

Situación actual del mobbing en Chile: Regulación legal y jurisprudencial

ANDREA FRAGA YOLI

Abogada

Ex jefa departamento de Estudios Dirección del Trabajo

Luego de varios años de discusión parlamentaria, el año 2012 el acoso laboral fue regulado expresamente en el Código del Trabajo. Dicho reconocimiento es el que motivó la elaboración de esta publicación destinada, por una parte, a entregar algunos antecedentes básicos sobre esta figura que faciliten su distinción y, por otra, a exponer esquemáticamente los principales aspectos legales del tema y algunas de las conclusiones de los últimos fallos dictados por los tribunales en Chile.

Breve introducción a la problemática del *mobbing*

Desde hace ya varios años, lamentablemente, la violencia es un concepto instalado en la sociedad. Las personas suelen verse expuestas a distintos niveles de agresividad observables en todos los ámbitos de la vida cotidiana, donde algunos son tan sutiles que prácticamente son considerados como comunes y parte de la vida “moderna”, mientras que otros adquieren intensidades que afectan considerablemente el bienestar físico y mental de quienes la padecen.

Uno de los espacios donde suele darse este tipo de situaciones es en el lugar de trabajo, donde si bien desde siempre han existido situaciones de abuso de poder –en parte generadas por la asimetría propia de toda relación laboral– el hecho que exista un concepto de violencia laboral permite reivindicar el derecho de todo trabajador a que sea respetado como individuo y sean resguardados sus derechos fundamentales.

La noción de violencia laboral es bastante amplia, ya que integra todo tipo de conductas capaces de intimidar o violentar a otra persona, siendo los límites de su conceptualización especialmente complejos atendidos los diversos aspectos que la configuran.

Existen varias definiciones al efecto, pudiendo destacarse, por ser una de las más citadas en la literatura especializada, aquella elaborada el 2001 por el Comité Asesor en Seguridad, Higiene y Protección de la Salud de la Comisión Euro-

pea, según el cual: “la violencia puede ser definida como una forma de conducta negativa o acción en las relaciones entre dos o más personas, caracterizada por la agresividad, generalmente de naturaleza repetitiva, muchas veces inesperada, que tiene efectos dañinos sobre la seguridad, salud y bienestar del empleado en el lugar de trabajo”¹. Esta definición deja en evidencia que no necesariamente la violencia laboral es de carácter físico –y por tanto relativamente más fácil de probar por ser más visible–, sino que existe también aquella de tipo psicológico, la cual muchas veces es incluso desconocida o negada su existencia por quien la sufre.

En 1998, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) realizó uno de los estudios sobre violencia laboral más completos desarrollados hasta la fecha, según el cual esta derivaría de una combinación de factores, relativas a las personas, el medio ambiente y las condiciones de trabajo, así como a las formas de interacción entre los propios trabajadores, entre los clientes y los trabajadores y entre éstos y los empleadores².

Por otra parte, la violencia en el trabajo puede manifestarse de múltiples formas, ya sea en el tipo de lenguaje que emplea el victimario –verbal como corporal–, en agresiones físicas, acoso sexual, discriminación de algún tipo, entre otras. Es aquí desde donde emerge la figura acoso laboral o *mobbing*, existiendo una relación de género a especie entre ambas.

En términos muy generales, es posible definir el acoso laboral como un tipo de conducta abusiva, sistemática y premeditada, ejercida sobre un trabajador, lesionando su dignidad y su integridad psíquica y física. Dentro de las posibles razones que facilitarían su aparición en los lugares de trabajo, hay quienes consideran que ciertas situaciones de vulnerabilidad o menor protección de los trabajadores –tales como la precarización del empleo y la externalización de los servicios, sin que exista una adecuada regulación legal– favorecerían el surgimiento de situaciones de esta naturaleza³. Por otra parte, existe cierto consenso en que un factor relevante que también podría influir es la cultura organizacional de la empresa y la necesidad de adecuar las estructuras empresariales a las demandas del mercado⁴.

¹ Avendaño Cecilia, *Violencia en el Trabajo*. Persona y Sociedad, VOL XVIII N° 1, Universidad Alberto Hurtado, Santiago de Chile, 2004.

² Duncan Chappell y Vittorio Di Martino. *Violence at Work*, Oficina internacional del Trabajo, Ginebra, 1998.

³ La investigadora española Cruz Blanco López argumenta en tal sentido que: “el acoso laboral es la expresión de la sociedad global donde la carrera por la obtención rápida de la ganancia, lleva a la empresa a prescindir de los trabajadores que no considera útiles adoptando fórmulas crueles de alternativa al despido”. Blanco, Cruz. *Acoso moral y sufrimiento*. Eichmann en la Globalización. Ediciones Clásicas / Ediciones de Oro, España, 2003.

⁴ Christophe Dejourn, psicopatólogo del trabajo francés, argumenta que no es de extrañar que en empresas orientadas principalmente a la consecución de logros y altos niveles de competitividad, el clima usualmente se enriquezca y estas sean más permisivas con el comportamiento de sus miembros.

Aspectos generales del *mobbing*

Origen y concepto

En lo concerniente a su denominación, *mobbing* en inglés proviene del verbo "to mob", que significa asediar o atacar en masa a alguien. Los estudiosos del tema destacan el hecho de que este término con mayúscula –"Mob"– significa también mafia, lo que indicaría una forma de violencia extrema, de un método de "trabajo" –en el caso de las mafias– cuya finalidad es principalmente lucrativa. En castellano hay diversas denominaciones a esta figura: acoso grupal, acoso psíquico, asedio moral, terror psicológico, violencia psicológica, violencia laboral y acoso, maltrato u hostigamiento psicológico.

El psicólogo alemán Heinz Leymann –uno de los primeros en estudiar el fenómeno– construyó el término "*psicoterror laboral*", refiriéndose a los sentimientos de las víctimas de abusos en el trabajo, siendo también quien introdujo el término acoso laboral, que es ampliamente difundido.

Hay países en que también se habla de *bullying* (o *harassment e ijme*, expresión de origen japonés)⁵ y *bossing* (acoso moral descendente). El primero está asociado a la actitud abusiva que una persona ejerce en contra de otras más débiles y, generalmente, se lo reserva para hacer referencia a humillaciones entre los niños y estudiantes. Algunos señalan que la diferencia entre ambas figuras radica en que en el *bullying* existiría un ataque de carácter individual mientras que en el *mobbing* también quedarían incluidas agresiones de carácter grupal. Sin embargo, ha existido cierta tendencia a asimilar los conceptos.

También existe la denominación *Whistleblowers*, para identificar a aquellas personas que, dentro de una organización, ponen de manifiesto alguna irregularidad, con lo cual se hacen destinatarios de represalias por parte de los demás miembros.

En lo relativo al origen de esta figura, los primeros atisbos del acoso laboral no provienen del campo de las ciencias sociales ni del Derecho, como podría pensarse, sino que proceden de la etología⁶. Fue Konrad Lorenz –en la década del 30 del siglo XX– quien, investigando la violencia animal, detectó la reacción del clan frente a la inclusión de un animal que no pertenecía a él o que,

Citado por Avendaño Cecilia en su artículo *Violencia en el lugar de trabajo*, Universidad Alberto Hurtado, 2004, páginas 77-98.

⁵ La denominación *ijime* (acoso o intimidación) también hace alusión a las humillaciones que sufre una persona, a partir de un grupo, especialmente entre los niños; aun cuando también se aplica en las empresas. Tienen la finalidad de integrar a los nuevos individuos al grupo e imponerles reglas.

⁶ Estudio científico del carácter y modos de comportamiento del hombre, así como también la parte de la biología que estudia el comportamiento de los animales.

habiendo pertenecido, había sido sacado por un tiempo y vuelto a incorporar. Advirtió cómo el grupo lo ataca con manifiesta agresividad⁷.

Recién en los años 90, el alemán Leymann introdujo el concepto en el campo de las ciencias sociales cuando analizó los distintos comportamientos hostiles que se presentan en las organizaciones y, específicamente, desde la empresa hacia sus trabajadores. Dichas conductas –tipifica más de cuarenta y cinco– son caracterizadas por ser sistemáticas –al menos una vez por semana– y con una cierta duración en el tiempo, al menos seis meses.

El acoso laboral puede ser conceptualizado desde distintos puntos de vista, ya que tiene múltiples aristas, conservando como eje central *“el comportamiento hostil entre compañeros de una misma jerarquía o entre funcionarios de jerarquías diversas en torno a prácticas que dicen relación con un acoso y ataque sistemáticos durante cierto lapso de tiempo, de modo directo o indirecto, por una o más personas con el objeto de aislar al trabajador”*⁸.

Tal como señala Leymann, son conductas que, muchas veces, podrían incluso pasar inadvertidas; una amplia gama de actitudes que, incluso, podrían considerarse normales; pero que al repetirse por períodos de tiempo prolongados *“pueden devenir en un arma peligrosa”*⁹. Lo define así:

*“Psicoterror o Mobbing en la vida laboral conlleva una comunicación hostil y desprovista de ética que es administrada de forma sistemática por uno o unos pocos individuos, principalmente contra un único individuo, quien, a consecuencia de ello, es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de hostigamientos frecuentes y persistentes (definición estadística: al menos una vez por semana) y a lo largo de un prolongado período (definición estadística: al menos durante seis meses). Como consecuencia de la alta frecuencia y larga duración de estas conductas hostiles, tal maltrato se traduce en un enorme suplicio psicológico, psicosomático y social”*¹⁰. Para este autor, el objetivo del acoso laboral es aislar a la víctima y destruir su reputación, alterar el ejercicio de sus actividades laborales y conseguir, finalmente, que abandone el lugar de trabajo. Destacó también, como una de sus características, la persistencia de las conductas abusivas en el tiempo.

Otro de los conceptos más mencionados por los estudiosos del tema es el de la psicoanalista francesa Marie France Hirigoyen, quien lo define señalando que

⁷ Gamonal, Sergio, y Prado, Pamela, *El mobbing o acoso laboral*, Editorial LexisNexis, Santiago de Chile, 2006, página 8.

⁸ Biblioteca del Congreso Nacional, Historia de la Ley N° 20.607. Pág. 5, disponible en la página web: www.bcn.cl.

⁹ Gamonal, página. 11.

¹⁰ Citado por Romanik, Katy, *El mobbing y su tratamiento en la legislación laboral. Informe de actualidad laboral número 2*, Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo. Santiago de Chile, 2011, páginas 6 y 7.

“por acoso debe entenderse cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o integridad física o síquica del individuo, o que puedan poner en peligro su empleo o degradar el clima de trabajo”. Agrega que se trata de “una violencia en pequeñas dosis, que no se advierte, pero que sin embargo es muy destructiva”¹¹.

En Chile, por su parte, la reciente Ley N° 20.607, publicada en agosto de 2012, lo definió como *“toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo”*.

Comportamientos más frecuentes

Los diversos estudios realizados sobre la materia han permitido distinguir ciertos comportamientos “típicos” que pueden catalogarse como constitutivos de acoso laboral. Lo que sigue es una lista, a modo meramente ejemplar, por cuanto hay que destacar el hecho que el *mobbing* es una figura eminentemente casuística, por tanto, para determinar su ocurrencia, cada situación debe ser analizada dentro de un contexto específico:

Atentados en las condiciones de trabajo: ejemplos de esto podrían ser las acciones que involucran el cambio de las funciones del trabajador/a por otras que requieren menos competencias; el retiro de trabajos que la persona hacía en forma habitual; criticar frecuentemente las labores realizadas sin justificación alguna; negar las herramientas o la información necesaria para realizar sus tareas a fin de limitar el trabajo que realiza, entre otras.

Atentados a la dignidad personal: acosar al trabajador por medio de la ridiculización de sus características físicas, étnicas, religiosas, familiares, entre otras; o también generando rumores a su respecto.

Aislamiento: tiene como práctica no dirigirle la palabra a la víctima, no mantener reuniones de trabajo con el afectado, ignorar su presencia, o destinarlo a oficinas aisladas del resto del equipo.

Actos de violencia verbal o psicológica: puede ser el uso de la violencia menor en contra de un trabajador, insultos, gritos, entre otras acciones¹².

¹¹ Gamonal y Prado, pág. 12.

¹² Romanik, K., *El mobbing y su tratamiento en la legislación laboral. Informe de actualidad laboral N° 2*, Departamento de Estudios de la Dirección del Trabajo, 2011.

Tipos de acoso laboral

Es importante señalar que el acoso laboral puede afectar a cualquier persona dentro de la organización, de cualquier nivel jerárquico y sin distinción de sexo. Considerando quien ejerce la acción de hostigamiento, la clasificación tradicional es aquella que identifica el *mobbing* de tipo vertical –ya sea descendente o ascendente– y el horizontal:

Acoso laboral descendente: también denominado *bossing*, es considerada la modalidad más habitual y tiene lugar cuando el acosador ocupa en la empresa una mejor posición jerárquica que la víctima, ya sea porque es el empleador o bien porque ocupa un cargo de jefatura respecto de la primera. El supuesto fundamental aquí es el abuso de poder. Las razones del acosador para incurrir en esta conducta pueden ser múltiples, tales como que busque desvincular a la víctima o bien que corresponda a una forma de organización de la empresa para presionar a los individuos a maximizar la producción, entre otras posibilidades.

Acoso laboral ascendente: es aquel que se produce entre uno o más sujetos y otro que se encuentra en una situación jerárquica superior. Sin duda es la posibilidad menos común, pero es posible en situaciones de cambio en las organizaciones, como por ejemplo, cuando se incorpora como jefatura una persona externa a la empresa que establece un sistema de gestión más exigente o que utiliza métodos no aceptados por sus subordinados, o bien, el caso en que el acosado haya sido anteriormente compañero de trabajo de los ahora acosadores y luego fue ascendido, generándose situaciones de celos o envidias.

Acoso laboral horizontal: es aquel que se desarrolla entre iguales, es decir, entre compañeros de trabajo. Puede provenir tanto de un trabajador como de un grupo de estos en contra de la víctima, modalidad en la cual el grupo pasa a tener una identidad propia. Las motivaciones aquí también pueden ser de variada índole, como por ejemplo, que la víctima sea considerada distinta al grupo por su inclinación sexual o por su apariencia física. En caso de ser el acosador un sujeto individual, podría deberse entre múltiples razones a que se siente amenazado por la víctima para ascender en la empresa por estar en mejor posición, etc.

El especialista en Derecho Laboral chileno Sergio Gamonal reconoce la existencia de otro tipo de acoso al que denomina "*acoso mixto o complejo*", que es aquel en que uno o más sujetos se encuentran en la misma escala jerárquica que la víctima –es decir, comienza como acoso horizontal– pero luego que la jefatura o empleadores toman conocimiento de la situación no adoptan ninguna medida de protección, como podría ser, por ejemplo, trasladar al afectado/a a otro lugar de trabajo¹³. Esta posibilidad encuentra sustento en la legislación laboral

¹³ Gamonal Sergio, y Prado Pamela, "El *mobbing* o acoso laboral", Editorial LexisNexis, 2006, página 24.

por cuanto el Código del Trabajo en su artículo 184 establece el deber general de protección del empleador frente a sus trabajadores.

Otra categorización es aquella que distingue el acoso institucional o estructural y el estratégico. El primero se refiere a aquellos casos de organizaciones categorizadas como “tóxicas”, por cuanto su estructura y políticas facilitan la existencia de situaciones de esta naturaleza, al estar enfocadas principalmente a la obtención de utilidades con la menor cantidad de trabajadores, incurriendo en malas condiciones de trabajo y sobrecarga laboral si los trabajadores quieren permanecer en estas¹⁴. Hay quienes critican esta clasificación por cuanto quedaría diluida la responsabilidad en la empresa como institución en circunstancias que la responsabilidad del acoso es de carácter individual.

Por su parte, el acoso estratégico corresponde a aquel en que el acoso es empleado como una herramienta para desvincular a un trabajador que la organización ya no quiere mantener, generando un ambiente hostil que lo lleve finalmente a renunciar, es decir, se trata de una decisión que se ha tomado cupularmente respecto de un trabajador que, por lo general, no presenta ningún tipo de conducta indebida, ni incumplimiento alguno de sus obligaciones laborales, pero que representa algún grado de molestia para el empleador.

Es observada esta situación en casos de trabajadores que llevan muchos años en la empresa y que tienen, generalmente, remuneraciones altas. Al llevarlos a renunciar por esta vía, no existe obligación de pagar las indemnizaciones correspondientes¹⁵.

Diferenciación respecto de otras situaciones

Los límites del acoso laboral pueden ser difíciles de delimitar y confundirse con otras figuras que también podrían darse al interior de la organización o empresa al compartir algunas de sus características. En este sentido, hay que tener presente que, si bien es posible tratar de diferenciarlo, en los hechos, podría ocurrir que situaciones similares se presenten en forma conjunta al acoso laboral, complicando así la diferenciación.

Lo anterior podría pasar, por ejemplo, en el acoso sexual, puesto que existen varias similitudes entre ambos tipos de hostigamiento: en ambos es vulnerada la dignidad de la víctima y los sujetos intervinientes pueden coincidir. Por otra parte, muchas veces, una conducta de carácter sexual puede ser el inicio de un acoso laboral futuro cuando, por ejemplo, el acosador al ser rechazado por la víctima comienza a hostigarla como reacción frente a la negativa. En este sentido ha sido observado que existe un mayor porcentaje de mujeres que

¹⁴ Ibid.

¹⁵ Gamonal Sergio, y Prado Pamela, “El *mobbing* o acoso laboral”, Editorial LexisNexis, 2006, página 26.

de hombres que son víctimas de acoso laboral, el cual muchas veces respecto de las primeras tiene una connotación sexual, es decir, las molestias sexuales forman parte del acoso laboral.

Grafican lo anterior los datos de los registros administrativos de la Dirección del Trabajo, según los cuales, para el 2013, la cantidad de materias denunciadas por supuestos casos de acoso laboral según el sexo del denunciante es más del doble en el caso de las mujeres, con un total de 1.361 materias denunciadas por eventuales situaciones de acoso laboral, frente a solo 626 de materias en el caso de denunciante de sexo masculino.

No obstante lo señalado, acoso laboral y sexual son situaciones diversas: en primer lugar, se diferencian en la persistencia en el tiempo, por cuanto el primero requiere de cierta extensión temporal para configurarse, en cambio en el acoso sexual basta un solo acto, sobre todo si es de gravedad suficiente. Asimismo, en el *mobbing* son amplias las conductas que pueden tener lugar no siendo necesariamente de carácter sexual.

Otra distinción relevante es diferenciar el acoso del estrés laboral, el cual aparece cuando las exigencias laborales superan la capacidad de la persona para enfrentarlas pudiendo generar problemas de salud física y mental cuando la situación es intensa y continuada. Un factor estresante podría ser, por ejemplo, las malas condiciones de trabajo, pero ello no necesariamente significa que exista *mobbing*. Cuestión distinta es que la víctima de acoso también padezca de estrés laboral, el cual suele ser una de sus consecuencias¹⁶.

Tampoco es posible identificar el *mobbing* con la existencia de conflictos al interior de la empresa u organización, los cuales forman parte de la vida cotidiana y de los diversos intereses o posturas que las personas pueden tener, pero que no implican necesariamente la existencia de acoso laboral. Mientras en el conflicto las opiniones de los intervinientes suelen estar claras y explícitas, el acoso se caracteriza por ser solapado y difícil de percibir externamente.

Finalmente, es posible establecer diferencias entre la figura en análisis y el abuso de poder por parte del empleador o de quien detenta algún tipo de dirección en la empresa. Es evidente que en virtud del poder de dirección el empleador está legalmente facultado para adoptar ciertas decisiones, sin embargo, no es menos cierto que en el ejercicio de esa prerrogativa debe siempre respetar los derechos de los trabajadores.

¹⁶ En algunos trabajos especialmente competitivos puede darse la figura del "*burnout*" o desgaste, en que el trabajador puede verse afectado por la excesiva rigurosidad, jornadas extensas o exigencias psicológicas que van más allá de lo que puede tolerar. Es por tanto, una situación en que el trabajador es quien no puede adaptarse a las exigencias laborales.

Existen empresas en que la misión más relevante (o casi la única) es la obtención de utilidades sin considerar en ello la situación de los trabajadores, quienes pueden verse obligados –a fin de generar mayores ganancias– a trabajar más horas que las permitidas legalmente, a no hacer uso de sus vacaciones, etc. No se observa aquí un ánimo persecutorio u hostil, sino solo la exigencia de cumplir las metas trazadas, por lo que estas situaciones no implican necesariamente la existencia de acoso laboral, sino más bien la de abuso de poder por parte del empleador.

Todas las situaciones brevemente reseñadas no constituyen necesariamente *mobbing*, pero sin duda que podrían generar un ambiente propicio para su aparición.

Lo que muestran las cifras

En Chile, la práctica del acoso laboral, en cualquiera de sus modalidades, muestra una tendencia creciente en el tiempo, afirmación sustentada en los datos administrativos de la Dirección del Trabajo, referentes a las denuncias registradas como posible hostigamiento laboral para el período 2010-2013.

Es muy importante contextualizar adecuadamente las estadísticas expuestas a continuación, por cuanto se trata de casos que *podrían ser* constitutivos de acoso laboral, pero no necesariamente lo son, por tanto, son solo antecedentes que permiten vislumbrar cuál es la situación, pero en ningún caso son determinantes¹⁷. Por otra parte, debe considerarse que estos antecedentes están referidos solo a las situaciones de posible *mobbing* que es denunciado existiendo, muy probablemente, muchos otros casos que no llegan a dicha instancia administrativa.

Como puede observarse en el cuadro siguiente, los casos que podrían constituir *mobbing* fueron aumentando desde el 2010 a la fecha de corte (diciembre 2013)¹⁸.

¹⁷ Según las definiciones realizadas por el Departamento Jurídico de la Dirección del Trabajo, se consideran como posibles denuncias por hostigamiento laboral a todas aquellas cuya materia denunciada tiene relación con alguna vulneración del trabajador, tales como: vulneración al respeto y protección a la vida privada y a la honra de la persona y su familia, vulneración de la inviolabilidad de toda forma de comunicación privada, vulneración de la libertad de conciencia, la manifestación de todas las creencias y el ejercicio libre de todos los cultos que no se opongan a la moral, a las buenas costumbres o al orden público, vulneración de la libertad de emitir opinión y la de informar, sin censura previa, en cualquier forma y por cualquier medio, sin perjuicio de responder de los delitos y abusos que se cometan en el ejercicio de estas libertades, vulneración de la libertad de trabajo, vulneración del derecho a la no discriminación de remuneración por sexo, vulneración del derecho a la no discriminación por ascendencia nacional u origen social, vulneración del derecho a la no discriminación por edad, vulneración del derecho a la no discriminación por nacionalidad, vulneración del derecho a la no discriminación por opinión política, vulneración del derecho a la no discriminación por religión, vulneración del derecho a la no discriminación por sindicación, vulneración del derecho a la no discriminación, vulneración del derecho a la vida, a la integridad física y síquica del trabajador, vulneración del derecho a no ser objeto de represalias en el ámbito laboral por el ejercicio de acciones administrativas o judiciales (Garantía de indemnidad).

¹⁸ Una denuncia puede referirse a más de una materia.

Cuadro 1
Cantidad de materias y variación porcentual de denunciadas eventualmente
constitutivas de acoso laboral, según tipo de denunciante,
Periodo: Años 2010-2013

	Año	Trabajador	Organización sindical	Otras (1)	Total
2010	Cantidad	1.517	304	290	2.111
	Variación% (2010-2009)	-	-	-	-
2011	Cantidad	1.629	336	286	2.251
	Variación% (2011/2010)	7,4%	10,5%	-1,4%	6,6%
2012	Cantidad	1.863	378	260	2.501
	Variación% (2012/2011)	14,4%	12,5%	-9,1%	11,1%
2013	Cantidad	1.987	331	263	2.581
	Variación% (2013/2012)	6,7%	-12,4%	1,2%	3,2%

(1) Solicitudes de fiscalización realizadas por autoridades, Direcciones e Inspecciones del Trabajo, Tribunales, otras instituciones.

Fuente: Dirección del Trabajo

Elaboración: Unidad de Análisis Estadístico, Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo

Asimismo, es evidente el menor involucramiento de los sindicatos en las acciones tendientes a frenar estas situaciones ya sea denunciando los hechos ante el organismo pertinente o haciéndose parte de las denuncias de los trabajadores afectados. En efecto, tomando como referencia el año 2013, el porcentaje de denuncias presentadas por el sindicato es de un 12,8%, mientras que aquellas que fueron interpuestas por el trabajador afectado alcanzan un 77%.

No obstante lo anterior, cabe destacar la circunstancia de que tanto las denuncias interpuestas por organizaciones sindicales como aquellas realizadas por los trabajadores afectados presentan un crecimiento respecto al año 2010, de un 8,9 % y un 31% respectivamente.

Por otra parte, y tal como fue esbozado previamente, los datos sobre las denuncias interpuestas muestran que el acoso laboral tiene un sesgo de género innegable: mayoritariamente son las trabajadoras quienes más lo padecerían, tal como muestra el cuadro siguiente.

Cuadro 2
Cantidad de materias denunciadas por acoso laboral,
según sexo del denunciante (1)
Periodo: Años 2010-2013

Sexo del denunciante	2010	2011	2012	2013
Femenino	974	1.132	1.328	1.361
Masculino	543	497	535	626
Total	1.517	1.629	1.863	1.987

(1) Corresponde a solicitudes de fiscalización realizadas por un trabajador, un tercero o una persona que no se identifica.

Fuente: Dirección del Trabajo

Elaboración: Unidad de Análisis Estadístico, Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo

Ahora bien, si los datos son analizados desglosando la información por rama de actividad económica¹⁹, y considerando los datos del período 2012-2013, es observado que del total de denuncias por supuesto acoso laboral, estas situaciones estarían concentradas, principalmente, en el Comercio, siguiéndole con altos porcentajes las Actividades no especificadas; las ramas de Actividades Inmobiliarias, Empresariales y de Alquiler; la Enseñanza y el Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones.

Cuadro 3
Cantidad de materias denunciadas eventualmente constitutivas
de acoso laboral, por tipo de denunciante, según rama de actividad económica
(1) años 2012 y 2013

Rama de actividad económica	2012				2013			
	Trabajador	Organización Sindical	Otras	Total	Trabajador	Organización Sindical	Otras	Total
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	31	4	18	53	41	10	3	54
Pesca	4	1	2	7	7	2	2	11
Explotación de minas y canteras	7	10	20	37	22	2	10	34

¹⁹ Rama de Actividad Económica: corresponde a las grandes secciones en que son clasificadas las empresas de un país de acuerdo al tipo de producción que desarrollan. Existen diversas clasificaciones, siendo la más difundida la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU), de la cual a su vez existen distintas versiones que van incorporando la diversificación y complejidad del aparato productivo. En Chile se conoce como (CIIU.cl).

Industrias manufactureras	134	40	28	202	114	31	14	159
Suministro de electricidad, gas y agua	11	1	0	12	16	1	1	18
Construcción	54	12	17	83	54	9	17	80
Comercio	420	59	43	522	390	69	28	487
Hoteles y restaurantes	163	13	20	196	120	18	12	150
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	131	109	8	248	115	56	17	188
Intermediación financiera	62	5	6	73	34	3	4	41
Actividades inmobiliarias, empresariales y alquiler	223	29	26	278	232	26	32	290
Administración pública y defensa	2	4	16	22	12		46	58
Enseñanza	221	17	24	262	208	19	6	233
Servicios sociales y de salud	58	11	4	73	69	6	1	76
Otras actividades de servicios comunitarios	155	40	14	209	151	18	10	179
Hogares privados con servicio doméstico	19	3	2	24	32	4	4	40
Organizaciones y órganos extraterritoriales	0	0	0	0			3	3
Actividades no especificadas y otras	168	20	12	200	370	57	53	480
Total	1.863	378	260	2.501	1.987	331	263	2.581

Fuente: Dirección del Trabajo

Elaboración: Unidad de Análisis Estadístico, Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo.

Si bien esta realidad existe en todas las regiones del país, es posible indicar que las denuncias tienden a concentrarse en las regiones Metropolitana, Valparaíso, Maule y Bío-Bío, datos que, en todo caso, solo pueden ser apreciados en su verdadero significado si son analizados en el contexto de la masa laboral regional y el número de empresas de cada región. Cabe señalar en el mismo sentido que una parte importante de las regiones presenta una curva ascendente de materias denunciadas por este tipo de situaciones al interior de las empresas.

Cuadro 4
Cantidad de materias denunciadas por acoso laboral,
según región y tipo de denunciante
Periodo: Años 2012- 2013

Región	2012				2013			
	Trabajador (1)	Org. Sindical	Otras (2)	Total	Trabajador (1)	Org. Sindical	Otras (2)	Total
Arica Parinacota	84	3	0	87	43	5	0	48
Tarapacá	64	24	3	91	50	21	0	71
Antofagasta	117	16	30	163	99	6	56	161
Atacama	51	10	3	64	59	4	11	74
Coquimbo	56	6	5	67	40	1	0	41
Valparaíso	387	48	46	481	362	44	26	432
Metropolitana	472	147	22	641	637	168	29	834
O'Higgins	87	10	9	106	83	6	1	90
Maule	134	10	54	198	130	5	78	213
Biobío	137	78	31	246	129	10	23	162
Araucanía	47	4	10	61	67	9	9	85
Los Ríos	48	10	0	58	45	26	0	71
Los Lagos	81	8	24	113	125	8	12	145
Aysén	24	0	10	34	14	0	6	20
Magallanes	74	4	13	91	104	18	12	134
Total	1.863	378	260	2.501	1.987	331	263	2.581

(1) Se refiere a solicitudes de fiscalización realizadas por un trabajador, un tercero o una persona que no se identifica.

(2) Se refiere a solicitudes de fiscalización realizadas por: Autoridades, Dirección Nacional, Direcciones Regionales, Inspecciones, otras instituciones o Tribunal.

Fuente: Dirección del Trabajo

Elaboración: Unidad de Análisis Estadístico, Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo

Regulación legal del acoso laboral

En otras legislaciones

En el ámbito internacional²⁰, la forma en que los países enfrentan la regulación de esta compleja figura es variada. En algunos se ha normado expresamente la materia, mientras que en otros ello se efectúa por la vía jurisprudencial, o bien recurriendo a la normativa general aplicable.

²⁰ Información obtenida del Informe de la Comisión de Trabajo y Seguridad Social de la Cámara de Diputados, sobre el proyecto de ley que modifica el Código del Trabajo sancionando las prácticas de acoso laboral. Boletín N° 3198-13, disponible en www.bcn.cl.

Dentro del primer grupo, destaca Suecia, primer país en incluir el acoso laboral en su legislación mediante la Ley Básica de Prevención de Riesgos (1993). De acuerdo con ella, el empleador debe organizar el trabajo previniéndolo, adoptando medidas explícitas en contra, actuando en caso que se produzca y dando apoyo a la víctima.

La legislación francesa, por su parte, estableció en el 2002 que *“Ningún trabajador debe sufrir conductas repetidas de acoso moral que tengan por objeto una degradación de sus condiciones de trabajo susceptible de poner en peligro sus derechos o dignidad, de alterar su salud física o mental o de comprometer su futuro profesional”*. Además, introdujo al Código Penal el delito de acoso moral, sancionado con multas y penas privativas de libertad.

Bélgica, a partir del mismo año, posee una figura penal que sanciona el *mobbing*, entendiéndolo por tal una conducta que afecte gravemente el comportamiento y la tranquilidad de otra persona. En materia laboral, impone al empleador la obligación de adoptar medidas para prevenir este tipo de acoso.

Dentro del segundo grupo de países, es posible mencionar el caso de España, que si bien no cuenta con legislación específica, sus Tribunales de Justicia han vinculado la figura del acoso laboral con la vulneración de derechos establecidos en la Constitución española y en el Estatuto de Trabajadores, tales como la dignidad de la persona, integridad física y moral, el honor, la promoción profesional y ocupación profesional efectiva –entre otros– además de reconocer que produce consecuencias en la salud de los trabajadores.

Igualmente, la jurisprudencia alemana lo ha sancionado sobre la base de los principios constitucionales similares a los ya mencionados, como también en la obligación legal del empleador de adoptar medidas que protejan la salud y la vida de sus trabajadores. Los incumplimientos se traducen en el pago de indemnizaciones.

Dentro de los países más cercanos geográficamente destaca la regulación existente en Argentina, que ha regulado el acoso laboral en varias de las provincias que integran dicho Estado Federal, siendo una de ellas la normativa de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que legisló expresamente la variante del acoso laboral descendente, mediante la dictación de la Ley N° 1.225 de 2003: *“toda acción ejercida sobre un/una trabajador/a por personal jerárquico que atente contra la dignidad, integridad física, sexual, psicológica o social de aquél/aquella mediante amenaza, intimidación, abuso de poder, acoso, acoso sexual, maltrato físico o psicológico, social u ofensa ejercida sobre un/a trabajador/a”*²¹.

²¹ Cabe destacar que incluso existe una Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral (OAVL).

Como puede apreciarse, en los ordenamientos jurídicos extranjeros no existe una forma única para regular el acoso laboral: algunos ponen énfasis en su prevención, otros lo tipifican como delito sancionado con penas privativas de libertad y en algunos la regulación está limitada exclusivamente al *mobbing* descendente. La falta de tipificación legal tampoco ha sido obstáculo para que en esos países sus tribunales, por la vía de la interpretación de la legislación existente, conozcan y resuelvan los casos que les presentan.

La situación nacional hasta el 2012

Hasta la publicación de la Ley N° 20.607 en agosto de 2012, en Chile el acoso laboral carecía de un reconocimiento expreso en la normativa legal. Sin perjuicio de ello, igualmente era reclamable por la víctima sobre la base de las normas constitucionales y legales que protegen al trabajador/a, como la Constitución Política y el Código del Trabajo. La primera asegura entre sus garantías, tanto derechos específicamente laborales como también los denominados “derechos inespecíficos”, que corresponden a una amplia gama de prerrogativas que si bien corresponden a todas las personas, son plenamente aplicables en el ámbito laboral.

En efecto, tratándose del acoso laboral, al afectarse la dignidad del trabajador se produce un menoscabo en uno o más de sus derechos fundamentales, sin perjuicio que la determinación de los derechos afectados dependerá de los comportamientos que constituyen el acoso y del tipo que este adopte. Muy probablemente los derechos afectados en una situación de esta naturaleza serán: el derecho a la integridad física y síquica, el derecho a la vida privada, a la inviolabilidad de toda forma de comunicación privada y a la no discriminación, todos reconocidos en el artículo 19 de la Carta Fundamental.

Por su parte, el Código del Trabajo contenía –y aún lo hace– ciertas normas generales que permitían su protección bajo su amparo aun no existiendo ley específica, siendo posible citar al efecto el artículo 2°, que dispone que “*las relaciones laborales deberán siempre estar fundadas en un trato compatible con la dignidad de las personas*”, y el artículo 5°, según el cual “*el ejercicio de las facultades que la ley le 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*”.

También era utilizada la remisión al artículo 184, que consagra el deber de protección general, por cuanto el *mobbing* constituye una situación de riesgo para la salud del trabajador/a que podría configurar un incumplimiento a la normativa que exige al empleador la protección eficaz de sus dependientes²².

²² Asimismo, tal como fue señalado durante la tramitación de la Ley N° 20.607, específicamente en el primer informe de la Comisión de Trabajo “*Otros cuerpos legales (...) también protegen la vida y salud de*

A su vez, existían diversas vías para su reclamación, tales como el recurso de protección, la indemnización de perjuicios, el despido indirecto, el procedimiento de tutela, entre otros. Luego, la no regulación específica del *mobbing* no constituía un impedimento para que los Tribunales de Justicia se pronunciaran al efecto.

Hay muchas sentencias emitidas tanto por jueces de primera instancia, como por distintas Cortes de Apelaciones del país, incluso por la propia Corte Suprema, que lo sancionan en base a las normas ya citadas, por cuanto estas conductas de violencia laboral representan una transgresión de las garantías constitucionales, especialmente las relativas a la vida y salud de las personas, y a los derechos fundamentales del trabajador, entre ellos el respeto a su dignidad.

De este modo, por la vía jurisprudencial fue posible ir construyendo un concepto de acoso laboral e incluso fueron excluidas determinadas conductas. A modo meramente ejemplar, es posible citar el fallo dictado por **la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Talca**, en la causa **Rol N° 228-2010**, según el cual: *“La circunstancia de disparidad de criterios entre empleador y trabajador, los conflictos o discrepancias que pueden ocurrir en una relación laboral, no constituyen por sí solos una manifestación de acoso laboral”*.

En el mismo sentido, también resulta aclaratorio otro fallo recaído en una causa laboral promovida por un gerente –socio de una empresa, con una participación accionaria de un 30%– que entabló una demanda de tutela laboral contra el directorio de la sociedad, alegando haber sido acosado con motivo de la rendición de cuentas que le fuera exigida por aquél. En este caso, el juez desechó la pretensión del demandante por considerar que el requerimiento de información formulado en sucesivas reuniones del directorio, tras haberse proporcionado antecedentes incompletos, no puede ser calificado como una conducta exorbitada y constitutiva de acoso laboral, máxime si dicho requerimiento proviene de quien tiene los poderes de administración de la empresa²³.

En cuanto a la reiteración de la conducta como característica esencial para configurar el acoso, la **Ilustrísima Corte de Apelaciones de San Miguel**, en la causa **Rol N° 65-2010**, resolvió: *“ninguna norma establece el número de días que debe hostigarse a un trabajador para que se configure el acoso laboral”*.

los trabajadores, como por ejemplo la ley N° 16.744, sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. () recientemente se ha ampliado el elenco de enfermedades calificadas como profesionales, incluyendo entre tales afecciones la ansiedad, la depresión, la angustia, el pánico y los trastornos psicossomáticos, como la taquicardia o el colon irritable producto del estrés. Estos problemas a la salud, precisamente, pueden ser unas de las tantas consecuencias dañinas derivadas del acoso moral de que se puede ser objeto en el trabajo, demostrando la relación de causalidad que se da entre el hostigamiento y la enfermedad”.

²³ Sentencia citada por el profesor de Derecho Laboral Alfredo Sierra Herrero, al ser citado por la Comisión de Trabajo para exponer acerca del acoso laboral, según historia de la Ley N° 20.607, Pág. 121.

Esta sentencia deja claro que el acoso era considerado –incluso desde antes de la dictación de la Ley N° 20.607– como una situación que debía darse y mantenerse en el tiempo, no bastando un solo hecho para su configuración.

En este mismo sentido, otro caso que puede destacarse es el citado en la propia historia de esta Ley N° 20.607. Se trata del fallo de fecha 16 de agosto de 2008, pronunciado en Punta Arenas, el cual rechazó la demanda interpuesta por una trabajadora quien sostenía que, durante las dos semanas que prestó servicios para una empresa, había sido víctima de acoso laboral, alegando su despido injustificado y afirmando que tal situación le había provocado una severa depresión. En definitiva, el tribunal desestimó su pretensión al alcanzar la convicción de que la referida depresión se había desarrollado con anterioridad a su ingreso a la empresa, y por una causa extralaboral, relacionada con el fallecimiento de su padre.

Tratándose de las indemnizaciones a que dan lugar las conductas de acoso y la competencia de los tribunales para conocer de ellas, es posible mencionar la causa **RIT T-1-2009, del Juzgado de Letras del Trabajo de Puente Alto**, en un procedimiento de tutela por acoso laboral y cobro de prestaciones: ***“aunque la indemnización por daño moral no está establecida en nuestra legislación como una pena o sanción para el empleador negligente, sino que como una compensación al trabajador que ha sufrido un daño, y estando ésta acreditada por la prueba pericial donde se acredita el nexo causal entre el hostigamiento laboral y el cuadro depresivo de la demandante, no se tendrá más que acceder a dicha solicitud”***.

Por su parte, la Dirección del Trabajo también se pronunció en casos de acoso laboral acaecidos durante los años previos a la dictación de la Ley N° 20.607. Cabe citar al efecto, a modo ejemplar, el **Dictamen Ord. N° 2462 de 22 de junio 2009**, en que uno de los sindicatos de Codelco señaló que se estarían produciendo ciertas situaciones de “injusticia, hostigamiento y persecución” en contra de los trabajadores de esa división, hechos que comenzaron a partir de la última restructuración, agregando que los tratos vejatorios se verifican también respecto de dirigentes sindicales, lo cual ha traído como consecuencia el aumento de despidos, amonestaciones, aislamiento de funciones habituales, etc. El Servicio resolvió que, existiendo el procedimiento de tutela laboral, frente a indicios o sospechas suficientes que el empleador ha lesionado los derechos garantizados por este procedimiento, *“deberán hacerse las correspondientes denuncias ante la Inspección del Trabajo respectiva para que se realicen las investigaciones correspondientes y, sea por vía de la mediación o de la denuncia judicial que amerite, se obtenga el cese de tales conductas, las reparaciones que sean necesarias y, en su caso, las sanciones correspondientes”*.

Ley N° 20.607 y la incorporación legal de la figura

Esta ley –cuya tramitación fue iniciada el 2003– fue publicada en el Diario Oficial el 8 de agosto de 2012, incorporando en forma expresa la regulación del acoso laboral en el Código del Trabajo al modificar los artículos 2, 160 y 171 y algunas normas del Estatuto Administrativo y de Empleados Municipales²⁴.

Los fundamentos y objetivos de esta iniciativa legal apelaban a la relevancia, consagrada normativamente y tanto en la doctrina nacional como en la internacional, que posee *“la dignidad y respeto por la persona humana y los derechos esenciales que emanan de ella, preceptos consagrados en los artículos 1 y 5 de nuestra Carta Fundamental y en los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentran vigentes, como también en aquellas garantías que en particular se encargan de asegurar a las personas el respeto a la integridad en las distintas dimensiones de su existencia, como por ejemplo, la de ésta en el trabajo”*²⁵.

De este modo, el proyecto se enmarcaba en la línea de la protección de los derechos que el trabajador adquiere en cuanto persona y que se encuentran consagrados constitucionalmente, de acuerdo a las modernas concepciones de *ciudadanía laboral*, por la cual se hacen compatibles y se ordenan jerárquicamente la norma constitucional y la potestad reglamentaria del empleador expresada en órdenes, instrucciones, mecanismos de control, vigilancia y, sobre todo, a través del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

El análisis de la historia de la ley da cuenta de una larga tramitación que fue complejizándose atendido el tiempo transcurrido entre el inicio de la tramitación de la ley y la fecha de su publicación, en la cual existieron varios aspectos que fueron evaluados para llegar a un consenso.

Como primera cuestión discutida aparece la real necesidad de legislar sobre la materia, por cuanto los tribunales de justicia –y tal como fue expuesto precedentemente– no obstante la ausencia de normativa específica que regulara la figura, igualmente conocían de este tipo de casos resolviéndolos conforme a la legislación general. Existió acuerdo en legislar considerando la necesidad de contar con un concepto de acoso laboral que fuera lo suficientemente amplio –sin dejar de ser preciso– que permitiera dilucidar cuándo se está en presencia de esta figura.

²⁴ Historia de la Ley N° 20.607. Página 12, Informe Comisión Trabajo. Los autores de la moción expresan que se trata de un problema que posee diversas aristas y teniendo como eje común el comportamiento hostil entre compañeros de una misma jerarquía o entre funcionarios de jerarquías diversas en torno a prácticas que dicen relación con un acoso y ataque sistemáticos durante cierto lapso de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas con el objeto de aislar al trabajador.

²⁵ Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Historia de la Ley N° 20.607. Modifica el Código del Trabajo sancionando las prácticas de acoso laboral, www.bcn.cl/obtienearchivo?id=recursolegal/es/10221.3/.../HL20607.pdf.

Otros aspectos debatidos fueron el determinar si iba a ser exigible cierta intencionalidad en el acosador o bien un determinado resultado o consecuencia para la víctima para que pudiera ser sancionado. El tema del procedimiento aplicable para su reclamo (hay que considerar que durante el debate fue establecido el procedimiento de tutela laboral), su prueba al ser de carácter eminentemente psicológico y la responsabilidad objetiva del empleador por actos de terceros también fueron puntos analizados durante el debate.

Cabe destacar que una de las aprensiones manifestadas durante la tramitación fue el efecto que, particularmente al principio de la entrada en vigencia de la ley, pudiera generar una norma de este tipo, ya que pudiera darse un uso excesivo o abusivo y una judicialización innecesaria del tema. Sin embargo, se dejó en claro que serán los tribunales laborales los que, en virtud de la jurisprudencia imperante, tendrán que ir determinando y perfeccionando el mecanismo.

En este sentido, de acuerdo a los datos provenientes de los registros administrativos ya presentados, si bien es observado que las denuncias aumentaron a contar del 2012, no es menos cierto que dicho incremento existía incluso desde antes de la dictación de esta norma (desde el 2010), por lo que su influencia efectiva deberá ser evaluada en un tiempo más prolongado –como es recomendado respecto de la generalidad de las modificaciones legales– al analizar cómo han seguido comportándose las denuncias.

Los siguientes cuadros resumen las diferencias principales existentes entre el texto primitivo del proyecto de ley y aquel finalmente aprobado:

RESUMEN PROYECTO INICIAL²⁶

1. Incorporar un nuevo título VII al Capítulo IV del Libro I del Código del Trabajo, denominado *“De las prácticas que constituye el acoso laboral y de sus sanciones”* (Art. 183 bis A-183 bis D).
2. Concepto de acoso laboral: ***“El acoso laboral, llamado también sicoterror laboral, es una práctica que importa una violación a los derechos esenciales que emanan de la persona humana.***

Para efectos de este Código 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

²⁶ El texto analizado corresponde al de la moción parlamentaria (2003) el cual fue objeto de varias indicaciones recién el año 2008 cuando se retoma la tramitación del proyecto de ley.

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 éste²⁷.

3. Las denuncias sobre acoso laboral **podrán** ser recibidas por la Inspección Trabajo²⁸.
4. Plazo de interposición de denuncias de **60 días hábiles** contados desde el último acto que las constituya para que la víctima pueda efectuar la denuncia²⁹.
5. El acoso laboral será penado con multas a beneficio fiscal de 10 a 50 UTM, sin perjuicio de las acciones que el trabajador pudiera ejercer en conformidad.
6. La comisión de un acto que importe la práctica de acoso laboral debidamente acreditada, se entenderá como incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato, estando facultado el trabajador afectado a autodespedirse de conformidad al artículo 171 del Código del Trabajo, cuando el acosador sea el empleador o quien lo represente.
7. No existía referencia alguna a la situación de los funcionarios públicos o municipales.

RESUMEN PROYECTO APROBADO

1. **Se incorpora concepto de acoso laboral en el artículo 2°**, a continuación del acoso sexual, lo cual hace aplicable procedimiento de tutela laboral y lo inserta dentro del marco de protección del trabajador y de respeto de su dignidad.
2. **Concepto de acoso laboral:** (...) *Asimismo, es contrario a la dignidad de la persona el acoso laboral, entendiéndose por tal*

²⁷ Respecto del concepto de acoso laboral, como era de esperarse, sufrió variadas modificaciones a lo largo de la extensa tramitación de la ley. Uno de los primeros cambios fue considerar al acoso laboral como *"toda acción u omisión grave y reiterada del empleador, o de uno o más trabajadores, ejercidas en contra de un trabajador en el lugar de trabajo común, y que implique alguna forma de violencia o coacción psicológica, teniendo como objetivo o resultado provocar un menoscabo personal o material en el afectado, o bien poner en riesgo su situación laboral"*.

²⁸ La Comisión de Trabajo, según da cuenta su informe de octubre de 2007, modificó el término *"podrán"* por *"deberán"*.

²⁹ Una de las primeras indicaciones realizadas por la Comisión de Trabajo fue cambiar el plazo a días corridos.

toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo³⁰.

- 3. Establece nueva causal subjetiva de término de contrato:** fue agregado al artículo 160 N° 1, del Código del Trabajo, la letra f) nueva.
- 4. Habilita para el despido indirecto:** fue modificado el inciso 2° del artículo 171 del Código del Trabajo y se establecen indemnizaciones en caso de denuncias por acoso laboral que sean infundadas siempre que el tribunal respectivo hubiese declarado la correspondiente demanda carente de motivo plausible.
- 5. Modifica los artículos 84 Ley N° 18.834 Estatuto Administrativo y 82° Ley N° 18.883, Estatuto Administrativo para empleados municipales:** *“Realizar todo acto calificado como acoso laboral en los términos que dispone el artículo 2° del Código del Trabajo”.*

Algunos de los aspectos que fueron ampliamente analizados fueron los siguientes:

- **Reiteración de la conducta como requisito para que exista acoso laboral:** durante la tramitación de la ley hubo quienes plantearon qué sucedería si no se tratara de un hostigamiento permanente, sino que de un solo acto pero de tal gravedad que sea suficiente para descalificar severamente a una persona y afectarla emocionalmente, bastando en esos casos un solo hecho que configurara *mobbing*. Lo anterior no fue acogido y la norma estableció la reiteración de la conducta para su configuración, suponiendo que es permanente en el tiempo, sin perjuicio de que no determinó un plazo predefinido para ello³¹.
- **Necesidad de que la conducta provoque un daño en el/la trabajador/a acosado/a:** este aspecto fue recogido prácticamente desde el comienzo y ello se explica por cuanto hay personas que tienen un alto grado de tolerancia al maltrato y, por tanto, pueden no

³⁰ Art. 2° del Código del Trabajo.

³¹ En la propuesta original del proyecto se exigía que la conducta acosadora fuera “sistemática”, terminología que, finalmente, no prosperó por estimarse que la gravedad y reiteración de la misma respondían mejor a las características propias del acoso en el trabajo.

ser afectadas por éste, en tanto que hay otras que son especialmente vulnerables y se afectan ante la más mínima expresión de rechazo. De esta forma es preciso que se produzca una consecuencia dañina tras el acoso. Así incluso lo había entendido la jurisprudencia judicial, previa a que existiera una ley que lo sancionara expresamente dando lugar a las acciones indemnizatorias cuando se comprobaba que el afectado/a sufrió un perjuicio derivado del acoso denunciado.

- **Respecto de la intencionalidad del acosador:** estas conductas se califican por el resultado y es evidente la dificultad que representa probar la intención, particularmente en estos casos. Sin embargo, de conformidad al procedimiento de tutela laboral, basta probar indicios de que ha habido una vulneración de derechos fundamentales. En consecuencia, lo que el empleador tiene que acreditar es que adoptó todas las medidas pertinentes para remediar la situación de acoso denunciada y, en el evento de no hacerlo, quedará sujeto a las responsabilidades correspondientes a que haya lugar. En ese esquema no se pasa a revisar el tema de la intencionalidad, circunscribiéndose el análisis a si el empleador cumplió o no su deber objetivo de velar por la seguridad de sus trabajadores, la que incluye la integridad psíquica de los mismos.
- **Establecimiento de un procedimiento interno en la empresa:** Es del caso señalar que, en una primera instancia, el proyecto de ley establecía la existencia obligatoria de un procedimiento al interior de la empresa, en caso que el acosador fuera uno o más trabajadores, en virtud del cual el dependiente supuestamente víctima de acoso laboral debía presentar un reclamo por escrito y ésta investigar dicha denuncia –del mismo modo que está contemplado para el acoso sexual– adoptando las medidas de resguardo necesarias, tales como separación de funciones, traslado de los involucrados a otras áreas de la empresa, etc. En caso que ello no fuera observado por el empleador, le serían aplicables multas a beneficio fiscal.

Lo anterior fue desechado en el texto definitivo, por cuanto cabe recordar que durante la tramitación de esta ley fue aprobada la reforma procesal laboral, la cual contempló el procedimiento de tutela laboral aplicable a los casos de vulneración de derechos fundamentales como el de la especie, razón por la cual, a fin de evitar que se genere un mecanismo procesal paralelo para la prosecución de estas causas, se eliminó esta instancia interna de investigación.

- **Respecto de una nueva causal de término de contrato y posibilidad de despido indirecto:** en el artículo 160 del Código del Trabajo fue incluido el acoso laboral como causal de despido sin derecho a indemnización, lo cual implica la facultad del empleador de despedir por esta

causal a un trabajador que acosa a otro, lo que comúnmente ocurrirá por parte de un mando medio de la empresa hacia un trabajador. Asimismo y en concordancia con lo anterior, el legislador estableció la procedencia de que sea el trabajador quien pueda poner término al contrato, cuando el empleador ha incurrido en conductas de acoso laboral, modificando, para tal efecto, los incisos 2° y 6° del artículo 171 del Código del Trabajo.

- **Establecimiento de una sanción en caso de denuncia falsa:** este punto dice relación con el denominado “falso acoso”, que es aquel en el cual las conductas realizadas no reúnen todas las características propias del acoso y, por tanto, éste no logra configurarse como tal, como, por ejemplo, el caso de un jefe que llama la atención a uno de sus subordinados para que corrija un trabajo que no está bien hecho. Con ello, el empleador no busca perjudicar al trabajador, sino que sólo está requiriendo cierto nivel de excelencia en el desempeño laboral. En tal evento, estaríamos en presencia de un “falso acoso”, es decir, una conducta que ha sido mal entendida por una sensibilidad extrema.

El acoso moral se caracteriza porque se persigue al trabajador, se le hostiliza, discrimina, reprocha, molesta y, finalmente, se le perjudica física, psicológica o laboralmente. Ello no dice relación con las legítimas atribuciones para exigir un desempeño acorde con las tareas para las que fue contratado el trabajador.

Debido a lo anterior, y a fin de evitar abusos en la invocación de esta figura, se establecieron sanciones en caso que el trabajador invoque falsamente o con el propósito de lesionar la honra de la persona demandada, la comisión de conductas de acoso laboral –del mismo modo que en el acoso sexual– y siempre que el tribunal respectivo hubiese declarado la correspondiente demanda carente de motivo plausible. En ese caso, el trabajador estará obligado a indemnizar los perjuicios que cause al afectado, quedando, además, sujeto a las otras acciones legales que procedan, en el evento de haber invocado maliciosamente alguna de dichas causales.

- **Acerca de si el concepto incorpora las tres variantes de acoso laboral:** fue planteado que el acoso ascendente no estaría considerado en el proyecto, toda vez que este solo se refería al hostigamiento desde el empleador hacia el trabajador y al que se registra entre trabajadores, es decir, se aplica a las situaciones de acoso descendente y horizontal.

Al efecto fue señalado que cuando se trata de una conducta hostil dirigida contra el empleador, éste cuenta con la facultad de poner término a la relación de trabajo del acosador, despidiéndolo con motivo del incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato. En

consecuencia, el acoso de tipo ascendente más bien podría configurarse cuando el hostigamiento se efectúe no contra el empleador propiamente dicho, sino que, por ejemplo, contra un jefe intermedio que, como tal, no tiene la facultad de despedir al trabajador. Consecuencialmente, entre dos o más trabajadores que no cuentan con la referida facultad de despido, el acoso sería de carácter horizontal.

A modo de cierre de este punto cabe agregar que la Dirección del Trabajo, cumpliendo su misión de interpretar la ley laboral, mediante el Dictamen Ordinario N° 3.519/034, del 9 de agosto de 2012, especificó el significado del acoso laboral señalando que es: “[...] *todo acto que implique una agresión física por parte del empleador o de uno o más trabajadores, hacia otro u otros dependientes o que sea contraria al derecho que les asiste a estos últimos, así como las molestias o burlas insistentes en su contra, además de la incitación a hacer algo, siempre que todas dichas conductas se practiquen en forma reiterada, cualquiera que sea el medio por el cual se someta a los afectados a tales agresiones u hostigamientos y siempre que de ello resulte mengua o descrédito en su honra o fama, o atenten contra su dignidad, ocasionen malos tratos de palabra u obra, o bien, se traduzcan en una amenaza o perjuicio de la situación laboral u oportunidades de empleo de dichos afectados*”³².

Jurisprudencia reciente

Para efectos de analizar de qué manera los Tribunales de Justicia han aplicado la Ley N° 20.607, fueron revisados los últimos fallos dictados en la materia, exponiéndose a continuación algunos de ellos, de acuerdo al aspecto central que tratan.

1. Situaciones que configuran acoso laboral y necesidad de reiteración en el tiempo.

De acuerdo a la jurisprudencia analizada queda claro que no cualquier trato inconveniente puede dar lugar a acoso laboral. Por lo demás es reiterada para su configuración la necesidad de que la conducta sea persistente y sistemática en el tiempo.

- **Causa Rol N° 3533-2012, de fecha 7 de enero de 2013, dictada por el Segundo Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago.**

“Respecto de los malos tratos de que fue víctima la actora y que imputa como incumplimiento del artículo 160 N°1 letra f) del Código del Trabajo. Al respecto la demandante cuenta con la declaración de la testigo (...), básicamente refiere

³² Dictamen Ordinario N° 3519/034 de 9 de agosto 2012, Dirección del Trabajo, página 4.

que la gritoneaba, trataba a garabatos, reaccionaba mal y agrega que con todos era igual, que las niñas duraban poco en sus puestos(...) Además de lo expuesto por la testigo, cuyo relato resultó veraz y consistente, se encuentra la propia declaración de la afectada, que corroboró tanto lo señalado en su demanda como demás circunstancias en que fue víctima de maltrato por parte del representante legal, resultando su declaración creíble (...). Por último está la confesional del representante legal, que si bien, lo que era esperable, negó cualquier tipo de maltrato, no dejó de llamar la atención al tribunal lo agresivo de su tono y sus respuestas (...). **En consecuencia, se tiene por acreditado el maltrato sufrido por la actora, lo que además, de acuerdo a los certificados médicos acompañados en audiencia, provocaron un colon irritable y dolor cervical y en consecuencia se tiene por acreditada la causal del artículo 160 N° 1 letra f) del Código del Trabajo”.**

- **Causa Rol N° T-608-2012, de 26 de febrero de 2013, dictada por el Segundo Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago. Importancia de la actitud de la víctima de acoso.**

“Otro antecedente que el tribunal tiene presente para no tener por configurado un acoso laboral es que los hechos no hayan sido denunciados anteriormente a los superiores de la jefatura que se estimó infractora y sólo se haya efectuado una denuncia acaecido el accidente obstétrico de la actora, dándole una carga emotiva especial que lleva a atribuir a la empresa un resultado fatal de un ser querido”.

- **Causa Rol: T-608-2012, de 26 de febrero de 2013, dictada por el Segundo Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago³³. Necesidad de reiteración en el tiempo.**

*“No se atribuyen entonces a discriminación las desavenencias con la jefatura, sino a una situación normal, común y tal vez específica y temporal, dentro de los altibajos del clima entre una jefatura y su dependiente. Las malas relaciones suelen ocurrir en las relaciones humanas, y **salvo una sistematicidad y expresión en conductas específicas graves, no pueden ser éstas configurativas de discriminación o acoso laboral.***

³³ En el mismo sentido, sentencia dictada en **Causa Rol T 624-2012, de fecha 4 de marzo de 2013, dictada por este mismo tribunal:** *“Tampoco se logra construir la existencia de hostigamientos sistemáticos constitutivos de un acoso laboral, con los hechos alegados y acreditados. En este sentido los testigos, si bien señalaron la presión por las ventas que ejercía el señor (...) el mismo testigo de la demandante señor (...), refiere que los gritos en general eran para todos, si bien refleja que es comportamiento poco afable –y hasta duro– en alguna oportunidad, no resulta suficiente para configurar un acoso laboral. **En otras palabras, las situaciones específicas que se han acusado no pueden estimarse lesivas de derechos fundamentales, tanto por la falta de gravedad que les impide catalogar a cada una como lesiva de la integridad física y síquica** (son instrucciones o llamados de atención de jefe a dependiente), **cuanto por la falta de sistematicidad de éstas**, ya que no queda claro si se trató de una situación puntual o de algo más permanente (Considerando octavo sentencia Juzgado de Letras del Trabajo)”.*

*Por otro lado, la circunstancia de haberla enviado a bodega no puede constituir discriminación o un acoso laboral, por cuanto todos los testigos declararon que dicha función era normal para un asistente de marcas, además estaba en la descripción del cargo y, por tanto, constituye una facultad de la empleadora encomendarle dichas labores (...) **se reitera que si bien la jefatura tuvo un comportamiento poco afable y hasta duro en alguna oportunidad con la actora, atendiendo a que culturalmente se tiende a privilegiar el trato con las embarazadas, no resulta suficiente para configurar un acoso laboral.***

En otras palabras, las situaciones específicas que se han acusado no pueden estimarse lesivas de derechos fundamentales, tanto por la falta de gravedad que les impide catalogar a cada una como lesiva de la integridad física y síquica (son instrucciones o llamados de atención de jefe a dependiente), cuanto por la falta de sistematicidad de éstas, ya que no queda claro si se trató de una situación puntual o de algo más permanente”.

- **Causa Rol 0-1559-2013, de 26 de julio de 2013, dictada por el Segundo Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago³⁴.**

*“Se ha tenido por asentado que mientras la trabajadora estaba con permiso postnatal fue llamada para avisarle del vaciado del locker que tenía asignado. También que la supervisora de ventas decía a la demandante que tenía “malas vibras”. **Estas dos conductas (...) constituyen conductas de acoso laboral, pues no responden a alguna razón objetiva o a una necesidad que haga razonable tales conductas (...) imputarle a un trabajador a modo de reproche algo tan subjetivo como que tiene “malas vibras”, son, por su irracionalidad y por ser usados en un ambiente poco propicio, constitutivos de acoso laboral. Ello por cuanto (...) no son hechos aislados, sino que dicen relación a un contexto en que se reprochaba por parte de los superiores de la demandante una baja en su rendimiento productivo, con su estado de embarazo, con el hecho de ubicarse en la “oficina de los castigados”, con el ser borrada de la pizarra de ejecutivos y con el trato displicente de la supervisora (...)**”.*

- **Causa Rol N° 162-2013, de 7 de octubre de 2013, Iltma. Corte de Apelaciones de Concepción.**

*“(...) tal como lo establece la experiencia, **una conducta de acoso no puede estar constituida por uno o dos hechos, sino que tiene que tener una***

³⁴ Una trabajadora se autodespide frente al incumplimiento grave de las obligaciones del empleador, las que hace consistir en conductas de acoso laboral llevado a cabo por éste, frente a lo cual solicita las indemnizaciones establecidas en el artículo 171 del Código del Trabajo, indemnización por daño moral, y las remuneraciones que le hubiesen correspondido hasta el cese del fuero maternal.

reiteración en el tiempo, lo que en la especie no ocurrió, por lo cual no es efectivo que la magistrado haya agregado requisitos no establecidos en los artículos 171, 160 letra f) ni el 160 N° 7 del Código del Trabajo (...).

2. El autodespido requiere que concurran las mismas exigencias establecidas para el caso en que es el empleador quien pone término a la relación laboral

El trabajador no puede alegar acoso laboral en términos vagos y poco precisos. En este sentido, la referida comunicación es la que da el marco jurídico fáctico que debe contrastarse con los hechos asentados en el proceso.

- **Causa Rol: O-3794-2012, 25 de enero 2013, dictada por el Segundo Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago.**

*“Analizada la carta de despido (...), esta sentenciadora estima que en lo referente a los hechos invocados –como varias inobservancias al contrato de trabajo y a las leyes laborales, ya que he **tenido que soportar malos tratos, humillaciones, hostigamientos todos de carácter de acoso laboral incumpliendo con las obligaciones que impone el contrato imputable al empleador–, adolecen de falta de precisión, referencia, ambigüedad, desarrollo y relación en los hechos descritos en la carta de despido, razón por la cual estimándose que para la causal establecida en el artículo 171 del Código del Trabajo concurren las mismas exigencias establecidas para los casos cuando es el empleador el que pone término a la relación laboral, no se configura la causal respecto de ellas por no encontrarse debidamente detalladas en la carta de autodespido, razón por la cual no se cumplen los presupuestos para establecer la efectividad de que el actor sufrió actos de hostigamiento o malos tratos”*** (Considerando 9°).

3. No procede la acción de tutela laboral en el caso del trabajador autodespedido

- **Causa Rol: 2202-2012, de 18 de enero de 2013, Excma. Corte Suprema**

En este caso, una trabajadora motivada por las conductas de acoso laboral de su empleador se autodespidió y accionó de tutela laboral. El juzgado del trabajo acogió la demanda, decisión que la Corte de Apelaciones mantuvo tras rechazar el recurso de nulidad del empleador. Luego fue impugnado el veredicto mediante recurso de unificación de jurisprudencia, el que fue acogido por el Máximo Tribunal, toda vez que no procede la acción de tutela laboral en el caso de un trabajador autodespedido.

En lo sustantivo, la sentencia señala: *“en la medida que el artículo 489 del Código del Trabajo regula una situación especial y particular de vulneración de derechos, que opera con ocasión del despido que lleva a cabo el empleador y que considera una indemnización sancionatoria, tal texto debe ser objeto de interpretación restrictiva, esto es, que se ajuste a la especificidad de la norma descartando su aplicación a situaciones no previstas en ella, como ocurriría con la consideración del autodespido que se funda en vulneración de derechos fundamentales. En suma, fundada la demanda de tutela laboral en el despido indirecto de la demandante que habría tenido lugar por conductas del empleador demandado, vulnerando sus derechos fundamentales (...) ella debe ser rechazada por improcedente, toda vez que la referida acción se contempla exclusivamente para el caso de un despido atentatorio de tales derechos cuando es el empleador quien ha decidido desvincular a su dependiente (Considerandos 6° y 8° de la sentencia que acoge el recurso de nulidad y 3° de la sentencia de reemplazo)”*³⁵.

4. El artículo 168 del Código del Trabajo no es aplicable al acoso laboral.

- **Causa Rol 343-2013, de 15 de noviembre de 2013, Iltma. Corte de Apelaciones de San Miguel.**

“Que de la sola lectura de la resolución de 2 de julio de 2013, que se reproduce en el motivo segundo, puede colegirse que la sentenciadora a quo ha omitido cualquier referencia a la acción deducida por el demandante por acoso laboral o “mobbing”, por cuanto se limita a indicar “en dicha resolución” que, en virtud de lo establecido en el artículo 168 del Código del Trabajo, se ha producido la caducidad de la acción que dicha norma establece para reclamar el pago de las indemnizaciones sustitutiva del aviso previo, por años de servicios y recargo legal de esta última.

En efecto, todo el razonamiento del tribunal discurre sobre la base de lo preceptuado en el artículo 168 del Código del Trabajo, “disposición que no es aplicable al acoso laboral”, por lo que mal habría podido el tribunal declarar la caducidad establecida en dicho artículo respecto de la acción interpuesta por el actor por supuesto “mobbing” de parte del empleador”.

³⁵ La Excma. Corte Suprema, sí acoge la demanda subsidiaria por despido indirecto señalando que *“El empleador incurrió en la causal de despido del artículo 160 N° 7 del Código del Trabajo, el incumplimiento grave de las obligaciones contractuales, toda vez que durante la vigencia de la relación laboral llevó a cabo conductas de acoso en contra de la demandante, afectando su integridad física y psíquica, conducta que sin duda infringe el contenido ético del contrato de trabajo en cuya virtud las partes deben actuar de buena fe, lo que se traduce entre otras obligaciones en respetar la dignidad de sus empleados (considerando 5° de la sentencia de reemplazo)”*.

5. Tratándose de una persona jurídica, son actos de acoso laboral los que efectúan sus jefes superiores

- **Causa Rol N° 382/2013. Resolución n° 8162, de Itma. Corte de Apelaciones de Concepcion, de 13 de Enero de 2014.**

“Que es efectivo que el artículo 171 del Código del Trabajo, para autorizar el autodespido, supone el autor de los hechos que lo fundan, en el caso el acoso laboral, sea el empleador, mas ello no significa que no puedan contemplarse como actos del empleador aquellos en que haya incurrido un trabajador superior o jefe del afectado. El empleador, en especial tratándose de una persona jurídica, actúa justamente a través de sus empleados superiores, de modo que los actos de acoso laboral de éstos han de tenerse como actos del empleador. Tratándose de una persona jurídica, como es el empleador en el caso, sólo puede concebirse como actos de acoso laboral los que efectúan sus jefes superiores y no puede exigirse que ellos sólo provengan de los órganos de la sociedad ()los actos de acoso laboral en que incurrió el jefe directo del demandante han de tenerse como actos de la empleadora demandada, más aún si ellos eran conocidos por la gerencia de ésta”.

A modo de cierre

Luego de una larga tramitación en el Congreso, la Ley N° 20.607 modificó el Código del Trabajo y el Estatuto Administrativo y de Empleados Municipales sancionando las prácticas de acoso laboral, lo cual constituye, sin duda, un avance en la protección y respeto de la dignidad de los trabajadores.

Atendida la envergadura del problema y las graves consecuencias que para las personas afectadas pueden llegar situaciones de este tipo, parecía ser necesario definir la conducta de acoso laboral y, en ese sentido, al haber quedado regulada esta conducta en la misma norma que sanciona el acoso sexual, queda relevado el respeto y la importancia que se otorga a la dignidad del trabajador/a.

Sin perjuicio de ello, si bien el texto legal trata de acotar el concepto de *mobbing*, es la jurisprudencia nacional la que seguirá aplicando dicha definición y así, progresivamente, ir buscando la salida más adecuada para cada caso.

Es de esperar que una mayor difusión de esta normativa, unida a la labor preventiva de los actores laborales en su conjunto, permitan que esta figura, lamentablemente en crecimiento, comience a perder terreno en el ámbito de las relaciones de trabajo, en las cuales debe imperar el respeto mutuo entre todos quienes intervienen.