su entorno ya sea familiar, social y laboral.

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. La familia y amigos son conscientes de la gravedad del problema.

V.- Patologías Asociadas:

Como se ha señalado en esta tesis el mobbing es una causal de enfermedades que afecta la integridad psicológica de quien lo sufre, es por esto que, cabe señalar que desde nuestro punto de vista siempre, independiente del derecho que se vea afectado se atentará contra la salud síquica, como consecuencia correlativa al daño sufrido por la vulneración de derechos independiente de cual sea este (Derecho a la honra, Derecho a la vida privada, etc.). Los efectos del Mobbing o Acoso Psicológico para las víctimas pueden ser devastadores desde el punto de vista Clínico, dando origen a trastornos de ansiedad generalizada, cuadros de estrés, estados depresivos severos pudiendo llegar en grados extremos hasta el suicidio. El estudio epidemiológico "Salud Mental en el Gran Santiago", realizado por la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile, concluyó que uno de cada cuatro habitantes

adultos del Gran Santiago presenta un trastorno psiquiátrico, cifra superior a la encontrada en otros países por estudios similares.¹¹

A continuación se exponen las enfermedades más frecuentes que afectan a los afectados por el mobbing:

a. Estrés: Definida como “respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas, y que suele aparecer cuando se produce un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la organización”

La respuesta frente a ciertos agentes evocadores denominados estresores y que hacen que el organismo reaccione automáticamente, no es mala en si misma, sino al contrario, facilita disponer de más recursos para hacer frente a situaciones excepcionales de estrés. Pero producto a que se activan una gran cantidad de recursos extraordinarios, se produce un desgaste importante para el organismo. El problema esta cuando el desgaste deja de tener características episódicas y se transforma en algo repetitivo y constante en el tiempo, puesto que la excesiva frecuencia, intensidad o duración provocará que el organismo no pueda recuperarse y se produzca la aparición de problemas conocidos como trastornos psicofisiológicos o trastornos asociados al estrés. Debemos recalcar que las situaciones de estrés no son las mismas para todas las personas, es la situación en sí, lo que la persona

¹¹Temas laborales N° 18. “Calidad de Vida en el Trabajo: Reflexiones en Torno a la Inseguridad y el Malestar Social”. http://portal.dt.gob.cl/documentacion/1612/articles-61006_temalab_18.pdf. pag. 29

percibe como amenazante para su organismo, lo que provoca una conducta denominada estrés.

El problema en Chile esta siendo abordado como uno de los riesgos psicosociales asociados a la sobrecarga de trabajo, los temores e inseguridad en el empleo y las presiones que sufren las personas en sus ambientes de trabajo. Un estudio de casos que tomo una muestra de 15 empresas, que representan a 8.245 trabajadores, concluye que el 73 % de ellas reconocía haber detectado casos de estrés laboral y que en solo 27% se habían desarrollado programas preventivos.¹²

En una situación de hostigamiento laboral, la víctima ya no sufre una situación estresante propia en exclusiva de las condiciones de trabajo, cuyos efectos estarían en relación con un mayor o menor nivel de estrés, sino que la situación le excede en cuanto lo que se ve afectado no es solo su salud, sino la dignidad personal y los sentimientos más profundos de la persona. Es común que a las víctimas de mobbing se les diagnostiquen erróneamente una serie de enfermedades basadas en sus características profesionales. Entre ellas, estrés, depresión y burn- out.

b. Depresión:¹³ La Depresión es un trastorno afectivo que aqueja al organismo, el estado de ánimo y la manera en que una persona piensa y concibe la realidad. Se sabe que en Chile la depresión es la segunda causa de discapacidad en mujeres y tercera en varones, únicamente superada por las enfermedades congénitas. Según el Ministerio de Salud, un

¹² Espinids Malva. Calidad de vida en el trabajo: Reflexiones en torno a la inseguridad y malestar social. Temas Laborales N° 18, en http://www.dt.gob.cl/documentación/1612/articles-61006_temalab_18.pdf

¹³“ Cuidado con la depresión laboral “
<http://www.mujerschile.cl/conocedoras/articulos.php?articulo=1566&area=salud>

tercio de las consultas médicas que se realizan se relacionan con estados depresivos, por lo que afecta a más de un millón y medio de personas.

Para el psicólogo de la Clínica Santa María, Juan Pablo Westphal, “El estado anímico es tan bajo que altera la vida cotidiana, imposibilitando la actividad laboral y vivencia de los afectos. Es una enfermedad que si no es tratada, puede ser de riesgo vital”¹⁴

Existen distintas razones que dan lugar a un estado depresivo en el ámbito laboral, la falta de una dirección clara y respetuosa, la existencia de un clima laboral tensionante y de malas condiciones en la infraestructura del lugar, la sobrecarga cuantitativa y cualitativa de trabajo, es decir, el exceso de actividades en un período de tiempo, o bien las excesivas demandas en relación con las competencias, habilidades y conocimientos que la persona posee. Cuando ocurre lo contrario, también es factor de estrés: la asignación de pocas tareas durante el día, o la asignación de trabajos simples, rutinarios y aburridos en relación con las habilidades que se poseen, pueden causar un efecto demoledor en la autoestima de la trabajadora.

Otro factor es la oportunidad que ofrece o no el trabajo para el desarrollo de las habilidades propias de la persona. Sin son escasas o por el contrario, excesivas, lo más probable es que ello sea una fuente de estrés. La poca variedad de las tareas, más la poca o ninguna retroalimentación respecto del resultado de los trabajos realizados, son factores que acumulan angustia en la persona.

Hay tres fases depresivas (leve, moderada o depresiva y severa o maniaca). Es a partir de

¹⁴ Trastornos Depresivos. [http://www.csm.cl/html/noticia_muestra.asp?new="Trastornos%20Depresivos%20](http://www.csm.cl/html/noticia_muestra.asp?new=)

la segunda que crecen los sentimientos de insatisfacción y la baja de la autoestima. Es en la tercera fase cuando se pierde el control de la enfermedad. La solución es enfrentar el problema internamente primero. Externamente luego. Pero, lo fundamental es tomar conciencia de la necesidad de un cambio. Así, comienza a derrotarse la depresión.

Síntoma de cada fase.

En nuestro cerebro existe el denominado “sistema límbico” cuyo cometido es regular el estado de ánimo a través de una especie de ‘regulador’. La función de este sistema resulta similar a la de un termostato doméstico que adapta la temperatura del sistema de calefacción a los cambios ambientales de una vivienda y la mantiene estable. En general, el estado de ánimo de las personas tiende a ser regular y dependiente de los factores ambientales externos, pero cuando una persona padece un trastorno bipolar, su ‘animostato’ no funciona correctamente y su humor pasa a ser inestable y muy variable, a veces causado por un factor externo y otras sin ninguna causa aparente. Esto provoca que el paciente alterne a lo largo de su vida episodios depresivos, fases asintomáticas, conocidas como eutimia, y episodios de euforia, que pueden llevarle a situaciones extremas de pérdida de control de sus actos.

La fase de ‘*manía*’ provoca episodios de euforia o ánimo excesivo. Los enfermos experimentan durante este período algunos de los siguientes síntomas: irritabilidad, hiperactividad, disminución de la necesidad de dormir, locuacidad, aumento de la sociabilidad, ideas de grandeza, aumento del impulso sexual, aceleración del pensamiento, gastos excesivos e inapropiados, conducta desordenada, planes irrealizables, ideas delirantes o alucinaciones.

Los síntomas de la fase depresiva suelen coincidir con los que conocemos de una depresión normal: apatía, falta de ilusión, sensación de tristeza o vacío, baja autoestima, dificultad para realizar las tareas habituales, enlentecimiento, falta de concentración, deseo de morir, molestias físicas, ansiedad, insomnio o exceso de sueño, pérdida o exceso de apetito, inhibición social, ideas de culpa o ruina.

En condiciones normales una fase depresiva suele durar entre 6 y 9 meses y la fase maníaca entre 2 y 4 meses, aunque el doctor Eduard Vieta asegura que si se sigue un tratamiento farmacológico la duración puede acortarse bastante. “Dependiendo de cuando se inicie el tratamiento, la fase maníaca puede reducirse a una cuarta parte, mientras que la fase depresiva se acorta alrededor de un 30%. Es decir, que somos más eficaces tratando las fases maníacas que las depresivas. El problema es que durante el episodio de manía los pacientes no son tan conscientes de que están enfermos y no suelen acudir por sí solos en busca de ayuda”.¹⁵

c. Burn out: A pesar de no ser Mobbing propiamente tal, está relacionado con él. El síndrome del Burn-Out llamado también, “síndrome del desgaste profesional”, “quemazón profesional” o “síndrome de estar quemado”, se manifiesta como una respuesta al estrés laboral crónico integrada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional. Se trata de una respuesta al estrés cuando fallan las estrategias funcionales de afrontamiento (aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los

¹⁵ Un tipo de depresión en el adolescentes o adulto joven Trastorno bipolar
<http://www.pediatraldia.cl/marzo172005/trast-bipolar.htm>

recursos individuales). Un estudio realizado en una clínica en Nueva York, observa que los voluntarios sufrían una progresiva pérdida de energía, desmotivación por el trabajo, así como síntomas de ansiedad y depresión. Estas personas se volvían menos sensibles, poco comprensivas y hasta agresivas en relación con sus pacientes¹⁶ de los propios problemas que padecían.

Una definición aceptada mayoritariamente sería la entregada por la psicóloga Cristina Maslach, según la cual constituiría “un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas”¹⁷ a pesar de lo señalado anteriormente en la definición se consideraba éste síndrome propio solamente de las personas que realizaban trabajos de ayuda social como los sanitarios, maestros y profesores.

Una definición más amplia de burn-out sería; “el estado de agotamiento mental, físico y emocional producido por la involucración crónica en el trabajo en situaciones emocionalmente demandantes”¹⁸

Características del Síndrome:

1.- Agotamiento emocional: síntomas de fatiga y disminución o pérdida de energía.

¹⁶ La Clínica estaba desatinada a la recuperación de toxicómanos, el Término Burn-out era utilizado originalmente para referirse los efectos del consumo crónico de las sustancias tóxicas de abuso.

¹⁷ Maslach. C, Jackson. Maslach burn-out inventory, Manual Research Edition, University of California, Palo Alto C.A.

¹⁸ Pines. A.M. - Aronson. E, Carrer Burn- out: causes and cures, Free Press, New York. 1998.

2.- Despersonalización o deshumanización: se utilizan etiquetas despectivas y generalizadas, incrementando la irritabilidad y manifestando una considerable pérdida de motivación hacia su trabajo.

3.- Baja realización personal: surge una constante apreciación de que las demandas que se encargan al trabajador exceden su capacidad para atenderlas correctamente.

d. Síndrome del Acoso: Se ha propuesto la idea de esta nueva patología por el Dr. Gonzáles de Rivera¹⁹, donde el factor estresante principal son las relaciones interpersonales negativas con los demás miembros del grupo laboral, que no son ni siquiera conflictivas, sino peor aún decididamente persecutorias.

Difiere en eso de las otras formas de estrés, en las que el factor estresante es la propia naturaleza del trabajo, que puede carecer de experiencias positivas, con acumulo de aspectos negativos, o ser traumático, peligroso o ansiogeno en si mismo, o producir tensión por una excesiva carga de responsabilidad sobre otras personas.

La clínica de este síndrome, se va instaurando de forma progresiva, atravesando una serie de estadios, de duración variable. En general, cada uno de los estadios clínicos corresponde más o menos con las distintas fases de acoso, a las que se corresponde como una respuesta reactiva. Sin embargo, en algunos casos la evolución puede ser muy rápida, apareciendo casi desde el primer momento los síntomas propios del estadio final. En otros, el sujeto permanece en el primer estadio clínico durante las fases del acoso.

¹⁹ Gonzáles de Rivera, José Luis. “ El trastorno de Mediocridad Inoperante Activa”. Psiquis, 18. Pag 229-231. 1997

Según un estudio realizado por un psicólogo de la Universidad de Viña del Mar, los síntomas de este síndrome serían los siguientes:

e.- Karoshi: Es una palabra japonesa que significa muerte por exceso de trabajo. Este fenómeno fue reconocido inicialmente en Japón, y el término ha sido adoptado en todo el mundo.

Uehata (1989) utilizó la palabra karoshi como término médico social que comprende los fallecimientos o incapacidades laborales de origen cardiovascular (como accidente cerebrovascular, infarto de miocardio o insuficiencia cardíaca aguda) que pueden producirse cuando el trabajador con una enfermedad arteriosclerótica hipertensiva se ve sometido a una fuerte sobrecarga de trabajo. Recordemos que una de las prácticas utilizadas para acosar a un sujeto puede ser darle una excesiva carga de trabajo.

Es importante señalar que algunos afectados por el mobbing, pueden no llegar a desarrollar las patologías señaladas, sin perjuicio de ello si pueden presentar síntomas tales como:

-Ataques de ira.

- Sudoración excesiva.

-Sequedad en la boca. .

-Aislamiento

-Problemas de presión

- Hipersensibilidad

-Sofoco

-Pesadillas

-Palpitaciones.

- Problemas estomacales

--Dolores musculares.

- Falta de apetito.

-Desmayos.

- Nauseas.

-Fatigas crónicas

- Llanto

Y por ultimo un dato escalofriante :UN 5% DE PERSONAS AFECTADAS POR EL MOBBING VE EN EL SUICIDIO LA UNICA SOLUCION A SU PROBLEMA .²⁰

Vivir en un clima laboral armónico pasa a ser esencial en la vida de quienes trabajan. La estructura y la política organizacional de cualquier empresa o institución, son factores importantes a la hora de la satisfacción o insatisfacción laboral.

El estilo de dirección autoritaria, castigadora, aumenta el miedo, la inseguridad y la desconfianza de las personas que trabajan bajo este tipo de liderazgos. Lo mismo ocurre cuando hay ambigüedad en el rol que debe cumplir la trabajadora, y la falta de confianza en las relaciones interpersonales. En otras palabras, las rivalidades, las competencias y la falta de apoyo que pueden darse en un lugar de trabajo, contribuyen de manera importante al desarrollo del estrés laboral y a una posible depresión.

²⁰ <http://www.atinachile.cl/node/16161>.

**CAPITULO II : “ASPECTOS CONSTITUCIONALES DEL ACOSO
PSICOLÓGICO EN EL DERECHO CHILENO”**

i. Aspectos Generales del Tema:

Los derechos fundamentales en el ámbito laboral “son aquellos que el trabajador como ciudadano lleva a la empresa, es decir la ciudadanía en la empresa; estos, no se adquieren por tener la calidad del trabajador, como tampoco son privativos de las relaciones laborales, sino que están presentes en diversas otras relaciones jurídicas”,²¹

La consagración de estos derechos tiene un componente especial el cual es el vínculo de subordinación existente entre empleador y trabajador, pudiendo de esta manera asimilar esta relación a la existente entre una persona y el poder público, dándole una particularidad al tema.

Desde la perspectiva de los derechos fundamentales del sujeto afectado, el acoso psíquico es un comportamiento *pluriofensivo*, no es fácil encontrar otras conductas que, en sede laboral, signifiquen la violación simultánea de tantos derechos fundamentales reconocidos constitucional y legalmente. No está demás observar que buena parte de esos derechos son

²¹ Abarca Correa, Fernando Gustavo, “ Los Derechos Fundamentales del Trabajador en la Empresa”, Pág. 2 y 3.

inmediatas proyecciones de la dignidad de la persona humana, de manera que el acoso psíquico configura en última instancia un agravio contra este valor supremo.

Consideramos sin mayor duda que; “*el derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de la persona*” (art. 19 N° 1.º CPR), es el principal derecho fundamental afectado por prácticas que configuran el acoso laboral, sin perjuicio de esto, tenemos presente que el tema no se agota en este derecho, sino que es ampliable a otros señalados en la CPR, a saber; derecho a la honra (art. 19 N° 4.º CPR), en cuanto a la discriminación laboral (art. 19 N°16., inc. 3º, CPR), una intromisión en la vida privada (art.19 N° 4.º CPR) o un atentado contra la libertad de conciencia (art. 19 N° 6.º CPR), etc. Sin embargo postulamos que la afección de estos derechos repercute indefectiblemente sobre la integridad física y psíquica de las personas, en este caso del trabajador en sentido estricto y de su entorno en términos más generales.²²

Al respecto el profesor Luelmo Millan, citando otros autores, señala, que “ desde la perspectiva constitucional en primer lugar, se dice que aunque en la mayoría de las ocasiones esta clase de acoso suponga un trato manifiestamente discriminatorio respecto de los demás trabajadores y por tanto, lesivo al derecho de igualdad, es la integridad física y/o moral el derecho más afectado, lo que puede aceptarse sobre todo en una aceptación amplia del termino “integridad” que serviría, en la física, de conexión con el derecho de protección de la salud.”²³

²² La personas que rodean habitualmente a la víctima padecerán en mayor o en menor medida los efectos del mobbing, ya que la actitud y el carácter de la persona acosada varían sustancialmente, volviéndose esta mas agresiva e irritable.

²³ Torres Mesias, Cesar y Otazo Carrasco, Oscar, “Acoso Psicológico Laboral”, extracto de Memoria para

Por lo anteriormente dicho señalaremos las razones que debería tener un Estado para el desarrollo de una relación laboral plena, sana y óptima, otorgando un resguardo jurídico al trabajador frente a posibles situaciones de hostigamiento en el lugar de trabajo.

En primer lugar señalar que el acoso laboral es algo tan antiguo como el propio trabajo, ha sido utilizado por los patrones como forma de presión sobre los trabajadores con el fin de generar un estado de sumisión que haga posible una merma continua de los derechos laborales, un estado de malestar que genere personas dispuestas a aceptar bajas incentivadas, o incluso que acaben marchándose ahorrando a la empresa los gastos del despido.

La primera cosa que se debe tener clara es que el origen del acoso psicológico laboral “puede ser muy diverso; desde desencuentros personales o profesionales hasta conductas que responden a mecanismos perversos de distracción, pasando por conductas caracterizadas por una finalidad estratégica; la exclusión de la víctima por motivo de gestión o por ser percibida como una amenaza para ciertas personas o para la organización en su conjunto. Sin embargo, estos diversos orígenes, en muchas de las ocasiones, no explican por si mismos la virulencia de las conductas de hostigamiento”²⁴

Se debe considerar como segundo elemento la personalidad de los acosadores y acosados, teniendo en cuenta que a pesar de que influyen en la génesis del proceso de hostigamiento

optar al grado de licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales. Pág. 111. Tomo I.

²⁴ Observatorio Vasco sobre acoso moral en el trabajo, capítulo III “ La tutela preventivo- social frente al acoso moral: la defensa frente a los riesgos psicosociales”

psicológico laboral, a nuestro juicio, el verdadero hecho desencadenante del mobbing se encuentra en la actual forma de organización del trabajo, esto se debe a las altas exigencias psicológicas en el trabajo, ambientes competitivos, falta de autonomía y monotonía en el puesto, la inestabilidad de la relación laboral (proliferación de trabajos temporales, part-time) . El actual sistema económico ha contribuido a la proliferación de el acoso psicológico puesto que lleva marcada en su esencia el individualismo, donde el hombre vale más por su trabajo que por lo que es, en palabras del profesor Rafael Redondo “ en el modelo neoliberal, donde no cabe mas religión que la del éxito, los enfermos representan el trabajo; el fracaso de los que no responden al estímulo fáustico de la programación oficial”

25

Por tanto, trabajos con altos niveles de tensión, con mayor competitividad, la disminución de la seguridad en el empleo, el aumento de los contratos temporales y la precariedad del trabajo deben enmarcarse en lo que se ha definido como “la ruptura del paradigma del trabajo vinculado al Estado social y a la imposición de un nuevo modelo de trabajo flexible acorde con la ruptura postfordista”²⁶

ii.- Alcance del artículo 19 N° 1 de la Constitución Política de Chile con el derecho laboral chileno.

El surgimiento de los derechos fundamentales, es el resultado de un lento proceso de

²⁵ Redondo, Rafael “ Mobbing, su contexto organizativo- ideológico”, en revista de Relaciones Laborales Lan Harremanak, N° 7 Pág. 272

²⁶ García Herrera, Miguel Angel; Maestro Buelga, Gonzalo. “ Constitución y Acoso Moral” , en revista de Relaciones Laborales Lan Harremanak, N° 7” Pág. 83

maduración social que permitió la consolidación de una serie de rasgos que van a caracterizar a la modernidad tales como los modelos económicos, la valoración del ser humano como fuerza de trabajo (medio de producción) más que como persona en si misma, el exceso de individualismo han desencadenado la posibilidad de vulnerar los derechos fundamentales de los trabajadores, quienes se han visto como sus derechos fundamentales se ven afectados sin la facultad de denunciar por temor a las represalias que esto traería comenzando por al perdida del trabajo.

Nuestra carta fundamental consagra en su artículo 19 n° 1 el *Derecho a la vida y a la integridad física y psíquica*, que en teoría esto aparece como magnánimo, la madre de todas las garantías el derecho inalienable de todo ser humano que nadie debiera vulnerar, pero se verá en el transcurso de nuestro trabajo que sin duda este derecho está siendo vulnerado sin mediar legislación específica aplicable.

Cabe preguntarse ¿A que se refiere realmente este numerando? .Pues bien se puede decir que es el presupuesto fundamental del que depende el cumplimiento del resto de los derechos que la Constitución reconoce. El derecho a la vida protege el mantenimiento de la existencia propiamente tal, así como la integridad física, síquica y moral de las personas.

Esta facultad de mantener la existencia permite conservar la estructura psicosomática de manera íntegra para que sea posible la satisfacción más plena de los demás elementos que la componen ; mientras que el mantenimiento de la integridad ayuda a conservar la existencia dentro de viabilidad ,dignidad y la integridad moral , contribuye a la afirmación de la intangibilidad de la dimensión de la vida humana como el honor, intimidad familiar y

personal entre otros , decimos entre otros por que a nuestro juicio la vulneración de los derechos fundamentales cualquiera sea éste, va a provocar inexorablemente un daño a la integridad física y síquica en mayor o menor medida según corresponda.

De lo anterior es posible deducir que el 19 N°1 se presenta como la base necesaria para el cabal ejercicio de todas las garantías que le preceden.

Existe aún en la actualidad la errónea creencia popular que los derechos fundamentales como tal solo pueden ser opuestos contra el Estado, ya que entre particulares existen para la vulneración de los mismos otro tipo de sanciones aplicadas bajo el alero de otras ramas del Derecho , este error a nuestro juicio tiene su raíz en la historia ya que en un comienzo estas garantías fueron instauradas para ser opuestas contra el Estado el que a través de sus actuaciones perjudicaba a los particulares ,esto según el profesor Bilbao Ubillos²⁷ se debió a la relación vertical de poder, es decir, a que el Estado se presenta como un ente cuyo poder para actuar jamás podrá ser igualado por un particular, esto como es de suponer podía prestarse para múltiples abusos por lo que urgía dotar al ciudadano común de una protección de alto nivel de efectividad y por sobre todo con alto nivel de legitimidad, sin embargo con el correr del tiempo se fueron presentando profundas desigualdades sociales que se vieron exacerbadas al punto máximo cuando empezó a imponerse la ideología liberal , en ese entonces era imposible no notar que estas desigualdades ya no eran netamente económicas sino que ya llegaban a desigualdades en la categorías de las personas lo que a todas luces se podía resumir en una falta de libertad social, es por eso que

²⁷ Bilbao Ubillos, Juan María. “La eficacia de los derechos fundamentales frente a particulares: análisis de la jurisprudencia del Tribunal Constitucional”. Madrid: Boletín Oficial del Estado, 1997. Pág. 146-148.

se empezaron a escuchar voces que proclamaban que no sólo las relaciones Estado – Ciudadano se manifestaban como una relación de poder vertical , sino que también en las relaciones entre particulares ,o sea entre partes que se consideraban iguales ,rigiéndose por relaciones de poder de carácter horizontal ,se presentaba el fenómeno de la verticalidad ya que las partes no disponían de la misma libertad para concertar o discutir el contenido de cláusulas pactadas o peor aún exigir su cumplimiento , además de tratos vejatorios y denigrantes que recibían los trabajadores por parte de sus patrones (esto hablando en el contexto económico-laboral que es el que nos atañe).

Esta lamentable situación que tristemente se mantiene hasta nuestros días aunque no de forma tan extrema, se produce según nuestra opinión por el ESTADO DE NECESIDAD que experimenta el sujeto mas débil de la relación, lo que constituye el escollo más difícil de soslayar para el disfrute de las garantías, a raíz de lo anterior se consagró la idea de que los derechos fundamentales podían oponerse entre particulares para evitar abusos y es la opinión que prima en la actualidad.

La OIT y la OMS, han señalado que la violencia en el trabajo, bajo la forma de acoso forma parte del malestar de la globalización, donde en las próximas décadas predominaran las depresiones, angustias y otros daños psíquicos relacionados con las políticas de gestión en la organización del trabajo.²⁸

La prohibición de conferir tratos crueles o degradantes esta consagrada en distintos textos

²⁸ González García, Kepa. “ Acción sindical y preventiva contra los riesgos psicosociales del mobbing”, en revista de relaciones Laborales Lan Harremanak N° 7 Pág 183 a 194

de declaraciones de derechos y tratados internacionales; estos actos que humillan a la persona violentando éste derecho básico para el desarrollo sano del trabajador, puesto que cualquier conducta de acoso laboral lleva aparejado la denigración de la persona, y por tanto de la dignidad de ésta.

Es necesario hacer referencia a la dignidad del ser humano, puesto que el acoso psicológico laboral necesariamente afecta la dignidad de la persona ya que su dimensión individual la degrada y en su dimensión social no la deja desarrollarse. El fundamento del derecho a la dignidad del trabajador y a la dignidad de las condiciones de trabajo, no es otro que la misma dignidad de la persona. De hecho el artículo 154 inciso final, en concordancia con la normativa constitucional, obliga a respetar la dignidad del trabajador.

Por ultimo quisiéramos sustentar lo que proponemos en los dichos de la profesora Luz Bulnes quien habla de la constitucionalización del derecho, es decir, plantea que la Constitución obliga por si misma, como una norma totalmente aplicable directamente vinculando Estado personas o grupos, Por tanto seria claramente viable sancionar el acoso laboral como una amenaza, vulneración y en los casos mas extremos privación de las garantías contempladas en el articulo 19 N°1 de nuestra Constitución Política. Esto encuentra sustento legal en el articulo 6° de la Ley Fundamental ²⁹

Esto en la actualidad nos permite hablar de un Estado Constitucional de derecho dejando atrás la antigua denominación de Estado de Derecho.

²⁹ Bulnes, Luz. "El derecho a la protección de la salud en la Constitución de 1980". Gaceta Jurídica N° 295, Pag. 12-29. Santiago 2005

Con todo, si se quiere es posible mirar el efecto atentatorio del Mobbing como una ineficiencia o simplemente una no actuación del Estado en el cumplimiento de su deber de prodigar un derecho a la protección de la salud como consta en el 19 N° 9 de la Constitución de 1980, donde se señala que el estado protege el libre e igualitario acceso a las ACCIONES DE PROMOCION, PROTECCIÓN Y RECUPERACION DE LA SALUD, entendiéndose según la profesora Luz Bulnes; Promoción como el impulso, desarrollo y adelanto ; y Protección como el amparo y defensa de la misma.

Nos atrevemos a plantear lo anteriormente dicho, por falta de normativa específica que regule y sancione el Mobbing en Chile, por la desinformación hacia y desde los trabajadores, por la falta de asesoría psicológica hacia los trabajadores afectados y así poder superar el efecto del Mobbing propiamente tal. Entonces, ¿cumple el Estado con las obligaciones Constitucionales?, tristemente la experiencia nos lleva a concluir que esto no es así, el Estado no promueve ni protege la salud de los miles d trabajadores afectados por este fenómeno.

**CAPITULO III : “NORMATIVA CHILENA EN MATERIA DE ACOSO
LABORAL EN CHILE”**

La protección de los individuos que han sufrido acoso laboral no esta explícitamente tratada en la legislación chilena como sucede en otros países especialmente en España, a pesar de ello, no puede plantearse de ningún modo que el fenómeno mobbing como atentado a la integridad física y a la dignidad de las personas quede por este hecho impune.

En nuestra Constitución política está consagrado el derecho a la dignidad en el Inciso 1º del artículo 1, el cual tiene un carácter rector para el resto del texto Constitucional, se desprende, por tanto, de los principios que amparan la Constitución la voluntad de dar un adecuado amparo al trabajador tomando en cuenta la noción de persona que se maneja en esta materia (hoy no solo se refiere a la persona individual sino que se refiere a la honra de la persona y la de su familia esto se entiende ya que el ser humano vive en sociedad en la cual busca el desarrollo a través de la interacción situación que se ve afectada cuando existe un factor que provoca un menoscabo en el individuo que no le permita un real y efectivo desarrollo), del mismo modo el reestablecimiento del imperio de los derechos vulnerados por estas prácticas. Entonces de acuerdo a lo anterior y partiendo de la premisa que la falta de regulación específica no implica ausencia de medios legales en los cuales el trabajador agredido pueda verse amparado, por cuanto el

ordenamiento jurídico nacional, posee, un conjunto de instituciones jurídicas capaces de salvaguardar los derechos fundamentales del trabajador afectado, es necesario buscar la respuesta para un interrogante ¿De que forma el Derecho Laboral Chileno ampara al trabajador frente a estos actos que menoscaban su integridad psíquica?, para lograr una respuesta nos remitiremos a lo señalado en la normativa que se encuadra en el tema estudiado;

i. Acoso Psicológico en el Código del Trabajo (en adelante CT)

Dentro del este Código, encontramos distintas disposiciones que hacen referencia al tema de la protección de los trabajadores, a sus derechos y garantías, como además a aquellas normas que hacen referencia al poder de mando del empleador y la reglamentación de terminación del contrato de trabajo, disposiciones que se encuentran íntimamente entrelazadas no sólo por el hecho de ser materia laboral sino que de la violación de una de ellas estará directa aplicación de las normas sobre terminación de contrato de trabajo.

El presente Código, en el artículo 154 inciso final, en concordancia con la normativa constitucional, obliga a respetar la dignidad del trabajador. Siendo el fundamento de la dignidad del trabajador y la dignidad de las condiciones del trabajo la misma dignidad de la persona.

Lo primero que debemos comprender es la finalidad del contenido del contrato de trabajo del cual desprendemos dos tipos de contenidos que lo sustentan, uno es el contenido económico en relación con la contraprestación en que por una parte el trabajador presta

sus servicios y por otra el empleador se obliga al pago de una remuneración, que será utilizada por el empleador para cubrir sus necesidades y así poder desarrollarse; además y pareciendo tener mayor relevancia que el anterior el contenido ético jurídico y con esto nos remitimos al Artículo 184 del CT " *Deber General de Protección del Empleador*" y que se encuentra ligado a la integración del principio *Pro- Operario* que supone otorgar un amparo para la parte económicamente más débil en la relación laboral, es el pilar de la protección de los trabajadores dentro del Código del Trabajo, puesto que siguiendo una interpretación extensiva del artículo, la obligación de tomar medidas para proteger la salud de sus trabajadores y procurar que estos se desempeñen en medio de condiciones adecuadas, viene incluido el deber del empleador de velar para que las condiciones ambientales del lugar de trabajo, sean gratas y que no se vean afectados en su salud tanto física como psíquica.

Frente a la poca diligencia del empleador en cuando al deber señalado recientemente, y por consiguiente como el lugar de trabajo, en la hipótesis de acoso laboral, no da las condiciones para un buen desempeño, debiera hacerse aplicable el artículo 171 del CT, sobre *despido indirecto*³⁰ por incumplimiento del artículo 160 1, 5 o 7 según sea el caso, se recurre al despido indirecto para determinar que el uso de estas maniobras implica una infracción grave a las obligaciones del Contrato otorgando al Trabajador la facultad de terminar por su voluntad la relación laboral, sin que esto implique una pérdida de los derechos que le son propios (indemnización sustitutiva del aviso previo Art. 162 del CT y las indemnizaciones por años de servicios Art. 163 del CT , además de los aumentos

³⁰ Se entiende por despido indirecto, aquel en el cual es el trabajador es el que pone término al contrato invocando algunas de las causales establecidas en el artículo 160 1, 5 o 7 del CT.

correspondientes según corresponda).

Una de las funciones del despido indirecto es servir como herramienta de garantía en el mantenimiento del sistema de estabilidad relativa ³¹ sobre el cual se basa la terminación del contrato de trabajo en nuestro ordenamiento.

En el caso del mobbing la prueba es complicada teniendo en cuenta el estado psicológico del trabajador y el contexto en que aquél se desarrolla (sus compañeros de trabajo han participado como sujetos activos). Sobre este punto, Manuel Muñoz Astudillo³² señala que la prueba documental tendrá una especial importancia, considerando que las presiones, hostigamientos y malos tratos generalmente no se realizan frente a testigos. Se pueden acompañar al juicio instrucciones escritas, fax, certificados médicos relativos a los tratamientos de los signos y las sintomatías, etc. Además, los oficios permiten al trabajador acceder a probanzas que, de otro modo, no tendría: documentos de ISAPRES, Mutuales, Servicios Médicos en general, Inspección del Trabajo.

Las presunciones son también, en materia de acoso moral (incluidas todas las variantes de la violencia y el hostigamiento), un medio probatorio "que dan al juez perspicaz los elementos suficientes si el demandante le otorga los hechos mediante pruebas legales para establecer el acoso"

³¹ Estabilidad relativa en el trabajo: "el empleador goza de mayor libertad para disponer de los contratos de trabajo (a diferencia de lo que ocurre en la estabilidad absoluta), aunque también se encuentra prohibido el despido basado en la sola voluntad de éste. El empleador para poner fin a la relación laboral debe fundarse en una causa legal; y en caso de que esta no exista o carezca de asidero, estará obligado a pagar la correspondiente indemnización"

³² Manuel Muñoz Astudillo. "Mobbing en Chile, Concepto, Tratamiento Legal y Juicio. Concepción, ICARO, 2006, pag. 25.

Pero la prueba fuerte es del empleador. Finalmente, no debe olvidarse nunca por el sentenciador que es el empleador el que debe acreditar su obligación de cuidado de la salud física y psíquica del trabajador a su cargo y bajo subordinación y dependencia, probando los hechos en que dicho cuidado se acredita. Es decir, el trabajador sólo tiene que probar que él terminó con un estrés y que estuvo con licencia médica por mucho tiempo a raíz de esto (incluso, puede ir el médico a declarar, como testigo, que el trabajador está afectado por un estrés laboral).

El acoso laboral que se da en la empresa también puede surgir como resultado de una decisión que se ha tomado popularmente. Es habitual que en ciertas empresas se use este tipo de hostilidad hacia un trabajador con el fin de deshacerse de él, que por lo general no presenta ningún tipo de conducta indebida, ni incumplimiento alguno de sus obligaciones laborales, pero que representan algún grado de molestia para el empleador o para algún gerente etc., utilizándose la táctica de la desesperación, hundiéndolos síquicamente para deshacerse de ellos sin que suponga un coste económico para la empresa. Es decir, se maltrata psicológicamente a los trabajadores para destruirlos y forzarlos a dimitir.³³ Por esta razón se justifica el legislador para establecer la posibilidad para el trabajador de poner término al contrato a través del despido indirecto.

El despido indirecto sirve además para poner a las partes en un plano de igualdad respecto de las obligaciones que emanan del contrato de trabajo, así frente a las conductas de acoso psicológico laboral que provengan de otro u otros dependientes, el empleador tiene la

³³ Extracto de los Fundamentos y objetivos de la iniciativa para modificar el Código del trabajo sancionando las practicas de psicoterror laboral. Diputadas Adriana Muñoz D'albora y Ximena Vidal Lázaro, <http://sil.congreso.cl/pags/index.html>.

obligación legal de proteger al empleador afectado tomando las medidas pertinentes del caso. Si no lo hace se puede poner fin a la relación laboral por causa imputable al empleador, debiendo además, pagar la indemnización correspondiente.

El artículo 153 del Código, dispone la obligación para aquellas empresas, con diez o más trabajadores permanentes, de confeccionar un reglamento interno de orden, higiene y seguridad que contenga las obligaciones y prohibiciones a que deben sujetarse los trabajadores, en relación con sus labores, permanencia y vida en las dependencias de la respectiva empresa o establecimiento, en relación con este artículo, el artículo 68 de la Ley 16.744 “Ley de accidentes y enfermedades profesionales”, dispone: “las empresas deberán implantar todas las medidas de higiene y seguridad en el trabajo que les prescriban directamente el Servicio Nacional de Salud o, en su caso, el respectivo organismo administrador a que se encuentren afectas, el que deberá indicarlo de acuerdo con las normas y reglamentaciones vigentes” el empleador tiene en consecuencia la obligación de prevenir y adoptar las medidas necesarias para eliminar las conductas constitutivas de acoso psicológico laboral en la empresa. Y puede hacerlo por cuanto la ley le proporciona los medios para hacerlo.

Además, como es sabido, la ley permite que en ciertos casos el contrato de trabajo sea modificado en algunos aspectos de manera unilateral por el empleador, esta facultad está consagrada en el artículo 12 del código y se conoce como IUS VARIANDI, con esto, el empleador en virtud de su potestad de mando, puede alterar unilateralmente el contenido del contrato de trabajo en lo que dice relación con la naturaleza de los servicios prestados, lugar de trabajo y jornada laboral, con las limitaciones que la propia ley impone. El Ius

Variandi cumple una doble función en materia de mobbing:

1.- *Positiva*: En primer lugar, constituye un medio para disuadir conductas hostigadoras que se desarrollan en un determinado lugar, pudiendo el empleador servirse de esta facultad para separar físicamente a los sujetos implicados en la relación perversa.

2.- *Negativa*: Sirve como herramienta para el acosador, con esto el puede llevar a cabo sus conductas hostigadoras. Se da de manera natural en el mobbing descendente alterando las condiciones de trabajo de la víctima, quitándole autonomía, excluyéndolo del trabajo o recargándolo excesivamente del mismo, además del aislamiento que se puede efectuar a la víctima.

Sin embargo y a pesar de parecer un soberano con esta facultad el mismo artículo que la entrega se encarga de señalar en el inciso 1º que podrá hacer uso de esta facultad *sin que ello importe un menoscabo para el trabajador*, dando amplia protección a la integridad física y psíquica del trabajador, excluyendo, además, todo detrimento a la dignidad y honra del mismo. Y el mismo artículo se encarga además en su inciso final de señalar la facultad del trabajador de reclamar ante el inspector del trabajo para que éste se pronuncie sobre el cumplimiento efectivo de las condiciones legales presentándose como un instrumento efectivo ante las primeras actitudes de acoso, cuando se encuentra en su primera fase.³⁴

ii. N° 16.744 “Ley de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales”

³⁴ Ver fases del acoso psicológico laboral, Capítulo I.

Las agresiones provenientes de un acoso laboral, pueden ser de tal magnitud que ya no sólo afecten la integridad moral de quien lo padece sino que sea un factor generador de enfermedades de tipo psiquiátrico que imposibiliten a la persona para poder desenvolverse en sus labores. La ley N° 16.744 “sobre accidentes y Enfermedades profesionales” establece un conjunto de prestaciones médicas y económicas a favor de la víctima, orientadas a recuperar la salud y a compensar las disminuciones en su capacidad de ganancia.

El artículo 5° de la presente ley, señala lo que se entiende por accidente del trabajo, *"toda lesión que una persona sufra a causa o con ocasión del trabajo, y que le produzca incapacidad o muerte"*, asimismo el artículo 14 de la ley 19.903 incorporó en este Art. como accidente de trabajo *"los daños físicos o síquicos que sufran los trabajadores....."*, sin embargo existe una condicionante para ser considerado como accidente del trabajo y es que se haya debido a un robo, asalto u otra forma de violencia delictual, a causa o con ocasión del trabajo. Lo que nos parece comprensible producto de la situación que se vive, sin embargo no creemos que sea posible que el daño psíquico sea limitado a la consecuencia del hecho descrito, sino que se debe ampliar el ámbito debido a que como hemos señalado anteriormente existen diversas maneras de provocar daño psíquico en el trabajador. Consideramos que la redacción del artículo es caprichosa por cuanto deja fuera cualquier otra forma de daño psicológico que se derive de un hecho ajeno a violencia delictual.

La ley además en el art. 7° señala lo que se entiende por enfermedad profesional *aquella "causada de manera directa por el ejercicio de la profesión o el trabajo que realice una*

persona y que le produzca incapacidad o muerte", de la lectura de los artículos mencionados se desprende cualquier enfermedad psíquica provocada por causa o en ocasión de trabajo debe ser cubierta por las prestaciones³⁵ que otorga la presente ley para la recuperación y posterior reinserción del trabajador, aunque en este último punto debe especificarse mejor en que casos se dará la reinserción ya que en la materia que tratamos la finalidad del acoso será por regla general el alejamiento del trabajador del lugar de trabajo, por consiguiente la reintegración del mismo luego de sufrir los hostigamientos no soluciona el problema de fondo, debiendo instaurarse regímenes de sanciones que comprendan multas, sanciones penales además de la respectiva indemnización a la que puede optar el trabajador. El mobbing tiene como consecuencia la exclusión definitiva del trabajador del ámbito laboral en donde se desempeña.

Un problema que se presenta es el de vincular las enfermedades que son provocadas por la exposición a estas agresiones con el resultado de la realización de labores en un ambiente hostil, siendo sumamente importante en esta materia destacar que las enfermedades producto del acoso no sólo se manifiestan en la psiquis del individuo sino también muchas veces se presentan con consecuencias físicas. Existe en esta materia un problema el cual es el reconocimiento de la enfermedad como enfermedad profesional puesto que si ésta no se encuadra dentro del listado que contiene el reglamento deberá probarse que la enfermedad en cuestión tiene el carácter de profesional por consecuencia directa de la actividad o trabajo que realiza la persona que la invoca, de donde se

³⁵ De acuerdo a lo señalado en la ley, la víctima de accidente del trabajo o enfermedad tiene derecho a un conjunto de prestaciones que incluyen atención médica, hospitalización, rehabilitación, medicamentos etc. (artículo 29 de la ley); derecho a un subsidio por incapacidad temporal (artículo 30 y ss. de la ley) y, disminución de la capacidad de ganancia (artículo 34 y ss. de la ley)

desprende que el reglamento no tiene un carácter taxativo sino más bien que mediando prueba de la causa de la enfermedad ante los organismos competentes esta deberá ser considerada como enfermedad profesional y por tanto se le deberá aplicar lo dispuesto en la presente ley.

Se debe acreditar al respectivo organismo administrador el carácter profesional de alguna enfermedad que no estuviere enumerada en la lista del reglamento y que se hubiesen contraído como consecuencia directa de la profesión o trabajo realizado. La resolución que al respecto dicte el organismo administrador será consultada ante la Superintendencia de Seguridad Social, la que deberá decidir dentro del plazo de tres meses con informe del Servicio Nacional de Salud. Este es un sistema mixto de calificación de enfermedades profesionales pudiendo incluir al listado otras patologías, en la medida que ellas hubieren contraído “como consecuencia directa de la profesión o trabajo realizado”

Otro problema que se presenta en esta materia es el del concepto de enfermedad y las formas en que ésta se manifiesta ya que tiene un proceso lento y sus efectos son graduales, por lo tanto son de difícil detección siendo muchas veces atribuidas a otras causales como problemas familiares, desconociéndose la real fuente de provocación. Es más, como señalamos anteriormente el acoso laboral no se manifiesta súbitamente sino que requiere de un período prolongado constituido por una serie de hechos o actos aislados ejecutados por él o los hostigadores. Hay que tener en claro que para la aplicación del art. 7° de la ley debe existir un nexo causal y es que la enfermedad sea producida por consecuencia directa del trabajo que desempeña, además que cause algún grado de incapacidad muchas veces producto del tratamiento recomendado por el especialista o simplemente que cause muerte

esto cuando el trabajador decide por el suicidio a consecuencia de las persecuciones de que es objeto.

Existen sin embargo, los llamados “contextos profesionales” donde los procedimientos de acoso moral pueden desarrollarse con mayor facilidad. Por lo tanto los efectos patológicos del acoso pueden ser asociados a deficiencias de la organización del trabajo, conflictos relacionales y condiciones ambientales en que se desarrolla la actividad del trabajador. Esto tiene importancia pues, la causa directa de la enfermedad producida por el acoso (estrés, depresión, burn out etc.), no es el trabajo, sino que es el hostigamiento del cual es objeto la víctima, con independencia del tipo de trabajo que esta desempeña en la organización.

iii.-Tutela Constitucional. El Recurso de Protección.

En primer lugar haremos mención a la Tutela Constitucional, más específicamente al Recurso de Protección, debido a que el acoso psicológico laboral constituye un atentado a los principios y derechos del ser humano, no es de extrañar que sea la propia Constitución Política de la Republica la que brinde algunos medios para la protección de dichos derechos y garantías.

Eduardo Soto Kloss, señala las características que presenta el Recurso de Protección, tales como:³⁶

1.- Un remedio pronto y eficaz para presentar inmediato amparo al afectado, cada vez que

³⁶ Soto Kloss, Eduardo. “El recurso de protección. Orígenes, Doctrina y Jurisprudencia”, Editorial Jurídica de Chile, Santiago, 1982. pag. 14

una garantía de libertad o un derecho fundamental esté o pueda estar amenazado, restringido o coartado por actos u omisiones ilegales o arbitrarios de una autoridad o de particulares, sean entes con o sin personalidad jurídica;

2.-Deja intactas las acciones y recursos que el ordenamiento jurídico (general o especial) haya previsto como tutela de los derechos del agraviado,

Podemos concluir entonces que serian un buen medio para lograr que la Corte de Apelaciones respectiva ordene el cese de las prácticas constitutivas de acoso. Teniendo la ventaja además de dejar inalterables los demás derechos que se puedan hacer valer ante la autoridad o los tribunales correspondientes, permitiendo a la víctima, obtener el resarcimiento de los daños que ha sufrido, por medio de un procedimiento de lato conocimiento.

iv.-Ley 20.087 “Sustituye el Procedimiento Laboral contemplado en el Libro V del Código del Trabajo”

Lo primero que hay que destacar es que ésta ley viene a ser un cambio radical y profundo a las normas del procedimiento laboral vigente, pues establece el principio de la oralidad de las actuaciones y el que todas ellas deben efectuarse siempre ante el Juez, pretendiendo de esa manera que los juicios laborales sean de una rápida tramitación y despacho. A juicio de Tita Aránguiz, los casos de mobbing podrán ser resueltos en éste procedimiento especial, puesto que: "en el mobbing es violado un derecho constitucional, el derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas. Por esa vía –tutela de derechos

fundamentales– puede tener mucha más acogida las demandas por mobbing y el trabajador podrá denunciarlo mucho más con la protección de este nuevo procedimiento que es bastante rápido”³⁷. Posición que se condice con lo postulado en esta memoria.

El texto legal que establece el nuevo procedimiento judicial laboral busca la concreción de diversos objetivos. Por un lado, el necesario mejoramiento de la administración de justicia al establecer un sistema de protección y resolución de conflictos que ampara los derechos sustantivos de los trabajadores. Por otro, asegurar la cercanía entre los miembros de la sociedad y los juzgados del trabajo, garantizando un fácil acceso a la justicia laboral a través de un procedimiento efectivo y expedito

- **Procedimiento de Tutela Laboral**

Además del procedimiento ordinario, se establecen o perfeccionan diversos procedimientos especiales que obedecen a una preocupación constante para conseguir el máximo de eficiencia y eficacia en la defensa de los derechos laborales.

En el párrafo 6º se contempla el “Procedimiento de Tutela Laboral”, el cual es un sistema omnicomprendivo de tutela de los diversos derechos fundamentales que pueden ser ejercidos en el ámbito de las relaciones laborales. Se trata en consecuencia, de un modelo que recoge, en sus definiciones fundamentales, la actual regulación legal que fuera largamente discutida y sancionada por el Congreso en la última reforma laboral, siendo el

³⁷ Lexis Nexis “ Mobbing: Peligroso Acoso Laboral”, Lunes, 3 de julio de,2006 *La Semana Jurídica del 03 al 09 de julio de 2006*

procedimiento especial que se contiene en este proyecto un perfeccionamiento y ampliación del marco de tutela a otros derechos fundamentales

Este procedimiento dice relación con la protección al trabajador cuando con motivo de la relación laboral se afecten los derechos fundamentales del trabajador. Esto es nuevo y si bien estaba en el proyecto original, lo aprobado se acotó a ciertas garantías constitucionales que de alguna manera u otra tienen relación con aspectos de carácter laboral. El artículo 485 de la ley señala específicamente aquellos derechos fundamentales que al ser vulnerados podrán ser objeto de este procedimiento, señalándose entre otros el derecho protegido en el artículo 19 N° 1 CPR objeto de nuestro estudio, no siendo posible la acumulación con acciones de otra naturaleza o con idéntica pretensión basada en fundamentos diversos.-En este punto se diferencia lo señalado anteriormente en relación al Recurso de Protección, puesto que mediante este el afectado no simplemente logrará el cese de las conductas constitutivas de acoso psicológico, podrá además, mediante las acciones ordinarias, obtener la reparación de los daños provocados.

**CAPITULO IV: “PROYECTO DE LEY QUE SANCIONA EL ACOSO
LABORAL”**³⁸

Como el objetivo de nuestro trabajo es entregar al lector una visión de como las relaciones laborales pueden provocar problemas en la salud tanto física y psíquica por la sola vulneración del artículo 19 N° 1 de la CPR, hemos dejado el estudio de este proyecto de ley en un capítulo aparte para así analizar cuales son los fundamentos y en definitiva cual es el espíritu del legislador en cuanto a este punto que esta causando gran descontento en la sociedad y que sin embargo no se ha tomado aún como un problema que considera grandes estragos en la vida de las personas.

Desde el 4 de marzo de marzo de 2003 se encuentra en el Congreso Nacional el proyecto de ley que modifica el Código del Trabajo sancionando las prácticas de psicoterror laboral.

El fundamento de este proyecto es dar mayor garantía a una característica inherente al derecho del trabajo como es la dimensión protectora del trabajador, concurriendo por la incapacidad del Derecho Civil para regular una relación de especiales características.

³⁸ Adjunto Anexo con proyecto de ley denominado: "De las prácticas que constituyen acoso laboral y de sus sanciones":

La propuesta que se encuentra en trámite y en carácter de "sin urgencia" en el Congreso, pretender agregar el Título VII al Capítulo IV del Libro I del Código del Trabajo denominado "De las prácticas que constituyen acoso laboral y de sus sanciones":

En lo esencial, el proyecto tipifica la figura del acoso psicológico laboral partiendo de una idea fundamental, cual es, que el acoso psicológico laboral "importa una violación los derechos esenciales que emanan de la naturaleza humana"

Para efectos del Código del Trabajo se entenderá por tal, "la situación en que el empleador, o uno o más trabajadores, o aquél y uno o más de éstos, ejercen o manifiestan por hechos o por dichos una particular forma de violencia psicológica de carácter extremo, premeditadamente o no, con regularidad sistemática y durante un tiempo prolongado sobre otro trabajador en el lugar de trabajo común, con el fin de provocar un menoscabo material y personal en éste".³⁹

En caso de que el trabajador haya sido víctima de acoso o psicoterror laboral, deberá denunciarlas en un plazo de 60 días hábiles contados desde el último acto que las constituya.

Si se comprueba el acoso se entenderá como un incumplimiento grave a las obligaciones que pone el contrato, por lo cual el afectado podrá ejercer el derecho de autodespido y gozar de los beneficios que trae éste, entre los cuales podemos nombrar:

1.- Exigir el pago de las siguientes indemnizaciones:

- Sustitutiva de aviso previo (inciso 4º del art. 162 CT.)

³⁹ Artículo 183 bis del proyecto.

- Indemnización por años de servicio (art. 163 CT.), la cual puede aumentarse hasta un 50% si la causa del despido es el incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato ej: faltar al deber que le impone el art. 184 del CT (art. 160 N° 7) ; y un aumento de un 80 % si el empleador incurre en conducta indebida o efectúe o mande a efectuar hechos que afecten la seguridad de los trabajadores y/ establecimiento (art. 160 N° 1 y 5)

Los trabajadores podrán recurrir a tres vías para combatir los abusos: acudir a su sindicato, presentar en la Inspección del Trabajo una denuncia por irregularidades administrativas y, finalmente, evocar los derechos constitucionales e interponer un recurso de protección en contra del acosador, sin embargo y como señale en el capítulo anterior a partir del año 2007 se pondrá en marcha el nuevo procedimiento de tutela el cual viene a reemplazar al recurso de protección dando mas seguridad de efectividad y rapidez para el trabajador.

En tanto el artículo 183 bis D, nos ratifica lo señalado anteriormente con relación a que la comisión de un acto que importare una práctica de acoso laboral debidamente acreditada, se entenderá como un incumplimiento grave a las obligaciones que impone el contrato. Es decir incumplimiento del deber de protección establecido en el artículo 184 del CT.

En consecuencia, el trabajador quien hubiere sido víctima de acoso laboral, podrá ejercer el derecho que se le confiere en el artículo 171, cuando el acosador laboral sea el empleador, o quien lo represente en conformidad al artículo 4 de este Código.⁴⁰

⁴⁰ Representan al empleador: el gerente, el administrador, el capitán de barco y en general la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación de una persona natural o jurídica.

Esperamos que el legislador considere con celeridad el proyecto presentado, puesto que las cifras son alarmantes afectándose a la sociedad entera, la dignidad del trabajador y la protección de esta debe ser entregada en un primer lugar por el Estado, ente máximo en quien pueden confiar las personas para la solución de los problemas, sin embargo y como hemos señalado el tema se encuentra aun pendiente.¿ que es lo que hace que los legisladores, personas que representan a la ciudadanía no tomen el problema y lleguen a una solución? ¿Cuanto tiempo debemos esperar hasta que las instituciones den señales para los trabajadores quienes son los que en última instancia mueven a un país? Esperamos que este tema sea más bullado y comentado que la gente conozca de que se trata, y como se lleva a cabo el acoso, para además enterar a las personas de cuales son sus derechos y como deben hacerlos valer para así poner un cortapiso a las conductas contrarias a la dignidad del ser humano.

CAPITULO V: “MARCO REGULATORIO INTERNACIONAL SOBRE EL ACOSO LABORAL (MOBBING)”

i. Organización Internacional del Trabajo (OIT)

Es la entidad internacional de mayor trascendencia y la más influyente en el mundo en lo que a materia laboral se refiere, tiene como objetivo principal fomentar el respeto de los derechos fundamentales dentro del trabajo y además promover la tan ansiada justicia social acuñando a través de los años el concepto de *TRABAJO DECENTE*.⁴¹

Un factor relevante en esta entidad es contar con una organización tripartita en la que participan de manera igualitaria trabajadores, empleadores, y representantes de los Estados

La O.I.T. desarrolla su labor creando y adoptando instrumentos internacionales de trabajo que se materializan a través de Convenios y Recomendaciones que tienen como principios

⁴¹ Concepto de Trabajo Decente: ““todo empleo productivo, remunerado en forma justa, que ofrece seguridad en el lugar de trabajo y protección social para las familias, así como favorables perspectivas para el desarrollo personal y la integración social, libertad para que los individuos manifiesten sus preocupaciones, se organicen y participen en la toma de aquellas decisiones que afectan a sus vidas, e igualdad de oportunidades y de trato para mujeres y hombres”. “Trabajo Decente En Chile: Un Desafío pendiente”. Agenda Laboral, Noviembre 2005 http://www.mintrab.gob.cl/centro_doc/agenda/AG_N26.pdf

rectores los siguientes:

- Los derechos fundamentales en el trabajo.
- El empleo.
- La protección social.
- El dialogo social.

A continuación se realizara un sintético análisis a los instrumentos que desde nuestra perspectiva brindan protección ante la macabra práctica objeto de esta memoria.

1-Declaración de principios y derechos fundamentales.⁴²

Se busca a través de ella redoblar los esfuerzos para no olvidar que solo se podrá lograr un desarrollo económico pleno en la medida que no se dejen de lado los derechos fundamentales de aquellos que con su trabajo permiten que la economía avance.

Señala entre otras materias (que por no ser estudio de esta investigación no serán abordadas) principios relativos a eliminación de todas las practicas de trabajo forzoso y relativos a eliminación de la discriminación en materia laboral.

Referente al tema de la no discriminación señala que “Ningún trabajo puede ser decente si

⁴² Capítulo Dieciocho. Trabajo. Artículo 18.1: Declaración de compromiso compartido. http://www.manualtlc.cl/EEUU/CONTROLS/NEOCHANNELS/Neo_CH1071/PDF/18%20Laboral.pdf

no existe una política de promoción de la igualdad de trato y oportunidades con el fin de asegurar la eliminación de todas las formas de discriminación en la práctica “si se lee con detención se logra ver que a través del mobbing no se cumple con este principio y se podría hablar incluso de un trabajo indecente ,donde a veces se discrimina a las personas incluso por placer en los casos más extremos , aunque claro eso depende absolutamente de la salud mental de agresor .En relación al tema de los trabajos forzosos ,se ha constatado que es una manera muy usual de agredir al trabajador en su esfera sicológica ,por lo cual claramente se vulnera también este principio.

2-Recomendación 97, relativa a la protección de la salud de los trabajadores.⁴³

Se refiere como su nombre lo indica a la protección de la salud de los trabajadores a través de la adopción de medidas que prevengan riesgos para la salud.

Consagra que los empleadores son quienes deben adoptar medidas necesarias para asegurar la salud de los trabajadores, entendiéndose por salud el bienestar tanto físico como mental. Señala además que es papel fundamental de los gobernantes de los distintos Estados establecer normas que prevengan, reduzcan o eliminen estos riesgos, según nuestra opinión esto se ve cumplido en nuestro país solo a medias pues, aunque se pone énfasis en la prevención de daños físicos en nuestro país a la fecha no se cuenta, salvo la Constitución

⁴³ Convenio 97 Convenio sobre los trabajadores migrantes (revisado), 1949 OIT http://www.cimal.cl/publicaciones/doc_internacionales/migracion_internacional/oit_c97_convenio_sobre_trabajadores_migrantes.pdf

con un instrumento que permita a los trabajadores defender su integridad suica menoscabada por el mobbing.

3-Convenio 111, relativo a la discriminación en materia de empleo y ocupación.⁴⁴

Señala que todos los seres humanos “tienen derecho a perseguir su bienestar material y su desarrollo espiritual en condiciones de libertad y dignidad”.

Con al mobbing se vulnera la dignidad de las personas, pues no permite que el sujeto que se ve afectado por el pueda desarrollarse en materia laboral como es deseable, y obstaculiza que este mismo pueda sustentarse a él y su familia, esto por supuesto que tiene repercusiones en la salud mental de individuo en cuestión.

4-Convenio 155, relativo a la seguridad y salud de los trabajadores.⁴⁵

Señala que las medidas relativas a la protección de la salud de los trabajadores deben ser objetos de exámenes periódicos con el fin de detectar las deficiencias y superarlas; además postula que se deben adoptar por vía legal o reglamentarias medidas necesarias para dar eficiencia al Convenio, por último agrega que deberán precisarse funciones y

⁴⁴ Convenio 111, Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958.<http://www.ilo.org/ilolex/spanish/convdisp2.htm>

⁴⁵ Convenio 155 Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 <http://www.ilo.org/ilolex/spanish/convdisp2.htm>

responsabilidades de autoridades, trabajadores y empleadores para que puedan cumplir a cabalidad sus obligaciones legales

Este convenio define salud en un sentido amplio abarcando no solamente la ausencia de afecciones, sino también los elementos físicos y psicológicos que estén relacionados con la seguridad e higiene en el trabajo.

Mencionamos este instrumento puesto que desde nuestra perspectiva debe entenderse el concepto de seguridad en el trabajo en sentido amplio, es decir abarcando cualquier elemento tanto físico como humano entendiéndose este último como las personas y las relaciones entre estas en el ámbito laboral.

5-Recomendación 164 relativa a la salud y seguridad de los trabajadores.⁴⁶

Surge como complemento al convenio que regula la misma materia Propone entre otras medidas las siguientes:

-El examen de toda la normativa vigente relacionada con el tema con el fin de adaptarlas conforme a los avances de la ciencia y tecnología , este punto para nosotras es fundamental pues la ciencia ha comprobado empíricamente como se ve dañada la salud mental de los

⁴⁶ R164 Recomendación sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981
<http://www.ilo.org/ilolex/spanish/recdisp2.htm>

trabajadores sometidos a practicas abusivas .

-La realización de estudios e investigaciones tendientes a la identificación de riesgos y la adopción de medios para remediarlos, este punto también merece ser tomado en cuenta pues el mobbing se plantea como un fenómeno latente, que debería ser tomado en cuenta al momento de realizar estudios dentro de una estructura laboral, pues quizás con un apoyo especializado este podría ver desterrado del ambiente laboral.

A nivel de empresas destacan:

-Asegurarse de que la organización del trabajo no cause perjuicio a la seguridad y salud de los trabajadores, entendiéndose desde nuestro punto de vista el término organización tanto como referente a distribución del trabajo como organización de las personas dentro de la estructura de la empresa siendo esta última la que al presentar falencias permite que el fenómeno del mobbing se presente en una forma mas aguda.

-Tomar todas las medidas razonables y factibles con miras a eliminar toda la fatiga física y mental excesiva.

6-Convenio 161, relativos a los servicios de salud en el trabajo.⁴⁷

Define servicio de salud en el trabajo como “aquel investido de funciones esencialmente

⁴⁷ Convenio 161 Convenio sobre los servicios de salud en el trabajo, 1985.<http://www.ilo.org/ilolex/spanish/convdisp2.htm>

preventivas y encargados de asesorar al empleador y trabajadores acerca de los requisitos para establecer y conservar un ambiente de trabajo seguro y sano que favorezca una salud física y mental óptima.”

Entre las funciones mínimas que deberían asegurar estos servicios destacan:

- Identificar y evaluar los riesgos que puedan afectar la salud en el lugar de trabajo.
- Vigilar los factores del medio ambiente del trabajo y prácticas que puedan afectar la salud de los trabajadores.
- Prestar asesoría sobre planificación y organización del trabajo.
- Vigilar la salud de los trabajadores.

Como vemos . OIT como organismo internacional, busca la uniformidad en las legislaciones, con la finalidad de procurar que en todas las naciones se les de el mismo trato a los trabajadores para así evitar diferencias que sólo se dan cuando estamos en el marco de la legislación nacional respecto de extranjeros, y en ciertas materias. La uniformidad que busca se debe además, a la globalización que ha entrado a las naciones, puesto que es cada vez más común la presencia de empresas de tipo transnacional.

A continuación se revisaran someramente algunas publicaciones atinentes al tema:

1-Revista trabajo n°26,”Cuando el trabajo resulta peligroso”

Publicación del año 1998 que se presenta como una denuncia internacional de cómo la

violencia tanto física como psicológica produce daños insospechados, presentando escalofriantes cifras.

Por otro lado este artículo aporta información a los órganos encargados de la protección de Derechos fundamentales. Acerca de la violencia psicológica se señala que “las coacciones constituyen una de las modalidades de violencia en el lugar de trabajo cuya frecuencia va en aumento. Se caracteriza por un *comportamiento agresivo que se concreta en actos crueles, vindicativos, insidiosos, humillantes tendientes a debilitar a las personas*”.

La pregunta que cabe hacerse es ¿Vivir diariamente este tipo de situaciones, no son suficientes para enfermar incluso al más sano?

2-Revista de trabajo n°43,”Acoso moral, ¿nuevo azote de la actividad laboral para los sindicalistas?”

Publicación del año 2002 que señala que el mobbing esta paulatinamente transformándose en un horrible calvario para los trabajadores.

Postula que siempre debe tenerse claro que conductas tales como gritos, insultos, desprecios, sabotajes y amenazas son inaceptables dentro del ambiente laboral.

Una de las particularidades de este artículo es que pone énfasis en la organización deficiente del trabajo como motivo generador del mobbing, dejando un poco de lado el perfil mental del acosador.

3-El repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo

en el sector de los servicios y medidas para combatirlas”.⁴⁸

En relación al tema del fenómeno en estudio en ésta memoria el repertorio define violencia en el lugar de trabajo como *:toda acción , incidente o comportamiento que se aparte de lo razonable , mediante el cual una persona es agredida ,amenazada ,humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad ‘profesional o como consecuencia directa de la misma ..*

Señala que la violencia puede ser interna, cuando tiene lugar entre los trabajadores, o externa que es la que tiene lugar entre trabajadores y toda otra persona presente en el lugar de trabajo.

Entre los Principios rectores podemos destacar por la relación con nuestro tema :

1-Que se apunte a través de medidas a combatir la violencia en el trabajo promoviendo el trabajo decente, el respeto mutuo y se combata la discriminación en el lugar de trabajo.

2-Promoción de la igualdad entre hombres y mujeres.

En relación a estos principios el repertorio sugiere a los distintos miembros de la O.I.T. que:

a-Se formule una definición de lo que se entiende por violencia en el trabajo-.

b-Se formule una declaración según la cual no se tolerara ningún incidente violento por parte de los trabajadores o usuarios.

c-Se adopte un compromiso de apoyo a toda medida encaminada a generar un entorno de trabajo exento de violencia

d-Se adopten medidas pertinentes para prevenir, controlar y eliminar la violencia en el lugar

⁴⁸ El texto de dicho repertorio puede encontrarse en :
<http://www.ilo.org/public/spanish/dialogue/sector/techmeet/mevsws03/mevsws-cp.pdf>.

de trabajo por ultimo una medida que nos parece de su a importancia:

e-Se instaure un procedimiento de reclamación justo, que no permita represalias y evite acusaciones abusivas o carentes de fundamento.

Pensamos que la importancia de esta medida radica en que el trabajador debe tener un relativa libertad de denunciar lo que le sucede sin temor a represalias, al decir relativa apuntamos directamente a criterios de realidad, pues es menester señalar que jamás un trabajador tendrá la libertad absoluta de denunciar, pues siempre existe la cierta posibilidad de represalias, y por parte del trabajador siempre existe el estado de necesidad.

Además es importante por que al ser justo evita reclamaciones carentes de fundamento, que no es un detalle menor puesto que puede darse la situación de que personas exageren o alteren la realidad para autosindicarse como sujetos agredido, ya sea para obtener beneficios , como un medio para causar daño a otro o simplemente por tratarse por decirlo de alguna manera de sujetos hipersensibles.

4-Informe de la O.I.T. “trabajo sin riesgo y cultura de la seguridad”⁴⁹

Señala entre otras cosas que un factor muy importante en la prevención de riegos y violencia en el trabajo radica en la cultura, es decir educando desde la primera enseñanza.

En relación a la violencia en lugar de trabajo destaca la amenaza que supone la violencia para la salud de los trabajadores, agrega que quizás esta violencia haya existido siempre, pero que en la actualidad por el respeto que existe frente a loa Derechos fundamental, la

⁴⁹ El texto de dicho informe se puede encontrar en http://www.stps.gob.mx/04_sub_prevision/03_dgsh/report04_spa.pdf

hace inaceptable.

ii.MERCOSUR

- Declaración Sociolaboral.⁵⁰

El objetivo del MERCOSUR es principalmente un objetivo económico , que se pretende lograr aumentando el grado de eficiencia y competitividad de las economías involucradas, buscando la coordinación de políticas macroeconómicas, incentivando adopción de acuerdos sectoriales entre los países firmantes y estableciendo un arancel externo común.

En el marco del MERCOSUR se dictó la DECLARACIÓN SOCIOLABORAL , este instrumento consta de tres partes y es considerado como un primer elemento para un reconocimiento de los derechos fundamentales del trabajador propiamente tal, siguiendo la tesis de la *ciudadanía dentro de la empresa*, tesis por la cual se reafirma la idea de que el trabajador debe ver respetados sus derechos fundamentales en el marco de su relación laboral de la misma manera en que se respetan estos en el desarrollo de su interacción social como miembro de un Estado .

Esta Declaración de contenido más bien elemental, se trata de una norma programática obliga a los Estados miembros a complementar en sus respectivos ordenamientos internos

⁵⁰ Se presenta el estudio de la Declaración sociolaboral del MERCOSUR, puesto que aunque Chile no es país miembro , se considera la próxima adhesión , por lo que merece ser tenido en cuenta

la vigencia efectiva de los principios reconocidos por dicho instrumento.

Si bien esta Declaración no es como se sabe un Tratado Internacional es de una gran importancia pues según la opinión del profesor Oscar Ermida, opinión a la que adherimos totalmente “La Declaración recoge y proclama la noción que los Derechos Humanos Fundamentales del trabajador integran el patrimonio jurídico de la humanidad “

Después de esta breve introducción analizaremos el contenido de este documento y presentaremos argumentos que permiten sustentar nuestro argumento

En el artículo 1° se señala que todo trabajador tiene garantizada la igualdad efectiva de derechos y tratos..., en el inciso segundo los Estados Partes se comprometen a garantizar la vigencia de este principio de no discriminación, si miramos el precepto bajo el prisma de la realidad lo que salta a la vista es que el Estado se obliga a proteger a los trabajadores que sufran alguna discriminación, conducta que a todas luces se enmarca dentro de las conductas que constituyen *mobbing*.

A medida que se avanza en la lectura del documento en el artículo 5° se declara que se eliminara toda forma de trabajo o servicio exigido a un individuo bajo cualquier tipo de amenaza , esto como se ha visto es un mecanismo muy utilizado para amedrentar a un sujeto dentro de un ambiente laboral , muchas veces un superior jerárquico puede forzar a un individuo a realizar un trabajo que no le corresponde o simplemente lo denigra con el objeto de ponerlo en una posición de vulnerabilidad ante él y sus pares .

Todo esto sin perjuicio de que según el artículo 7° el empleador tiene el derecho de

organizar y dirigir económicamente y técnicamente la empresa...

En el artículo 17º se encuentra a nuestro juicio el precepto fundamental , pues se señala que todo trabajador tiene derecho a ejercer sus actividades en un ambiente que preserve su salud física y mental ,es en éste artículo en el cual subyacen todos los artículos precedentes que a protección de los derechos fundamentales se refieren , pues todas las conductas señaladas causan como clínicamente se ha comprobado y se presenta en este trabajo ,un daño que puede ser de mayor o menor grado según las características del sujeto en cuestión .

Es decir se protege al trabajador de las conductas que pueden menoscabar su integridad síquica, que son todas las que constituyen *mobbing* como lo planteamos en este trabajo.

Llevadas estas disposiciones a nuestro marco legal, analógicamente hablando, los Estados Partes del MERCOSUR se comprometerían a velar por la no vulneración del artículo 19º n° 1 de la Constitución.

iii.- Pacto San José de Costa Rica⁵¹

Pacto que busca consolidar en el continente un régimen de libertad personal y de justicia social, fundado en el respeto de los Derechos Sociales del hombre, los cuales tienen como fundamentos los atributos de la persona humana.

De acuerdo con esta declaración el ser humano sólo puede realizarse en la medida que sea libre, exento de temor y miseria, esto último, si se aprecia desde el punto del *mobbing*

⁵¹el texto completo se puede encontrar en : <http://www.defensoriapenal.cl/archivos/1062392479.pdf>

muchas veces no se puede realizar debido a que el trabajador por lo general presenta un estado de necesidad pues debe prodigar sustento para él y generalmente para una familia.

Con todo realizaremos el estudio de las disposiciones que al tema de esta tesis empecen, que son los contemplados en el capítulo II correspondiente a los Derechos civiles y políticos.

En el artículo 13 relativo a libertad de pensamiento y de expresión en el n° 1 se señala que toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento y expresión, este derecho frecuentemente se ve vulnerado a través del *mobbing*, pues muchas veces el acosador ignora al acosado, hace que los demás lo ignoren, lo ridiculiza y hasta lo humilla en los casos más extremos.

Esto puede relacionarse íntimamente con el n° 2 del artículo 5 relativo a derecho a la integridad personal, señala que nadie debe ser sometido a torturas ni tratos denigrantes, inhumanos o crueles, esto acuciosamente puede ser llevado más allá y enmarcar cualquier conducta constitutiva de *mobbing*.

Con todo en el n° 1 del mismo artículo se consagra que toda persona tiene derecho a que se respete la integridad síquica y moral, integridad que claramente se va deteriorada con conductas de acoso que puede tener como consecuencia una afectación a su aspecto más íntimo, al igual como lo mencionamos en el caso del MERCOSUR es este el artículo que se presenta como el trasfondo de todos los demás, es decir, que ante cualquier otra violación de derechos es altamente probable se vea vulnerado este derecho

Este artículo de gran similitud con el 19º1 de nuestra Constitución , es el que finalmente puede sindicarse como el vulnerado por el *mobbing*, que es a nuestro juicio una conducta pluriofensiva pues si bien puede afectar otro derechos, es finalmente en la salud mental del sujeto donde las consecuencias podrán ser más palpables y quizás mas graves .

CAPITULO VI: “ANALISIS JURISPRUDENCIAL EN CHILE”

En nuestro país el mobbing se encuentra aún en pañales en lo que a masificación del concepto a nivel social y tratamiento judicial se refiere, sin embargo, las cifras nos señalan que cada vez son más las personas que se ven afectadas por esta clase de acoso psicológico.

En este apartado se realizará un análisis jurisprudencial, con la finalidad de apreciar el tratamiento que se da en sede judicial tanto por los afectados mismos al momento de armar sus libelos tanto como por las magistraturas a la hora de impartir justicia.

a. Astorga Zamorano con Banco de Chile .Corte de Apelaciones de Santiago .⁵²

Año: 1992

La demanda persigue el pago de indemnizaciones por pérdida de trabajo habitual y falta de percepción del beneficio contractual de seguro de invalidez , además se solicita una indemnización por daño moral ascendiente a la suma de cinco millones de pesos esto ultimo avalado en la ley 16.744 articulo 69 que señal que se podrá perseguir la indemnización correspondiente al empleador POR CUYA CULPA O DOLO SE GENERÒ LA ENFERMEDAD ,cabe señalar que la demanda de daño moral encuentra sustento además en el hecho de que la afectada se había perfeccionado para ejercer una determinada

⁵² Revista de Derecho y Jurisprudencia, N°3, (Septiembre- Diciembre), Seccion 3.

actividad, actividad que por no contar con el debido cuidado de su empleador fue la causante de la enfermedad que termino por invalidarla , esta situación según consta en autos era predecible lo que provoco en la afectada un sentimiento de impotencia y desazón .

En primera instancia esta demanda no tuvo la debida acogida razón por la cual fue la Corte de apelaciones la que declarase que efectivamente se configuraba la causal de procedencia del daño moral.

Cabe señalar que si bien no se trata de una acción directa de acoso si se puede configurar esta ultima pues el Código del trabajo contempla en su artículo 184 el deber de cuidado del empleador para su subordinado , además se desprende tanto de la legislación nacional como de resoluciones emanadas de órganos internacionales , tales como la OIT que el empleador debe velar por un ambiente laboral libre de riesgos tanto para la salud física y síquica de sus empleados , en este caso al parecer no ocurrió , y según la doctrina mas moderna la infracción de estos deberes podrá tratarse de una conducta de hostigamiento.

b. Confecciones Landesa Ltda. Corte de Apelaciones de Santiago.⁵³

Año: 1998

Este se trata de un caso muy particular , en que una dirigente sindical fue despedida , pues como consta en autos agredía moralmente a una compañera de trabajo “gritoniandola” sin motivo , hasta que un día dentro de una acalorada discusión la golpeo en el rostro ocasionándole lesiones leves, razón por la cual el empleador la despidió , lo que manifiesta

⁵³ Gaceta Juridica N° 217 , 1998

una diligencia de éste que a nuestra manera de ver debiera ser imitada por muchos empleadores , que no tienen ningún interés en lo que a deber de cuidado se refiere. Sin embargo el tipo de acoso psicológico horizontal que se manifiesta en este caso debió ser detenido por el empleador con anterioridad a que se provocaran los hechos relatados, el deber del empleador es resguardar a sus trabajadores, es decir que estos desarrollen su actividad en un ambiente que no sea hostil.

La empleada despedida alegó que ella contaba con fuero sindical por lo que su despido no era valido pero la Corte de Apelaciones señaló que el comportamiento de la agresora: *”atentaba contra un bien jurídico básico en las relaciones laborales, cual es la seguridad de los trabajadores que no puede verse afectada hasta el extremo del daño físico por conductas ya sea provengan de los pares como de los empleadores”* esto nos parece fundamental ,pues consagra la integridad física como valor intransable dentro de una relación laboral , es un indicio de lo que se señala como *ciudadanía dentro de la empresa*.

Sin embargo la afectada por la lesión física no realizó demanda alguna, esto puede deberse al desconociendo en la materia, pues claramente ella se vio afectada por acoso moral.

En este caso podemos notar la falta de conocimiento de los trabajadores en cuanto a los derechos que tiene como trabajadores, derechos que han sido consagrados como fundamentales y que por lo tanto presentan un resguardo jurídico a pesar de que la legislación chilena en tema de acoso psicológico laboral nada tenga aún, existen otros medios para evitar que se sigan vulnerando los derechos. Es necesario que se realicen charlas en las empresas, para dar a conocer las posibilidades de denuncia que tiene los

trabajadores frente a tratos vejatorios ya sean de superiores, iguales o inferiores como señalamos anteriormente.⁵⁴

c. Jenny Bascuñan Torres con Distribuidora Merino S.A. Corte de Apelaciones de Concepción.⁵⁵

Año: 2000

La demandada intentó ser despedida por su empleador pues según él la empleada se había ausentado 2 días del trabajo, en consecuencia de que este último sabía que la mujer ya se encontraba con licencia médica desde un mes y medio aproximadamente debido a severos problemas con su embarazo.

El empleador argumentó que la presentación de la licencia fue extemporánea por lo que la rechazó, en primera instancia la autorización judicial requerida para despedir a la trabajadora insólitamente fue aceptada, sin embargo la Corte de Apelaciones de Concepción la revocó y argumentó puntos a lo menos interesantísimos y muy apegados a doctrinas laborales modernas.

Se señaló que la relación laboral que emana de un contrato excede el ámbito patrimonial y abarca relaciones de personas, que viven, piensan y se encuentran investidas de la dignidad que la naturaleza les confiere, la cual los subordina al respeto de la ley moral, por lo anterior resulta inconcebible que prestaciones se obtengan mediante daño o menoscabo a

⁵⁴ Ver Capítulo I, en lo que a los tipos de Mobbing se refiere (horizontal, ascendente, y descendente)

⁵⁵ Revista de Derecho y Jurisprudencia y Gaceta de los Tribunales, Tomo XCVII, año 2000.

personalidad del obligado, debiendo entenderse desde nuestro punto de vista el termino personalidad en un sentido amplio abarcando aspectos fisicos y morales.

Indico además que del contrato de trabajo emanan deberes de lealtad y fidelidad para ambas partes, conformando con ello un marco ético jurídico en el que deben darse curso las prestaciones recíprocas, pues las partes de un contrato de trabajo no son partes que se encuentran realizando un trabajo cualquiera sino, más bien, que se ayudan a proporcionarse recíprocamente un sustento.

Por último se señala que el empleador debe *“abogar por el trabajador, a prestarle protección y asistencia y a suprimir todo aquello que sea apto para causarle algún perjuicio en sus intereses”*.

Por otro lado no fue posible configurar la causal de despido injustificado pues la ausencia de la trabajadora no se trataba de ningún modo de una insistencia injustificada , agregando a todo esto lo anteriormente dicho Corte de Apelaciones revocó la resolución en primera instancia .

A nuestro entender se trata de un caso de mobbing, pues aunque la empleada no estaba físicamente en el lugar de trabajo , era agobiada por la conducta de su empleador quien no tuvo miramiento alguno con el estado de gravidez , es más se aprovechó de esa circunstancias , que el conocía para tramitar el despido de la mujer , lo señalado es una conducta a lo menos desleal , cabe señalar que el no sólo no manifestó interés alguno por la integridad física y psicológica de su trabajadora , sino que no le interesó en lo más mínimo

la *vida del que esta por nacer* vulnerando con su conducta de acoso los derechos constitucionales ya mencionados .

d. Luís Enrique López Vergara con CODELCO división Norte. 2º Juzgado de Letras en lo Civil de Calama.⁵⁶

Año: 2005

Este fallo constituye un precedente histórico en materia judicial de nuestro país pues es el primer fallo que reconoce expresamente el mobbing o acoso psicológico con consecuencia nefastas en la salud de quien lo sufre.

En la demanda se señala Luis López, trabajador de CODELCO a través de una empresa subcontratada para al cual efectuaba mantenimiento y reparación de maquinaria , en el ejercicio de estas labores se encontraba al mando de Gabriel Pacaje quien comenzó a tratarlo en forma soez , primero en privado luego en público o mediante el sistema radial, además comenzó a amenazarlo con perder su trabajo, todo esto comenzó a quebrantar la salud del afectado y a menoscabarse sus relaciones sociales y familiares. López Vergara producto de su desesperación acude a un especialista quien diagnostica que todo sus padecimientos se deben a la situación sufrida en el trabajo.

La dirección de CODELCO no mostró interés cuando se entero de lo sucedido.

⁵⁶Texto extraído de “ Acoso Psicológico Laboral”, Memoria para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales, Tomo II, Anexo N° 19, Pág. 523 Y SS.

El afectado demandó una indemnización por daño moral por la suma de cuatrocientos Millones de pesos, la defensa de CODELCO rechazó la demanda en todas sus partes sin embargo nunca logró desmentir los malos tratos sufridos por López.

La Corte señala que *“el problema médico del demandante tiene su causa real en el hostigamiento sostenido de Gabriel Pacaje quien con su trato grosero, humillante y descalificador y continuas amenazas de índole laboral fue minando subestima y carácter del actor hasta límites insospechados”*

La importancia de este fallo radica en que es el primer pronunciamiento en sede judicial que reconoce el acoso moral propiamente tal, además señala claramente que la potestad de mando y dirección no pueden dar abuso o maltratos psicológicos y que los daños deben ser indemnizados, se contempla en este fallo una visión moderna de la magistratura.

d. Pedro Aros con Jaime Lavados. Tercera Sala de la Corte Suprema. Santiago.

Año 2006.

En un fallo inédito y por unanimidad la Tercera Sala de la Corte Suprema acogió un recurso de protección por “acoso laboral y persecución funcionaria”, en contra Jaime Lavados Montes, ex rector de la Universidad de Chile y actual director de Instituto de Neurocirugía Doctor Asenjo.

En junio de 2004 paramédicos, auxiliares y administrativos protestaron con carteles en mano exigiendo la salida de Lavados por su mala gestión como director del establecimiento.

En señal de apoyo a la movilización el subdirector de ese entonces, Pedro Aros, manifestó su apoyo a la huelga por medio de una declaraciones efectuadas a la Radio Cooperativa. Esto gatilló que se le instruyera un sumario administrativo y la posterior suspensión de sus funciones por tres meses. Además, Aros fue calificado en lista cuatro de eliminación del Instituto de Neurocirugía. Posteriormente el profesional fue redestinado a ejercer funciones en un cargo de menor categoría en el Servicio de Salud Metropolitano Occidente.

La acción legal -que sienta un precedente en materia de justicia laboral- fue presentada por el neurocirujano Pedro Aros Ojeda para contrarrestar las medidas arbitrarias adoptadas por Lavados y el director del Servicio de Salud Metropolitano Occidente, Enrique Ayarza durante la huelga que afectó al centro de salud en 2004.

En el recurso se indica que Aros, en su calidad de subdirector del instituto, fue trasladado por Lavados al Servicio de Salud Occidente tras participar en una huelga. En ese lugar, fue rebajado su estatus laboral y se le obligó a trabajar en un “entorno absolutamente adverso, degradante, y casi propio de una celda”, confirma la resolución del máximo tribunal.

Según los argumentos de Aros, estas condiciones hostiles le han producido trastornos ansiosos y depresivos que le llevaron a internarse en la Clínica Alemana para estabilizar su estado mental. La Corte Suprema coincidió con la resolución dictada anteriormente por la Novena Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago que sostuvo que estas acciones infringen el Reglamento Orgánico del Servicio de Salud, ya que ningún funcionario podrá desempeñar funciones inferiores a las del cargo que desempeña y éstas no podrán ir en menoscabo del trabajador.

De acuerdo con esto, el tribunal de alzada calificó las acciones tomadas por Lavados como arbitrarias e ilegales debido a que constituyen una vulneración de las garantías constitucionales.

El fallo indica que el médico debe ser reincorporado a sus funciones bajo “las condiciones de dignidad y comodidad similares a las que se encontraba el afectado en su anterior puesto de trabajo”. Lavados argumentó en el recurso que estas acciones no constituyen acoso en contra del médico, sino que se inserta dentro del cumplimiento de objetivos necesarios para el buen funcionamiento de un establecimiento público destinado a prestaciones especializadas de salud.

La resolución del máximo tribunal marcó un hito judicial, debido a que por primera vez el Tribunal Supremo ratificó que se cometió acoso laboral. Sin embargo, aún hay pocos trabajadores como el doctor Aros, dispuestos a acudir a los tribunales para pedir justicia

Como se aprecia en la práctica las personas agraviadas lo que demandan es que se les indemnice su sufrimiento a través de lo que se conoce como daño moral, es por eso que parece relevante plantear algunas consideraciones importantes en esta materia a nivel laboral, a saber:

1-El daño moral puede configurarse durante todo el iter del contrato de trabajo, en el cual el trabajador compromete toda su persona en la relación laboral y la subordinación lo somete al empleador pudiendo menoscabar sus intereses no patrimoniales, con todo cabe señalar que también, pero de manera menos frecuente puede verse vulnerado el empleador.

2-Nuestra jurisprudencia generalmente ha sostenido que el daño moral es equivalente al *Pretium dolores, entendiéndose como el sufrimiento dolor o molestia causada por el hecho ilícito.*

Noción criticada por la doctrina .En materia laboral la Corte de Apelaciones de Santiago⁵⁷ ha señalado que en sede laboral el daño moral corresponde a la lesión o agravio de un derecho subjetivo efectuado con culpa o dolo por un apersona pudiendo imputarse tanto personas naturales como jurídicas, continua indicando que el agravio debe probarse para constituir la existencia del daño moral.

En nuestro país quien demanda daño moral se puede valer de todos los medios probatorios para probar ; prueba que una vez rendida y tal como lo señala el artículo 455 del Código de Trabajo será apreciada según la sana critica y debiendo tomar en cuenta además el principio de protección y las asimetrías de poder que favorecen al empleador .

3- El monto de daño no debe probarse y este puede se reparado de manera patrimonial, no patrimonial o haciendo una mixtura de ambos. Cuando se intenta una reparación patrimonial la doctrina y cierta jurisprudencia indican que debe apreciarse criterios tales como:

- Entidad, naturaleza y gravedad del daño.

Sin duda este será uno de los elementos esenciales a la hora de considerar el daño moral,

⁵⁷ Considerando 3^a, en Revista de Derecho y jurisprudencia y Gaceta de los Tribunales, enero- abril de 1990. Tomo LXXXVII, sección tercera, Pág. 168

además cabe considerar que el afectado se volverá susceptible ante eventuales nuevas experiencias, situación que debiese ser apreciada a la hora de indemnizar.

-Interés o Derecho extrapatrimonial afectado.

Se consideran en la generalidad de los casos vulneraciones a derechos tales como: privacidad, honra, libertad de conciencia y por último integridad síquica las cuales pueden ser atentadas por el empleador a raíz del poder privado que emanan del contrato.

-Consecuencia física, psíquica, social o moral que se deriven del daño causado; así como su duración y persistencia en el tiempo.

La importancia de este punto radica en que debe atenderse como factor fundamental a la hora de determinar la cuantía del daño moral la duración de la alteración en el tiempo.

-Circunstancias que rodean el caso concreto.

Estas permiten de alguna medida identificar por decirlo de alguna forma el volumen de la agresión, pues se refiere a los factores exógenos y circunstanciales que rodean la agresión.

-Por último debe atenderse a la capacidad económica del ofendido.

CAPITULO VII: “PROPUESTAS PARA UNA RELACIÓN DENTRO DE LA EMPRESA”

La doctora Dolores Crespo Hervás⁵⁸, del Servicio de Psiquiatría del Hospital Ramón y Cajal de Madrid, explicó que el "mobbing" se considera en algunos países como una "enfermedad profesional" favorecida por un ambiente caracterizado fundamentalmente por la desorganización, desestructuración, limitación de recursos, entre otros aspectos.

Para evitar y prevenir estos riesgos psicosociales todos los expertos coinciden en señalar la importancia de intervenir en la organización del trabajo y de la empresa. En el caso de la desmotivación de los trabajadores habría que mejorar los horarios, las tareas y el ritmo de trabajo para evitar sentirse maltratados, y aumentar su reconocimiento social.

Asimismo, se debería favorecer un diagnóstico precoz del acoso moral que sufren los trabajadores para implantar el tratamiento psiquiátrico adecuado. En este sentido, se recomienda al acosado recurrir a los Servicios de Prevención y Salud Laboral de las empresas, que se "reunirán para resolver el conflicto".

⁵⁸ Uno de cada cuatro médicos sufre desmotivación o algún riesgo psicosocial en el trabajo <http://www.psikis.cl/portal/leer.php?cod=1441>

En cualquier caso, esta capacidad de intervención requiere de "un consenso de todos" y de una importante concienciación, con la finalidad de favorecer un cambio continuo, de forma estructural, en la cultura. Además, uno de los retos que tienen las empresas es "intervenir sobre el acosador", explicó la doctora Crespo.

En este sentido, es necesario destacar la necesidad de reconocer el estrés, el síndrome del "burnout" y el "mobbing" como problemas emergentes y de riesgo que afectan negativamente en la salud laboral, en el desempeño de su trabajo y, por tanto en la calidad asistencial. Insistiendo en que deben ser recogidos por la legislación.

En concreto, el afectado por "mobbing" sufre trastornos de tipo psiquiátrico, padece depresión y ansiedad, y suele cambiar su propia personalidad convirtiéndose en personas más hostiles, inseguras, y un deterioro constante que puede "deteriorar su vida privada". En este sentido, se alerta un porcentaje significativo de estas personas se suicida. "El tratamiento de las secuelas psicológicas es un proceso largo y continuo"

1. ¿Cómo actuar entonces para prevenir y resolver este problema?

En primer lugar se hace necesario informar y sensibilizar a los trabajadores y compañías de modo que se puedan identificar a tiempo los factores premonitorios y evitar por lo tanto que se desarrollen. En el caso de detectarse se debe intervenir tanto desde el punto psicológico como legal.

A nivel psicológico puede ser útil una terapia de rehabilitación, con el fin de reconstruir la autoestima de la persona y ponerla en una posición adecuada para poder responder al problema con eficacia, también es recomendable participar en grupo de auto ayuda donde es posible intercambiar experiencias y testimonios. En cuanto al punto de vista legal algunos países como Suecia cuentan con legislaciones que garantizan que en las compañías existan planes y controles antimobbing, o figuras como el responsable de emergencia con la función de garantizar la protección moral del trabajador.

De manera general el riesgo de aparición de conductas de acoso es menos frecuente en organizaciones donde existen buenos equipos de trabajo, con una comunicación fluída, 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.

Sáez Navarro, menciona entre los factores de riesgo que favorecen el surgimiento de este tipo de conductas los siguientes: ⁵⁹

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

⁵⁹ “Cartilla informativa dirigida a trabajadores, acoso psicológico, moral o mobbing”

http://www.dt.gob.cl/documentacion/1612/articles-89197_recurso_1.doc. Pág. 5

- Un inadecuado liderazgo
- 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 o de penalización de las direcciones de la organización para las conductas de acoso

También existen una serie de condicionantes externos a la organización que pueden favorecer las situaciones de acoso moral en los lugares de trabajo, como por ejemplo:

- El conjunto de valores y normas que predomina en la sociedad y que ejercen una influencia negativa en la cultura de la organización
- La existencia de una fuerte competencia económica de la sociedad actual
- Condicionantes del empleo, tales como flexibilidad, inestabilidad laboral, situaciones de precariedad, que agudizan estas relaciones de abuso.

Para el abordaje de estos temas la empresa requiere contar con políticas de prevención, donde la organización cuente con una gestión adecuada de todos sus riesgos, y donde exista una prevención primaria que pasa por adoptar medidas que mejoren la organización: promoción, selección, comunicación, estilos de mando, estabilidad laboral, horarios de trabajo, etc., el diseño de las tareas: demanda, control, ritmos de trabajo, trabajo compartido y en equipo, etc., y la formación de los trabajadores: entrenamiento y conocimiento de la propia tarea, formación para la mejora de las relaciones, conocimiento de los factores de

riesgo y las medidas preventivas.

La Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo grupos de medida para abordar este problema:

1.- Fijar estándares de conductas deseables

Se requiere conocer y difundir las formas y modos de acoso laboral, esto se logra con entrenamiento poniendo en conocimiento y logrando una discusión dentro de la empresa del tema de acoso moral, partiendo por los mandos superiores y encargados de los trabajadores dentro de la empresa, instituyendo un buen comité paritario que conozca de las políticas de la empresa políticas que deben por tanto configurarse contrarias a las conductas de acoso psicológico laboral. Estas políticas se verán reflejadas en un Código de conducta que sea conocido por todos los integrantes de la empresa, a través de mecanismos de debate que puedan ser comprendidos y por lo tanto asumidos por los trabajadores, que refleje que conductas se consideran inadecuadas y que de manera de configurarse alguna de ellas la organización tomara medidas necesarias para evitar el menoscabo de sus trabajadores (fijación de sanciones, causal de despido, entre otras), Establecer un plan de formación para los trabajadores para abordar de manera adecuada los conflictos que derivan de las interrelaciones personales y laborales.

Estas formaciones se deben orientar hacia los aspectos relacionados con: el fomento del trabajo en equipo, aprender a comunicar, a intercambiar puntos de vista, 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 psicosocial como el estrés, situaciones de violencia en el trabajo, maltrato, acoso moral y sexual, etc.

2.- Fijar procedimientos de manejo de conflictos

Establecer procedimientos claros y explícitos que permitan conocer y prevenir conductas de acoso moral, contar con procedimientos de quejas, contar con un sistema que permita el abordaje de los conflictos lo antes posible, a fin de evitar que estos se cronifiquen o se conviertan en formas de relaciones en el grupo laboral que deriven en conductas de naturaleza abusiva o maltratadora. La empresa puede recurrir a designar un mediador de los conflictos que surgen al interior de la empresa 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 organización.

Es decir solucionar el problema en la Fase 1 del acoso psicológico, cuando se trata del comienzo del conflicto, entendiendo, sin embargo hay que tener mucho cuidado porque existen conflictos derivados de las relaciones sociales y de la monotoneidad del trabajado que pueden provocar ciertos roces pero que en ningún caso significan un germen de mobbing, no se debe abusar del tema. Por lo mismo es necesario un estudio por parte de quienes sean las apersonas encargadas dentro de la empresa, que conozcan como se puede desencadenar un conducta de acoso psicológico laboral para poder eliminar el conflicto en sus inicios evitando que se configure el mobbing.

3.- Diseño de la tarea

El diseño de la tarea y la organización de la empresa son un aspecto básico que se debe mejorar para abordar un trabajo saludable. El diseño de los trabajos puede constituir un importante factor de riesgo para el desarrollo de conductas de acoso moral. El diseño de la tarea debe considerar aquellos aspectos que han sido considerados por la ergonomía y la psicología laboral, en el sentido de prevenir aquellas condiciones de trabajo que atentan contra la salud y la seguridad de los trabajadores, considerando factores tales como las exigencias y demanda del trabajo, las posibilidades de control del trabajo por parte del trabajador y el apoyo social que requiere la persona tanto de la organización como de sus colegas.

Desde el punto de vista legal, el Código del Trabajo señala en su artículo quinto, que “el ejercicio de las facultades que la ley reconoce al empleador tiene como límite el respeto a las garantías constitucionales de los trabajadores, en especial cuando pudieran afectar la intimidad, la vida privada o la honra de éstos”.

Los trabajadores que sufren situaciones de acoso moral pueden concurrir a denunciar esta situación a las oficinas de la Dirección del Trabajo a fin de que éste sea investigado.

Si bien se presentan medidas propuestas por especialistas, estas atienden a nuestro parecer únicamente a cambios en la estructura del lugar del trabajo, es por ello que nos permitiremos señalar medidas aplicables desde diversos ámbitos, que luego de haber estudiado exhaustivamente este desagradable fenómeno, consideramos adecuadas, para disminuirlo o ambiciosamente hablando terminar con él.

2. Medidas propuestas por las autoras para atenuar el fenómeno en estudio:

a.- A nivel del lugar de trabajo:

- Realizar controles psicológicos más profundos al momento de contratar o ascender a un individuo, pues como ya es sabido el acosador presenta rasgos de personalidad relativamente característicos que permitirían evitar que se produzca el mobbing. Leyzman señala que los rasgos más habituales son la mediocridad, envidia, narcisismo, necesidad de control, inseguridad, oportunismo, falta de transparencia..., algunas descripciones sitúan estos rasgos en el ámbito de la sicopatología (rasgos narcisistas, paranoides y psicopáticos principalmente).
- Implementar en los lugares de trabajo permanentemente un psicólogo(a) o un equipo de estos profesionales según sea la extensión del personal con el objetivo de atender a los trabajadores con la finalidad de detectar la presencia de mobbing y por consiguiente evitar además que siga avanzando en sus fases, además se sugiere que ese mismo profesional observe y evalúe constantemente las relaciones interpersonales con el fin de situarse en el ambiente de trabajo, condiciones y factores de riesgo comprendiendo por tanto el porque de una situación de acoso y precaver conflictos eventuales, además de las formas de solución en el caso de concretarse a pesar de que la empresa tome las medidas necesarias para que esto no afecte el desarrollo y ambiente de sus trabajadores.

Es importante poner hincapié en la forma de solucionar el problema ya que como hemos visto durante toda el trabajo el daño provocado al trabajador acosado puede ser de tal magnitud que la solución no sea otra que la separación del mismo del ambiente laboral, se

apela al criterio del psicólogo para saber evaluar esta situación y ponerla en conocimiento del empleador.

- Entregar a los trabajadores información EFICIENTE Y OPORTUNA acerca del acoso laboral, para que ellos estén alertas y no sea demasiado tarde o se realicen diagnósticos errados acerca de la salud síquica del afectado, señalaremos un ejemplar caso donde se refleja la realidad de la falta de información sobre el tema; Don Ismael desde hace un par de meses se siente mal en su lugar de trabajo; a pesar de ser la persona con más experiencia en la oficina, nadie le pregunta, nadie le habla, nadie se le acerca, almuerza solo. Además, en reiteradas oportunidades ha escuchado frases como "tú no tienes para qué ir a la reunión de trabajo" o "siempre estás hablando de cosas que no conducen a nada", dirigidas a él.

Don Ismael no lo sabe, pero está siendo víctima de acoso laboral o mobbing (algunos psicólogos le llaman "psicoterror").

Pueden evitar el acoso laboral medidas como la fijación de normas morales en la empresa y la redacción de un Código de Conducta; la elaboración de un Protocolo Antimobbing que garantice la confidencialidad; la potenciación de un clima social adecuado, fomentando el trabajo en equipo y el trato respetuoso, y la formación de trabajadores, directivos y mandos en habilidades sociales y en técnicas de resolución de conflictos. Además, la existencia en la empresa de un buen Departamento de Recursos Humanos, preocupado de los trabajadores en su calidad de "personas" y no como factores más de la producción.

- Implementar políticas de promoción que respondan a criterios objetivos de ;
evaluación de desempeño, las metas de carrera profesional, descripción de cargos o
de contenidos del trabajo para acceder a puestos mejores puesto que en general
priman prácticas informales que enrarecen los ambientes de trabajo. Esto Tiene un
triple efecto a saber, estrés producto de la incertidumbre, genera rivalidades entre
los compañeros de trabajo y en ultimo caso un trabajador acosado guardara silencio
para poder seguir con su carrera profesional.

b. A nivel de Gobierno:

- Implementar la obligatoriedad del apoyo psicológico, expuesto anteriormente, en los
lugares de trabajo para los fines ya señalados multando a los empleadores que infrinjan
esta normativa esto debido a una infracción al deber de protección para con su
empleado , deber consignado en norman tanto nacionales como internacionales .

Cabe apuntar que si bien pudiese pensarse que esto aumentaría los gastos de la empresa significativamente, consideramos que estos serian menores en relación a las bajas de productividad y por ende de rendimiento. Lo que se traducen en pérdidas de ganancia de un empleador, que tiene trabajadores afectados por el mobbing en su unidad de trabajo, conclusión que hace plenamente viable esta alternativa. Un estudio de casos realizado por la facultad de medicina de la Universidad de Chile, tomó una muestra de 15 empresas, que representaban a 8.245 trabajadores, concluye que el 73% de ellas reconocía haber detectado casos de estrés laboral. Sólo en el 27% se habían desarrollado programas preventivos, aun cuando el 80% consideraba que los programas contribuirían a mejorar la productividad. También el 80% consideró que estaría dispuesto a invertir en prevención, pero sólo el 47%, lo haría interrumpiendo 30 a 60 minutos diarios la jornada para destinarlo a esos efectos. En

suma, aunque estos datos no son estadísticamente representativos muestran una realidad, que tendría que ser materia de preocupación empresarial con miras a minimizar los riesgos para la salud y para la propia eficiencia de la empresa.

Según palabras de Tita Aranguiz⁶⁰ quien cree o que “ si se investigaran en las empresas el número de licencias que se presentan por estrés laboral o depresión, detrás de muchas de ellas se encontraría como detonante el mobbing”,

- Sancionar con multas a personas que incurran en conductas de acoso en cualquiera de las maneras entendiéndose por esta ascendente, descendente u horizontal.

⁶⁰ Tita Aránguiz Zúñiga, profesora de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile y directora Zonal de la Corporación de Asistencia Judicial

CAPITULO VIII “CONCLUSIONES”

A lo largo del desarrollo de la presente memoria ,nos dimos cuenta de cuán arraigados se encuentra la figura del acoso moral , mobbing o bullying en nuestro país ,pues durante la investigación pudimos conocer casos reales en donde personas sin motivos aparentes eran disminuidas a su mínima expresión .Cabe hacerse la siguiente pregunta ¿Quién falla, el empleador, el trabajador, el Estado? ,nuestra respuesta es: los 3 pues en una relación de trabajo estas tres figuras se encuentran íntimamente relacionados con el objetivo de ser piezas integrantes del engranaje comercial .

Además pudimos comprobar nuestra hipótesis ,la cual consistía en que cualquiera fuera el Derecho extrapatrimonial vulnerado, siempre el resultado iba a ser el mismo, una repercusión a nivel espiritual – psicológico del individuo agredido, esta comprobación se logró a través de la investigación ,pero a decir verdad sólo con una mirada lanzada desde el sentido común e imbuida de pizcas de piedad nos llevaría a la misma conclusión si realizásemos el siguiente ejercicio , si nos realizáramos la siguiente pregunta :¿Si a mi me hacen la vida imposible ,me opacan ,degradan y humillan , obstaculizándome la labor de sustentarme y sustentar a mi familia en forma digna , como me sentiría?Creemos que todos llegaríamos a respuestas similares.

Sin embargo no todo esta tan mal pues en un fallo del año 2005 se reconoció por primera

vez derechamente el mobbing, esto a pesar de la nebulosa que a nivel doctrinal cubría y aún cubre al fenómeno a nivel de conocimiento moral, lo que resulta a todas luces muy esperanzador.

Estamos convencidas de que todos los trabajadores merecen desarrollarse en un ambiente de respeto y dignidad (“El trabajo dignifica” reza el refrán popular), cualquiera sea su condición.

Se estima que un 70% de los trabajadores de nuestro país se ha sentido humillado y maltratado ...no es acaso un problema país , se requiere que la instituciones se hagan presente , ya que a veces tener un trabajo puede ser peor que no tenerlo.

Tenemos proyectos de ley, tenemos instituciones fiscalizadoras , tenemos una magistratura idónea , abierta a los cambios , tratando de entender que no todos los juicio laborales se resumen a años de servicio , pesos más , pesos menos y tenemos por último y por sobretodo trabajadores afectados para quienes el día a día es un tormento que comienza como algo personal y termina por, destruir relaciones sociales y familiares ...que queda entonces , decir NO AL MOBBING , poniéndonos a la altura de otros países de Latinoamérica y por que no de países Europeos , países que cierran las puerta a este fenómeno considerado por algunos especialistas como la plaga del siglo xxi.

Es necesaria más educación , enterar a la personas de que existe esta figura y de que cuentan con medios par protegerse , la comunidad debe saber de que se trata y deben comprender de que no es aceptable que sus derechos se vean vulnerados por que si .

Sin embargo hay que ser realistas pues el peor enemigo de los trabajadores a la hora de defender sus derechos es el ESTADO DE NECESIDAD , sin embargo tenemos esperanza de que esto puede cambiar y las personas podrán como señala nuestra carta fundamental realizarse material y por sobretodo espiritualmente

Esperamos que el legislador considere con celeridad el proyecto presentado, puesto que las cifras son alarmantes afectándose a la sociedad entera, la dignidad del trabajador y la protección de esta debe ser entregada en un primer lugar por el Estado, ente máximo en quien pueden confiar las personas para la solución de los problemas, sin embargo y como hemos señalado el tema se encuentra aun pendiente.¿ que es lo que hace que los legisladores, personas que representan a la ciudadanía no tomen el problema y lleguen a una solución? ¿Cuanto tiempo debemos esperar hasta que las instituciones den señales para los trabajadores quienes son los que en última instancia mueven a un país? Esperamos que este tema sea mas bullado y comentado que la gente conozca de que se trata, y como se lleva a cabo el acoso, para además enterar a las personas de cuales son sus derechos y como deben hacerlos valer para así poner un cortapiso a las conductas contrarias a la dignidad del ser humano.

BIBLIOGRAFÍA

1) LIBROS :

- 1 Abarca Correa, Fernando Gustavo, “Los Derechos Fundamentales del Trabajador en la Empresa”, Pág. 2 y 3.
- 2 Bilbao Ubillos, Juan Maria. “La eficacia de los derechos fundamentales frente a particulares: análisis de la jurisprudencia del Tribunal Constitucional”. Madrid: Boletín Oficial del Estado, 1997.
- 3 Gamonal, Sergio "Introducción al Derecho del Trabajo". Jurídica ConoSur, Santiago de Chile, 1998.
- 4 González de Rivera, José Luis. “El trastorno de Mediocridad Inoperante Activa”. Psiquis, 18. Pag 229-231. 1997
- 5 Gonzalez de Rivera, Jose Luis. “El maltrato psicologico: como defenderse del mobbing y otras formas de acoso, Espasa Practico, Madrid. 2002.
- 6 Lizama Portales, Luís. Ugarte José Luís “Interpretación y derechos fundamentales en la empresa”. Ediciones CONOSUR 1998
- 7 Maslach. C, Jackson. Maslach burn-out inventory, Manual Research Edition, University of California, Palo Alto C.A.
- 8 Montt Balmaceda, Manuel. “ Principios de Derecho Internacional del Trabajo la OIT” , Santiago de Chile , Editorial Jurídica de Chile, 1998
- 9 Muñoz Astudillo, Manuel. Mobbing en Chile, Concepto, Tratamiento Legal y Juicio. Concepción, ICARO, 2006
- 10 Pines. A.M. - Aronson. E, Carrer Burn- out: causes and cures, Free Press, New Cork. 1998.
- 11 Soto Kloss, Eduardo. “El recurso de protección. Orígenes, Doctrina y Jurisprudencia”, Editorial Jurídica de Chile, Santiago, 1982. pag. 14
- 12 Ugarte, José Luís. “.El nuevo Derecho del trabajo”. Editorial Universitaria. 2004

2).- TESIS

- 1 José Luís Ugarte Cataldo “La Igualdad Jurídica y la Discriminación Laboral,

revisión de algunas situaciones problemáticas”. Profesor guía Jorge Drago Morales., Santiago 1997.

- 2 Cesar Torres Mesias y Oscar Otazo Carrasco “Acoso psicológico laboral” Memoria para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad de Chile 2005. Tomos I y II.
- 3 Jefferson Cerda, Marcela Andrea. “El acoso psicológico en el trabajo. Su Trato y Reconocimiento por el Derecho Chileno,” Memoria para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad Católica de Temuco, 2004.

3).- NORMATIVA:

- 1 Constitución Política de la Republica de Chile, 1980.
- 2 Código del Trabajo, 1994
- 3 Código Civil
- 4 Ley 16.744 “Sobre Accidentes y Enfermedades Profesionales.”
- 5 Ley 20.087 “Sustituye el Procedimiento Laboral contemplado en el Libro V del Código del Trabajo”

4).- PAGINAS WEB:

- 1 “Cartilla Informativa dirigida a los trabajadores, Acoso Psicológico, Moral o Mobbing” <http://www.dt.gob.cl/documentacion/1612/article-89197.html>, [online]. revisada 06/05/06.
- 2 “Fases del Mobbing o el camino hacia la desesperación”, www.mobbingopinion.bpwe.net, [online]. revisada 10/04/06
- 3 “Unión Sindical de Madrid de Comisiones Obreras” www.usmr.ccoo.es, [online]. revisada 10/04/06
- 4 http://www.asimet.cl/sicoterror_laboral.htm - arriba#arriba
- 5 Mociones Diputado Ximena Vidal Lázaro, <http://sil.congreso.cl/pags/index.html> [online]. revisada 10/04/06
- 6 Uno de cada cuatro médicos sufre desmotivación o algún riesgo psicosocial en el trabajo. <http://www.psisikis.cl/portal/leer.php?cod=1441>. [online]. revisada 15/06/06
- 7 Espinids Malva. Calidad de vida en el trabajo: Reflexiones en torno a la inseguridad y malestar social. Temas Laborales N° 18, en http://www.dt.gob.cl/documentación/1612/articles-61006_temalab_18.pdf. [online]. revisada 10/04/06
- 8 Cuidado con la depresión laboral “ <http://www.mujereschile.cl/conocedoras/articulos.php?articulo=1566&area=salud>. [online]. revisada 10/04/06
- 9 Trastornos Depresivos. http://www.csm.cl/html/noticia_muestra.asp?new='Trastornos%20Depresivos%20'. [online]. revisada 11/04/06
- 10 “Trabajo Decente En Chile: Un Desafío pendiente”. Agenda Laboral, Noviembre 2005 http://www.mintrab.gob.cl/centro_doc/agenda/AG_N26.pdf. [online].

revisada 12/04/06

- 11 Capítulo Dieciocho. Trabajo. Artículo 18.1: Declaración de compromiso compartido.
http://www.manualtlc.cl/EEUU/CONTROLS/NEOCHANNELS/Neo_CH1071/PDF/18%20Laboral.pdf. [online]. revisada 17/06/06
- 12 Convenio 97 Convenio sobre los trabajadores migrantes (revisado), 1949 OIT
http://www.cimal.cl/publicaciones/doc_internacionales/migracion_internacional/oit_c97_convenio_sobre_trabajadores_migrantes.pdf. [online]. revisada 20/07/06
- 13 Convenio 111, Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958.
<http://www.ilo.org/ilolex/spanish/convdisp2.htm>. [online]. revisada 20/07/06
- 14 Convenio 155 Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981
<http://www.ilo.org/ilolex/spanish/convdisp2.htm>. [online]. revisada 20/07/06
- 15 R164 Recomendación sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981
<http://www.ilo.org/ilolex/spanish/recdisp2.htm>. [online]. revisada 20/07/06
- 16 Convenio 161 Convenio sobre los servicios de salud en el trabajo, 1985.
<http://www.ilo.org/ilolex/spanish/convdisp2.htm>. [online]. revisada 10/08/06
- 17 El texto de dicho repertorio puede encontrarse en:
<http://www.ilo.org/public/spanish/dialogue/sector/techmeet/mevsws03/mevsws-cp.pdf>. [online]. revisada 10/08/06
- 18 El texto de dicho informe se puede encontrar en
http://www.stps.gob.mx/04_sub_prevision/03_dgsht/report04_spa.pdf. [online]. revisada 10/08/06
- 19 Pacto de San José de Costa Rica.
<http://www.defensoriapenal.cl/archivos/1062392479.pdf>. [online]. revisada 10/08/06
- 20 Uno de cada cuatro médicos sufre desmotivación o algún riesgo psicosocial en el trabajo
<http://www.psisikis.cl/portal/leer.php?cod=1441>. [online]. revisada 09/09/06
- 21 Un tipo de depresión en los adolescentes o adulto joven Trastorno bipolar
<http://www.pediatraldia.cl/marzo172005/trast-bipolar.htm>. [online]. revisada 09/09/06
- 22 Riquelme Alfonso “Mobbing, un tipo de violencia en el lugar de Trabajo”.
Revista electrónica. Ciencias Sociales online julio 2006, Vol. III, N° 2. Pág. 40.
Universidad de Viña del Mar, Chile.
http://www.uvm.cl/csonline/2006_2/pdf/riquelme.pdf#search=%22mobbing%20peligroso%20acoso%20laboral%22. [online]. revisada 09/09/06.

5).- REVISTAS

- 1 Bulnes, Luz. “ El derecho a la protección de la salud en la Constitución de 1980”. Gaceta Jurídica N° 295, Pág. 12-29. Santiago 2005
- 2 Domínguez Águila, Ramón . “Caso Céspedes contra Banco del Estado”. *Rev. derecho (Pontificia Universidad Católica de Chile)*, dic. 1997, vol.25 N° 2, Sección

Jurisprudencia, Corte de Apelaciones de Concepción

- 3 Garcia Herrera, Miguel Angel; Maestro Buelga, Gonzalo. “Constitución y acoso moral” en revista de relaciones laborales Lan Harremanak, N° 7. Pag. 83
- 4 Gonzalez Garcia, Kepa. “Accion sindical y preventiva contra los riesgos psicosociales del Mobbing”. En revista de relaciones laborales Lan Harremanak, N° 7. Pag. 183 a 194.
- 5 Palavecino Cáceres, Claudio. “La Protección Contra el Acoso Psíquico Laboral en el Ordenamiento Jurídico Chileno”. *Rev. derecho (Valdivia)*, dic. 2004, vol.17, p.63-89.
- 6 Redondo, Rafael. “Mobbing su contexto organizativo – ideológico”. en revista de relaciones laborales Lan Harremanak, N° 7. Pag. 272
- 7 Revista de Derecho y Jurisprudencia, N°3, (Septiembre- Diciembre), Seccion 3.
- 8 Gaceta Juridica N° 217 , 1998
- 9 Revista de Derecho y Jurisprudencia y Gaceta de los Tribunales, Tomo XCVII, año 2000.
- 10 Revista de Derecho y jurisprudencia y Gaceta de los Tribunales, enero- abril de 1990. Tomo LXXXVII, sección tercera, Pág. 168

6) OTROS DOCUMENTOS

1. Abarca, Nureya y Carmen G. Hidalgo, “Comunicación Interpersonal”. Apuntes de comunicación en la empresa.
2. Muñoz, Adriana y Vidal, Ximena. “Moción: Modifica el Código del Trabajo sancionando las prácticas de Psicoterror Laboral.”