

## Factores que inciden en el acoso moral

**Manuel Muñoz**

---

Tanto el contenido de este documento como su redacción son de exclusiva responsabilidad del autor, Expansiva se limita solo a ofrecer un medio para su difusión.

---



## Introducción

La violencia laboral es reconocidamente, por investigadores y connotados autores nacionales e internacionales, como una enfermedad que afecta a la psiquis del colectivo, es decir, al alma de la nación. Esta expresión pudiera ser una metáfora utilizada como un efecto literario para atraer la atención de las autoridades sobre el tema o para impresionar a los lectores. Desgraciadamente, es mucho más que eso. Es una realidad dramática que provoca estragos en las diversas actividades y produce extraordinarios gastos para el país. Económicamente hablando, es un lastre para el desarrollo y una desgracia para la sociedad.

En nuestro país cuando hablamos de violencia moral, acoso moral, mobbing, o por medio de otras expresiones, estamos hablando de un ilícito que provoca enfermedades en las personas, llegando en algunos casos, hasta la muerte.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) determinó que las trabajadoras son afectadas en mayor número que los varones laborantes. Esta proporción va entre el 15 y el 40 % en los 23 países estudiados.

Por su parte el Organismo Fiscalizador del cumplimiento de la normativa laboral, la Dirección del Trabajo, ha detectado una suerte de impunidad en las acciones de acoso moral y de acoso sexual, materia que se expresa en un texto llamado: "Acoso sexual en el trabajo: De la impunidad a la acción", en la serie Aportes al Debate Laboral N° 7 que fue presentado a la prensa en mayo del 2000.

Estudios de la Dirección del Trabajo han revelado que dos tercios de trabajadores se quejan de acoso psicológico.

Hace dos años por la Dirección del Trabajo detectó que el 69% de los trabajadores. [www.news.familienberater.info](http://www.news.familienberater.info)

Coincidente con estos porcentajes la Consultora Laborum, encuestando alrededor de cinco mil trabajadores determinó que más de dos tercios de los trabajadores chilenos son víctimas de la violencia moral, en cualquiera de sus manifestaciones: acoso moral; acoso sexual; discriminación; abusos contra los derechos fundamentales, los que provocan verdaderos estragos en la salud de empleados y obreros.

El legislador se preocupó de reconocer parte de este trauma social al dictar la Ley 20.005, que describe y sanciona el **acoso sexual**. No obstante, reconociendo este esfuerzo legislativo, es necesario señalar que la redacción de la Ley limita e inhibe la acción contra el ilícito, pues, hubo una gran preocupación, más que por las víctimas del acoso sexual, por las presuntas víctimas de la demanda, en la suposición que la mala fe de algunos pudiera imputar actos de acoso por venganza o por otra causa no aceptable.

Todo lo anterior nos permite confirmar que en Chile hay una actividad subterránea de violencia laboral reconocida por la ley en la norma señalada y en otras como los artículos 2, 160, 184 y otros del Código del Trabajo.



## Desarrollo

### 2.- Continuidad de la violencia.-

Sin entrar a sostener teorías deterministas sobre la maldad humana, debemos reconocer también que la sola dictación de las leyes no hace buenos a los hombres, y como en el presente tema la violencia en el trabajo, amén de la genérica, sigue manifestándose día a día en los distintos lugares de nuestro territorio. Se ha reconocido que los trabajadores no conocen los elementos y condiciones en que se produce violencia laboral. En algunos casos, en el campesinado, por ejemplo, donde los lugares de trabajo o faenas se ubican en lugares remotos y aislados, llega a ser parte del contrato laboral, el aceptar groserías y hasta golpes, insultantes e injuriosos de parte de los jefes de obra. Del mismo modo, la propia Dirección del Trabajo reconoce que hay un aumento de reclamos por acoso sexual.

Lo examinado nos obliga a plantearnos el por qué, luego de una publicidad a nivel nacional, de la dictación de la ley de Acoso Sexual, aún siguen ocurriendo situaciones ligadas a esta conducta y no cesan los actos de hostigamiento y ataques a los trabajadores. Estos ataques, no solo ocurren en el área privada, también en el sector de los servicios públicos. Aquí, es precisamente donde los trabajadores son más vulnerables a la violencia laboral, pues, *el Estatuto Administrativo no es un elemento confiable para la investigación, educación, prevención y sanción de estos ilícitos, desde que se entraba en las ya afamados “sumarios administrativos”, muchas veces dirigidos por los amigos o pares del acosador, o por otro acosador o por una persona que no se encuentra preparada para llevar adelante una investigación en la que va en vuelta un ataque a los derechos fundamentales de la víctima, y al mismo tiempo una materia de delicado tratamiento, como es la dignidad funcionaria o laboral del acosado*, y que obviamente se realiza en el mismo ambiente enfermo y tóxico, por las relaciones laborales atormentadas y en las que los posibles testigos se encuentran llenos de ansiedad, temor y sometidos a los designios de su mismo Jefe o superior, quien es precisamente el victimario.

Para quienes hemos vivido esta experiencia en la investigación de situaciones concretas y casos, podemos afirmar responsablemente, que en materia de protección frente a la violencia laboral, el área privada tiene mucho más ventajas que el sector público, especialmente por la participación de organismos fiscalizadores como la Dirección del Trabajo, la que de algún modo u otro, constituye un elemento de protección de la normativa laboral, lo que en el sector público no sucede, y la víctima solo cuenta con el siniestro procedimiento, ajeno a toda norma de derecho moderno: “el sumario administrativo”, que por regla general confirma la decisión del “investigador” o fiscal ad hoc. Un atentado real al debido proceso.

### 3.- Factores de incidencia en el ilícito.



Indudablemente, este autor se encuentra imposibilitado de hacer un análisis completo y total de los factores que inciden en las manifestaciones del ilícito: violencia laboral, en cualquiera de sus expresiones. Hay, indudablemente, condiciones de índole personal tanto del victimario como de la víctima; elementos de gestión imputables a la empresa o servicio; factores sociales; factores normativos y legales; psico-sociológicos y culturales y, también, de aplicación de la Ley como veremos, es decir, imputables al entrapamiento procesal que desfavorece a la víctima.

#### **a.- Factores personales.-**

En el complejo mundo de hoy, descrito magistralmente por Enrique Santos Discépolo en el tango “Cambalache”, puede ocurrir que haya elementos propios del acosador que en la apreciación de la conducta de sus trabajadores, compañeros de trabajo o subalternos provoque sensaciones, percepciones equivocadas o erróneas respecto de la conducta de la víctima. No podemos dejar a un lado la pretensión de ser este país uno en que la conducta de sus varones se califica de extremadamente machista. Es un sentimiento o apreciación de la idiosincrasia colectiva, pero que en el terreno, a veces mas íntimo, ello sirve de argumento para justificar acciones ilícitas laboralmente (o penalmente según su gravedad), del acosador, y que ante personas de elevado nivel cultural resultan aceptables, no siéndolo y llevando su calidad de claramente ilícitas conforme a los bienes jurídicos agredidos: la dignidad, la intimidad, el honor.

Debe entenderse claramente lo que es un factor personal de agresión laboral, discriminación y acoso moral de género; de lo que es la acción natural, de las conductas, rasgos de personalidad propios que hacen la distinción de género y que se expresa en acciones destinadas al encuentro social.

En el primero hay un elemento agresivo, discriminatorio basado generalmente en la posición o rol laboral o simplemente en la concepción de superioridad del acosador basada en el sexo. Este es un elemento distintivo característico, ya que la acción de relación siempre va acompañada del reconocimiento de valor moral y sujeto a una respuesta sin acondicionamiento alguno. Lo que no ocurre en el acoso o aproximación no deseada.

Fácil resulta entender que en nuestro mundo displicente y desinformado, una actitud propiamente femenina, como conducta habitual de una trabajadora, puede ser apreciada por el acosador como una licencia para actuar. Esta situación se ha señalado como provocativa de parte de la víctima. En dicha afirmación, una vez más, se castiga discriminatoriamente al género, sin advertir que ello es, precisamente, parte del problema.

#### **b.- Falta de gestión en RR.HH.**



Se ha sostenido y reconocido en estos últimos años, que la cultura empresarial ha elevado el valor de los RR.HH., por ser estos indispensables y fundamentales para la empresa. Gandhi, el líder del pacifismo, decía que ni una sola máquina puede moverse por sí misma. Una obviedad que hoy aún no es entendida. Agregamos, tampoco pensar, decidir, actuar por iniciativa propia. Por esta razón, y también por que la Ley lo ordena, el empresario, debe mantener sus niveles de gestión en cuanto a Orden, Higiene y Seguridad, a un nivel óptimo. La omisión de este deber lleva al desorden dentro de los muros empresariales y provoca un relajamiento impropio con efectos sobre las personas, la producción y los resultados.

Los niveles gerenciales actuales no se involucran activamente en el problema de la Prevención de Riesgos Laborales, cuya base se encuentra precisamente en las relaciones entre los mandos y los trabajadores, y en las relaciones de los trabajadores entre sí. Estiman, que la entrega del Reglamento correspondiente, es suficiente para cumplir el cometido exigido por una administración moderna y cumplir con el mandato legal. Se ha demostrado y se demuestra día a día, que no es así, en los múltiples accidentes laborales, en las malas relaciones humanas internas y en los resultados finales, a los que hay que restar los costos por enfermedades, indemnizaciones, juicios y aumento de la cotización adicional. Los gerentes omnibulados por las grandes cifras finales, no advierten los derrames de utilidades en un año de trabajo corporativo. Hernán Pizarro Contador, el Gerente de la Cultura Preventiva afirma que a lo menos entre un 5 a un 10 por ciento o más, se pierde en recursos y personas, por accidentes y enfermedades profesionales, del total del costo operativo.

Se transforma esto en una gran cadena de errores que contagia a los mandos medios y finalmente a los trabajadores. En un ambiente apto para toda forma de violencia laboral: acoso moral, en cualquier nivel; acoso sexual, discriminación étnica, religiosa, política o cualquier otra forma de agresión derivada y conexas al trabajo.

La empresa es la primera responsable de la violencia laboral.

### **c.- Psico-Sociológicos y culturales.-**

La prevención de riesgos laborales, el cuidado de los trabajadores y el respeto por los derechos fundamentales de estos, es en realidad una respuesta adecuada a las doctrinas modernas sobre los derechos esenciales de las personas y la garantía práctica de una salud social sólida. Al contrario, la omisión de estas circunstancias demuestra que la sociedad ha fallado en el reconocimiento del hombre como sujeto único y originario de los fines societarios, del principio que toda actividad humana se encuentra dirigida a la satisfacción de las necesidades del ser humano y que es garantía del propósito de realización.

En este aspecto, o mejor dicho observado el problema desde este ángulo, se transforma en un asunto psico-sociológico y cultural, pues tiene relación, tanto



con la formación de desarrollo mental colectivo en la apreciación del ser social, como par y ente sujeto de derechos con igualdad garantizada y con la capacidad social de transmitir información, destrezas y valores de la misma sociedad.

La Ley tiene el mérito de entregar un reconocimiento político – legislativo y de plantear el problema como un asunto social. El Estado, ente supra individual y jurídico, señala a sus órganos que sobre esta materia hay que actuar con conductas consecuentes. Ello es nítido en cuanto a una forma de violencia: el Acoso Sexual. Pero, ¿qué ocurre con las otras formas de violencia? Evidentemente, aunque no existe norma específica, los órganos del estado y sus autoridades solo tienen el camino de la sanción, en base a la normativa general. Esta es la única respuesta cultural y política que corresponde bajo este esquema, por cierto, criticable por la falta de imaginación en la solución del conflicto social.

#### **d.- La Ley y los órganos del Estado.-**

En un Estado de Derecho, como el que pretendemos tener, es impresentable para los órganos del estado permitir la existencia de condiciones de extrema gravedad para las personas que dice proteger y amparar. De ahí que existe una responsabilidad nítida en todos los niveles de gestión pública en cuanto sobre ellos recae la obligación constitucional de velar por el respeto a los derechos de las personas, en cumplimiento del mandato de la Carta Fundamental. Por ello existen los órganos de fiscalización, que tienen una clara orgánica que cumplir. En identidad de funciones al respecto, se encuentran todos los Poderes del Estado, sus autoridades o agentes, quienes en consecuencia con los fines de bien común y de respeto y promoción a los derechos fundamentales, deben prestar atención a todo síntoma de irregularidad o desconocimiento a los acuerdos del contrato social.

Superados los órganos del Estado por la violencia laboral, correspondería instalar instituciones de reconocimiento mundial, como el Defensor del Pueblo u Ombudsman, a fin de entregar la promoción, vigilancia y prevención de las acciones de violencia en el trabajo (o en cualquier lugar que afecte a los ciudadanos), a un proceso justo donde las víctimas encuentren una respuesta de la sociedad a su problema de afectación a sus derechos fundamentales, atacados por la violencia: la integridad física y psíquica; la dignidad personal y familiar; la igualdad en el ejercicio de la Ley; el derecho a un trabajo digno y otros, señalados ya en otros comentarios.

La falta de preocupación de las autoridades, órganos y agentes del Estado por proteger los derechos esenciales provoca desazón y desconfianza del colectivo en ellas, por que, como ya lo dijo don Santiago Ramón y Cajal, filósofo escrutador del espíritu humano: “No fuera tan temible la injusticia sino se mostrara más audaz y diligente que la justicia. Ello tiene llana explicación: la primera, cobra, y la segunda, paga”. Por lo que se debe tener un gran cuidado en que los agentes del Estado demuestren ante la ciudadanía mayores esfuerzos en la búsqueda de la equidad y el respeto a los



derechos de las personas. Por lo demás, es uno de los fines y objetivos que justifica la acción del ente supra individual, a quien por convenio social el ciudadano le ha delegado parte de sus derechos, pero, jamás, los esenciales necesarios e indispensables para su desarrollo pleno como ser humano.

Debemos recordar que la soberanía, es decir, las facultades del Estado y sus órganos, reside en el “soberano”, que en un estado democrático republicano, pluralista y unitario, es el pueblo,(la Nación, consigna la Carta Fundamental) quien la delega temporalmente en sus autoridades legalmente instituidas.

#### **4.- Otros factores de incidencia.-**

##### **4.-1.- Miedo a denunciar.-**

El analista acucioso deberá tener presente, entre otros factores de incidencia, las circunstancias que rodean o envuelven las condiciones en que se desarrolla. Veamos: Nos enfrentamos a un lugar de trabajo absolutamente desquiciado, por cuanto, las acciones del acosador comprometen psíquicamente a los terceros en el interior del grupo social, llámese servicio, obra, departamento, sección, quienes deben decidir internamente si aceptan o no dichas acciones. El cuestionamiento interno provoca, a decir lo menos, una descomposición del ambiente de trabajo, desde que la exteriorización de dicho cuestionamiento produce roces en el grupo derivados del silencio de algunos, de la indignación de otros, del apoyo al acosador, de los menos o de la ignorancia o indiferencia ante los hechos, actitud muy cómoda, pero anti solidaria y muy poco ética. En este ambiente, la víctima debe sufrir también la indecisión y el miedo de comunicar, señalar o denunciar ante sus próximos, primero, y ante sus superiores, luego. Ello derivado porque ala víctima de la violencia en el trabajo no entiende los porqués de la situación dejándola retraída y silente. Se trata del miedo a denunciar los ilícitos por innumerables razones: miedo a la pérdida del trabajo; miedo a no ser creída; miedo a la pasividad y dificultades procesales; miedo al descrédito ante sus pares, etc.

##### **4.-2.- La conmoción social.-**

También tiene que ver con el temor a denunciar, pero con otras aristas. El acosador puede negar el acoso como tal y señalar que se trata de una relación aceptada y rota por razones personales de la presunta ofendida. Ello genera anticipadamente, ante la sola posibilidad que ello pudiera suceder, una inhibición grave en la víctima, especialmente si su honor puede verse mancillado frente a terceros como el cónyuge, o familiares. Además, esta situación de denuncia, indudablemente acarreará una conmoción interna, en el grupo y también en los círculos asociados a él, como la empresa, el barrio, el servicio. La pregunta que la víctima generalmente se hace: ¿Valdrá la pena reclamar? ¿Será mejor que soporte la presión? ¿Deberé renunciar para mi tranquilidad? Todo lo que nos lleva a expresar: Cuando una persona víctima de violencia laboral se atreve a denunciar, es por que su resistencia está agotada.



Si en cambio, la actitud social fuera menos tolerante y, asimismo, los agentes públicos éticamente, más dispuestos a cumplir sus funciones, y los órganos estatales no se estresaran frente a la defensa de los derechos de la persona, esta angustia y dolor de la víctima no sería tan terrible.

#### **4.-3.- Complicidad del Estado.**

La complicidad del Estado no debe tomarse como acción, sería incomprensible en un Estado de Derecho, aún cuando se sabe y hay constancia que el Estado y sus órganos han actuado con decisión política en la tortura y violencia sobre las personas. Sin embargo, una forma más sutil y menos comprometedora, es la que se lleva a efecto “por omisión”. Al respecto, es deber del Estado, en primer lugar, entregar herramientas de educación a fin de conocer, estudiar las características y naturaleza de los ilícitos contra la persona, promover su prevención y expresar las sanciones, con el objeto de inhibir a los victimarios. Para lo que debe existir una información permanente y adecuada, que de certeza que ha llegado a todos los niveles.

Es notable la falta de conocimiento de los trabajadores sobre este tema. Lo que importa para el reconocimiento de la violencia laboral y para que ellos mismos no tropiecen con ésta, frente a sus propios pares.

#### **5.- Déficit conceptual de la violencia laboral.-**

La ignorancia o la indiferencia permiten que la sociedad no tenga un sentido de la gravedad del ilícito que comentamos. Se trata que históricamente los sectores pudientes y más informados, han tenido una sumisión intelectual a un sistema perverso de relaciones laborales. El empresario, gerente o jefe, adquiere el rol de señor feudal donde solo su voluntad se constituye como Ley. Son los resabios de un sistema descendiente del primitivo empresario latifundista, donde el trabajador era “el roto”, “el ñato” o “el gallo”, forma despectiva de señalar a un trabajador del campo. En Chile, nos hemos pegado al medioevo en materia de conducta de reconocimientos a la igualdad ante la Ley y ante el ejercicio de ésta. En este sistema conceptual resulta explicable que no se estime grave las conductas de violencia laboral. Sin embargo, para los entendidos e investigadores, se trata de una especie de crimen perfecto, pues, no deja huellas y puede provocar el fallecimiento de la víctima, como ha ocurrido en muchísimos casos. Algo similar ocurre en la violencia escolar manifestada por las mismas causas desde hace muchos años en Chile, incluso con la discriminación del más grande Padre de la Patria, el Prócer O’Higgins, denominado en su época “el huacho Riquelme” o “el mulato Riquelme”, en alusión despectiva a su origen criollo por parte materna. Pero, recientemente se hace carne y sangre en la sociedad a raíz de los numerosos suicidios de jóvenes estudiantes. Eso mismo pasa y ha pasado con los trabajadores, por lo que este asunto requiere un mayor compromiso oficial y social.



La violencia y sus consecuencias contra la dignidad de las personas, su integridad física y psíquica, su derecho al reconocimiento de iguales ante la Ley, al trabajo digno y a su valor como ser humano, es una acción dolosa, intencionada, injusta, de mala fe, ilegítima, abusiva que atenta contra el orden y la paz social, y que constituye un delito, en cuanto el resultado es previsto y querido por el acosador. Mientras, esta extensión conceptual no se consagre positivamente y se sancione drásticamente, atendidas sus agravantes, la sociedad chilena seguirá sufriendo el miedo al psicoterrorismo moral y las víctimas conjuntamente con la ciudadanía seguirá plena de ansiedad, temor y desconfianza en los agentes del Estado, especialmente en los encargados de la administración de la Justicia.

### **Conclusiones o recomendaciones**

Los factores que inciden en la violencia laboral, como se ha expresado, son absolutamente determinables y posibles de manejar, siempre que exista voluntad política del Estado, sus órganos y agentes y que la sociedad se encuentre comprometida, especialmente en los centros de poder económico, las empresas y servicios públicos. En estos lugares es donde se engendra la violencia laboral en cualquiera de sus formas, causando serios daños a las personas, a la sociedad, al Estado que debe velar por la manutención por la vía de la Seguridad Social de los enfermos y discapacitados, y a las propias empresas que pierden enormes sumas de dinero anualmente en días no trabajados, juicios indemnizatorios, ambientes con toxicidad laboral y disminución de la productividad.

De otro punto de vista, el sostenimiento de situaciones estresantes de carácter social producen disconformidad contra el sistema, y se sabe que cada cierto tiempo la presión contra los trabajadores provoca reacciones cuyo comienzo puede ser detectado, como lo hacemos en el presente artículo, pero jamás podremos saber como termina, provocando grandes sufrimientos que siempre recaen en los más necesitados.

El Estado y sus autoridades deben ser consecuentes con el mandato constitucional de proveer el desarrollo pleno del individuo, el bien común y la paz social. Lo que nunca se podrá conseguir si la violencia, en todas sus formas, es aceptada por el sistema de relaciones de producción.

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

### **Autor**

Manuel Muñoz

Abogado, Profesor Part-time de la Universidad Técnica Federico Santa María - Sede Talcahuano, Chile