

El acoso laboral en empresas

La mirada de los dirigentes sindicales

El acoso laboral en empresas

La mirada de los dirigentes sindicales

Pablo Baltera Santander
Sociólogo UC

Santiago, diciembre 2014

***El acoso laboral en empresas.
La mirada de los dirigentes sindicales***
es una publicación del Departamento de
Estudios de la Dirección del Trabajo

Registro de Propiedad Intelectual: 252.253
ISBN: 978-956-9661-02-0

Dirección del Trabajo
Agustinas 1253
Teléfono: (562) 2674 9300
www.direcciondeltrabajo.cl

IMPRESIÓN
Andros Impresores

Santiago de Chile, abril 2015
Printed in Chile / Impreso en Chile

Índice

■	PLANTEAMIENTO	7
	Introducción	
	Marco Teórico	
	Marco Metodológico	
	<i>Objeto de estudio</i>	
	<i>Objetivo de la investigación</i>	
	Plan Metodológico	
	<i>Tipo de estudio</i>	
	<i>Unidad de información</i>	
	<i>Unidad de análisis</i>	
	<i>Universo del estudio</i>	
	<i>Población objetivo</i>	
	<i>Captura de la información</i>	
	La Muestra	
■	DISCUSIÓN Y ANÁLISIS	47
	El segmento de las empresas y sindicatos del estudio	
	Su caracterización y dinámicas relacionales	
	La estructura del mando en las empresas	
	La práctica del acoso laboral	
	El acoso laboral. Una conducta persistente	
	El acosador y el origen del acoso. Factores intervinientes	
	El impacto del acoso laboral	
■	REFLEXIONES FINALES	111

No te rindas que la vida es eso,
Continuar el viaje,
Perseguir tus sueños,
Destabar el tiempo,
Correr los escombros,
Y destapar el cielo.

Mario Benedetti

Introducción

“Una encuesta realizada por la consultora Laborum, en Chile, durante el año 2004 y sobre un universo de 5.000 trabajadores, arrojó que más de dos tercios de los encuestados han sido víctimas del *mobbing*. Según el estudio, el 34% dijo estar sufriendolo en su actual trabajo y el 33% se sintió hostigado en su trabajo anterior”¹.

El acoso laboral en las empresas, también conocido como acoso moral o *mobbing*, se define como un tipo de conducta abusiva, sistemática y premeditadamente ejercida sobre un trabajador, lesionando su dignidad y su integridad psíquica y física.

El acoso laboral es un sistema interaccional que se origina y sustenta en las asimetrías del poder organizacional, en este caso de la empresa. Pierre Bourdieu postula en su teoría de la acción práctica que el campo económico es esencialmente jerarquizado, lo que da origen a relaciones de dominación entre las posiciones que ocupan los actores, de dominador y dominado. En efecto, la situación asimétrica de poder organizacional, vale decir, la posición que ocupa el agresor en la cadena de mando y poder en la empresa, respecto del agredido, es lo que le permite al acosador ejercer

1 Riquelme, Alfonso. *Mobbing, un tipo de violencia en el lugar de trabajo*. Ciencias sociales on line. Julio 2006, volumen III, Nº 2. Universidad de Viña del Mar. Chile.

sobre el acosado un poder de carácter negativo o coercitivo, que es el que se define desde las amenazas y sanciones, infundiendo miedo y temor en el acosado, por las consecuencias negativas asociadas a la conducta laboral de no sometimiento a las exigencias y patrones de comportamiento organizacional.

En consecuencia, el acoso laboral es un acto interaccional funcional a los objetivos de la organización, por lo tanto, su origen y fundamento no se encuentra en el acosador y su perfil psicológico (personalidad paranoide, psicópata, entre otras), como tampoco en las condiciones laborales o deficiencias en la organización del trabajo, sino que en las estructuras empresariales o prácticas organizativas de la empresa, por medio de las que se pretende dar satisfacción a la necesidad de sustentabilidad de la firma. En otras palabras, es una forma de dirección que busca asegurar la adaptabilidad de la empresa a los mercados y su dinamismo, mediante el control y disciplinamiento de los trabajadores. La pretensión u objetivo que está detrás de estos estilos de gestión, no es otro que la pretensión de que los trabajadores asuman plenamente su rol de sujetos productivos, desde un sistema de conducción organizacional que enfatiza en la distribución de incentivos negativos.

En el objetivo de maximizar la ganancia en el menor plazo posible, todo vale, como señalan algunos autores e investigadores del acoso laboral, como por ejemplo Salinas, quien señala: "las nuevas formas de dirección de empresa pretenden mejorar resultados sin tener en cuenta el factor humano"². Se habla con insistencia de competitividad, de productividad y de calidad, muchas veces incluso fuera de contexto. Frecuentemente estos términos son utilizados para reducir salarios, realizar despidos, para romper con la estructura del salario buscando un mayor poder coactivo³.

Lo anterior constituye la expresión de una cultura empresarial, que a pesar de todos los esfuerzos de modernización aún está presente en algunos sectores y que debe ser urgentemente superada, preocupación que como veremos más adelante se planteó

2 Salinas, García, Eutropia. Acoso moral en el trabajo. Departamento de Sociología y Teoría de la Educación. Universidad de Alicante. 2008.

3 Op. cit.

insistentemente en un reciente evento empresarial en Santiago, en la perspectiva de alcanzar los niveles de productividad que el país requiere para su desarrollo.

En Chile la relación social de acoso laboral ha sido legalmente reconocida y penalizada por la ley N° 20.607, publicada en el Diario Oficial de 8 de agosto de 2012, que modifica los artículos 2º, 160 y 171 del Código del Trabajo. En dicha norma legal se establece que se entenderá por acoso laboral *“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”*⁴.

De lo anterior se desprende que el acoso laboral constituye una conducta ilícita que daña derechos de las personas como: el derecho a la integridad física y síquica y a la igualdad de oportunidades en el trabajo.

El concepto de acoso laboral introducido por la mencionada ley supone que para su existencia los actos o conductas de acoso laboral deben producir en las personas efectos como: menoscabo, maltrato o humillación al o los trabajadores afectados, debiendo entenderse por tales cualquier acto que cause mengua o descrédito en su honra o fama o que implique tratar mal de palabra u obra o que los hiera en su amor propio o en su dignidad, o bien, que amenacen o perjudiquen la situación laboral o las oportunidades de empleo de dichos afectados.

Se entenderá por menoscabo a cualquier acto que cause mengua o descrédito en la honra o fama del trabajador.

Asimismo se considerará maltrato a cualquier acto que implique tratar mal de palabra u obra. Y por último se entenderá por humillación a los actos que hieran en su amor propio o en su dignidad, o bien, que amenacen o perjudiquen la situación laboral o las oportunidades de empleo de dichos afectados.

No obstante, que la ley busca la protección de los actores laborales en su condición de víctimas de acoso, por medio de salvaguardar bienes como el trabajo digno, la honra y salud de los trabajadores, también expresa un enfoque individualizador del acoso laboral, al centrar el maltrato en la relación entre personas naturales, excluyendo a la empresa y su responsabilidad como organización en el origen y la práctica de conductas de maltrato laboral o acoso. En otras palabras, la ley no considera a la organización como fuente y origen del acoso laboral, sino que únicamente a los sujetos. Lo que la ley olvida es que los actores interactúan entre sí en la organización desde posiciones estructuralmente relacionadas y sus intereses asociados.

Las empresas se caracterizan por un sistema jerárquico de relaciones internas que se sustenta en una asimetría de poder organizacional, lo que facilitaría el surgimiento y desarrollo de conductas y actos abusivos, desde la autoridad a los subordinados. En otras palabras, el acoso laboral como acto o conducta de carácter agresivo surge de un modelo de relación social de dominación y autoritarismo, cuyo objetivo es el control de los actores de la organización, mediante el infundir temor e inseguridad en ellos, lo que le otorga al acoso un origen organizacional y un carácter permanente.

Consecuentemente entonces, el acoso laboral es aquel que se ejerce desde un superior a un subordinado, puesto que, en el origen de esta conducta negativa, está la existencia de una relación, no entre iguales, sino que entre dominador y dominado, lo que le da al acoso laboral el carácter de poder jerárquico. De esta forma, la autoridad legítima sobre el subordinado deja de ser tal para convertirse en dominación⁵.

Académicamente el flagelo del acoso laboral ha sido estudiado preferentemente desde dos perspectivas.

La de los individuos, acosadores y acosados, y sus características psicológicas o rasgos de personalidad de los actores. En este enfoque de análisis suele argumentarse que el origen del acoso estaría en la presencia de desórdenes psicológicos o psicopatías

5 Irigoyen. Op cit. Pág 28.

del victimario. La debilidad de este enfoque es que hace recaer el origen del acoso y su explicación en el individuo o acosador, sin considerar en el análisis el entorno organizacional del fenómeno.

La otra se centra en la organización del trabajo y de cómo se gestiona el conflicto en la organización, dejando de lado el enfoque psicopatológico.

Tipos de acoso⁶

En la perspectiva investigativa mencionada destacan principalmente dos clasificaciones diferentes de acoso laboral. Una en función de la dirección del acoso y otra en función de los objetivos que persigue. La clasificación en función de la dirección nos dará dos tipos de acoso: el vertical y el horizontal, y a su vez el vertical podrá ser ascendente o descendente.

El acoso laboral del tipo descendente

Es el que es realizado desde el jefe al subordinado, se trata de la presión ejercida por un superior sobre uno o más subordinados. Necesita del respaldo de los gestores de la organización. Dicho de otro modo, este tipo de acoso se define como la conducta agresiva de actores que ejercen roles de autoridad, mando o poder en la organización, sobre aquel o aquellos actores que desempeñan roles de subordinación.

El acoso laboral vertical del tipo ascendente

Es el que va del subordinado al jefe. Es la presión ejercida por un grupo de trabajadores sobre un superior jerárquico. Es una conducta agresiva, desde los actores que ocupan roles de subordinación hacia aquellos que ejercen roles de autoridad en la organización.

6 El acoso laboral o *mobbing*. Cartilla informativa. Dirección del Trabajo. Santiago. 2007.

El acoso laboral horizontal

Es el que se da entre iguales, es decir, de compañero a compañero. En este caso la presión es ejercida por un grupo de trabajadores sobre uno de sus compañeros.

Resumiendo, podemos decir que desde la perspectiva de análisis psicológico, los tipos de acoso se enmarcan en dos grandes bloques, uno es el que proviene de la empresa y otro el que proviene de los trabajadores. Al acoso laboral de origen empresarial se le denomina acoso vertical descendente. En el acoso laboral que proviene de los trabajadores se menciona principalmente, el acoso vertical ascendente y el acoso horizontal.

Actos de acoso laboral

Entre las actuaciones o comportamientos de la autoridad que se consideran acoso moral o acoso laboral, se pueden mencionar los siguientes⁷.

Limitar las posibilidades de comunicación

Es la acción de la autoridad sobre un subordinado que tiene por objeto acallar al trabajador afectando la posibilidad de este de informar, de comunicarse libremente con su entorno laboral. Para tal efecto, desarrolla acciones hacia su subordinado que buscan interrumpir su discurso o la expresión de sus ideas, atacarlo verbalmente, criticar las labores que realiza y su vida privada, amenazarlo verbalmente o por escrito, evitar el contacto visual y verbal, emitir gestos de rechazo y menosprecio, entre las principales acciones tendientes a bloquear o impedir los actos interaccionales de la víctima.

7 Rudnik, Carolina. El acoso moral o *mobbing* como un riesgo laboral. Universidad de Concepción. 2007.

Ataques a las relaciones sociales personales

Conductas o actos que persiguen humillar a la víctima. Entre otros, dificultar los contactos sociales asignando puestos de trabajo que aíslan a la persona del resto de sus colegas, ignorando su presencia y coartando toda posibilidad de diálogo de los miembros de la organización con la persona afectada.

Ataque a la reputación

Constituyen actos de difusión de rumores, ataque a creencias religiosas o filosóficas, y evaluaciones poco equitativas de sus trabajos y desempeño profesional.

Ataques a la calidad profesional

Cambios frecuentes de tareas y responsabilidades, cuestionamiento de competencias y de la experiencia profesional, asignación de tareas complejas o inferiores a las capacidades y nivel profesional del afectado.

Ataques dirigidos a la salud de la víctima

Violencia de tipo verbal, amenazas de violencia física, exposición a trabajos de alto riesgo o a exigencias y demandas complejas, agresiones físicas y psicológicas, daños a los recursos personales.

Entre los comportamientos de acoso que la autora citada reconoce, los tres primeros de ellos: reducir las posibilidades de comunicación del acosado o víctima, ataque a sus relaciones sociales personales y ataques a su reputación, son actos del acosador que tienen como objetivo reducir la capacidad de interacción del acosado, de incomunicarlo y aislarlo de todos sus vínculos sociales y, consecuentemente, de construir y mantener vínculos sociales, de hacer comunidad. En otras palabras, y desde la sociología fenomenológica, la acción del dominador se orienta a coartar, a impedir la interacción del sujeto con su entorno social, o dicho de otro modo, a impedir la relación del **yo** con el **otro** por medio del proceso de fracturar la comunicación entre ambos.

El aislamiento es un acto de acoso laboral que al bloquear la comunicación entre los actores de la organización destruye la relación social del acosado, la certeza de pertenecer, puesto que la comunicación es el proceso social que otorga factibilidad al hecho de compartir, de unir y poner en común, en otras palabras, el acto de comunicar es un proceso interaccional que hace posible la sociedad, es el principio básico de la organización, sin comunicación no existen relaciones sociales, no es posible la interacción entre los sujetos⁸.

La línea de investigación alemana representada entre otros por Zapf, Knorz y Kulla enfocan el estudio del acoso laboral en relación con el estrés psicológico, entendiendo el psicoterror como una extensión del estrés social. En otras palabras, el acoso laboral se vincularía a determinados factores macrosociales, entre los que se cuentan las políticas y prácticas empresariales como formas de contratación, reestructuraciones, fusiones y despidos, todo lo cual le otorga al trabajo, según estos autores, un carácter precario, inestable.

A partir de este enfoque teórico, en 1996, los investigadores del acoso laboral Dieter Zapf, Carmen Knorz y Matthias Kulla caracterizaron y agruparon aquellas conductas o comportamientos de un superior con relación a un subalterno y que desde su enfoque de análisis constituyen *mobbing*.

Como puede apreciarse estos autores también hacen referencia, primeramente, a aquellos actos de acoso que tienen como objetivo el aislamiento, no tan solo físico, sino que social de la víctima, impidiendo de este modo cualquier tipo de interacción, todo acto comunicativo con los actores de la organización, con lo que la víctima experimenta la imposibilidad de mantener los vínculos de sociabilidad. En otras palabras, sostener su capacidad de actuar, de participar, de intervenir y modificar su ámbito de realidad, su mundo de la vida cotidiana, mientras permanece en él, "pues solo en este ámbito podemos ser comprendidos por nuestros semejantes, y solo en él podemos actuar junto con ellos"⁹.

8 Op. cit.

9 Schutz, Alfred. Luckmann, Thomas. La estructura del mundo de la vida. Editorial Amorrortu. Buenos Aires. 1977.

Tipificación de las conductas de acoso laboral

Ataques a la víctima con medidas organizacionales	<p>El superior restringe a la persona las posibilidades de hablar.</p> <p>Cambiar la ubicación de una persona separándola de sus compañeros</p> <p>Prohibir a los compañeros que hablen a una persona determinada</p> <p>Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su conciencia</p> <p>Juzgar el desempeño de una persona de manera ofensiva</p> <p>Cuestionar las decisiones de una persona</p> <p>No asignar tareas a una persona</p> <p>Asignar tareas sin sentido</p> <p>Asignar a una persona tareas muy por debajo de sus capacidades</p> <p>Asignar tareas degradantes</p> <p>Asignar tareas con datos erróneos (habitualmente iniciales)</p>
Ataques a las relaciones sociales de la víctima con aislamiento social	<p>Restringir a los compañeros la posibilidad de hablar con una persona</p> <p>Rehusar la comunicación con una persona por medio de miradas y gestos</p> <p>Rehusar la comunicación con una persona evitando la comunicación directa con ella</p> <p>No dirigir la palabra a una persona</p> <p>Tratar a una persona como si no existiera</p>
Ataques a la vida privada de la víctima	<p>Criticar permanentemente la vida privada de una persona</p> <p>Terror telefónico llevado a cabo por el hostigador</p> <p>Hacer parecer estúpida a una persona</p> <p>Dar a entender que una persona tiene problemas psicológicos</p> <p>Mofarse de las discapacidades de una persona</p> <p>Imitar los gestos, voces... de una persona</p> <p>Mofarse de la vida privada de una persona</p>
Violencia física	<p>Ofertas sexuales, violencia sexual</p> <p>Amenazas de violencia física</p> <p>Uso de violencia menor</p> <p>Maltrato físico</p>
Ataques a las actitudes de la víctima	<p>Ataques a las actitudes y creencias políticas</p> <p>Ataques a las actitudes y creencias religiosas</p> <p>Mofas a la nacionalidad de la víctima</p>
Agresiones verbales	<p>Gritos o insultos</p> <p>Críticas permanentes del trabajo de la persona</p> <p>Amenazas verbales</p>
Rumores	<p>Hablar mal de la persona a su espalda</p> <p>Difundir rumores acerca de la víctima</p>

Zapf, D., Knorz, C. y Kulla, M. On the relationships between mobbing factors and job content, social work environment and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 1996.

Las fases del acoso laboral o *mobbing*

Rudnik señala que el acoso laboral es un proceso dinámico, que evoluciona en el tiempo y por lo tanto muestra diferentes estadios en su desarrollo y consecuentemente menciona cuatro fases fundamentales del acoso.

1. **Incidentes críticos:** en sus inicios el acoso suele ser caracterizado como un acontecimiento precipitante o incidente crítico, distinguiendo tal incidente de los conflictos habituales que surgen en el entorno de trabajo. Cuando los conflictos no son resueltos y se cronifican, daría lugar al desarrollo de una situación de acoso moral.
2. **Acoso y estigmatización:** en esta fase la víctima comienza a recibir ataques psicológicos por parte del acosador, que en sus inicios le causa desconcierto y por lo tanto tiende a evitar los actos agresivos. Sus compañeros de trabajo también pueden verse sorprendidos por esta situación, sin embargo, no le prestan atención y suelen negar la existencia de dichos actos, lo cual empeora y prolonga la situación de acoso.
3. **Intervención de la autoridad:** la dirección de la organización comienza a involucrarse en la situación y su intervención puede ser en dos sentidos. Orientarse a la resolución del conflicto o, por el contrario, negar y ocultar el problema permitiendo con esta actitud la persistencia del acoso con el consecuente daño a la víctima.
4. **Exclusión:** la víctima es considerada un trabajador problema, lo que desembocará en la expulsión o en el abandono del trabajo. En esta situación el trabajador víctima de acoso se ve imposibilitado de continuar realizando sus labores habituales optando por el retiro de la empresa.

Grados del acoso laboral

Los grados del acoso laboral, según C. Rudnik, están determinados por la intensidad, duración y frecuencia con que aparecen las diferentes conductas de acoso. Al respecto, es oportuno mencionar que el acoso laboral toma formas distintas según se manifieste en el sector privado o público. “En el privado es más brutal, dura menos

y termina con la marcha de la víctima de la empresa. En el sector público, el acoso puede durar varios años¹⁰. La cita precedente está señalando que los factores de intensidad, duración y frecuencia del acoso laboral en el sector privado y público tienen diferente desempeño e interactúan entre sí de manera distinta. Todo lo cual lleva a preguntarse acerca de si el objetivo, el sustento y el por qué del acoso laboral difieren significativamente entre el sector privado y el público. En otras palabras, cómo se significa al trabajador en un sector y otro, cuál es el concepto de poder organizacional imperante en cada uno de ellos y cuál es la dinámica de ejercicio de este, vale decir, cómo se distribuye en la organización, quiénes y cómo lo ejercen y con qué objetivos.

Primer grado: la víctima siente ansiedad y desconcierto frente a lo que sucede, sin embargo, es capaz de sobreponerse y mantenerse en su puesto de trabajo.

Segundo grado: en esta etapa se hace complejo el mantenerse en el puesto de trabajo y eludir los ataques es algo difícil para la víctima, con los consecuentes daños a su salud física y síquica.

Tercer grado: a la víctima se le hace imposible mantenerse en su trabajo y evitar daños serios a su salud, como consecuencia del acoso.

En esta investigación el acoso laboral se explorará desde una mirada sociológica y como expresión del abuso del poder jerárquico y por tanto, como una conducta que tiene su origen en la organización como tal y su lógica de funcionamiento y, no en los individuos. Esta perspectiva de análisis marca una diferencia respecto de los enfoques psicológicos de análisis que olvidan el entorno organizacional en que se presenta este fenómeno, atribuyéndoselo, por tanto, a los actores involucrados y sus estructuras de personalidad.

Las diversas formas que asume el acoso laboral o las distintas conductas que desarrollan los acosadores con la finalidad de someter a sus víctimas, como, cambios

10

Irigoyen, Marie France. El acoso moral en el trabajo. Ediciones Paidós Ibérica. S.A. Barcelos. 2001.

frecuentes de funciones, exigencias desmedidas, aislamiento social, amenazas, agresiones verbales y descalificaciones, entre otras, son los actos de acoso laboral que se mencionan con frecuencia, en las denuncias que los trabajadores objeto de tales conductas de hostigamiento de su superior jerárquico, registran en las Inspecciones del Trabajo.

El acoso laboral a partir de los registros de denuncias de la Dirección del Trabajo

La práctica de la conducta abusiva y reiterada sobre un trabajador, que tiene su origen en un superior jerárquico, muestra una tendencia creciente en el tiempo, como lo señalan los datos administrativos de la Dirección del Trabajo, referentes a denuncias registradas como hostigamiento laboral para el período 2010-2012.

Como puede observarse en el cuadro siguiente, el hostigamiento o acoso laboral, según rama de actividad económica, presenta un crecimiento anual leve pero sostenido. En el período 2010-2012 la cantidad de denuncias directas, vale decir, denuncias interpuestas por trabajadores o por un tercero, es de 6.853 en total. Los datos muestran que las denuncias por acoso laboral en las empresas durante el período considerado han tenido un ritmo ascendente. Durante el año 2010 se presentaron 2.111 denuncias por acoso laboral, el 2011 registra 2.251 y en el 2012 se efectúan 2.491 denuncias por este concepto. Los datos señalan también que las denuncias por acoso laboral durante el período son recurrentes y además han experimentado un crecimiento de 18%. También muestran que el crecimiento de denuncias entre 2011 y 2012 es mayor que entre 2010 y 2011. Esto podría estar señalando una actitud más decidida de las víctimas a reaccionar frente al maltrato empresarial y también sin duda, como lo demuestran los datos, un mayor involucramiento del sindicato ante un recrudecimiento de esta mala práctica empresarial.

Por cierto, ante la reiterada vulneración de derechos fundamentales, que atenta en contra de la integridad física y síquica de los trabajadores, un verdadero atentado a su dignidad, ni las víctimas, como tampoco la organización sindical, podían

permanecer por más tiempo sin reacción alguna ante este evidente delito social de diaria ocurrencia, detrás de las paredes de las empresas, permaneciendo los acosadores en la impunidad, por el temor de las víctimas a denunciar. Los dirigentes relatan situaciones de acoso laboral en las empresas en que los trabajadores se han visto impedidos de reaccionar por miedo al despido u otro tipo de reacciones empresariales que signifiquen un daño adicional para ellos, *"los mismos compañeros por miedo, no se atrevieron a hacer nada, a reaccionar en defensa de su compañero. En consecuencia, la víctima queda desprotegida". "Tienen miedo de perder el trabajo, la mayoría son jefas de hogar, son ellas las que paran la olla, así es que tienen que bajar el moño no más. No hay otra"*.

Los datos de denuncias por acoso laboral registrados en la Dirección del Trabajo durante el periodo señalado y presentadas tanto por trabajadores como por organizaciones sindicales y otros denunciantes, se concentran, principalmente en empresas de la rama de actividad económica del comercio, identificando a estas firmas como los centros laborales donde los trabajadores estarían más expuestos a situaciones de maltrato. Un 21% de las denuncias por este concepto se concentran en las empresas de la mencionada rama. También los registros señalados mencionan a las empresas de las ramas actividades inmobiliarias, empresariales y del alquiler, como asimismo, aquellas que se ubican en la rama de actividades no especificadas.

No son ajenas a la práctica empresarial del acoso laboral las empresas de las ramas de la enseñanza, transporte, almacenamiento y comunicaciones. Así se desprende de los registros de denuncias. También se señalan entre las empresas con denuncias, aquellas pertenecientes a las ramas de servicios comunitarios, de hoteles y restaurantes y de la industria manufacturera.

Al observar las denuncias de acoso laboral presentadas ante la Dirección del Trabajo por las organizaciones sindicales, estas se muestran sensiblemente menores a las denuncias presentadas por los propios afectados o víctimas. No obstante, esta menor cantidad de denuncias interpuestas por las organizaciones sindicales señalan en el periodo considerado, un crecimiento mayor al experimentado por las denuncias de los trabajadores afectados, un 24% contra un 18% respectivamente. El crecimiento anual de las denuncias presentadas por la organización sindical está señalando un

creciente involucramiento del sindicato en estos conflictos laborales que surgen en la relación individual de trabajo, entre los mandos superiores de la organización y los subordinados.

El comparativamente menor involucramiento del sindicato en acciones tendientes a enfrentar este flagelo laboral en ascenso, que muestran los datos, podría tener su origen en al menos dos factores, una menor afiliación sindical o no afiliación, de los trabajadores víctimas de actos de acoso laboral, lo que obviamente constituye una limitante para la actuación del sindicato. Un insuficiente nivel de representatividad del sindicato, lo que condiciona la interlocución y la efectividad de la acción del sindicato.

El poder de interlocución del sindicato depende directamente de su nivel de representatividad, cuando este es alto, mayor es su capacidad de defensa de los derechos de sus representados, en otras palabras, mayor es su poder específico. En el sentido inverso, un sindicato que no logra suscitar la representación mayoritaria de los trabajadores carece de las cuotas de poder suficientes, para ser reconocido como interlocutor válido por el mando organizacional, de manera de establecer con este un diálogo en condiciones de poder más equitativas y de este modo afectar las normas y prácticas organizativas o modos organizacionales de funcionamiento. Vistas así las cosas, la incapacidad objetiva de los sindicatos para concitar la adhesión y respaldo de la mayoría de los trabajadores de la empresa, para accionar frente a hechos de acoso laboral y asegurar de este modo un trato digno a todos los actores de la organización, explicaría la menor acción sindical frente a actos empresariales de acoso laboral, comparativamente con la de los propios afectados.

Cantidad de denuncias interpuestas ante la Dirección del Trabajo por acoso laboral, según rama de actividad económica y tipo de denunciante. Periodo: Años 2010-2012

Rama de actividad económica	2010			2011			2012		
	Trabajador ¹	O. Sindical ²	Otras	Trabajador	O. Sindical	Otras	Trabajador	O. Sindical	Otras
Activ. inmov., empresariales y alquiler	174	31	23	196	40	29	226	29	24
Actividades no especificadas y otras	89	16	32	97	9	26	126	15	12
Administración pública y defensa	13	0	17	9	2	17	2	4	16
Agríc., ganadería, caza y silvicultura	42	8	15	48	8	15	31	4	18
Comercio	345	81	44	415	57	43	422	59	43
Construcción	56	14	36	56	22	23	54	12	17
Enseñanza	189	14	19	158	20	34	226	17	24
Explotación de minas y canteras	10	12	6	0	17	4	7	10	20
Hogares privados con serv. doméstico	22	2	2	36	0	3	19	3	2
Hoteles y restaurantes	133	11	7	152	21	19	167	13	20
Industrias manufactureras	124	31	24	128	36	7	143	41	27
Intermediación financiera	27	4	2	29	6	13	66	5	6
Org. y órganos extraterritoriales	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Otras activ. de servicios comunitarios	160	19	19	143	20	15	159	40	14
Pesca	4	1	3	5	4	0	4	1	2
Servicios sociales y de salud	33	7	4	37	10	4	58	11	4
Suministro de electricidad, gas y agua	7	1	4	14	2	5	11	1	0
Transp., almacenamiento y comunic.	87	52	33	106	62	29	135	113	8
Total	1.517	304	290	1.629	336	286	1.856	378	257

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

Nota 2: Se refiere a solicitudes de fiscalización realizadas por: Autoridades, Dirección Nacional, Dirección regional, Inspecciones, Otras Instituciones o Tribunal.

Nota 3: A partir del año 2008 se consideran como posibles denuncias por hostigamiento laboral a todas aquellas cuya materia denunciada tiene relación con alguna vulneración del trabajador, 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).

Fuente: Dirección del Trabajo.

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

El panorama del acoso laboral a nivel regional nos señala que este flagelo, si bien se presenta en todo el país, muestra un énfasis mayor en ciertas regiones, como por ejemplo la Región Metropolitana y quinta región, entre otras. Asimismo, se constata que la curva de denuncias regionales, al igual que aquella por rama de actividad económica se muestra en ascenso año a año, durante el período considerado.

Con relación a lo anterior, los dirigentes entrevistados ponen énfasis en lo que consideran equivocadas políticas de gestión que se instalan en estas empresas. Por cierto, a partir de los impactos negativos que la estrategia del acoso laboral tendría para los trabajadores y consecuentemente para las compañías, sus niveles de productividad y competitividad, para sus resultados económicos y financieros, según mencionan los entrevistados, *"el trabajador maltratado está disconforme, desanimado, no está rindiendo, le está dando lo mismo si el trabajo está bien hecho o no y en cuanto al grupo o equipo de trabajo, todos coincidimos en que si el trato fuera armonioso todos trabajaríamos mejor y rendiríamos más..."*

Cantidad de denuncias interpuestas ante la Dirección del Trabajo por acoso laboral, según región y tipo de denunciante. Periodo: Años 2010-2012

Región	2010			2011			2012		
	Trabajador ¹	O. Sindical ²	Otras	Trabajador	O. Sindical	Otras	Trabajador	O. Sindical	Otras
Arica - Parinacota	57	9	5	53	7	0	84	3	0
Tarapacá	69	14	0	57	33	0	64	25	3
Antofagasta	153	30	48	134	20	42	117	16	30
Atacama	24	3	1	28	14	1	51	10	3
Coquimbo	56	7	0	45	2	1	56	6	5
Valparaíso	328	39	85	267	52	92	387	48	46
Metropolitana	379	125	35	466	125	21	462	146	22
O'Higgins	98	8	7	64	3	6	87	10	9
Maule	64	15	41	112	16	61	134	10	54
Biobío	70	15	36	125	15	28	137	78	31
La Araucanía	62	7	14	58	5	19	48	4	9
Los Ríos	50	16	7	68	10	1	48	10	0
Los Lagos	47	7	3	95	25	8	81	8	24
Aysén	31	3	2	14	2	2	26	0	8
Magallanes	29	6	6	43	7	4	74	4	13
Total	1.517	304	290	1.629	336	286	1.856	378	257

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

Nota 2: Se refiere a solicitudes de fiscalización realizadas por: Autoridades, Dirección Nacional, Dirección regional, Inspecciones, Otras Instituciones o Tribunal.

Nota 3: A partir del año 2008 se consideran como posibles denuncias por hostigamiento laboral a todas aquellas cuya materia denunciada tiene relación con alguna vulneración del trabajador, 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).

Fuente: Dirección del Trabajo

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

A modo de síntesis de lo que muestran los datos de los registros administrativos institucionales, parece interesante destacar.

1. Las cifras de denuncias están demostrando una práctica del acoso laboral relativamente extendida en las empresas, tanto sectorial como regionalmente y no solo esto, sino que también los datos señalan un crecimiento porcentual de esta práctica de un 18%, en el período considerado.
2. Es notorio el menor involucramiento de la organización sindical en acciones tendientes a generar un freno en esta dinámica empresarial de tipo abusiva, ya sea denunciando los hechos ante el organismo pertinente o haciéndose parte de las denuncias de los trabajadores afectados.
3. Los datos también muestran la tendencia, de esta mala práctica empresarial, a concentrarse con mayor fuerza en determinadas ramas de actividad económica.
4. Desde el punto de vista regional, las denuncias por acoso laboral tienden a concentrarse significativamente en la Región Metropolitana y quinta región de Valparaíso. No obstante las variaciones regionales que presentan las denuncias por acoso laboral, los datos señalan que esta práctica empresarial coercitiva tiene cada año una presencia mayor en las empresas.

Esta creciente conducta o mala práctica empresarial tiene efectos negativos para la empresa y para los trabajadores, tanto, al suscitar un enfrentamiento de intereses entre trabajadores y empresarios, a partir de visiones contrapuestas respecto de los derechos laborales, como también al poner en riesgo la estabilidad del empleo, la salud síquica de los trabajadores, el clima laboral y, consecuentemente, la productividad y la buena marcha de la empresa en el mediano y largo plazo. Al respecto, la investigadora E. Salinas García señala que “las empresas sufren las consecuencias derivadas del acoso, ya que afecta directamente a la productividad de la misma. La falta de comunicación en el seno productivo dificulta la transmisión y ejecución de órdenes, deteriorándose la calidad del trabajo desarrollado”¹¹.

Datos como los siguientes señalan que estas políticas cortoplacistas tienen un costo para las empresas. Un estudio realizado por el National Safe Work Place Institut señaló que, el costo de la violencia en el trabajo, para las empresas americanas, se elevó en el año 1992 a cuatro mil millones de dólares. En Alemania a mil quinientos millones de marcos por año¹². Sin lugar a dudas, estos datos señalan con claridad el efecto negativo del mal trato laboral, para la buena marcha de las empresas y para sostener niveles de productividad capaces de sustentar a la compañía en el tiempo.

Con relación a esto último, las malas prácticas laborales son un impedimento objetivo al desarrollo del compromiso de los actores con la organización y sus proyectos de desarrollo. La teoría de Desarrollo Organizacional señala que toda organización para su supervivencia y sustentabilidad en el tiempo requiere de la adhesión de sus miembros a sus objetivos y proyectos. Al respecto, y como se concluye en el estudio: "Dimensiones de la Productividad del Trabajo en las Empresas de América Latina"¹³, la productividad en las empresas no es ajena a la forma como se trata al trabajador. Los contenidos de las relaciones laborales existentes en las empresas, el tipo de interacción predominante entre empresarios y trabajadores, como se comunican y se relacionan los actores laborales, la significación del trabajo y de los trabajadores, la observancia y respeto de los derechos laborales son cuestiones que juegan un rol decisivo en el momento en que los trabajadores definen su nivel de compromiso con la empresa y sus proyectos, lo que en definitiva se traduce en una mayor o menor productividad.

Muy por el contrario de lo que en muchas firmas se piensa y se practica, el acoso laboral no sería un buen negocio para la compañía. No en vano las compañías que se dicen socialmente responsables han asumido una modalidad de gestión inclusiva sobre la base del respeto mutuo, no precisamente para obtener la etiqueta de empresa amigable con sus trabajadores, que respeta sus derechos, que compatibiliza intereses de la compañía y de los trabajadores o para pertenecer al club de las empresas de la modernidad, sino que, como una estrategia efectiva

12 Op. cit.

13 Chacaltana, Juan. Dimensiones de la Productividad del Trabajo en las Empresas de América Latina. OIT. 2005.

de sustentabilidad económica y social en el largo plazo, de enfrentar y asumir la creación de valor en el contexto de la inclusividad, de la participación y del consenso entre los actores de la organización. Esta es la diferencia con aquellas otras empresas que han decidido alcanzar estos objetivos desde una gestión vertical, autoritaria y cortoplacista, con el consiguiente atropello a la dignidad de sus trabajadores, desconociendo las reglas del juego mutuamente acordadas y consecuentemente dañando no tan solo la relación laboral, sino que también a las personas.

La experiencia parece demostrar que es más eficiente para la compañía, en términos de resultados, una gestión capaz de incluir en el proyecto empresa, los objetivos e intereses de sus trabajadores. En el objetivo de asegurar la sustentabilidad en el entorno competitivo de una economía de mercado globalizada, una nueva concepción de empresa, más integradora, más inclusiva, parece abrirse camino. El viejo concepto de empresa, jerarquizado y excluyente, que se define en torno a la figura de un empleador o empresario concentrador de todo el poder y autoridad, ya no parece ser capaz de responder a las exigencias de competitividad de los mercados modernos.

Como una forma de adecuarse a dichos mercados, estos empresarios, que para insertarse en nuevas dinámicas productivas y económicas de la globalización, prefieren instalar y validar una vez más, un estilo de gestión negativo, caracterizado por malas prácticas laborales como la exclusión y el maltrato laboral. Por cierto, una medida tan equivocada como desesperada. Los propios dirigentes sindicales señalan que estas estrategias de exclusión, amenazas y sanciones que se instalan en las empresas están lejos de contribuir a lograr una mayor productividad. Es evidente el descontento de los trabajadores con los nuevos modos o prácticas organizacionales que mediante presión y el rendimiento a toda costa se pretende alcanzar los niveles de productividad que hacen competitiva a la empresa. El cambio de las reglas del juego acordadas sobre la base de la confianza mutua altera las relaciones de trabajo y daña a los trabajadores y su relación con la empresa, *“el compromiso es hoy menor. La compañía cambió, se ha ido instalando una política de productividad que ha llevado a la gerencia a presionar fuertemente a los trabajadores. La gente constantemente está conversando con nosotros, nos cuentan sus problemas y de su cada vez menor compromiso, como consecuencia de esta nueva política de la empresa, de la presión*

constante". "El acoso es una política que viene desde arriba y es ejecutada por el supervisor o los zonales y el jefe de local, quien presiona de la peor forma a nuestra gente, tanto en cumplimiento de metas, como en obligar a aceptar y desempeñar funciones que no están tipificadas en los contratos colectivos. Muchas veces la gente quiere cooperar porque hay buena voluntad, hay gente que no le importa ayudar sin ser remuneradas, pero es la mala forma, el mal trato, lo que la gente rechaza". En realidad, los trabajadores expresan el sentimiento de ajenidad que los embarga, ya no se sienten actores en la organización, sino que tan solo individuos, cuya voluntad, debe someterse a las demandas de la empresa y aceptar los cambios que arbitrariamente impone la dirección de la firma. El mal trato al que hacen referencia denota la condición de medio que tienen los trabajadores en la empresa, por tanto, rechazar la práctica organizacional del acoso laboral, es también resistir dicha condición, rehusar la forma en que la empresa los significa.

Marco teórico

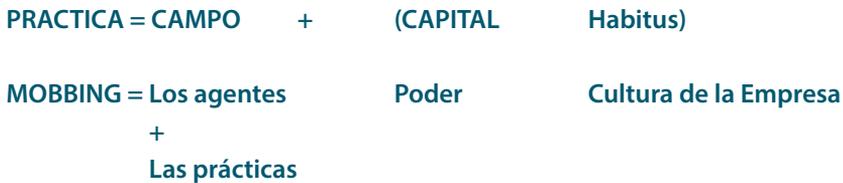
Las investigaciones tradicionales del acoso laboral se han centrado básicamente, desde una perspectiva psicológica, en el individuo y sus características de personalidad. Sin desconocer los aportes de los señalados estudios, en el esfuerzo de explicar y dimensionar el mencionado fenómeno, en esta investigación será abordado desde una perspectiva sociológica, por tanto, se centrará, más que en los individuos, en la organización como actor responsable. En otras palabras, "le cabe a la empresa la responsabilidad de los actos o resultado de las acciones de los sujetos que, por ocupar un lugar en la estructura jerárquica de la organización, orientan sus acciones hacia el cumplimiento de las reglas, principios y estrategias empresariales"¹⁴. Desde esta perspectiva teórica, el acoso laboral es una práctica organizacional, un problema de la organización, y no de los individuos y sus rasgos psicológicos. Son las dinámicas estructurales, organizativas y sociales las que generan las condiciones para que se manifieste el fenómeno del acoso laboral. Dichas prácticas constituyen modos de adaptación de las empresas a los cambios y presiones, de un entorno económico globalizado y permanentemente convulsionado por crisis.

14 López Pino, Carmen Marina. Seco Martín, Enrique. Ramírez Camacho, Diana. Prácticas de acoso laboral en empresas colombianas: Una mirada estructural e intersubjetiva. Cuadernos de Administración. Vol 24. Número 43. Pontificia Universidad Javeriana. Colombia. 2011.

Dicho esto, queda en claro que las prácticas organizativas que asumen las empresas, carecen de la intención de dañar, aunque pueden y de hecho ocurre, dar origen o posibilitar la manifestación de conductas o actos de la autoridad que causen daño a los trabajadores, como el mal trato, la presión, las exigencias desmedidas, en suma, el acoso laboral, el que termina asumiendo el carácter de una práctica funcional a los intereses de la empresa.

El enfoque teórico de esta investigación corresponde a la Teoría de la Acción Práctica de Pierre Bourdieu. La sociedad se rige por leyes generales de funcionamiento susceptibles de análisis de forma independiente de las características particulares de los actores o agentes, a estas leyes Bourdieu las menciona como “estructuras objetivas, independientes de la conciencia y de la voluntad de los agentes, capaces de orientar o de coaccionar sus prácticas o representaciones.” Premisa central de su teoría de los campos.

Los conceptos sociológicos centrales de la Teoría de la Acción y su aplicación práctica¹⁵



15 Esta investigación, aunque solo de carácter descriptivo, se ha basado y utiliza el modelo de análisis construido a partir de la Teoría de la Acción Práctica de Pierre Bourdieu, por la investigadora del Departamento de Psicología y Sociología de la Universidad de Zaragoza Susana Mayoral Blasco, en su investigación titulada “Mobbing: modelos explicativos y acción sindical”. Así se entenderá, en adelante, especialmente en cuanto a los conceptos centrales del marco teórico de esta investigación.

Campo

El campo constituye el contexto, el medio social, la organización, en nuestro caso la empresa. Son aquellas estructuras objetivas independientes de la conciencia y la voluntad de los agentes, que condicionan sus representaciones. Es un espacio social estructurado compuesto por instituciones, agentes y prácticas, vale decir, es un sistema de posiciones sociales que se definen unas en relación con las otras, patrón-empleado, jefe-subordinado.

Uno de los componentes del campo lo constituyen los agentes. El concepto de agente en la amplitud que Bourdieu lo define, avanzando más allá de los perfiles personales del acosador y la víctima, permite incorporar actores internos y externos, como la cadena de mando, los sindicatos y la Inspección del Trabajo, agentes que se vinculan al acoso laboral tanto en su génesis como en su desarrollo.

El campo o contexto consta de tres dimensiones, como ya se ha mencionado: agentes, estructura del campo y prácticas del campo.

- La dimensión de los agentes permite considerar, en este caso, además de los perfiles de los actores, la ubicación del acosador en la cadena de mando.
- La dimensión de la estructura del campo se refiere a las posiciones que ocupan los agentes en una red de relaciones, lo que permite incorporar el factor poder al análisis del acoso laboral.
- La dimensión, "prácticas del campo", que se refiere a aquellos aspectos de la organización del trabajo y relaciones laborales que posibilitan el acoso.

Ya que la estructura del campo es inestable, dinámica, debido a que es la resultante de la competencia entre los agentes, podemos entender el acoso laboral como una práctica de los agentes que desempeñan un rol de autoridad o mando (agentes dominantes) con la finalidad de mantener su posición en el campo, en la organización y, a su vez, mantener la estructura de autoridad y dominación que la organización se ha dado. Esto permite explicar o entender la conducta encubridora del acosador, de la cadena de mando en la empresa.

En este contexto organizacional sería inexplicable y hasta contraproducente sancionar a un jefe acosador y dar la razón a un trabajador acosado, lo cual significaría alterar la estructura de poder en la organización y por lo tanto la estructura del campo. Restar poder al acosador supondría el cese del acoso, lo que significaría desconocer el objetivo o razón de existir de dicha práctica.

En efecto, debido a que la estructura del campo es inestable, ya que depende de la relación de fuerza entre los agentes, es que se puede entender el acoso laboral como una práctica desarrollada por los dominadores para afianzar su posición en él y mantener intacta su estructura. Esto explicaría también la existencia de prácticas organizacionales como el apoyo y encubrimiento con que la cadena de mando protege al acosador, como asimismo, el por qué los acuerdos, normas y protocolos definidos para proteger a las víctimas del acoso laboral en las empresas, no se aplican. Al respecto los dirigentes sindicales entrevistados señalan: *Ante nuestro reclamo formal como sindicato, por los casos de acoso, la empresa responde que solucionará el problema, pero todo sigue igual, nada cambia. Los supervisores del área donde hemos tenido los problemas dependen de la Gerencia de Logística y estos supervisores cuentan con todo el respaldo de esa Gerencia, lo que significó que no se hizo absolutamente nada en la empresa con relación a nuestra denuncia de maltrato. Uno ve con claridad que hay una jerarquía dentro de la empresa, un sistema que respalda actos incorrectos de los jefes, como el maltrato laboral. Cuando un mando medio que está a cargo de una Gerencia en particular está haciendo algo incorrecto, que no corresponde, lo esperable es que la empresa tome cartas en el asunto, pero nunca lo hace. A pesar de la capacitación, a pesar de que fueron Gerentes, a pesar de que nosotros pusimos que en esa oportunidad igual fue un logro, no podemos negar que tuvimos la oportunidad que es súper importante haber tenido la posibilidad de que 100 / 150 trabajadores estuvieran en la capacitación por tres horas diarias durante varios días, pero de resultados concretos, nada.*

Por su parte el concepto de “capital” hace referencia a lo que tiene valor en un campo, es lo que permite ejercer el poder, como por ejemplo ocupar una posición en una red de relaciones en la organización. El “habitus” es lo que representa la cultura de la organización, en otras palabras, es la forma de ver, sentir y actuar de los agentes. El habitus, que al decir de Bourdieu, es “un sistema de disposiciones adquiridas, por medio de un aprendizaje implícito y explícito”, a nivel de la empresa es la dimensión

de la cultura del acoso individual y colectivo que determina el comportamiento de los agentes, el habitus es lo que hace que los agentes se comporten de cierta forma en ciertas circunstancias.

Capital

El capital no es solo el acumulable en forma de bienes materiales o monetarios intercambiables, sino que lo constituye también los comportamientos altruistas de los agentes, que le permiten a este la acumulación de un capital de diversas maneras: como “capital simbólico”, en forma de honor, honradez, solvencia, competencia, generosidad; como “*capital cultural*”, que es el que se adquiere en el seno de una familia o de una circunstancia concreta (una institución prestigiosa), la acumulación de objetos extraordinarios, obras de arte que muestran el gusto distinguido del agente, los títulos y diplomas; y por último, como “*capital social*”, la red de relaciones que establece el agente por el campo. Todos esos capitales son transformables en capital económico y viceversa.

En el tema que nos preocupa, acoso laboral, el concepto de capital se refiere a aquello que tiene valor en la organización, vale decir, a lo que otorga poder. En primer lugar a la posición del agente, en este caso del acosador, en la estructura de mando, el rol de autoridad que desempeña. En segundo lugar, al agente y su posición en la red de relaciones al interior de la organización (capital social) y por último, el carácter facilitador del acoso laboral que pueden tener la organización del trabajo y el tipo de relaciones laborales. El primero por la ausencia de controles y una definición poco clara de los roles que deben cumplir los agentes, el segundo, por carecer estas de la necesaria burocratización. Una organización del trabajo difusa y relaciones laborales que no se definen desde los derechos y carecen de la necesaria estructuración o formalización, son factores que permiten tener y ejercer el poder.

En síntesis, el concepto de “capital” nos permite el análisis del acoso laboral desde el factor poder, es decir, el acoso como consecuencia del ejercicio del poder en la organización en una forma extrema, mediante la agresión por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados menoscabo, maltrato o humillación,

o bien, que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo”¹⁶.

Habitus

Son las disposiciones adquiridas por los agentes por medio de la socialización para adaptarse al mundo social: valores, principios, creencias, comportamientos, actitudes, modos, gustos, lenguaje.

El habitus es la forma en que las estructuras y patrones de comportamiento social son internalizados por los agentes. Es la generación de prácticas que están limitadas por las condiciones sociales que las soporta, es la forma en que las estructuras sociales se graban en nuestro cuerpo y nuestra mente, y forman las estructuras de nuestra subjetividad. Aparentemente el habitus parece algo innato, sin embargo, no es así puesto que se forma desde esquemas de percepción y valoración de una estructura social. Hace referencia a aquello que se ha adquirido y se incorpora en los agentes de forma permanente.

El “habitus”, en suma, es la cultura de la organización en todas sus dimensiones, como la del acoso individual y colectivo existente en la empresa y que posibilita el acoso laboral. En nuestro caso, este concepto permite integrar en el análisis las dinámicas de violencia existentes en la organización y como estas se reproducen específicamente en el acoso laboral. En este sentido, la existencia del acoso laboral sería funcional a la organización, tendría un sentido práctico según Bourdieu, mantener la posición de poder del acosador y los beneficios materiales y simbólicos que de ella deriva.

Concepto	Variables	Dimensiones
Campo	Agentes	Interna: Contempla o se refiere a los agentes que forman parte de la nómina de la empresa: acosador, cadena de mando, acosado, agentes colectivos que apoyan a la víctima (organización sindical).
	Estructura del campo	Formal: Se refiere a la red que forman los agentes y, a sus posiciones en dicha red, lo cual está en estrecha relación con el poder formal que detentan en la organización, lo cual se deriva de la posición que ocupan en el organigrama de la empresa.
	Prácticas del campo	Formales: Se refiere a las normas de funcionamiento que por lo general están explicitadas en los reglamentos internos y que tienen que ver con la organización del trabajo: roles, funciones asignadas a cada puesto de trabajo, jornada, turnos, descansos, etcétera.
Capital	Poder	Formal: es la dimensión burocrática del poder, la que se deriva de la posición en el organigrama y que permite organizar el trabajo, dar órdenes y supervisar el cumplimiento. Es el poder de disciplinamiento que le permite ordenar, controlar, premiar y sancionar. Las posiciones superiores en el organigrama son las que concentran el mayor poder en la organización y la mayor capacidad para ejercerlo. Como contrapartida, a medida que se desciende en el organigrama menor es la concentración de poder y la capacidad de ejercerlo en la organización. También existe poder formal que no se sustenta en el burocratismo organizacional, sino que se deriva de normas legales, como es el caso del poder sindical. Poder formal para actuar en defensa de los trabajadores amparado en la ley laboral o en la ley de prevención de accidentes y salud en el trabajo.
Habitus	Cultura colectiva o de la organización	Elementos que configuran la cultura organizacional o de la empresa, que pueden contribuir a producir y reproducir el acoso laboral: presunciones, valores, símbolos, normas y patrones de comportamiento. En estos últimos destacan como facilitadores de la producción de conductas de hostigamiento o acoso, el ocultamiento o encubrimiento de dichas conductas o actos de acoso, la negación de estos hechos, respaldar a quienes acosan, minimizar los efectos del acoso en las personas y en la organización. En general son las conductas destinadas a producir daño psicológico, menoscabo, humillación y perjudicar, de este modo, la situación laboral del trabajador.
	Cultura individual o del acosador	Desarrollo de conductas o realización de actos orientados a dañar al acosado con medidas de tipo organizacional: cambio frecuente de funciones, reasignación de puesto y lugar de trabajo, obstaculizar el desempeño laboral. Infundir temor e inseguridad mediante la difusión de rumores, ataque y las actitudes y a los valores del acosado, amenazas verbales y uso de la violencia. Crear miedo en el colectivo laboral o testigos del acoso, es una conducta del acosador destinada también a posibilitar el ejercicio permanente del acoso laboral.
	Cultura individual o del acosado	Se refiere a aquellos elementos de la cultura personal que impiden a la víctima o le generan una dificultad objetiva para defenderse del acoso, como por ejemplo desconocer lo que es este flagelo o la imposibilidad de probarlo. Como contrapartida a estos elementos culturales que impiden o dificultan que el acosado pueda enfrentar exitosamente las conductas de acoso laboral de la que es víctima, están aquellas destinadas a erradicar esta situación de víctima, como es el caso de: acudir al sindicato, a los tribunales a las instancias administrativas de mediación y fiscalización de dichas conductas.

Justificación o relevancia del tema

Los trabajadores sienten que se les respeta muy poco o nada en su lugar de trabajo. Al respecto el Centro de Estudios de la Realidad Contemporánea (Cerc) efectuó durante 2002 una encuesta cuyos resultados respaldan la afirmación recientemente hecha. En efecto, el 69% de las personas considera que los jefes no son respetuosos en su trato, mientras que otra investigación del mismo organismo en 2005 develó que solo un 49% de las personas afirman o creen que los empleadores dan un trato digno a los empleados.

El mal trato laboral es una realidad que afecta a una cantidad importante de trabajadores, hombres y mujeres, quienes manifiestan sentirse inseguros, indefensos y con temor, y nada de considerados en su trabajo. Perciben y se ven enfrentados tanto, a un trato discriminatorio, como injusto.

La primera Encuesta Nacional de Empleo Trabajo y Salud (Enets 2009-2010), del Ministerio de Salud, Dirección del Trabajo e Instituto de Salud Pública, aborda también el tema constatando, por ejemplo, que un 28,5% de los trabajadores (hombres y mujeres) siente que, al menos en una ocasión, han sido tratados de manera discriminatoria e injusta. Por cierto, comparativamente son más las trabajadoras que los trabajadores, las que han experimentado este trato, un 33,3% contra un 25,5%. Con relación al haber experimentado un trato autoritario y violento, al menos en una ocasión, menciona el 25,6% de los trabajadores. Al igual que en el caso anterior, son más las mujeres las que han experimentado este trato.

El panorama que muestra la Enets en este tema es preocupante y amerita una aproximación a él desde la opinión de los actores sindicales, en representación de los directamente afectados, los trabajadores.

A partir de los datos entregados por la mencionada encuesta (Enets) el temor e inseguridad parece haberse instalado en algunas empresas como una eficaz herramienta de control de los trabajadores. Al respecto, un 39,4% de los trabajadores y un 47,3% de las trabajadoras siente temor de reclamar mejores condiciones de

trabajo y el 41,6% de los trabajadores y el 47,8% de las trabajadoras siente temor de ser despedido si no hace lo que le piden. Asimismo un 51,6% de los trabajadores y un 56,3% de las trabajadoras les preocupa que los despidan o que no les renueven el contrato.

Los datos estadísticos entregados por el mencionado estudio están señalando que el temor y la inseguridad en los trabajadores encuestados es una realidad incuestionable. Desde sus propias vivencias se constata que el amedrentamiento y la amenaza han llegado a ser componentes importantes de gestión, en algunas empresas, al punto de constituirse en un eficaz mecanismo de control laboral. Profundizando algo más en el tema, los datos nos muestran con claridad un porcentaje no despreciable de trabajadores que señalan sentirse inseguros, en promedio el 20% de ellos declara en este sentido, señalando preocupación ante la eventualidad de la cesantía, es decir, de no encontrar otro empleo, de que cambien sus condiciones salariales en la empresa y por último, manifiestan preocupación ante la posibilidad de enfrentarse a una situación de despido. Podrá discutirse si este estilo de gestión es o no el adecuado en la búsqueda del objetivo final de la productividad, pero independientemente de esto los datos señalan que sí están presentes en la empresa.

Distribución porcentual de trabajadores por frecuencia con la que se enfrenta a las siguientes situaciones de conflicto en su trabajo, según sexo

Con qué frecuencia usted...	Cod.	Sexo	Nunca	Rara vez	Casi siempre	Siempre	Total
Tiene miedo de reclamar mejores condiciones de trabajo	A66a	Hombre	60,6%	20,0%	10,2%	9,2%	100%
		Mujer	52,7%	17,0%	16,5%	13,8%	100%
		Total	57,7%	18,9%	12,5%	10,9%	100%
Se siente indefenso(a) ante el trato injusto de sus superiores	A66b	Hombre	65,6%	17,4%	8,7%	8,4%	100%
		Mujer	54,8%	20,8%	12,6%	11,8%	100%
		Total	61,6%	18,6%	10,2%	9,6%	100%
Tiene miedo de que le despidan si no hace lo que le piden	A66c	Hombre	58,4%	18,2%	11,0%	12,4%	100%
		Mujer	52,2%	17,8%	14,2%	15,8%	100%
		Total	56,1%	18,0%	12,2%	13,7%	100%
Considera que lo (a) tratan de forma discriminatoria o injusta	A66d	Hombre	74,4%	15,7%	6,0%	3,8%	100%
		Mujer	66,7%	18,0%	8,5%	6,7%	100%
		Total	71,6%	16,6%	7,0%	4,9%	100%
Considera que lo (a) tratan de forma autoritaria o violenta	A66e	Hombre	75,7%	14,7%	5,2%	4,3%	100%
		Mujer	72,3%	16,5%	6,7%	4,5%	100%
		Total	74,5%	15,4%	5,8%	4,4%	100%
Lo (a) obligan a trabajar más horas de las que corresponden según su horario laboral	A66f	Hombre	67,8%	18,4%	7,8%	5,9%	100%
		Mujer	67,3%	18,3%	8,5%	5,8%	100%
		Total	67,6%	18,4%	8,1%	5,9%	100%
Lo(a) hacen sentir que usted puede ser fácilmente reemplazado(a)	A66g	Hombre	59,6%	19,3%	10,0%	11,2%	100%
		Mujer	55,2%	19,2%	9,5%	16,0%	100%
		Total	57,9%	19,3%	9,8%	13,0%	100%
Lo(a) obligan a realizar actividades o tareas que no corresponden al tipo de trabajo para el que está contratado	A66h	Hombre	74,8%	14,9%	5,4%	4,9%	100%
		Mujer	69,9%	17,9%	6,4%	5,8%	100%
		Total	73,0%	16,0%	5,8%	5,3%	100%
Se siente preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en caso que lo despidan	A66i	Hombre	46,0%	17,2%	15,3%	21,5%	100%
		Mujer	39,3%	17,3%	16,6%	26,8%	100%
		Total	43,5%	17,2%	15,8%	23,5%	100%
Se siente preocupado porque le cambien las condiciones de su salario	A66j	Hombre	55,6%	17,8%	10,8%	15,7%	100%
		Mujer	49,7%	20,0%	12,8%	17,5%	100%
		Total	53,5%	18,6%	11,5%	16,4%	100%
Se siente preocupado porque lo despidan o no le renueven el contrato	A66k	Hombre	48,4%	20,8%	11,3%	19,5%	100%
		Mujer	43,7%	21,1%	14,7%	20,5%	100%
		Total	46,7%	20,9%	12,5%	19,9%	100%

Fuente: Enets 2009-2010. Elaboración Unidad de Análisis Estadísticos. Departamento de Estudios. Dirección del Trabajo.

El abuso es otra de las manifestaciones del mal trato laboral. El trato abusivo es caracterizado por los trabajadores como la presión que se ejerce sobre ellos, obligándolos a realizar tareas o actividades ajenas al tipo de trabajo para lo que fueron contratados. Un 25,2% de los trabajadores y un 30,1% de las trabajadoras así lo señalan. Asimismo un 32,3% de los trabajadores y un 32,7% de las trabajadoras señala preocupación porque son obligados a extender su jornada laboral, más allá de lo establecido en su contrato.

Coherentemente con la definición de acoso laboral establecida en el Ord. 3519 ya citado, instalar la inseguridad en los trabajadores es una de las conductas, detectadas por la Enets en los lugares de trabajo, que ponen en riesgo la situación laboral del trabajador o como se expresa textualmente en el documento señalado “conductas que amenacen o perjudiquen la situación laboral del trabajador o sus oportunidades en el empleo”. Al respecto, la Enets constata que el 40,5% de los trabajadores y el 44,8% de las trabajadoras, ha percibido, al menos en algunas ocasiones, señales claras de sus empleadores con relación al carácter inestable de su empleo o a la temporalidad de su relación laboral.

Lo extendido de estas prácticas, la situación de inseguridad y de temor en que se encontrarían los trabajadores, según lo manifiestan en la señalada encuesta, ante estas conductas abusivas, el menor involucramiento en acciones de denuncias de estos hechos que muestran los sindicatos, cuestión que se constata a partir de los datos de los registros administrativos de la Dirección del Trabajo, y la necesidad de generar un cambio tanto en la forma de relacionarse empleadores y trabajadores, como en las estrategias sindicales de defensa de los derechos laborales, es lo que motiva esta investigación.

Marco metodológico

Definición del objeto de estudio

El objeto de estudio es la problemática del acoso laboral en las empresas, desde la mirada del sindicato. Su origen o el porqué del maltrato (estrategia de gestión y control laboral, el excesivo poder del empresario o la escasa valoración de los trabajadores en la organización), las formas como se presenta, su frecuencia, los actores involucrados, el impacto de estas conductas patronales, en las relaciones empresarios trabajadores. En síntesis, el estudio pretende entender y describir el acoso laboral en la empresa, desde una metodología que hace posible observar el fenómeno como un proceso construido socialmente por los actores, vale decir, el acoso laboral como acto interaccional.

Objetivos

Objetivo general

Conocer la práctica del acoso laboral descendente en las empresas, a partir de la visión que sobre este hecho tienen los dirigentes sindicales, con la finalidad de aportar al conocimiento de este fenómeno social, para el diseño, desde la Dirección

del Trabajo, de estrategias de prevención del desarrollo de estas conductas empresariales, mediante una efectiva fiscalización y definir y poner en marcha, desde el área de relaciones laborales, políticas, estrategias e instrumentos de intervención social para el cambio cultural de los actores y de la organización, que enfatice en el respeto, la confianza y el reconocimiento mutuo, como asimismo, en el valor de las relaciones laborales de entendimiento y cooperación.

Objetivos específicos

- Verificar desde las visiones de los dirigentes sindicales la existencia del acoso laboral, en las empresas seleccionadas.
- Explorar en el origen de este tipo de conducta al interior de las empresas consideradas en este estudio.
- Conocer las dinámicas sindicales frente a este tipo de conducta empresarial, tipificadas como acoso laboral.

Plan metodológico

Tipo de estudio

Esta investigación, según su profundidad, es del tipo exploratorio y descriptivo. Su carácter exploratorio se explica a partir de que no existirían otras investigaciones que hayan abordado el estudio de la acción colectiva o de la respuesta de los trabajadores, desde su organización sindical, en la empresa, frente a una interacción empresarial laboral de acoso.

Respecto de la profundidad, la presente investigación será descriptiva, porque no pretende establecer relaciones causales entre variables. Según su carácter, será cualitativa, por tanto utilizará una metodología también de tipo cualitativa, la que permite abordar el fenómeno en estudio, como un proceso construido socialmente por los agentes o actores, en interacción.

Esta investigación se apoyó en entrevistas grupales a 14 sindicatos de empresa, involucrando, en ellas, aproximadamente a 40 dirigentes sindicales. Para tal efecto, se utilizó la técnica de la entrevista semiestructurada, con la finalidad de profundizar en los procesos y estructuras organizativas de la empresa que generan acoso laboral. Asimismo, esta investigación se apoyó también en tres encuestas a nivel nacional, Encla, Enets y Casen, que recogen antecedentes sobre acoso laboral y maltrato a los trabajadores.

Los sindicatos seleccionados aleatoriamente pertenecen a grandes empresas de la Región Metropolitana, con denuncias por acoso laboral consignadas en los registros administrativos de la Dirección del Trabajo.

La metodología cualitativa en torno a la que se desarrolló esta investigación se basó en:

- a) el análisis del discurso o percepción del lenguaje de los sujetos en su condición de actores en entornos sociales determinados que, en este caso, están representados por el sindicato y la empresa.
- b) el análisis del sentido de la acción, entendida esta como construcción social.

Unidad de información

La unidad de información está constituida por los dirigentes sindicales de empresas en las cuales los trabajadores han sido víctimas del acoso laboral y con denuncia en la Dirección del Trabajo, de la ocurrencia de dichas prácticas empresariales, ya sea en forma personal o por medio del sindicato al cual el acosado se encuentra afiliado.

Unidad de análisis

La unidad de análisis serán las empresas emplazadas en la Región Metropolitana, con trabajadores organizados sindicalmente y con denuncias ante la Dirección del Trabajo por prácticas interaccionales que se originan en la estructura organizativa y, denunciadas como acoso laboral, durante los años 2011 y 2012.

Las empresas en las que predominan conductas de maltrato laboral desde aquellos que desempeñan un rol de autoridad, se representan o caracterizan como sistemas sociales cuyas interacciones comunicativas se estructuran desde una concepción negativa del poder, como una forma organizacional de control y sometimiento del colectivo de trabajadores a la voluntad de la autoridad, a las exigencias de la empresa.

Universo del estudio

El universo del estudio son todas las empresas de la Región Metropolitana, con trabajadores organizados sindicalmente y con denuncias ante la Dirección del Trabajo, por acoso laboral, durante los años 2011 y 2012.

Población objetivo

La población objetivo son los dirigentes sindicales de empresas de la Región Metropolitana, en las que los trabajadores han experimentado y denunciado el acoso laboral.

Captura de información

La técnica de recolección de información y análisis de la misma corresponde a la entrevista y el análisis de contenido. El instrumento utilizado con esta finalidad es la entrevista semiestructurada, lo que permite, por una parte, conocer los procesos y estructuras que facilitan y promueven el acoso laboral en la empresa, y por la otra, desde el discurso de los dirigentes sindicales, develar la visión que tienen de este fenómeno y caracterizar su accionar.

La muestra

Por el carácter descriptivo de esta investigación y, por tanto, con un diseño no experimental, vista desde su amplitud, el universo real de la investigación corresponde a todos los sindicatos seleccionados, circunscribiéndose este y el respectivo análisis a un total de 14 sindicatos de empresa, unidades o casos de estudio, con denuncias por acoso laboral interpuestas ante la Dirección del Trabajo.

La muestra de organizaciones sindicales se obtuvo mediante un procedimiento de selección aleatoria, considerando como marco muestral los sindicatos que constaban como vigentes activos en los registros administrativos de la Dirección del Trabajo, al momento de aplicarse el método de selección señalado.

Como unidades de información se constituyeron los dirigentes sindicales de los respectivos colectivos de trabajadores. Cuarenta dirigentes, de los catorce sindicatos que participaron de las entrevistas.

La investigación se desarrolló finalmente sobre una muestra aleatoria no probabilística, puesto que la insuficiencia de información que presentaba el marco muestral impidió acceder a una mínima cantidad de casos necesarios para alcanzar representatividad estadística significativa. No obstante, el resguardo de la aleatoriedad de la muestra cautela la objetividad en la observación del fenómeno en estudio.

Por último, es necesario precisar que esta investigación no pretende generalizar a partir de la información que surge de las experiencias de acoso estudiadas, solo pretende desarrollar conocimiento sobre este flagelo, con la finalidad de aportar al desarrollo de políticas para su prevención y evitar una práctica generalizada del acoso laboral.

DISCUSIÓN Y ANÁLISIS

Es la oscuridad a lo que temo La aspereza sombría del cielo sin luna

DYLAN THOMAS

Esta investigación de la problemática del acoso laboral en las empresas se apoya en la perspectiva sociológica de la “Teoría de la Acción Práctica” de Pierre Bourdieu. Por tanto, dicho fenómeno será abordado desde la subjetividad de los actores sindicales, desde su condición de sujetos socialmente situados, vale decir, agentes que interactúan en organizaciones cuyas estructuras generan y sustentan la práctica del acoso. Esta perspectiva teórica permite definir el acoso laboral, no como un mero acto individual que surge de la relación entre los sujetos, como se caracteriza dicho fenómeno en la ley, sino como un hecho que se origina y manifiesta desde y en una estructura organizacional. Esta mirada del acoso, que lo liga indisolublemente a su entorno organizacional, tanto en su origen como en su manifestación y desarrollo, se explica por la condición de actor social que la empresa tiene.

Por último, este enfoque de análisis, a diferencia de aquellos de carácter psicológico, cuyo énfasis analítico es puesto en las características de personalidad, tanto de los victimarios como de las víctimas, nos permite incorporar al análisis los factores del poder y de la cultura de la empresa, hasta ahora no considerados, lo que permite avanzar en la explicación de este flagelo.

En efecto, desde un enfoque teórico-sociológico, las relaciones laborales son relaciones sociales, vale decir, los actores laborales son sujetos que están socialmente situados en la estructura empresarial¹⁷. Consecuentemente, sus acciones no son independientes o no están desvinculadas de la organización y sus fines, como

tampoco de la cultura organizacional, es decir, de una forma de pensar, sentir, percibir y actuar, instalada en la empresa y que define su manera de actuar frente a una economía globalizada, con mercados altamente competitivos, que desde sus dinámicas competitivas presionan constantemente por una mayor eficiencia o mayor calidad y productividad. Esta realidad obliga a las empresas a modificar sus modelos de gestión y sus prácticas organizativas, cuyas consecuencias recaen o impactan profundamente en los trabajadores, quienes experimentan nuevas y mayores exigencias en su trabajo, como por ejemplo, jornadas extenuantes, intensificación del trabajo, control permanente y personalizado. En suma, dichos cambios impuestos, no acordados, en las condiciones de trabajo, constituyen, en definitiva, prácticas empresariales que facilitarían el acoso laboral. Por tanto, y como señalan los autores ya citados, desde una dinámica intersubjetiva, los actos de acoso no constituyen hechos circunstanciales que surgen del modo de ser, del carácter de los actores involucrados, sino que tienen su origen en una realidad económica y empresarial. Dicho de otro modo, "el fenómeno aparece, no como un acto meramente intencional de los sujetos, sino como suceso que ocurre en un ámbito contextual y estructural"¹⁸.

A partir de la metodología de la investigación, el análisis del acoso laboral se circunscribirá a los casos que constituyen la muestra aleatoria seleccionada y que corresponde a 14 empresas de la Región Metropolitana, con sindicato activo y con denuncias por acoso laboral durante los años 2011 y 2012, ante la Dirección del Trabajo.

El segmento de las empresas y sindicatos del estudio. Su caracterización y dinámicas relacionales

Aunque la investigación tiene como población objetivo a los dirigentes sindicales de las empresas y sindicatos seleccionados, se hace necesario un análisis de las características generales que presenta el segmento de empresas al cual pertenecen las firmas en las que se desempeñan los dirigentes sindicales entrevistados, como una forma de contextualizar los datos y el análisis de estos. Este análisis se hace a partir de información cuantitativa entregada por diversas fuentes como: Encla en sus versiones 2008 y 2011, Encuesta Enets, Encuesta Casen y otras fuentes de datos cuantitativos, ya individualizados.

Las empresas

Las empresas que forman parte de este estudio, en cuanto son representadas por sus dirigentes sindicales, son grandes compañías que pertenecen a los siguientes sectores de actividad económica: comercio y seguridad social de afiliación obligatoria. Grandes tiendas, supermercados, cadenas de farmacias e Isapres.

Las firmas del estudio pertenecen al segmento de las grandes empresas, clasificadas según número de trabajadores (200 y más) y como tal se asume que se identifican

con las características generales de este segmento de empresas, en cuanto a su dinamismo, permanencia en el mercado, nivel o grado de inserción en este y generación de empleo.

En el concierto de emprendimientos nacionales las grandes unidades económicas representan poco más del 1% del total. El segmento mayoritario está representado por los emprendimientos de tamaño menor, micro y pequeñas empresas, no obstante, los datos están señalando un mayor dinamismo emprendedor en el segmento de las grandes empresas, al compararlo con el que presentan las unidades económicas de menor tamaño.

Distribución de las empresas formales por tamaño

Año	Micro E	Pequeña E	Mediana E	Gran E	Total
1999	545.516	94.478	13.414	6.288	659.696
2000	555.759	97.548	13.862	6.528	673.697
2001	565.469	99.240	14.129	6.830	685.668
2002	580.556	103.132	14.593	7.021	705.302
2003	587.565	106.463	15.078	7.373	716.479
2004	588.015	110.413	16.126	8.036	722.590
2005	581.720	116.802	17.379	8.716	724.617
2006	586.464	120.863	18.056	9.402	734.785
2007	587.200	128.493	19.539	10.239	745.471
2008	588.404	132.426	20.475	10.520	751.825

Fuente: La situación de la micro y pequeña empresa en Chile. Sercotec- OIT. Santiago. 2010.

Un dato de suyo interesante de incorporar en esta breve caracterización de las empresas del segmento de grandes firmas, es el que dice relación con el tema de la movilidad y destrucción de empresas por tamaño, lo que refleja la calidad de la interacción que se da, entre la organización productiva y la institución del mercado o de su capacidad de adaptación a las exigencias y dinámicas del mercado.

Las grandes empresas presentan una permanencia en el mercado mayor a las empresas de tamaño micro, pequeñas y medianas, 17,6 años contra 12,2 de las

pequeñas empresas¹⁹. La mayor estabilidad que presentan las grandes empresas, probablemente se explica por sus niveles de competitividad alcanzados, lo que tendría como contrapartida mayores exigencias para los trabajadores en términos de intensificación del trabajo y más altos estándares de eficiencia, generándose de este modo condiciones favorables para el surgimiento del acoso laboral en las empresas.

Las tasas de destrucción reflejan la capacidad competitiva de las empresas y, por tanto, la sustentabilidad de estas en el mediano y largo plazo. Los segmentos de empresas que muestran una tasa de destrucción menor están constituidos por unidades económicas o compañías que, en la generalidad de los casos, tendrían niveles de productividad que les permiten competir en los mercados y permanecer.

Los datos dan cuenta de estas dinámicas empresariales. En el cuadro siguiente se puede apreciar que existe una relación entre tamaño de las empresas y permanencia de las compañías en el mercado o lo que es lo mismo, a mayor tamaño de las empresas, menor tasa de destrucción. Como puede apreciarse, las empresas de menor tamaño presentan, comparativamente, las tasas más altas de destrucción. En cambio, las grandes firmas son las que presentan la menor tasa de destrucción, 0,97% durante el período 1999-2005.

Tasa de destrucción de empresas por tamaño (%)

Tramo	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	Promedio
Micro	11,72	11,95	12,50	12,85	12,43	12,57	11,43	12,11
Pequeña	1,82	2,07	2,04	2,26	2,08	1,98	1,81	2,02
Mediana	1,27	1,12	1,16	1,10	0,95	0,83	0,74	1,06
Grande	1,03	1,33	0,89	1,00	0,75	0,96	0,62	0,97
Total	9,98	10,2	10,7	11,0	10,6	10,7	9,7	10,5

Fuente: La situación de la micro y pequeña empresa en Chile. Sercotec- OIT. Santiago. 2010.

Como ya señalamos, estrechamente ligado al tema de la permanencia de las empresas, está el de su fortaleza de mercado, que tiene como uno de sus indicadores la participación en las ventas.

El valor de las ventas que muestra el cuadro siguiente, nos está hablando del nivel de posicionamiento de las firmas en el mercado, de su fortaleza o debilidad como negocio, y por cierto, de su sustentabilidad en el tiempo. Nuevamente se aprecia una relación directa entre tamaño de la compañía y valor de sus ventas, por tanto, de la fortaleza de mercado de las empresa.

Ventas anuales promedio por tamaño de empresa (millones de pesos del año 2008)

Año	Micro E	Peq E	M + P	Med E	Gran E	Total
1999	9,2	147,7	29,6	980,6	16,378,6	204,8
2000	9,3	147,3	29,9	978,7	18.118,0	224,7
2001	9,2	148,5	30,0	986,6	18.192,8	230,6
2002	9,3	147,6	30,2	986,4	18.969,7	238,5
2003	9,4	148,2	30,7	995,7	20.021,4	256,7
2004	9,6	148,1	31,5	997,3	20.798,2	284,0
2005	9,9	147,9	32,9	995,9	21.264,2	311,4
2006	9,9	149,2	33,7	994,7	24.999,2	376,8
2007	10,1	148,6	34,9	983,7	22.406,1	367,1
2008	10,2	149,3	35,7	982,9	27.220,3	441,9
2008/2005 (% crecimiento)	3,0	0,9	8,5	-1,3	28,0	41,9
2008/1999 (% crecimiento)	10,7	1,1	20,6	0,2	66,2	115,8

Fuente: La situación de la micro y pequeña empresa en Chile. OIT. SERCOTEC. 2010.

A partir de los datos de la Encuesta Casen 2011, se concluye que el segmento de las grandes empresas es el que concentra la mayor cantidad de empleos, 1.519.002.

En general en todos los segmentos de empresa por tamaño, los ocupados, muy mayoritariamente, tienen contrato indefinido. En el caso de las grandes empresas, el 75,3% de sus trabajadores están en el régimen de contrato indefinido, según la Encla 2011.

Al examinar los datos de tipo de contrato por tamaño de empresa entre la Encla 2008 y 2011, se constata que es la gran empresa la que muestra el crecimiento más alto en esta modalidad de contratación. La microempresa crece 1,8 puntos porcentuales entre la Encla 2008 y la 2011. La pequeña empresa muestra un leve descenso de 0,6, la mediana empresa sube también levemente con un 0,9 y por último, la gran empresa sube 8 puntos en el número de contratos indefinidos, entre la Encla 2008 y 2011.

No obstante lo anterior, los contratos indefinidos en un porcentaje alto 21,5% según la Encla 2008 y en un 20,5% según datos de la Encla 2011, tienen una duración de solo un año, en las empresas de la rama de actividad del comercio. En el caso de la rama hoteles y restaurantes, estos porcentajes son del 31,9% y 31,7% según las mencionadas encuestas. La Encla también señala que en estos sectores de actividad económica, los empleos de mayor antigüedad tienden a descender.

Por ejemplo, contratos con duración de cinco a diez años representan un 17% y un 18,1% en la Encla 2008 y 2011 respectivamente. En promedio y por rama de actividad económica, el porcentaje de contratos con una duración de un año, según la Encla 2011, es de un 20,3%, dos puntos inferior al anotado en la misma encuesta, pero del año 2008 y, los contratos con una vigencia de hasta 10 años, de un 16,8%. Un punto superior al registrado en la Encla 2008.

Los antecedentes expuestos están señalando la presencia de una mayor inestabilidad presente en los empleos con contrato indefinido. La transitoriedad que caracteriza a los empleos de carácter temporal, como son los por obra y faena y los de plazo fijo, se presenta también y como demuestran los datos en los empleos de carácter indefinido. Este es un fenómeno que se manifiesta en todo tamaño de empresa y, por cierto, en las grandes empresas.

Distribución porcentual de trabajadores por tipo de contrato, según tamaño de empresa

	Indefinido	A plazo	Por obra o faena	Otro	Total
Microempresa	89,3%	5,5%	1,0%	4,1%	100%
Pequeña empresa	76,8%	11,1%	9,0%	3,1%	100%
Mediana empresa	71,9%	11,0%	15,9%	1,2%	100%
Gran empresa	75,3%	12,2%	12,0%	0,5%	100%
Total	75,5%	11,5%	11,8%	1,2%	100%

Fuente: Encla 2011, Empleadores.

Por último algunas reflexiones en torno al siempre actual y discutido tema de la productividad. Esta depende de una serie de factores, entre otros, de invertir en capital, de su uso eficiente, de la formación y capacitación permanente de los trabajadores y como señaló el gerente General de CCU en la Enade 2012, de un nuevo paradigma en la relación de las empresas con los trabajadores *"generando confianzas para que se sientan integrados dentro de la firma"*. En otras palabras, reconoce la necesidad urgente de lograr niveles crecientes de compromiso de los trabajadores con la empresa y sus proyectos para asegurar los niveles de competitividad que esta requiere.

En el mismo evento abogó por la necesidad urgente de generar confianzas y actuar de buena fe, respetando las *"libertades de los otros"*, y la necesidad de un cambio en este sentido, el antropólogo social Pablo Ortúzar, Director de investigación del Instituto de Estudios de la Sociedad (IES). En otras palabras, un llamado a respetar los derechos y la condición de persona de los trabajadores.

En el mismo sentido, el experto de la OIT Juan Chacaltana, después de sus numerosos estudios en el tema de la productividad del trabajo, en las empresas de diferentes países de América Latina, ha llegado a la conclusión de que la baja productividad del trabajo en el mencionado continente se vincula estrechamente al trato que reciben los trabajadores en las empresas, en sus lugares de trabajo.

Por otra parte y como se señala en la “Clase Ejecutiva” de la Universidad Católica, las empresas modernas se juegan por la flexibilidad para responder oportunamente a los mercados. Entre estas flexibilidades se menciona la de gestión, integrando información y decisiones entre las distintas áreas de la empresa²⁰.

Lo anterior supone un sistema de gestión más inclusivo, menos vertical y menos rígido, en que todos los miembros de la compañía participan integrándose a las decisiones y en los procesos de información a los distintos niveles de la empresa. Un sistema que funcione en basándose en el respeto de los derechos de las personas, el diálogo y la cooperación.

El llamado que hace el antropólogo Pablo Ortúzar a los empresarios, en la Enade 2012, a respetar las libertades de las personas, a actuar de buena fe y el planteamiento desarrollado por el Gerente General de la CCU en el mencionado evento, en el sentido de generar confianzas para que los trabajadores se sientan integrados dentro de la firma, son una señal clara de la necesidad de un cambio profundo al interior de aquellas empresas que se gestionan desde la exclusión, el autoritarismo y del ejercicio negativo del poder infundiendo el temor entre los empleados de la firma, como estrategia para lograr la máxima productividad de los trabajadores. Desde el punto de vista de los relatores de la Enade, esta estrategia puede dar resultados en el corto plazo, no así en el mediano o largo plazo, poniendo en riesgo la permanencia de la empresa en el mercado.

Una reflexión en el mismo orden de cosas hace el Ministro de Economía de la época, señor Pablo Longueira, con relación a la Agenda Pro Inversión y que recoge la sección Economía y Negocios del diario *El Mercurio*: “Las empresas no pueden pensar que solo por crear empleos tienen licencia para todo”. Punto seguido, hace un llamado a la responsabilidad social empresarial, vale decir, a la incorporación de los intereses de sus trabajadores y de la comunidad, al proyecto empresa, afirmando que “no existe una economía sustentable si no avanzamos en responsabilidad social

20

La Clase Ejecutiva. Tres Dimensiones de la Flexibilidad. Economía y Negocios. Diario *El Mercurio*. 3 de diciembre de 2012. Santiago.

empresarial (RSE) y corporativa. “Las empresas que no lo entiendan tendrán cada vez menos valor social”. La gente espera un rol público de las empresas y una mirada de RSE ética, no de marketing”²¹.

En síntesis, lo que el exministro plantea a las empresas, al igual que los expositores de la Enade ya citados, es asumir los criterios modernos de sustentabilidad, presentes en muchas de las empresas de la modernidad, por lo que hace un potente llamado a innovar en la gestión de las compañías, señalando que “ya no se puede operar a la antigua”, es decir, ignorando por la vía de la imposición de un sistema vertical y excluyente, a los miembros de la empresa y a la comunidad.

Los sindicatos y el entorno de relaciones laborales

Los dirigentes sindicales entrevistados señalan que los sindicatos que representan convocan a la mayoría de los trabajadores de las empresas en cuestión. Asimismo, en estas firmas se constata la existencia de pluralidad sindical, es decir, la presencia de más de un sindicato por empresa y, en al menos un caso, la existencia de cinco sindicatos en la empresa. Según lo manifestado por los dirigentes, los sindicatos por ellos representados serían también las organizaciones de mayor antigüedad.

A partir de los datos de la Encla 2011, y como textualmente se señala “el sindicato es una institución que juega un importante rol en el logro del equilibrio en las relaciones laborales. Difícilmente podría existir un sistema de relaciones laborales sin organizaciones que representen a los trabajadores y, más allá de los cambios experimentados por el sindicalismo a la luz de las transformaciones productivas que han ocurrido en Chile y otros países, los sindicatos no han dejado de operar como instancias de representación de los intereses de los trabajadores y como instrumentos de acción al servicio de los mismos”²².

21 Economía y Negocios. *El Mercurio*. Diciembre 8 de 2012. Santiago.

22 Encuesta Laboral 2011(Encla). Capítulo 7º. Las organizaciones sindicales. Departamento de Estudios. Dirección del Trabajo. Santiago. 2011.

Si bien la presencia o constitución de más de un sindicato es una modalidad de representación laboral que se da en todas las empresas, sin distinción de tamaño, se constata que a medida que este es mayor, aumenta el número de sindicatos en las firmas. La Encla 2011 nos muestra que la gran empresa exhibe una realidad sindical caracterizada por la pluralidad. El volumen de sus colectivos laborales, la multiplicidad de funciones y roles de los trabajadores en la organización y las diversas posiciones que estos ocupan en la empresa dan origen también a una diversidad de visiones e intereses entre los trabajadores y consecuentemente a modos diversos de relacionarse con quienes ejercen el poder y la autoridad en la organización. La pretensión u objetivo de representar adecuadamente realidades e intereses laborales diversos motiva el surgimiento de más de una organización de trabajadores en la misma empresa.

El cuadro que se expone a continuación muestra un panorama de relaciones laborales complejo. Las empresas deben enfrentar demandas laborales diversas y establecer un diálogo en torno a estas, con una también diversidad de interlocutores. Realidad que impone exigencias organizacionales a las empresas, obligándolas a adaptar sus estructuras internas, para responder a la presión que se ejerce desde los diferentes sindicatos y desde posiciones, por lo general contrapuestas, obligando a las compañías a definir estrategias relacionales que le permitan enfrentar una multiplicidad de actores sindicales, con intereses y demandas de distinta naturaleza.

Distribución de empresas con sindicato, por cantidad de sindicatos existentes en ellas, según tamaño de empresa⁽¹⁾

Tamaño de empresa	1 o 2 sindicatos		3 o más sindicatos		Total	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Microempresa	452	100%	0	0%	452	100%
Pequeña empresa	1.453	98,9%	16	1,1%	1.469	100%
Mediana empresa	1.930	98,8%	23	1,2%	1.953	100%
Gran empresa	1.408	70,9%	577	29,1%	1.985	100%
Total	5.243	89,5%	616	10,5%	5.859	100%

Fuente: Encla 2011. Empleadores.

Como señala el autor citado, esta realidad hace suponer un cierto nivel de complejidad en las relaciones laborales. Desde luego, el conflicto intersindical impactaría de alguna forma en la estabilidad de las relaciones empresa trabajadores, la cual probablemente habrá de definir una política laboral coherente con esta situación²³.

En este ambiente sindical, la organización con mayor afiliación y por lo tanto con una mayor cuota de poder relativo, es la que dicta los términos de la relación, de aquí entonces el interés manifiesto de los dirigentes sindicales por hacer crecer sus sindicatos, enfrentándose al riesgo de prácticas antisindicales como el despido de los trabajadores que intentan afiliarse o la práctica empresarial de las amenazas y la vigilancia, para impedir el ejercicio de la libertad sindical, el derecho de los trabajadores a organizarse sindicalmente y a participar libremente en el sindicato. Esta fue una de las denuncias que generalizadamente hicieron presente los dirigentes sindicales entrevistados. *"Todo el día la jefatura está presionando al trabajador, hostigando, obligándolo a realizar tareas ajenas a su contrato y amenazándolo constantemente con traslados y con el despido. Eso es una vulneración de los derechos fundamentales". "El empresario intimida a la gente diciéndoles, a cada momento, que las puede despedir, que las va a despedir. Ellos, al final de cuenta, intimidan a todos permanentemente".*

La vigilancia extrema es otra de las malas prácticas empresariales o conductas de acoso laboral, que los dirigentes denuncian, junto con las amenazas de que son víctimas los trabajadores en las empresas.

"De hecho, ellos pagan un bono a gente, para que estén vigilando y acusando a los trabajadores. Mala práctica reconocida ante nuestra interpelación y frente a la cual responden abiertamente: a mí me pagan por sapa".

23 Salinero B., Jorge. Pluralidad sindical: efectos en las relaciones laborales e intersindicales en las empresas de la minería y el subsector bancario. Departamento de Estudios. Dirección del Trabajo. Santiago. 2013.

“El empresario señaló ante nuestra denuncia: Yo contraté a esta señora para este trabajo y si ustedes le ponen una demanda, yo la pago y, si le ponen otra, también la pago”.

Entre los dirigentes sindicales entrevistados y que informan la existencia de más de un sindicato en la empresa en la cual se desempeñan (hasta cinco sindicatos, en algunos casos), señalan que la organización que representan tiene afiliados a un tercio de los trabajadores de la firma. Otros dirigentes mencionan que en su caso, de un total de 850 trabajadores, el sindicato que ellos representan agruparía aproximadamente al 63% de los trabajadores.

Otros sindicatos tienen una afiliación del 50% de los trabajadores o cercana a este porcentaje (48%). Algunos sindicatos logran concentrar un porcentaje cercano al 50% de los trabajadores, pero con altos niveles de dificultad debido a un ambiente empresarial marcadamente hostil al sindicato que, permanentemente presiona sobre los trabajadores para evitar su afiliación o provocar su desafiliación. En otros casos, los afiliados al sindicato representan un porcentaje muy menor con relación al total de trabajadores de la empresa, un 16%, realidad que los dirigente atribuyen a las prácticas antisindicales de la empresa, entre ellas mencionan recurrentemente, las amenazas de despido a los trabajadores, ante el menor intento de afiliarse al sindicato.

Con relación a las revelaciones de los dirigentes sindicales en torno a las dificultades que se les presentan para constituir sindicatos o incrementar la afiliación a la organización, la Encla 2011 entrega datos interesantes en este sentido, precisamente en el segmento de las grandes empresas, al cual pertenecen los dirigentes sindicales entrevistados en esta investigación.

Las opiniones de estos dirigentes sindicales de las grandes empresas entrevistados por la Encla, son ampliamente coincidentes con las razones esgrimidas por lo dirigentes sindicales que participaron de esta investigación, al momento de mencionar el porqué los trabajadores no se sindicalizan. En efecto, los dirigentes que participaron de la investigación de acoso laboral, la mayoría o más exactamente, casi la totalidad de ellos, exceptuando a uno, explicó la

reticencia de los trabajadores a sindicalizarse, por temor a las represalias del empleador, a sus constantes amenazas de despido, y señalaron que *“erradicar este comportamiento empresarial no es posible, porque usted sabe que hoy en día en Chile las administraciones siguen comportándose como patrones de fundo y yo creo que esto se ha ido profundizando cada vez más”*. En la Encla 2011 los dirigentes sindicales del segmento de grandes empresas, en un 47,3% señalaron que la actitud poco favorable de los trabajadores hacia la sindicalización tiene su explicación en el *“temor a consecuencias negativas en su trabajo”*.

Un porcentaje mayoritario de dirigentes sindicales se refirió a esta alternativa como un obstáculo para la afiliación sindical. En el total de dirigentes entrevistados por la mencionada encuesta, pertenecientes a todos los tamaños de empresa, un 51,5% señaló la alternativa del temor como el obstáculo objetivo a la afiliación sindical. Esto estaría dando cuenta de la existencia de una práctica antisindical efectiva, aún no desterrada.

Con relación a este tema, el estudio sobre el sector bancario ya citado registra que en 9 de los 13 sindicatos estudiados se denuncian prácticas antisindicales y al respecto se señala: *“las prácticas antisindicales registradas en 9 de los 13 sindicatos de la muestra materializan un conjunto de presiones que tienden a la erosión de la base sindical, como son, el despido de socios, la discriminación de socios y la hostilidad a socios”*²⁴. Esto es coincidente con lo que señalan los dirigentes entrevistados en esta investigación del acoso laboral y en la Encla, cuando se refieren a los temores de los trabajadores que ocasionarían su no afiliación al sindicato. Consecuencias negativas en su trabajo.

Urge entonces una acción coordinada y consensuada, entre trabajadores, empresarios y Dirección del Trabajo, para generar en las empresas una cultura de respeto a los trabajadores en su condición de tal y una nueva percepción empresarial de los derechos laborales, en tanto que, en ocasiones la represión, vulneración o desconocimiento de dichos derechos, originan situaciones de acoso laboral. Un

accionar que vaya más allá de la fiscalización y la promoción de derechos, sino que ponga énfasis en una nueva significación del trabajo y de los trabajadores, tanto a nivel nacional como en el de la empresa.

Percepción de los dirigentes sindicales sobre la actitud de los no sindicalizados frente a la idea de sindicalizarse, según tamaño de empresa⁽¹⁾

Percepción	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran empresa	Total
No ven la utilidad del sindicato	21,0%	15,3%	10,8%	14,3%
Obtienen más beneficios de parte de la empresa no estando sindicalizados	17,9%	10,1%	11,5%	12,3%
Temor a consecuencias negativas en su trabajo	45,1%	50,9%	47,3%	51,5%
Otras razones	16,0%	23,7%	30,4%	22,0%
Total	100%	100%	100%	100%

Fuente: Encla 2011.

(1) No se entregan datos para la microempresa debido a que no existen suficientes observaciones para este rango de empresas.

Las respuestas de los dirigentes sindicales de la Encla frente a esta misma pregunta, por rama de actividad y en el caso concreto del comercio, en un 62,9% mencionan el temor a consecuencias negativas en el trabajo, como el principal inhibidor entre los trabajadores no sindicalizados para decidir su afiliación al sindicato.

Asimismo y como puede apreciarse en todas las ramas de actividad, la respuesta de los dirigentes sindicales que obtiene las más altas menciones, cercanas al 60%, se refiere al temor a consecuencias negativas en el trabajo, como el principal factor que estaría incidiendo en la decisión de los trabajadores de no sindicalizarse.

El temor, como obstáculo a la sindicalización, fue una referencia generalizada de los dirigentes entrevistados, señalando casos de despidos de todos los trabajadores que intentaron en alguna ocasión sindicalizarse, señalando además que al respecto efectuaron las denuncias correspondientes a la Inspección del Trabajo".

Percepción de los dirigentes sindicales sobre la actitud de los no sindicalizados frente a la idea de sindicalizarse, según rama

	No ven la utilidad del sindicato	Obtienen más beneficios de parte de la empresa no estando sindicalizados	No lo hacen por temor a consecuencias negativas en su trabajo	Otras
Agricultura	19,9%	4,4%	58,4%	17,3%
Pesca	0,0%	2,6%	50,6%	46,8%
Industria manufacturera	9,7%	7,8%	52,7%	29,8%
Construcción	5,2%	13,7%	54,8%	26,3%
Comercio	17,9%	9,7%	62,9%	9,5%
Hoteles y restaurantes	23,7%	19,7%	49,5%	7,1%
Transporte	9,6%	14,7%	59,4%	16,3%
Actividades inmobiliarias	8,7%	14,5%	54,1%	22,8%
Enseñanza	33,6%	25,0%	21,0%	20,5%
Servicios sociales y de salud	11,5%	19,7%	51,6%	17,2%
Servicios comunitarios, sociales y personales	7,4%	17,7%	60,1%	14,8%
Total	14,2%	12,2%	51,5%	22,0%

Fuente: Encla 2011, Dirigentes Sindicales.

Es oportuno traer a colación la información que nos entrega el cuadro siguiente de la encuesta en referencia, que nos señala que en el segmento de las grandes empresas, los trabajadores en un 16,9% señalan que la principal razón por la que no se ha formado sindicato en la firma, es la actitud negativa de la empresa.

Junto a esta opinión, los trabajadores de las grandes empresas señalan en 41,7% la falta de interés como la causa para constituir sindicato. En ocasiones y así lo plantea la encuesta de la referencia, estas opiniones serían una señal de la poca valoración que el sindicato tiene entre los trabajadores, lo que no es coincidente con lo planteado por los dirigentes sindicales que participaron de la investigación del acoso laboral en las empresas, donde mencionan se han despedido trabajadores en cada intento de constitución de sindicatos, lo que demostraría una adhesión

e interés por la organización sindical. *“En un medio laboral donde se practica la amenaza, nosotros como dirigentes, le entregamos un formulario de afiliación a la gente o lo dejamos a su alcance, porque hay orden de la empresa, verbal por cierto, de que nadie se puede sindicalizar. En San Antonio fueron los primeros socios de región que se inscribieron, se inscribieron 20 personas, al día siguiente echaron a tres personas, al mes siguiente todos renunciaron al sindicato, firmando una carta tipo redactada por la empresa”.*

Lo anterior estaría señalando que las preferencias de los trabajadores a la alternativa “no hay interés” frente a la pregunta de “cuál sería la principal razón por la que no se ha formado sindicato en la empresa”, es una respuesta condicionada por la presión que se ejerce, desde la empresa, sobre los no sindicalizados, por aquellos actores que desempeñan roles de autoridad al interior de las firmas. Constituyéndose esta en una efectiva estrategia de control del colectivo laboral desde las estructuras de poder de la organización, con la finalidad de impedir la sindicalización de los trabajadores. Relato que está más en sintonía con la explicación que dan los dirigentes sindicales encuestados por la Encla y los dirigentes sindicales que participaron de esta investigación, respecto del porqué los trabajadores no se incorporan a la organización sindical. Por cierto que en un entorno coercitivo de empresa, con el temor ambiente, la inseguridad y la inestabilidad laboral asociada, no es esperable que los trabajadores se consideren con la suficiente libertad, para referirse, ante actores ajenos a su colectivo, a las causas objetivas que les impiden ejercer su derecho a la sindicalización.

En efecto, desde la visión de los dirigentes sindicales entrevistados, la empresa en la que trabajan se muestra como una organización en la cual la práctica o el ejercicio negativo del poder y la autoridad forma parte de sus estrategias de gestión. Al respecto, y ante el intento de constituir sindicato, estos dirigentes denuncian presiones consistentes en amenazas de cambio de funciones, de traslado a otro local de la empresa o sección con un evidente deterioro económico para el trabajador, y en ocasiones, despidos efectivos, frustrando de este modo el ejercicio legal de la actividad sindical. Llama la atención que ante hechos empresariales de dudosa rectitud, estos legitimen su socialmente cuestionada conducta, señalando que han actuado conforme a la ley, sin embargo, les impiden a los trabajadores ejercer sus

legítimos derechos, conforme también a la ley. La pregunta que surge entonces es: frente a situaciones como las denunciadas, ¿podría esperarse que hubiera interés en los trabajadores no sindicalizados, por sindicalizarse? o ¿que no existiera un temor a manifestar interés en pertenecer al sindicato?

Todo parece señalar que el temor de los trabajadores a represalias en su trabajo es un hecho real, ante situaciones como las señaladas por uno de los dirigentes entrevistados y que describe la compleja realidad de las relaciones laborales en su empresa, en las cuales predominan los contenidos negativos y las malas prácticas empresariales, tendientes a neutralizar y destruir el sindicato, *"al cabo de una semana empezaron a trasladar y despedir compañeros para disminuir la fuerza del sindicato. Logrado esto la empresa inicio una serie de acciones antilaborales y sindicales, no cumplió lo acordado en el contrato colectivo formalizado, a los sindicalizados no les canceló horas extras adeudadas, no les respeta la jornada de trabajo, no les da tiempo para la colación. Ante la denuncia del sindicato, la Inspección del Trabajo constató la falta denunciada y ordenó el pago de estas. Como respuesta, la empresa llamó uno a uno a los trabajadores amenazándolo de que, si cobraban las horas extras serían trasladados de local, lo que importa un daño económico importante para cada uno de ellos. Los compañeros, al no tener alternativa, se vieron obligados a firmar un documento en el que reconocen el pago de las horas extras, cosa que jamás ha ocurrido. Por último, en ese mismo documento, se les hace renunciar al sindicato"*. Otro dirigente sindical, respecto de la presión constante que los mandos superiores ejercen sobre los trabajadores, con la finalidad de evitar que se sindicalicen, señala: *hemos visto que dos trabajadores del centro de distribución han estado más reacios, como consecuencia de la presión que nosotros vemos que se ejerce, desde las Gerencias. El asedio, la presión está todos los días, como por ejemplo lo que ocurrió con aquellas cuatro trabajadoras que terminaron por no integrarse al sindicato. Esto fue, principalmente, un mensaje para todos los trabajadores, especialmente para los no sindicalizados*.

Por cierto, el temor que la empresa infunde en los trabajadores juega un rol principal al momento de decidir acerca de su afiliación al sindicato. Remover este obstáculo al ejercicio efectivo del derecho a la libertad sindical es una cuestión a resolver con urgencia.

Principal razón por la que no se ha formado un sindicato en la empresa, de acuerdo a los trabajadores, según tamaño de empresa

Tamaño de empresa	Trabajadores insuficientes	No es necesario	No hay interés	Actitud negativa de la empresa	Otras y no sabe	Total
Microempresa	55,3%	27,8%	13,5%	0,8%	2,6%	100%
Pequeña empresa	28,4%	35,3%	23,3%	6,0%	7,0%	100%
Mediana empresa	7,2%	30,0%	34,5%	16,3%	11,9%	100%
Gran empresa	9,2%	24,5%	41,7%	16,9%	7,7%	100%
Total	36,3%	31,6%	21,1%	5,3%	5,7%	100%

Fuente: Encla 2011, Trabajadores.

Desde el punto de vista de las empresas con prácticas antisindicales, la referida encuesta entrega datos que refuerzan los factores que estarían interviniendo negativamente en las decisiones de los trabajadores no sindicalizados, al momento de optar por incorporarse o no al sindicato.

La práctica empresarial tendiente a obstaculizar la afiliación sindical se hace efectiva o fue determinante de más de un tercio de las no afiliaciones, exactamente de un 36,9 % de ellas. Este dato confirma lo que señalan los dirigentes entrevistados en la investigación sobre acoso laboral, respecto del rol que juega el temor al momento de decidir acerca de afiliarse o no al sindicato, verdadero mecanismo de control social que la empresa utiliza eficientemente para lograr su objetivo, la menor sindicalización posible. Como muy bien lo expresa la presidenta de un sindicato, *"el mensaje que la empresa repite reiteradamente a los trabajadores es, no se contacten con el sindicato, no se inscriban, porque de lo contrario pueden ser despedidas. Infundiendo de este modo, temor en la gente"*.

Al controlar la empresa la afiliación sindical, mediante esta práctica, está controlando la representatividad de la organización de los trabajadores y, consecuentemente, su capacidad de acción efectiva frente a situaciones, entre otras, de vulneración de derechos de los trabajadores, de la defensa de sus intereses, en otras palabras, controlar el accionar del sindicato frustrando cualquiera probabilidad de logro de sus objetivos,

como el de impedir y terminar con la práctica empresarial del acoso laboral. Aquí es donde queda en evidencia como la insuficiente representatividad del sindicato se constituye en un obstáculo objetivo para la defensa de los derechos laborales, entre los que destaca el del ejercicio de la libertad sindical, la que, bajo estas condiciones, no pasa de ser hoy solo una expresión jurídica, pero no un derecho efectivo de los trabajadores. Este es un ejemplo de como en los hechos, los trabajadores están impedidos de ejercer sus derechos y defender sus intereses asociados a su condición de tal.

La organización ejerce el peso de su poder absoluto en las relaciones con los trabajadores, como una forma de constreñir la autonomía del colectivo laboral y mantener su alineación con los objetivos organizacionales, calidad, productividad y finalmente competitividad. Esta realidad o entorno empresarial caracterizado por una alta asimetría de poder que desestructura al sindicato y anula su accionar, lleva a uno de los dirigentes entrevistados a relatar lo que ocurre en su empresa, en estos términos: *"desde hace un tiempo, la empresa tiene un convenio colectivo con los trabajadores que no son del sindicato, que es mucho mejor que el nuestro y no hemos podido revertir esa situación, siempre hemos sido, en este aspecto discriminados. Nunca hemos tenido la oportunidad de nivelar esas condiciones, de igualar el trato dado a los trabajadores no sindicalizados. No nos escuchan, no nos consideran"*.

Por cierto, lo que el dirigente sindical está expresando es que esta conducta empresarial importa un daño efectivo al sindicato, lo convierte por la vía de los hechos en una estructura ineficaz, incapaz de defender los intereses de los trabajadores. La empresa, por medio del expediente del desconocimiento o negación del sindicato, logra su paralización. Los actos de discriminación de que es objeto el sindicato, como señala el dirigente, importan una verdadera universalización del maltrato, del acoso laboral, llevándolo del nivel individual al nivel colectivo. La insuficiente representatividad de la organización sindical ha hecho posible, al menos en el caso relatado, el surgimiento de una nueva forma de acoso laboral que se ejerce sobre el grupo organizado de trabajadores, el sindicato.

El despido de trabajadores sin fuero es otra de las prácticas antisindicales con una alta mención en las respuestas de los dirigentes sindicales, entrevistados por la Encla 2011. En el 21,7 % de las empresas, este tipo de despido es practicado.

Los dirigentes sindicales que participaron como informantes en esta investigación, también señalan esta práctica como la más frecuente ante cualquier indicio o manifestación de interés de los trabajadores de constituirse en sindicato, frustrando de esta forma tal intento. *"Hace un tiempo atrás en San Antonio, en la oportunidad en que se inscribieron los primeros socios del sindicato en la Quinta Región, aproximadamente 20 personas, al día siguiente echaron a tres personas. Al mes siguiente despidieron a otra. Como resultado renunciaron al sindicato todos los socios restantes con una carta tipo que hizo la empresa"*. Por cierto, esta conducta empresarial constituye una señal potente desde la firma a los trabajadores, en el sentido de que estas prácticas laborales relacionadas con el ejercicio de la libertad sindical, no serán toleradas.

El cambio o alteración de funciones de trabajo de los dirigentes sindicales constituye también una práctica empresarial antisindical, con la finalidad de obstaculizar la labor de los dirigentes del sindicato, esta es una práctica que, según la Encla 2011, se presenta en el 15,2% de las empresas.

También los dirigentes sindicales entrevistados la mencionan como una práctica común y frecuente en sus empresas. *"Los dirigentes sindicales también hemos sido víctimas de esta mala práctica empresarial para obstaculizar nuestras funciones y tareas propias de la dirigencia sindical. En ocasiones se han modificado nuestras funciones laborales y dirigentes han sido trasladados a otras sucursales de la compañía, de tal manera que hay ciertas zonas donde le parece al empleador que no es tan conveniente tener al dirigente ubicado"*.

Por último y como señalan dirigentes entrevistados, otra actitud o práctica antisindical en las empresas tiene que ver con la estrategia de cooptación de trabajadores sindicalizados, con acciones empresariales que buscan la desafiliación de trabajadores al sindicato y que consisten en dar un trato preferencial al trabajador bajo la condición de abandonar, de dejar de pertenecer a la organización sindical. *"A socios nuestros les mejoran un poquitito la renta, o les ofrecen subirlos a supervisor, pero bajo la condición de abandonar el sindicato. Claramente el mensaje es que se tiene que salir del sindicato el viejo. Claro no lo dicen así, sino que le dicen: Oye tú vas a tener otro cargo, con otras exigencias"*.

Controlar la afiliación sindical parece ser una estrategia eficaz en objetivo de afectar la representatividad de la organización de los trabajadores y por tanto su capacidad de interlocución. Mediante el expediente de evitar la incorporación de los trabajadores al sindicato, disminuye sensiblemente la capacidad de acción y la incidencia del sindicato, en la definición, estructuración y conducción de las relaciones laborales en la empresa, hasta ahora, ámbito de exclusiva decisión del empresario.

Proporción de empresas con sindicato en las que han existido las siguientes actitudes negativas o prácticas antisindicales de la empresa, de acuerdo a los dirigentes sindicales⁽¹⁾

Actitud negativa o prácticas antisindicales	Cantidad	% ⁽¹⁾
Obstaculizar la afiliación sindical	2.220	36,9
Despido antisindical de un trabajador sin fuero	1.307	21,7
Presiones a los dirigentes sindicales	1.280	21,3
Entorpecimiento y/o mala disposición para negociar colectivamente	943	15,7
Cambio o alteración de funciones de trabajo de dirigentes sindicales	915	15,2
Separación ilegal de un trabajador con fuero sindical	377	6,3
Otra actitud negativa o práctica antisindical	306	5,1

(1) Opción múltiple. No suma 100.

Fuente: Encla 2011, Dirigentes Sindicales.

Las grandes empresas, según la Encla ya citada, son las que en mayor proporción desarrollan prácticas antisindicales, tanto aquellas con sindicatos como sin sindicatos, 43,2% de las compañías. Precisamente, segmento de empresa al que pertenecen los dirigentes sindicales entrevistados en el estudio, y que también se destacan por desarrollar estrategias y acciones para evitar la afiliación sindical.

En síntesis podemos decir que los datos que entrega la Encla 2011 con relación al comportamiento sindical de las empresas, las opiniones de los dirigentes sindicales y trabajadores consultados por esta encuesta laboral, coinciden con las opiniones de los dirigentes sindicales que fueron entrevistados en esta investigación sobre el acoso laboral en las empresas.

Proporción de empresas en las que han existido prácticas antisindicales, según existencia de sindicato y tamaño de empresa

Tamaño de empresa	Existencia de prácticas antisindicales		Total
	Con sindicato	Sin sindicato	
Microempresa	***	4,6%	5,9%
Pequeña empresa	37,9%	6,7%	8,1%
Mediana empresa	57,1%	13,2%	23,2%
Gran empresa	43,2%	16,6%	29,0%
Total	49,7%	6,8%	10,1%

Fuente: Encla 2011, Trabajadores y Dirigentes Sindicales.

La estructura de mando en las empresas

Bourdieu señala que las interacciones ocultan las estructuras que las hacen posible.

La generalidad de los dirigentes sindicales entrevistados describe una estructura de mando de carácter vertical y lineal en las empresas en las que trabajan. Mencionan que en dichas compañías se pueden distinguir cuatro niveles de autoridad: gerente general, gerente de área, jefe de local y supervisor. Las decisiones, las órdenes y el control del cumplimiento de estas fluyen desde el nivel superior de la organización a través de su estructura jerárquica, hasta los niveles inferiores donde estas se materializan. En otras palabras desde los que ejercen los roles de autoridad a los que ocupan roles de subordinación.

En efecto, la cadena de mando se define como una línea continua de autoridad que se origina en los niveles más altos de la organización, gerencia general, hasta el nivel de mando inferior que corresponde al de supervisor. Es una estructura de autoridad que desde la verticalidad y unidad del mando busca asegurar que las órdenes serán obedecidas y de esta forma se cumplan los objetivos de la organización. La cadena de mando, como estructura de poder organizacional, es un sistema común de referencias, un espacio constituido por sujetos. Actores sociales que asumen posiciones en torno a situaciones comunes. Consecuentemente y desde la dimensión del poder, es posible entender el acoso laboral en las empresas

como una “práctica desarrollada por los dominantes para mantener su posición en el campo, a su vez, mantener intacta la estructura del campo”²⁵.

El estilo de dirección o de mando, la forma de ejercer el poder en la organización, es un factor desde el cual se originaría el acoso laboral en la empresa. Razón por la cual, es también posible que no en todas las empresas se presente el *mobbing*, con la misma fuerza y facilidad.

En general los autores e investigadores del acoso laboral señalan una serie de factores, tanto de carácter organizacional, como psicosociales, desde los que se originaría el acoso laboral: la falta de supervisión de las relaciones entre jefe y subordinado, la gestión inadecuada de los conflictos, ausencia de respeto mutuo entre los actores, inadecuada definición de roles y funciones. No obstante estos, parece necesario incorporar el análisis del poder en la organización, la forma en que este es ejercido en la empresa, para el cumplimiento de los objetivos de la firma y su competitividad, como factor explicativo de la presencia y desarrollo del acoso laboral. En efecto, los dirigentes sindicales entrevistados describen a la empresa como una organización con un estilo de gestión vertical, excluyente y con un mando autoritario, que presiona a los miembros de la organización desde su necesidad u objetivo de competitividad, lo que significa lograr el éxito económico a toda costa, por encima de otros factores, como los humanos. En este contexto, la forma de ejercer el poder en la empresa, las redes de apoyo y de sustento de las estructuras de poder y de mando de la organización constituye para estos dirigentes sindicales el factor que origina, e institucionaliza la práctica del acoso laboral, las conductas empresariales de maltrato. *“Cuando un mando medio, a cargo de una Gerencia en particular, maltrata y acosa a los trabajadores, lo esperable es que la empresa tome cartas en el asunto, reaccione en contra de estas conductas, pero nunca lo hace”. “Al Gerente General de empresa en que estamos, al Gerente de RR.HH., Jefe de RR.HH., le hemos planteado igual estos temas, y siempre se nos dice lo mismo y ahí recojo un poco la mirada del holding, la mirada del empresario exitoso donde trabajamos nosotros,*

que siempre dicen que esta no es la política de la empresa, pero resulta que el supervisor depende jerárquicamente de un Gerente, y no solo de la empresa en ese ámbito nosotros hemos denunciado maltrato laboral, se ha constado un maltrato constante y no aislado en el tiempo y no se ha tomado absolutamente ninguna medida desde el punto de vista político de la empresa, nunca”.

Por último, los dirigentes sindicales se refieren a que esta forma de ejercer el mando en las empresas es una expresión de las estructuras del poder interno y de sus mecanismos de protección y reproducción. Poder que se ejerce, desde los niveles superiores de la empresa. *“En general yo diría y tiene que ver con un tema como de sociedad, nosotros de una u otra manera a pesar de haber una organización sindical, a pesar de que somos dirigentes que damos la cara, que denunciarnos, hemos concluido que esta es la forma de ejercer el mando, de someter a los trabajadores a condiciones de trabajo injustas y extenuantes”.*

Otros dirigentes sindicales, al mencionar el tema del poder y del mando en la empresa, se refieren a aquellos que ejercen roles de autoridad en la organización, los gerentes, como un grupo con intereses distintos a los de ellos, a partir de los que organizan la empresa y ejercen el mando. Deciden, mandan, controlan, premian y castigan. Señalan que no tienen ninguna posibilidad de ser escuchados. *“No sacamos nada con entrar a un conflicto, ellos son los Gerentes nosotros los trabajadores, estamos agotados”.*

Buscar el éxito económico pasando por encima de los derechos de las personas puede redituarse buenos resultados para la empresa en el corto plazo, lo que no asegura buenos resultados en forma permanente. Al respecto, el Gerente General de la CCU, en la ENADE 2012, señaló: *“Las empresas que solo velan por su interés, en otras palabras, que no incorporan los intereses de sus trabajadores y de la sociedad en su proyecto, no permanecerán, no podrán alcanzar los niveles de sustentabilidad necesarios para permanecer en el tiempo porque sus trabajadores y la sociedad no confiarán en ellas, no asumirán como propios sus objetivos”.*

La forma de distribuir y ejercer el poder en la organización pasa a ser entonces un factor central en las pretensiones de sustentabilidad de las empresas. El ejercicio

negativo del poder da origen a un tipo de relaciones sociales al interior de la organización, conocidas como de dominación, que se manifiesta en la presión excesiva sobre los trabajadores, en la amenaza constante, en síntesis, por el acoso laboral permanente. Esta es una situación que, según los dirigentes entrevistados, está muy presente en las empresas y que se origina en una intensificación extrema del trabajo, asociada a un control más allá de los límites razonables y aceptables, con el consiguiente daño para el trabajador y el clima laboral. *“Hay mucha presión en el área o sección de productos intangibles, como por ejemplo la venta de seguros. A pesar de que somos vendedores de productos tangibles, nos exigen venta de intangibles y nos ponen metas bajo amenazas de que nos van a cambiar de departamento, que nos van a despedir”.*

En el mismo tema de la presión constante de la empresa sobre los trabajadores, en la forma de la extendida práctica de la intensificación del trabajo, más allá de cualquier límite, los dirigentes mencionan casos como el siguiente: *“la persona llega a su local de trabajo y debe desarrollar una extensa lista de tareas que son anexas a su rol, en este caso de vendedor: debe hacer el aseo del local, reponer la mercadería, revisar los precios en las salas, fuera de su lugar de trabajo, hacer aseo en los baños, entre otras cosas. Cualquiera entiende que estas exigencias están más allá de los límites razonables”.*

Las estrategias para el logro de los objetivos de la empresa se definen, ejecutan y se controlan desde una estructura de poder y cadena de mando ubicada en los niveles superiores de la organización. En este contexto empresarial de mando centralizado y vertical, los trabajadores y sus intereses no constituyen un dato de importancia para la empresa, sus problemas y opiniones, si bien en ocasiones son escuchados, no son considerados. Algunos dirigentes dan opiniones drásticas al respecto: *“Mal que mal lo que hoy la empresa pretende es transformarnos en esclavos. Si algún trabajador se resiste a las presiones y controles excesivos, se transforma de inmediato en una víctima de acoso laboral”.* Por tanto, la empresa es vista y sentida por los dirigentes sindicales entrevistados como un sistema social coercitivo, donde el acoso laboral, en sus formas por ellos descritas, control y vigilancia excesiva, intensificación excesiva del trabajo, mal trato y amenaza constante, es la forma habitual de ejercer el poder y el mando, es la forma en que se define la relación entre aquellos que desempeñan un rol de autoridad en la compañía y los subordinados o trabajadores de la firma.

Por último, es necesario referirse al rol que en un contexto de relaciones sociales caracterizadas por el acoso laboral, juega la amenaza. Representa la estrategia más frecuente y eficaz con la finalidad de imponer a sus empleados, una sobrecarga de trabajo o la ejecución de tareas ajenas a su rol. Los dirigentes señalan que los trabajadores se someten a estas exigencias por el temor a verse sometidos a consecuencias indeseadas en su trabajo, *"entran en pánico por temor a ser trasladados o despedidos"*.

La eficacia de esta estrategia de acoso laboral, la amenaza, de uso frecuente por las empresas como mecanismo de orden y control de los trabajadores, puede explicarse desde las teorías del poder de Luhmann, quien señala que *"el poder recurre a una alternativa de evitación, es decir, en la notificación comunicativa, el poderoso amenaza con recurrir –en caso de que sea necesario– a una alternativa desagradable, que preferiría evitar, pero que está dispuesto a utilizar en el caso que su comunicación sea rechazada por el subordinado... el supuesto subyacente es que el subordinado teme que esta amenaza se concrete..."*²⁶. En otras palabras, el acosador, el victimario, sabe que su víctima de acoso, por la posición que ocupa en la empresa, controla cuotas insuficientes de poder organizacional para resistir las decisiones superiores y desactivar las amenazas, sometiéndose finalmente por el temor a ser sancionado.

26

Luhmann, Niklas. Poder. Introducción de Darío Rodríguez M. Editorial Anthropos. Barcelona. 1995.

Las manifestaciones del acoso laboral

Los dirigentes entrevistados declaran la existencia real de conductas y actos de acoso laboral en las empresas, en forma reiterada, provocando menoscabo y humillación a los trabajadores objeto del maltrato empresarial. En muchos casos, dichos actos tienen como consecuencia un daño o perjuicio en la situación laboral de la víctima, ya sea afectando su calidad de vida en el empleo, su carrera en la empresa o provocando el abandono de su trabajo. Esta práctica y desde la mirada de los dirigentes sindicales, es asociada a distintas manifestaciones conductuales o actos relacionales al interior de la empresa, como: maltrato verbal y físico, persecución laboral (hostigamiento), imposición de jornadas extenuantes de trabajo, de 12, 14 y hasta 16 horas, traslados, presiones para abandonar el sindicato o no sindicalizarse, presiones laborales que se traducen en exigencias desmedidas de rendimiento, intensificación extrema del trabajo, controles excesivos, en forma permanente y personalizados, despidos injustificados, malas condiciones de trabajo, presiones psicológicas y laborales, como: descalificaciones, humillaciones y amenazas, con la finalidad de infundir inseguridad y temor, trato agresivo, discriminación o trato diferenciado, cambios repentinos de turnos, traslados de sección o de local con evidente daño económico o menores ingresos.

Los dirigentes sindicales, junto con hacer esta descripción del acoso laboral y de cómo esta conducta se traduce en actos concretos, y a modo de profundizar en

este hecho, avanzan en el intento por develar el objetivo último de estas acciones o prácticas de la organización, que califican como dañina para los trabajadores. Desde su punto de vista, señalan que el objetivo central de estos actos o conductas perniciosas para los trabajadores, no es otro que el control del colectivo laboral en lo que se refiere al cumplimiento de sus tareas, su dedicación al trabajo. Asimismo, mantener una vigilancia extrema de la conducta sindical de los trabajadores, intento de constituir sindicato, afiliación y participación sindical. En otras palabras, el acoso laboral es visto como un instrumento eficaz de gestión y vigilancia del colectivo laboral de la firma, en suma, una herramienta de disciplinamiento interno de los trabajadores, como forma de asegurar su alineamiento con los proyectos, metas y objetivos de la empresa.

La declaración de los dirigentes sindicales en cuanto a la existencia real del acoso laboral, al menos en las empresas en las que se desempeñan, es una afirmación respaldada por los registros administrativos de denuncias por acoso laboral, de la Dirección del Trabajo.

El cuadro siguiente da cuenta de esta realidad y nos muestra, además, que el acoso laboral tiene un sesgo de género innegable. Mayoritariamente son las mujeres trabajadoras las que más denuncian por este concepto, lo que las señala como la víctima principal de las conductas de acoso laboral. También, el cuadro nos muestra que este flagelo laboral lejos de desaparecer o disminuir, aumenta en el transcurso del tiempo. Su curva de frecuencia ascendente muestra que los actos de acoso laboral se incrementan año tras año, dando cuenta del carácter persistente de esta conducta empresarial. Por otra parte, la cantidad anual creciente de denuncias por acoso laboral constituyen un inequívoco indicador del carácter recurrente de estos actos, es decir, que no son actos de agresividad empresarial que puedan caracterizarse como puntuales ni ocasionales o aislados, muy por el contrario, estos hechos de violencia que se ejercen sobre los trabajadores no tienen el carácter episódico que en ocasiones se les otorga con la finalidad de desperfilarlos, sino que, por el contrario, constituyen un tipo de interacción instalado en las empresas, una forma de relacionarse de los niveles superiores de la firma, de los que desempeñan roles de autoridad, con aquellos que se ubican en los niveles inferiores de la organización, los que desempeñan roles de subordinación.

Lo anterior es una señal clara de que estos actos de acoso no tienen su origen en categorías personales o psicosociales, sino que surgen desde prácticas de gestión, que se instalan en un contexto organizacional y cultural determinado y por tanto se sustentan sistémicamente. En efecto, ninguno de los dirigentes sindicales entrevistados y que representan e interactúan con las víctimas de acoso y los acosadores, en el entorno laboral y en el contexto cultural de la empresa, vinculan estos actos al momento de incursionar en sus causas de origen, a características de tipo psicológicas del acosador. Desde esta perspectiva o mirada sindical, el acoso laboral sería una consecuencia de prácticas organizacionales, orientadas a la consecución de los objetivos de la empresa, que los dirigentes sindicales identifican como la ganancia sin límite, a toda costa y sin pensar en el daño a terceros que esta búsqueda incesante del lucro puede provocar. Los dirigentes entrevistados caracterizan de este modo tal objetivo empresarial, *“producir más para ganar más”*.

En cuanto a las prácticas organizativas que facilitan la producción y reproducción del acoso laboral o que no impiden su ejecución y masificación, destacan aquellas como la intensificación del trabajo y la intimidación. La empresa suele legitimar dichas prácticas, según los entrevistados, reconociéndolas como una estrategia eficaz de gestión, para una mayor productividad. Como expresa el dirigente entrevistado *“Modifican los contratos instalando la polifuncionalidad, lo que se traduce en la práctica, en una intensificación sin límites del trabajo. Si hay que subirse al techo, hay que hacerlo”*.

Cantidad de denuncias directas individuales⁽¹⁾ ante la Dirección del Trabajo por acoso laboral, según sexo del denunciante. Años 2010 al 2012

Sexo del denunciante	2010		2011		2012	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Femenino	970	64	1.111	69	1.319	71
Masculino	539	36	493	31	534	29
Total	1.509	100	1.604	100	1.853	100

Nota (1): Se refiere a solicitudes de fiscalización realizadas por trabajadores que se identifican.

Fuente: Registros administrativos, Dirección del Trabajo.

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

La Enets entrega información en la línea argumentativa de los dirigentes entrevistados, cuando se refieren a condiciones como la existencia de estructuras organizativas, que facilitarían la práctica del acoso laboral en las empresas, mencionando prácticas vinculadas a las necesidades de funcionamiento, como por ejemplo: la polifuncionalidad y la intensificación del trabajo como consecuencia asociada a esta modalidad de organización, como también se refieren a los objetivos de la organización. Al respecto, la Enets informa que un 32,4% de los encuestados señala que lo han obligado a trabajar más horas de las que corresponde según su jornada y el 27,1% de ellos refiere que lo han obligado a realizar labores que no corresponden a aquellas por las que fue contratado.

Ambas estrategias y prácticas organizativas, según estos entrevistados, facilitarían el surgimiento del acoso laboral. Los factores psicopatológicos o psicosociales presentes tanto en el acosador como en su víctima, no son mencionados por los entrevistados como factores desencadenantes del acoso laboral. Por tanto, desde sus visiones del problema, pierde fuerza la línea argumentativa tradicional que ha intentado explicar la ocurrencia de estos actos desde los individuos, victimarios y víctimas y sus estructuras de personalidad, lo que significa entender el acoso como un acto entre sujetos con un propósito definido y no como un suceso que ocurre o se origina desde las formas de organización y funcionamiento de la empresa. Los entrevistados, a partir de su propia experiencia, se sitúan ante este fenómeno desde un contexto de empresa en su condición de organización social. El acoso laboral, entonces, es entendido como un acto de carácter interaccional, un proceso construido socialmente por los actores en interacción, por lo tanto, tal conducta tiene su origen no en los sujetos y sus características, sino que en los actores y sus relaciones intersubjetivas, o individuos socialmente situados, vale decir, en tanto ocupan una posición en la empresa. Los actores laborales, dirigente sindical, empresario, trabajador, directivo, cada uno de ellos, ocupa posiciones en la empresa estructuralmente relacionadas, consecuentemente, su comportamiento, sus actos responden a los intereses asociados a estas posiciones²⁷.

27 López Pino, Carmen Marina. Seco Martín, Enrique. Ramírez Camacho, Diana. Prácticas de acoso laboral en empresas colombianas: una mirada estructural e intersubjetiva. Escuela de Ciencias Humanas. Facultad de Jurisprudencia. Universidad del Rosario y Colciencias. Bogotá. 2011.

Los actos o conductas empresariales, señaladas por la mencionada encuesta, como ejercidas sobre los trabajadores desconociendo sus derechos laborales y las condiciones contractualmente acordadas, importan una situación de imposición que se genera desde las asimetrías de poder al interior de la empresa, lo que amenaza o perjudica la situación laboral del trabajador. En otras palabras, el trabajador no está en posición de ignorar o rechazar las órdenes de su superior, puesto que no controla suficientes cuotas de poder en la organización, necesarias para resistir una conducta empresarial arbitraria que vulnera los términos de la relación laboral, como el derecho que le asiste a que se respete su libertad de decidir y consensuar los cambios a sus condiciones contractuales. Todo lo cual representa para el trabajador un acto de acoso desde su superior jerárquico, un acto de maltrato y menoscabo.

La distribución asimétrica del poder en la empresa, es un hecho real, tanto en la dimensión de su ejercicio efectivo, como en su dimensión legal. La norma legal consagra la asimetría de poder en la empresa, al otorgar al empresario facultades y derechos que consagran el ejercicio omnímodo de este, impidiendo cualquier posibilidad de su distribución equitativa entre los miembros de la organización. El Código del Trabajo, al momento de definir la relación laboral como de subordinación y dependencia, consagra el carácter asimétrico de la relación laboral en la empresa, situación que puede favorecer y legitimar el ejercicio abusivo del poder al interior de la organización. Su expresión más agresiva es lo que conocemos como acoso laboral, el que se origina desde prácticas organizativas que terminan siendo "hábitus" pernicioso para los trabajadores que, destruye la relación laboral construida sobre la confianza, desconoce los acuerdos y compromisos de funcionamiento contraídos con el colectivo de trabajadores, daña la calidad de vida en el trabajo y pone en duda el compromiso de los trabajadores con la empresa.

En efecto, la concentración del poder en la empresa está jurídicamente establecida. Al respecto, el Ordinario N° 287/14 del 11 de enero de 1996, señala textualmente: "mientras el sistema jurídico dota al empleador de lo que la doctrina llama el poder de dirección y de disciplina, esto es, de la facultad para dirigir y mantener el orden dentro de la empresa, que de alguna manera es manifestación de los derechos constitucionales de propiedad y de la libertad para desarrollar cualquier actividad económica, dicha facultad se encuentra jurídicamente limitada por las garantías constitucionales dirigidas a proteger la dignidad y honra de las personas".

Consecuentemente, la norma legal no hace partícipe a los trabajadores del poder en la empresa en igualdad de condiciones con el empresario, estableciendo una relación asimétrica entre ambos actores. Los trabajadores quedan, por su condición de tales, jurídicamente imposibilitados de acceder y controlar las necesarias cuotas de poder que aseguren una relación laboral más equitativa en la organización. Por la vía de los derechos constitucionales de propiedad y libertad de emprendimiento, el empresario es el único actor que tiene la capacidad de controlar y ejercer el poder total en la organización y por la vía de los hechos, las prácticas antisindicales, hacen abortar la pretensión laboral de obtener el control de suficientes cuotas de poder en la organización, con la finalidad de lograr la necesaria equidad en las relaciones laborales.

El acoso laboral es reconocido por los trabajadores como una estrategia de gestión, que se va instalando en las empresas bajo el pretexto de la modernidad, de la necesidad de innovar para competir en los mercados. Los dirigentes sindicales entrevistados lo expresan de este modo: *“Es parte de la vida laboral de hoy en día. Yo creo que independientemente de nosotros, esto está ocurriendo en todas las empresas”*. Los informantes mencionan esto en forma reiterada y señalan que el acoso laboral ha llegado a formar parte de las relaciones de trabajo, del diario vivir en las empresas.

Profundizando en las manifestaciones de esta mala práctica empresarial, describen el acoso laboral como un fenómeno que tiene distintas expresiones al interior de las empresas. Algunos de los entrevistados reconocen como una de las formas del acoso laboral la agresión verbal, señalando textualmente que *“para mí cuando un jefe o encargado del local le levanta la voz a un trabajador, es una agresión”*. Otra de las formas en que se materializa el acoso laboral es el control excesivo y personalizado. Algunos declaran que en las empresas *“están permanentemente encima de las personas”*. Hay quienes enfatizan en la misma línea de esta declaración, pero dejando en claro que en sus lugares de trabajo el control se extrema al punto de un seguimiento o vigilancia personalizada y constante al trabajador, asociada a la amenaza, a la intimidación, *“se sigue a la persona permanentemente y se le amenaza, si no llegas tú a las metas te cambiamos de local”*.

Asimismo, llaman la atención respecto de la habitualidad con que ocurren estos hechos en las empresas. Por cierto, estas conductas de la autoridad son despojadas

por los entrevistados, de un pretendido carácter de acto episódico que los mandos le reconocen al acoso laboral, lo cual no sería otra cosa que una estrategia muy utilizada por la empresa, con la finalidad de bajarles el perfil a dichos actos, ante el reclamo de los trabajadores. Los dirigentes entrevistados ponen énfasis en el daño físico y psíquico causado al trabajador, como consecuencia de la persistente conducta agresiva de los mandos superiores de la empresa y señalan que la ocurrencia de estos actos de acoso laboral no es difícil de demostrar por las consecuencias que tiene en el trabajador, en su salud, *“es fácil constatar esto. La cantidad de licencias por enfermedades siquiátricas es enorme, por la presión que se ejerce permanentemente sobre la gente”*. *“No todos pueden soportar este acoso”*. El dirigente agrega, *“para la empresa, el trabajador afectado es solo un número y su enfermedad respondería a otras causas ajenas a su trabajo. Lo claro es que nadie en la empresa se hace cargo de esto”*.

Reconocer la alta ocurrencia de actos de esta naturaleza no significa que los trabajadores acepten esta situación y le otorguen un rango de normalidad. Por el contrario, la frecuencia con que estas conductas afloran en la empresa y la esperanza permanentemente defraudada de los trabajadores, por la ocurrencia sin fin de estos actos, legitiman sus estrategias de denuncia de conductas que consideran como una mala práctica empresarial, un hecho anormal, una vulneración de derechos de frecuente acontecer que rechazan y, a tal efecto, recurren de amparo ante los órganos administrativos del Estado, denunciando ante la Inspección del Trabajo la práctica del acoso laboral en las empresas como un acto de agresión empresarial: *“Por eso es que hay denuncias de maltrato laboral, de persecución laboral, porque se da constantemente”*. Un dirigente grafica de esta forma la realidad del acoso permanente a los trabajadores en las firmas: *“La persona puede ser muy buen trabajador, pero los jefes ejercen su mal derecho a hostigar a la gente permanentemente. Estos personajes jamás van a ser amonestados por la empresa”*. Los dirigentes les desconocen a los directivos de las empresas el derecho a ejercer un trato agresivo hacia los trabajadores, al calificar esta conducta como un *“mal derecho”*. En otras palabras, no les otorgan a estas prácticas negativas ninguna legitimidad, cualquiera sea su finalidad y justificación empresarial. Por último y con relación a la fuerza con que este flagelo se ha instalado en las empresas, terminan señalando *“hoy en día, este es un tema muy difícil de enfrentar y erradicar en las grandes empresas”*.

Según los entrevistados, el acoso laboral en las empresas forma parte de las relaciones de trabajo y, en consecuencia, estos actos empresariales negativos constituyen una forma de interacción de carácter organizacional, vale decir, las conductas y actos empresariales hostiles se han instalado en la empresa, como una modalidad de gestión considerada legítima, por los directivos de la empresa. Uno de los dirigentes entrevistados comenta el argumento con que la empresa reconoce y respalda este estilo tan nefasto de gestión, tan lesivo para el trabajador, *"según la Gerencia, la gente funciona mejor, con la presión, la amenaza"*. No concordamos con este juicio o argumento tan negativo, pensamos todo lo contrario, afirma el dirigente. Otro dirigente, comenta en el mismo sentido y en forma muy decidora, respecto del acoso laboral, considerado por estas empresas como eficaz instrumento de gestión, *"despidieron al administrador que tenía buena relación con todos y llegó el que tenemos actualmente. Al cabo de un par de meses comentaba a los trabajadores de su círculo que lo habían felicitado porque era la persona idónea para el cargo. Es decir, nos damos por notificados que en estas empresas un jefe idóneo es el que trata mal a todo el mundo"*.

Como se aprecia en el cuadro siguiente, la mayoría de las denuncias por acoso laboral señalan como la vulneración de derechos más recurrente "el derecho a la vida y a la integridad física y síquica del trabajador". Le siguen en importancia las denuncias por vulneración al derecho de "respeto y protección a la vida privada y a la honra de la persona y su familia". Y por último, denuncian los trabajadores en medida importante, la vulneración a la "garantía de indemnidad".

Las denuncias totales por infracciones eventualmente constitutivas de acoso laboral muestran un ascenso entre un año y otro, aunque leve. Entre las vulneraciones denunciadas, la que más sube de un año a otro es la que se refiere a la vulneración del "derecho de no discriminación por sindicación", un 23,5%. Lo anterior está en concordancia con las reiteradas quejas de los dirigentes entrevistados en orden a que los trabajadores son frecuentemente víctimas de presiones para abandonar el sindicato o para impedir su afiliación. Al respecto un dirigente señala: *"Primer año que nos costó tanto afiliar socios de la casa matriz, antes nunca habíamos tenido tantos inconvenientes. Esto, como resultado de la presión que se ejerce sobre los trabajadores, están temerosos, reacios a pertenecer al sindicato"*.

Cantidad de denuncias ante la Dirección del Trabajo por acoso laboral, según materia denunciada. Años 2010 al 2012

Materia denunciada	2010	2011	2012
Vulneración al respeto y protección a la vida privada y a la honra de la persona y su familia	517	606	732
Vulneración de la inviolabilidad de toda forma de comunicación privada	15	15	18
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	5	3	2
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	15	7	5
Vulneración de la libertad de trabajo. Ninguna clase de trabajo puede ser prohibida, salvo que se oponga a la moral, a la seguridad o a la salubridad públicas, o que lo exija el interés nacional y una ley lo declare así	30	15	17
Vulneración del derecho a la no discriminación de remuneración por SEXO		12	6
Vulneración del derecho a la no discriminación por ASCENDENCIA NACIONAL U ORIGEN SOCIAL	6	7	4
Vulneración del derecho a la no discriminación por EDAD	4	5	6
Vulneración del derecho a la no discriminación por NACIONALIDAD	3	6	6
Vulneración del derecho a la no discriminación por OPINIÓN POLÍTICA		4	1
Vulneración del derecho a la no discriminación por RELIGIÓN	1	2	2
Vulneración del derecho a la no discriminación por SINDICACIÓN	77	98	90
Vulneración del derecho a la no discriminación	189	161	157
Vulneración del derecho a la vida, a la integridad física y síquica del trabajador	1.136	1.170	1.297
Vulneración del derecho a no ser objeto de represalias en el ámbito laboral por el ejercicio de acciones administrativas o judiciales (Garantía de indemnidad)	107	115	148
Total	2.105	2.226	2.491

Fuente: Registros administrativos, Dirección del Trabajo.

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

Tales conductas empresariales tendrían su explicación en los nuevos estilos de gestión, en prácticas organizativas destinadas a elevar la productividad para responder a las presiones de competitividad propias de una economía globalizada, estrategias que si bien se legitiman como el medio para sustentar la empresa, crean de este modo un escenario propicio para el acoso laboral, como es el caso de aquellas prácticas organizativas de intensificación del trabajo, más allá de los límites aceptables, tras los niveles de competitividad que les permitirían a las empresas tener un buen desempeño en los mercados. Sin embargo, en este contexto de gran competencia económica, del mismo modo como existen empresas que han decidido instalar estilos de gestión excluyentes y agresivos, como estrategias de competitividad, existen otras que se caracterizan por desarrollar estilos de gestión inclusiva y que, por tanto, privilegian estrategias participativas dando oportunidad a sus trabajadores para ejercitar y potenciar su capacidad creativa.

La investigadora española Cruz Blanco López, refiriéndose a estas oportunidades de éxito que la internacionalización ofrece a las empresas, y a la consecuencial presión sobre los trabajadores, con toda la carga negativa que para ellos conlleva esta dinámica empresarial, señala lo siguiente: *"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"*²⁸.

La nueva cultura de la organización representada por sus valores, símbolos y patrones de comportamiento incorpora en la definición y estructuración de las relaciones de trabajo la agresividad o una cierta cuota de violencia. Como señalan algunos directivos de las empresas, según los dirigentes sindicales y confirmando las opiniones de la investigadora española, ya citada, *"la presión sobre los trabajadores asegura una mayor productividad"*. La dirigente sindical agrega a esto, *"es lo único que les interesa"*. De esta forma, declara que los trabajadores no cuentan para la empresa, *"son un número del todo reemplazable"*.

Tal afirmación de política empresarial revela con claridad que el acoso laboral es una práctica de la organización que se origina y legitima desde valores, presunciones, normas y patrones de comportamiento organizacional. Desde aquello que en la cultura colectiva de la empresa se estima correcto, funcional a sus objetivos como organización social. Al respecto los entrevistados declaran que el origen del acoso está en los niveles superiores de mando de la organización, puesto que son ellos los que explícita o implícitamente respaldan las conductas abusivas que se originan en los distintos niveles de la cadena de mando, conductas que tienen como finalidad elevar la productividad laboral. Los dirigentes expresan unánimemente este juicio, *“es una estrategia que viene de arriba, de los mandos superiores. Se puede decir que delante del pueblo muestran una cara, la cara bonita, pero son los que respaldan el acoso laboral. ¿Por qué? Porque piensan que esta es la forma de obtener el máximo rendimiento de los trabajadores. No tienen otro interés”*.

Los dirigentes sindicales sostienen que en el mando superior de estas empresas existen comportamientos o procederes que perpetúan las conductas de hostigamiento y acoso laboral, como: el ocultamiento o encubrimiento de los actos de acoso, la negación de los hechos de acoso denunciados por los acosados, el respaldo oficial a los acosadores, el minimizar los efectos del acoso en las personas y en la organización, entre otros. Al respecto, el dirigente comenta: *“las personas que trabajan en RR.HH., o el Gerente General son personas que a simple vista tienen mucha educación y saben relacionarse, pero mis compañeros dicen que son todos iguales de maltratadores. Ante evidentes situaciones de acoso, de malos tratos, no hacen nada”*.

Los entrevistados señalan que o no son escuchados cuando denuncian estos hechos o los acuerdos a los que se llega con los directivos superiores, con el objetivo de terminar con estas conductas de hostigamiento, jamás se cumplen o se toman medidas que no atacan el problema en su raíz. Consecuentemente estos hechos vuelven a presentarse una y otra vez.

Estas conductas empresariales que ellos caracterizan como facilitadoras del hostigamiento o acoso laboral denuncian la existencia de una estrategia empresarial tendiente a desconocer la ocurrencia de actos de esta naturaleza, creando en las

víctimas reales y potenciales una sensación de desprotección, abandono y temor, con el consecuente deterioro de las relaciones laborales y del clima laboral, según afirman los dirigentes entrevistados, asegurando, en contra de lo que afirma la empresa, que estas prácticas de gestión en nada contribuyen al rendimiento óptimo de los trabajadores.

No obstante que el incremento anual de las denuncias por acoso laboral en nuestro país es aún leve, aunque persistente, es conveniente y oportuno mencionar aquí la connotación que este tema está cobrando en el mundo del trabajo.

Al respecto es significativo lo que afirma o declara la investigadora de la Universidad de Zaragoza, España, socióloga Susana Mayoral Blasco: “El *mobbing* se ha convertido en un riesgo psicosocial emergente en el mundo laboral actual”. Este es un llamado de atención sobre el tema y su gravedad, no tan solo por el ya suficiente daño moral que este provoca en los acosados y en ocasiones también daño físico, sino porque las cifras están señalando una tendencia creciente de la manifestación de este flagelo, consecuencia al parecer de las urgencias competitivas a las que son sometidas las empresas de la modernidad, desde el dinamismo de los mercados globalizados.

En relación con lo anterior, la Tercera Encuesta Europea Sobre Condiciones de Trabajo señala que existen trece millones de trabajadores pertenecientes a países como: Finlandia, Portugal, Bélgica, España, Suecia, Reino Unido y Países Bajos, que son víctimas de acoso laboral. Ellos representan, según esta encuesta, aproximadamente el 9% de los trabajadores de este conjunto de países europeos y el dato más preocupante que revela esta indagación es que esta cifra creció en un millón de trabajadores respecto de la anterior o segunda encuesta de condiciones de trabajo. Esta es la comprobación de que el acoso laboral tiene una clara tendencia a crecer en el tiempo y a partir de esta realidad es que se hace necesario arbitrar ya las medidas preventivas y correctivas que pongan freno a este riesgo psicosocial que emerge con fuerza en el mundo laboral.

La Encuesta Nacional de Empleo Trabajo y Salud (Enets) también nos entrega información de acoso laboral en términos de presiones y hostigamientos que reciben los trabajadores en las empresas, con la finalidad de conseguir mayores niveles de

productividad. Al efecto, el porcentaje de respuestas positivas en relación al tema en referencia, nos revela que más de 900.000 trabajadores reconocen que han sido objeto de presiones y hostigamiento en sus lugares de trabajo, con la finalidad de aumentar sus niveles de productividad.

Las menciones de los trabajadores encuestados constituyen una señal clara de que el acoso laboral está jugando un rol cada vez más relevante en la estructuración de las relaciones de trabajo, como una eficaz herramienta de control y disciplinamiento del colectivo laboral, al interior de la empresa. Al respecto parece conveniente citar las constataciones de investigadores de este tema, que lo revelan como un flagelo con una tendencia creciente en el mundo de las empresas: *"En el mundo del trabajo actual, el mobbing se está perfilando como el riesgo laboral"*²⁹.

En síntesis y a partir de la información recogida desde diversas fuentes, el acoso laboral es una realidad indesmentible. En efecto, tanto las bases de datos administrativas de la DT, que registran las denuncias de las víctimas de acoso laboral, como la Enets que entrega también datos sobre estas conductas empresariales, y las declaraciones de los dirigentes sindicales entrevistados, confirman la existencia de esta mala práctica en empresas del país, por cierto, como una estrategia de productividad, que les permite situarse y competir en los mercados globales.

El acoso laboral. Una conducta persistente

El acoso laboral, como una práctica que se sustenta en estructuras empresariales, representa un hecho de permanente ocurrencia, que impacta muy significativamente en los trabajadores: *“Esto, en el lugar donde yo trabajo, se da a diario con varios de mis compañeros”*, como declara uno de los dirigentes entrevistados.

Los dirigentes sindicales entrevistados, mayoritariamente identifican el acoso laboral como un acto de agresión a los trabajadores desde la jerarquía de la organización, de permanente ocurrencia, lo reconocen como una práctica intimidatoria habitual de sometimiento del trabajador a la voluntad de la empresa. Su discurso al respecto no permite dudas: *“Ocurre día a día”, “los actos agresivos y de maltrato son frecuentes”, “es una práctica habitual de las empresas para intimidar”*.

La información que entrega la Enets al respecto es coincidente. Las respuestas de los trabajadores ante la pregunta de qué tan frecuente se presentan las situaciones de presiones y hostigamiento en el trabajo, la mayoría de los acosados, vale decir, 593.325 trabajadores, señala que los actos de acoso laboral son persistentes, vale decir, repetitivos, se dan más de una vez, exactamente señalan: algunas veces, casi siempre y siempre. Un número igual a 316.158 trabajadores también mencionan el acoso laboral aunque en la condición de “rara vez”, todo lo cual habla del reconocimiento del acoso como una conducta empresarial que define la relación

entre autoridad y subordinados. En resumen y según la Enets, más de 900.000 trabajadores mencionan la ocurrencia de actos de acoso laboral en la empresa y en forma repetitiva. Asimismo, el 83,9% de los trabajadores acosados (762.694) menciona que el acosador es un superior o jefe. El 17% restante informa que el acoso laboral provino de clientes, subordinados o compañero de trabajo.

Los dirigentes entrevistados visionan el acoso laboral como la forma en que hoy se ejerce el mando en la empresa. Al respecto, hacen claramente la diferencia entre lo que era la empresa antes de la globalización y la actual, que se caracteriza por un gran componente de competitividad, de ganancia a toda costa, de presión desmedida sobre los trabajadores y de un trato impersonal y agresivo, lo que ha dado origen a un ambiente empresa poco amigable. Los trabajadores dan cuenta de un cambio radical en la organización, nuevas reglas del juego son definidas e instaladas de forma unilateral, como también una nueva significación del trabajador y consecuentemente un nuevo trato, lo que produce desconcierto e inseguridad en los trabajadores. La empresa se ha transformado en un ente impersonal, que unilateralmente crea normas y define metas que no se discuten y acuerdan con los trabajadores. Estos hechos son vistos por el colectivo laboral como una nueva expresión de la violencia instalada, del trato agresivamente impersonal que se ha impuesto en la firma. *"Los mandos que han asumido en el último tiempo le han dado a la empresa otro carácter, antes era una familia. Hoy es totalmente distinto, la empresa pasó a ser códigos, números, producción, ganancia. Se ha ido instalando una política de productividad, lo que ha llevado a la gerencia a presionar fuertemente a los trabajadores por más trabajo y mayor rendimiento, con el consiguiente perjuicio para todos nosotros, los trabajadores".*

La gestión de empresa que se estructura desde la agresividad, que no busca el acuerdo, el compromiso y la colaboración entre los actores de la organización, sino que la imposición de normas, funciones y roles conduce inevitablemente al predominio de relaciones sociales disruptivas en la organización. Los trabajadores perciben, en este sentido, un cambio profundo en la empresa, señalando que ha ido transitando desde un estilo de gestión colaborativa a uno más autoritario, que busca obtener resultados a toda costa, lo cual estiman muy perjudicial para ellos. Al respecto, hacen referencia al constante atropello o desconocimiento

de sus derechos laborales y un trato que se caracteriza por el hostigamiento y la permanente amenaza de traslados y despidos, como también por la presión que se ejerce sobre los trabajadores para que asuman tareas, no contempladas en el contrato. Esto conforma al interior de las empresas, un ambiente de trabajo cargado de hostilidad, y sobre todo, de inseguridad, de temor y de inestabilidad laboral.

Los datos de la Enets sobre este tema confirman las visiones que los dirigentes entrevistados exteriorizan, acerca de las presiones que se ejercen sobre los trabajadores, en estas empresas.

Una de las constataciones de la Enets se refiere a los trabajadores que denuncian exceso de horas de trabajo, cuestión que es coincidente con lo que señalan los dirigentes entrevistados en esta investigación, los cuales denuncian excesos de esta naturaleza, como una práctica frecuente en las empresas en las que trabajan.

También se constata en esta encuesta que las prácticas empresariales de intensificación del trabajo suelen asociarse a presiones y amenazas, como lo menciona el 22,8% de los encuestados. Asimismo y consistente con las visiones de los dirigentes sindicales entrevistados en este estudio, la encuesta en referencia, informa que un 27,1% de los trabajadores mencionó que ha sido obligado a realizar tareas para las que no está contratado y un 42,1% señala que le han hecho sentir que son fácilmente reemplazables. Dichas respuestas de los entrevistados dan cuenta de un entorno de empresa con un nivel de presión sobre los trabajadores, suficiente para generar preocupación, inseguridad y temor. Al respecto, un 43,9% de los entrevistados reconoce sentir miedo de que lo despidan.

Estrategias como las denunciadas por los trabajadores impactan negativamente en las relaciones interpersonales y, por tanto, en el funcionamiento de la empresa. Por cierto, tal situación, según declaran los dirigentes sindicales, no produce un impacto positivo en la productividad. A su entender una mayor productividad es la consecuencia de un alto nivel de compromiso de los trabajadores con la empresa y sus proyectos, lo que asocian a un buen trato laboral, el que se sustenta en el respeto mutuo, en la equidad, en la participación en el respeto a las reglas

del juego acordadas, en el reconocimiento y observancia de la normativa laboral y de los derechos laborales. En suma a la existencia de relaciones interaccionales de calidad.

El trato digno es una demanda permanente de los trabajadores. Investigaciones realizadas por el Departamento de Estudios de la Dirección del Trabajo³⁰ constatan la alta preocupación de los trabajadores por este tema, cuyo deterioro se asocia a la existencia de patrones culturales y de relaciones sociales que tienden a reproducir las inseguridades laborales. Patrones culturales que dan origen y legitiman la agresividad en la organización, bajo la forma del acoso laboral, en torno al que se estructura la interacción entre la empresa y los trabajadores.

El acoso laboral en las empresas, una mala práctica que niega o ignora el valor del trato digno en las relaciones de trabajo, es la expresión de una concepción de empresa que contrapone lo económicamente rentable a lo subjetivamente satisfactorio. Es la forma de estructurar la empresa y organizar la producción sobre el dilema, competitividad versus empleos satisfactorios para los trabajadores. Al respecto, el Observatorio Europeo de Relaciones Industriales (febrero 2002) reflexiona sobre este aspecto, tan crucial para la buena marcha de las empresas, señalando que esta situación podría estar afectando la motivación, la satisfacción subjetiva y el bienestar de los trabajadores, a tal punto, que esta juegue en contra de su compromiso con la empresa y por lo tanto de los objetivos de competitividad de la organización. De hecho, al ser consultados los dirigentes sindicales acerca del impacto que han tenido estas prácticas de acoso laboral, en los índices de productividad de las empresas que representan sindicalmente, no dudan en señalar que estos no evolucionan en forma positiva.

30 Calidad de vida en el trabajo. Percepciones de los trabajadores. Cuaderno de investigación N° 16. 2002.
Los derechos laborales en la pequeña empresa. Una mirada desde los empresarios. Cuaderno de investigación N° 24. 2005.
Los derechos laborales en la pequeña empresa. Una mirada desde los trabajadores. Cuaderno de investigación N° 28. 2006.

Distribución porcentual de trabajadores por frecuencia con la que se enfrenta a las siguientes situaciones de conflicto en su trabajo, según sexo (%)

Con qué frecuencia usted...	Código Cuest.	Sexo	Nunca	Rara vez	Casi siempre	Siempre	Total
Tiene miedo de que le despidan si no hace lo que le piden	A66c	Hombre	58,4	18,2	11,0	12,4	100
		Mujer	52,2	17,8	14,2	15,8	100
		Total	56,1	18,0	12,2	13,7	100
Lo (a) obligan a trabajar más horas de las que corresponden según su horario laboral	A66f	Hombre	67,8	18,4	7,8	5,9	100
		Mujer	67,3	18,3	8,5	5,8	100
		Total	67,6	18,4	8,1	5,9	100
Lo(a) hacen sentir que usted puede ser fácilmente reemplazado(a)	A66g	Hombre	59,6	19,3	10,0	11,2	100
		Mujer	55,2	19,2	9,5	16,0	100
		Total	57,9	19,3	9,8	13,0	100
Lo(a) obligan a realizar actividades o tareas que no corresponden al tipo de trabajo para el que está contratado	A66h	Hombre	74,8	14,9	5,4	4,9	100
		Mujer	69,9	17,9	6,4	5,8	100
		Total	73,0	16,0	5,8	5,3	100

Fuente: Enets 2009-2010. Elaboración Unidad de Análisis Estadísticos. Departamento de Estudios. Dirección del Trabajo.

Los dirigentes sindicales entrevistados, junto con constatar y denunciar el trato autoritario y agresivo de los que ejercen el mando en las empresas, también se refieren a las conductas o reacciones que generan en los trabajadores este tipo de interacción o de actos interaccionales de carácter negativo que se impone en las empresas. Algunas víctimas de acoso laboral toman la decisión de abandonar sus empleos "por sanidad mental", como señalan, ante la situación de indefensión en que se sienten. Otras víctimas, generalmente los más, desarrollan diversas conductas de adaptación al entorno, a un medio social de trabajo agresivo y en el que se sienten vulnerados e indefensos.

Los dirigentes entrevistados refieren que "hoy día tenemos un listado enorme de gente que se quiere ir de la empresa porque ya no aguantan el trato, tenemos chicas que tienen fuero, pero prefieren renunciar porque ya no toleran la situación". Este hecho que los entrevistados denuncian, vuelve a poner en el tapete de la discusión la carencia de una genuina preocupación de la empresa por las personas, por sus intereses, por su

dignidad, por la condición de trabajadores que aportan su esfuerzo y compromiso por el derecho a su integridad física y síquica. En otras palabras, el camino del diálogo y acuerdos con los trabajadores para lograr en conjunto el desempeño exitoso de la firma en el mercado, no está contemplado en las estrategias de gestión que privilegian estas empresas. Los datos de la Enets respaldan el relato de los dirigentes al señalar que: el 20% de los trabajadores consultados por la mencionada encuesta afirma sentirse indefenso ante el trato de sus superiores.

Las nuevas condiciones de trabajo conllevan la violencia y el abuso, según los dirigentes, aún más, señalan que esta es una nueva forma de organizar el trabajo que se está imponiendo. Es una realidad donde el buen trato, el diálogo y el respeto mutuo ya no juegan ningún rol en las relaciones al interior de la organización. Lo que inquieta a los trabajadores.

En realidad lo que les preocupa, en un entorno de trabajo donde imperan actos y conductas empresariales agresivas o de mal trato laboral, es su situación de indefensión ante los abusos. Al respecto, todos los dirigentes entrevistados coincidieron en señalar el débil rol que frente a este tema estaría jugando la institucionalidad pública. Afirman que esto queda en evidencia, en las ocasiones en que se denuncia en sede administrativa vulneración de derechos fundamentales, sin resultados concretos, *"aún no se han fiscalizado las denuncias que hemos puesto por prácticas antisindicales, en la quinta región"*. Desde el concepto de agente de Bourdie, que permite incorporar a otros actores en el proceso del acoso laboral, como la cadena de mando de la empresa, el sindicato y, por cierto, la Inspección del Trabajo, que como actor externo y en el cumplimiento de su rol, tiene una indudable influencia en el desarrollo de los casos de acoso laboral, y que en esta oportunidad, es interpelada en su rol, en el ejercicio de sus facultades, por los dirigentes sindicales.

Desde la vivencia de los dirigentes sindicales entrevistados, que describen tanto sus experiencias de maltrato laboral, como las de sus representados, se constata que en las empresas del estudio, los actos de acoso laboral constituyen una práctica empresarial frecuente. No son actos aislados ni de escasa o rara ocurrencia, sino que por el contrario se han constituido en una práctica relacional. Los actores laborales

coinciden en considerarla como un elemento constitutivo de las condiciones de trabajo. En otras palabras, las actitudes agresivas y los actos de agresividad practicados en contra de los trabajadores, por aquellos actores que ocupan posiciones en la cadena de mando en la compañía representan una forma organizacional de ejercer la autoridad, o dicho de otro modo, una expresión de las relaciones de dominación imperantes en la empresa. Los datos entregados por la Enets al respecto respaldan la visión que los dirigentes tienen acerca de este tema.

Estas malas prácticas que se caracterizan por su permanencia o habitualidad, no solo importan un deterioro del clima laboral, sino que produce un daño físico y síquico en aquellos trabajadores víctimas directas del acoso laboral. El crear temor en los trabajadores y hacerlos sentirse inseguros, indefensos y maltratados tiene un impacto negativo tanto en los actores internos de la organización, como en los externos o componentes del grupo familiar de la víctima de acoso, especialmente cuando, como consecuencia de estos actos abusivos, el afectado o víctima debe abandonar su empleo como única forma de liberarse del trato agresivo y degradante que se le impone en la empresa

El acosador y el origen del acoso. Factores intervinientes

A medida que se avanzaba en la investigación se pudo detectar que el acoso laboral en la empresa es un fenómeno multicausal y que las variables del tipo estructural u organizacional juegan un rol importante en el surgimiento y desarrollo de este flagelo, como también las dinámicas de un entorno económico globalizado.

Entre ellas, especial relevancia tienen:

- La cadena de mando.
- La cultura de la organización.
- La posición objetiva del acosado en la estructura de la organización.
- La organización del trabajo.
- El entorno económico y los objetivos de la empresa

Todos los dirigentes sindicales entrevistados coinciden en señalar a un superior jerárquico como el acosador, el que persistentemente ejecuta actos de hostigamiento con la finalidad de dañar al acosado, de producirle menoscabo y de poner en riesgo la posición del trabajador en la organización.

El acosador es el agente que ocupa una posición en la cadena de mando de la empresa, y su rol de autoridad lo ejerce en interacción directa con los subordinados sobre los cuales ejerce el acoso.

El acosador tendría dos objetivos que interactúan entre sí y que estarían al origen de las conductas y actos de acoso laboral. El primero tiene que ver con ser funcional a la cadena de mando de la organización, en otras palabras, cumplir con el rol asignado: supervisar y controlar el trabajo de sus subordinados para que se cumplan los objetivos y metas de la organización. El objetivo central de la empresa en torno al cual se ordena la actividad de la organización y se subordinan actores e intereses y motivaciones personales, procesos productivos, organización del trabajo y relaciones laborales, es la competitividad, la que está estrechamente ligada a la productividad. En este contexto, las normas laborales son solo un dato para la empresa, en tanto estas no se adecuen a los nuevos tiempos de la globalización con mercados que imponen nuevas y cambiantes reglas del juego, que consecuentemente imponen también nuevas exigencias de sustentabilidad a las empresas, como es el caso de la flexibilidad, condición necesaria para que las empresas puedan adaptarse oportunamente a los cambios del mercado y ser competitivas.

El segundo objetivo del acosador, que da sentido a la práctica del acoso, es asegurar su posición en el “campo”, vale decir, en la cadena de mando y en la estructura de poder de la organización, como asimismo mantener la estructura de autoridad y dominación que la organización se ha dado. Para entender la conducta de hostigamiento del agente o acosador, esta debe ser analizada desde las dimensiones del “campo” o contexto que permitiría al acosador actuar como tal, a desarrollar una conducta de acoso. Es decir, desde aquellas estructuras objetivas independientes de la conciencia y la voluntad de los agentes, que condicionan sus representaciones o lo que es lo mismo, desde aquellas características de la empresa o formas organizacionales que posibilitan la producción y reproducción del acoso laboral: la posición del agente en la estructura de mando de la empresa y en la red de relaciones en la organización, la cultura organizacional, que desde el mando superior ignora, desperfila o justifica los actos de acoso, la cultura individual del acosador que le permite dañar mediante medidas organizacionales, y por último, la cultura del acosado que le impide a la víctima defenderse del acoso.

El acosador es identificado por los dirigentes sindicales como un agente que ocupa un rol de autoridad en la empresa, vale decir, ocupa una posición en

la cadena de mando, señalando que por lo general es un mando medio de la organización. Aquella jefatura que por su posición interactúa permanentemente con los trabajadores en el cumplimiento de su rol, organizar el trabajo, asignar las tareas y controlar el cumplimiento de las metas definidas por la autoridad superior de la firma.

Los agentes mencionados ocupan una posición en la organización que es sostenida por toda la cadena de mando. Los acosadores recibirían el apoyo de todos los que ocupan posiciones similares, encubriendo o minimizando los actos o conductas de acoso, incumpliendo la jefatura superior del acosador, los acuerdos o compromisos contraídos con trabajadores y dirigentes sindicales, en orden a resolver y poner fin a este tipo de actos o conductas que dañan al acosado y la convivencia al interior de la empresa. Frente a estos actos de acoso de la jerarquía, que no parece tener solución, según comentan en repetidas oportunidades los dirigentes sindicales entrevistados, inducen a las víctimas a reacciones diversas. Unas optan por no denunciar, no reaccionar frente a este acto, otras de las víctimas renuncian a su trabajo, alejándose de la empresa y por tanto del o la acosadora, por último, están los que rechazan estos actos denunciando. Respecto de este último caso, los dirigentes señalan *“el trabajador víctima de acoso recurre directamente a nosotros y nosotros lo orientamos y actuamos sobre la Gerencia. Esta reacciona, pero son parches solamente, y el problema vuelve a repetirse en el tiempo porque esto es sistémico”*.

El presidente del sindicato entrevistado, al referirse a este problema, señala la imposibilidad de erradicar la práctica del acoso, debido a las estructuras férreas de poder, como la cadena de mando, que existen en las empresas y que sustentan esta práctica permitiendo a los mandos imponer sus decisiones y lo que es más grave, su forma de actuar.

Lo anterior refleja con mediana claridad los objetivos de las dinámicas internas del poder en la organización, que no son otros que el mantener la solidez, eficacia y continuidad de la estructura de mando y poder en la empresa, con la finalidad de disciplinar a los trabajadores y someterlos a los objetivos de la organización. El principio de autoridad es un valor sobre el cual se sustenta la organización y el mando, por tanto, debe ser mantenido a toda costa.

De esta forma, la cultura de la organización representada por sus valores, normas, símbolos y patrones de comportamiento se constituye en uno de los factores que posibilitan el surgimiento del acoso laboral, al generar condiciones organizacionales para su surgimiento y desarrollo. En efecto, los agentes al constituirse en actores principales en una cadena de mando y por lo tanto revestidos de la legitimidad formal e informal que estas posiciones otorgan, y en el contexto de la cultura organizacional imperante, desarrollan comportamientos que tienen como objetivo afianzar sus posiciones y las posiciones de la cadena de mando en la organización. En este sentido, las conductas y actos constitutivos del acoso laboral son funcionales, por una parte, a la mantención y reforzamiento de las estructuras internas de autoridad y poder, y por la otra, al logro de los objetivos de competitividad de la empresa, *"he hablado con jefes sobre el maltrato, su respuesta recurrente es yo tengo que acatar órdenes, el de arriba me manda a mí"*.

Esto que parece tan teórico en su formulación, lo describen muy simplemente los dirigentes sindicales entrevistados, al señalar que, *"Jamás un jefe va a ser sancionado"*. En efecto, sancionar a un jefe acosador es alterar las relaciones internas de poder en la organización, desconocer el principio de autoridad, y poner en duda las relaciones de subordinación y dependencia, sobre las que descansa la organización del trabajo y las relaciones laborales en la empresa.

Los datos entregados por la Enets respaldan las visiones de los dirigentes sindicales entrevistados con relación a este tema, en el sentido de que el acoso laboral en las empresas es del tipo vertical, de jefe a subalterno, y que responde a una política de la empresa, vale decir, no es un acto aislado, infrecuente y anómalo, y menos personal, por el contrario, es un acto organizacional, una modalidad de gestión establecida con la finalidad de disciplinar a los trabajadores en torno a los objetivos de la firma. Los propios dirigentes entrevistados así lo reconocen, al vincular expresamente el acoso laboral a una conducta organizacional y no personal.

Es muy significativa la respuesta que dan las personas que reconocen la existencia del acoso laboral en sus lugares de trabajo, cuando se les consulta acerca de quienes han recibido presiones u hostigamiento, un porcentaje significativamente alto, el 83,9% de los consultados, responde que han sido sus superiores o jefes.

Según los dirigentes entrevistados *“actúan necesariamente así para no ser ellos los acosados o sancionados”*. En este sentido, los actos de acoso laboral que practican los mandos medios constituyen la conducta esperada por la organización. En efecto, en las ocasiones en que el sindicato demanda explicaciones de aquellos jefes directos del personal que, en el ejercicio de su rol de autoridad practican el acoso hacia los trabajadores bajo su mando, estos hacen referencia a políticas de la organización, a órdenes superiores que deben cumplirse. Se constata entonces, a partir de esta aseveración, que el ejercicio coercitivo del poder y la verticalidad del mando hacen posible el acoso como una práctica organizacional.

Si bien el acoso laboral ha sido experimentado por los trabajadores, mayoritariamente en la forma de presiones y hostigamiento desde sus superiores, los entrevistados por la Enets, también mencionan haber experimentado presiones, desde sus compañeros de trabajo, para aumentar sus niveles de productividad. Aunque esta conducta representa un porcentaje de no más del 7,2%, constituye una forma de acoso laboral asociado a grupos de trabajadores que participan en una estrategia empresarial de salario asociado a productividad, basado en el rendimiento a costa de la solidaridad grupal, exacerbando la competencia y la tensión entre los trabajadores. En casos como este, las manifestaciones del acoso ya no surgen desde un individuo que desempeña el rol de superior jerárquico, sino que se transfieren a instancias abstractas, como los indicadores de rendimiento, las metas de producción, los proyectos autodirigidos de equipos de trabajo con responsabilidades individualizadas³¹.

Desde la dimensión de la cultura colectiva de la organización cobra sentido la presencia, como elemento fundamental de las relaciones de trabajo, el hostigamiento, la presión y el control excesivo, permanente y personalizado, como herramienta o medio para el disciplinamiento de los trabajadores. Es un patrón de comportamiento organizacional que surge y se legitima en la creencia o la presunción de que la práctica empresarial de la presión y la amenaza constituyen un medio eficaz para conseguir el máximo rendimiento de los trabajadores, lo que hace decir al presidente del sindicato, sobre este tema: *“En cuanto a la presión que se ejerce*

sobre los trabajadores, la empresa la justifica afirmando que el trabajador, trabaja mejor y produce más, cuando es sometido a presión por la autoridad". Tal presunción, forma parte de una cultura organizacional que genera y legitima conductas, también de carácter organizacional, que son funcionales a los objetivos de la empresa.

En otras palabras, estas conductas expresan la convicción del mando que a través del ejercicio coercitivo del poder es como se logra que todos los miembros de la organización estén alineados con los objetivos de esta, el incremento permanente de la producción, y consecuentemente de las ganancias. Esta es la forma más corriente de expresión del cortoplacismo presente en las economías globalizadas y fuertemente competitivas, que por esta misma razón aportan a los emprendimientos una gran dosis de urgencia, con la correspondiente inestabilidad e inseguridad laboral asociada, en la búsqueda de una ganancia máxima en el menor tiempo posible. Esta lógica de la urgencia que impide situarse en una perspectiva empresarial de resultados en el mediano o largo plazo, genera tal presión al interior de la organización, dando pie a la instalación de un ambiente propicio para el abuso, *"hay mucha presión, más que nada por el interés de las distintas áreas de negocio de obtener mayores resultados y no estamos hablando de controles, porque nosotros en realidad no nos oponemos al control"*.

Los dirigentes sindicales denuncian en las entrevistas las presiones excesivas y abusos más comunes que se presentan en las relaciones de trabajo, entre ellos: Cambios repentinos de funciones, jornadas extensas de trabajo, cambios frecuentes de lugar de trabajo, sin que medie una explicación a los afectados, asignación de mayores tareas sin los incrementos salariales correspondientes, control y vigilancia excesiva, cambios de turno sin previo aviso, modificación unilateral del contrato adicionando labores, genera en los trabajadores temor y un sentimiento de indefensión ante esta forma abusiva de ejercer la autoridad, como señalan los dirigentes sindicales.

Las opiniones de los dirigentes con relación al impacto que estos actos tienen en los trabajadores, se ven reflejadas también en los datos de acoso laboral, recogidos por la Enets. Un 25,6% de los entrevistados por la mencionada encuesta considera que lo tratan de forma autoritaria y violenta. Es decir, sienten los trabajadores que se les imponen medidas y que ante una reacción que denote disconformidad con estas,

el trato de la autoridad o jefe directo, se torna violento. Es la forma instalada en las empresas para hacer cumplir las órdenes superiores.

Asimismo el 38,4% de los entrevistados menciona que se siente indefenso ante el trato injusto de sus superiores. Las modificaciones unilaterales del contrato que denuncian los dirigentes como una práctica común, el cambio de jornada, los traslados, cambios de turno, sin consulta ni previo aviso, son medidas frente a las cuales el trabajador entiende que el sometimiento es su única alternativa.

Por último y según la misma encuesta, el 42,3% de los entrevistados señala sentir miedo de reclamar mejores condiciones de trabajo.

En la presente investigación se detectó la presencia de otro importante factor que posibilita el desarrollo de conductas organizacionales de acoso laboral o actos de hostigamiento permanente, ejercidos por aquellos agentes que cumplen roles de mando directo en la empresa, estos son los elementos de la cultura individual, en este caso, de los trabajadores.

Estos elementos, juegan un rol condicionante de la reacción del trabajador, ante el acoso de que está siendo víctima. Con frecuencia estos suelen ser un impedimento para que la víctima se enfrente exitosamente al acoso. Entre estos elementos está el desconocer objetivamente el acoso, no tener conciencia clara de que está siendo acosado o no disponer de los fundamentos o medios probatorios necesarios de que está siendo víctima de conductas de esta naturaleza. Por último, junto a estos patrones culturales limitantes de la reacción de la víctima frente al acoso, está la presencia objetiva del miedo con su efecto paralizante, en los actores laborales de aquellas empresas donde se practica el acoso, conducta organizacional que busca institucionalizar el temor como herramienta de gestión, *"se sigue a la persona... se le amenaza, si no llegas tú a las metas te cambiamos de local, entonces la gente entra en pánico". "Porque el empresario intimida a la gente". "Ellos intimidan al final a todos".*

Sin duda, la intimidación es un recurso utilizado por el acosador con la finalidad de paralizar a la víctima, de aislarlo del grupo y poder de este modo profundizar en sus

conductas abusivas. No obstante, también fue posible detectar situaciones en que el acosado está culturalmente, en condiciones de desarrollar conductas destinadas a enfrentarse y superar su situación de aislamiento, pasar de víctima sin capacidad de reacción frente al poder del empresario, a acosado que toma acción recurriendo al sindicato, a los tribunales o a instancias administrativas de protección. En este punto del conflicto, el apoyo y la acción decidida del sindicato, es de la mayor importancia para la víctima. Al respecto el presidente del sindicato señala: *"bueno, nosotros hemos acompañado a nuestros compañeros en sus denuncias de acoso. Hoy en día tenemos dos casos que están en tribunales y que los tiene nuestra abogada, en donde los dirigentes estamos como testigos. Nosotros como le decíamos en lo anterior, cuando ocurren estas situaciones de acoso y que los trabajadores denuncian, recogemos las quejas del socio y lo apoyamos"*.

El impacto del acoso laboral

En los casos investigados se detecta el desarrollo de diversas conductas de los trabajadores como reacción al acoso laboral. Por lo general, los trabajadores acosados reaccionan recurriendo al sindicato, con la finalidad de denunciar el maltrato del que están siendo víctima y obtener protección de su organización. El sindicato suele tomar acción en distintas líneas, en primer lugar, denunciar ante los superiores de la empresa la conducta abusiva ejercida desde un superior jerárquico sobre un subordinado, acción sindical que pretende poner fin al acto abusivo y que el abusador sea sancionado. En segundo lugar, si el acoso laboral, a pesar de las gestiones realizadas por el sindicato en salvaguarda de la integridad del trabajador y del respeto a sus derechos, continúa en la empresa, lo que en la generalidad de los casos ocurre, según expresan los entrevistados, *“hablé con el Gerente de piso, haciéndole ver el pésimo trato de la jefa hacia los trabajadores, la respuesta que me dio el Gerente era que la jefa tenía que ser así, para que las órdenes fueran bien acatadas”*. Otros dirigentes comentan *“cada vez que planteamos el tema del mal trato, de la presión, del control excesivo, y de la amenaza, con la finalidad de intimidar a los trabajadores, nos responden que ellos deben hacer cumplir las órdenes de Gerencia y que la gente funciona mejor si se le presiona y se le intimida”*. Los dirigentes señalan que no tienen otra alternativa que demandar protección, denunciando estas malas prácticas empresariales ante la instancia administrativa respectiva. Sin embargo, son claros también al decir que los resultados de dichas acciones de denuncia no son nada de auspiciosos para ellos.

Como contrapartida a estas fallidas acciones sindicales, de recurrir al órgano fiscalizador para que investigue y sancione a los transgresores, fallidas en cuanto a que los resultados del proceso no se ajustan a lo esperado, a las expectativas de las víctimas que denuncian, como a aquellas de los dirigentes sindicales. En consecuencia, trabajadores víctimas de estas conductas o actos de acoso optan por renunciar a su trabajo. La empresa permanece impune, reafirmando, en los hechos, su cultura colectiva y sus prácticas organizativas que facilitan el acoso laboral, el desarrollo de actos perniciosos o dañinos para los trabajadores.

El acoso laboral tiene también una dimensión o impacto más allá de la empresa. Los efectos de esta mala práctica empresarial trascienden los muros de la firma para instalarse en el ámbito familiar de la víctima. El desempleo obligado del trabajador acosado, como forma desesperada de liberación del maltrato, impacta negativamente en la subsistencia de la familia de la víctima y en la estabilidad emocional de sus miembros.

Según los entrevistados, la mayoría de los trabajadores víctimas de acoso laboral, temprano renuncian a su trabajo, con la finalidad de evitar un mayor daño a su autoestima, dignidad y salud psíquica. Otros, los menos, optan por tolerar el maltrato y el hostigamiento, con la finalidad de conservar su trabajo, *"yo diría que la gente nueva toma precaución, no es la palabra correcta, pero ellos entienden que están en un escenario donde saben que los pueden maltratar, pero también saben que necesitan el trabajo y por tanto se esfuerzan por cumplir"*. Esta declaración del dirigente revela el trato poco amable que los trabajadores experimentan en sus lugares de trabajo, como también, su situación de vulnerabilidad ante la agresión, la violencia organizacional que se ejerce sobre ellos y la nula posibilidad de modificar tal situación o de tan solo defenderse ante esta conducta.

El discurso empresarial ante la reacción de los trabajadores por lo que definen como acoso laboral, intenta legitimar estas prácticas y estrategias, como necesarias para posicionar competitivamente a la empresa en los mercados globalizados. Por tanto, el objetivo empresarial es instalar procesos productivos eficientes, tras el mejor desempeño de la empresa en los mercados. Consecuentemente entonces, dichas prácticas y estrategias se originarían, siguiendo a Bourdieu, en un conjunto de

disposiciones para actuar, sentir, pensar y percibir y que pueden llegar a constituirse en habitus perniciosos para los trabajadores, cuando son reconocidos como parte constituyente de una estructura de autoridad empresarial³². En concreto, la empresa pretende desperfilar, desnaturalizar el acoso laboral y el conflicto asociado, asignándoles a dichos actos asumidos por los trabajadores como de maltrato, una naturaleza diferente y una funcionalidad que lo justifica, salvar la empresa. Los dirigentes entrevistados se refieren en repetidas ocasiones a esta situación que le otorga al acoso laboral un carácter organizacional, una funcionalidad evidente en la empresa, *"los supervisores del área donde hemos tenido los problemas cuentan con todo el respaldo de la gerencia, lo que significa que no se hace absolutamente nada en la empresa con relación a nuestra denuncia de maltrato. Uno ve con claridad que hay una jerarquía dentro de la empresa, un sistema que respalda actos agresivos de los jefes, como el maltrato laboral". "Al Gerente General de la empresa en que estamos, al Gerente de RR.HH., Jefe de RR.HH. le hemos planteado igual estos temas, y siempre se nos dice lo mismo y ahí recojo un poco la mirada del holding, la mirada del empresario exitoso donde trabajamos nosotros, que afirma que esa no es la política de la empresa, pero resulta que el supervisor depende jerárquicamente de un Gerente. Nosotros hemos denunciado maltrato laboral, se ha constatado un maltrato constante y no aislado en el tiempo y no se ha tomado absolutamente ninguna medida conducente a desterrar esa mala práctica de la empresa, nunca"*.

Los dirigentes entrevistados consideran el acoso laboral como un patrón cultural de comportamiento empresarial y de relaciones sociales al interior de la organización, que inciden en la reproducción de las inseguridades laborales y de las relaciones de conflicto. En síntesis, un acto interaccional disruptivo, que altera las relaciones laborales, impide la comunicación y el diálogo entre los actores.

Siguiendo las opiniones de los dirigentes entrevistados, la forma en que la empresa define y resuelve el tema de la jornada, es visto como acoso laboral,

32 Ver López Pino, Carmen Marina, Seco Martín, Enrique, Ramírez Camacho, Diana. Prácticas de acoso laboral en empresas colombianas: una mirada estructural e intersubjetiva. Cuadernos de administración, vol. 24, núm. 43. Pontificia Universidad Javeriana. Colombia. 2011.

principalmente, por su carácter impositivo, el autoritarismo asociado a su resolución y práctica, generando perjuicio y menoscabo a los trabajadores, como el que se origina en la negación o desconocimiento del derecho del trabajador a decidir de común acuerdo el tiempo que está en condiciones de dedicar al trabajo, más allá de lo estipulado en el contrato. Una situación similar se genera desde la práctica empresarial del cambio repentino de funciones de un trabajador, con una frecuencia desmedida, sin escuchar sus opiniones y sin la oportuna información. Como señala un dirigente entrevistado, el maltrato también se materializa bajo la forma de una conducción autoritaria, que sin diálogo alguno impone decisiones que alteran los modos de funcionar acordados con anterioridad, *"pasa generalmente porque hay cambios en las condiciones de trabajo en forma unilateral"*. Es evidente que estas formas de acoso laboral tienen una dimensión organizacional, tanto en su origen como en su proceder y finalidad, puesto que por medio de una decisión de la autoridad, no informada con anterioridad, generan desconcierto e inseguridad en el trabajador, anulando de esta forma la capacidad del sujeto para resistir los actos abusivos de la empresa.

Refiriéndose a estas prácticas y decisiones unilaterales que importan un cambio en las reglas del juego, una nueva forma de relación empresa trabajadores y que no es percibida por estos como justa y equitativa, los dirigentes sindicales reconocen la existencia, al mismo tiempo que lo cuestionan, de un sistema de relaciones sociales de dominación al interior de las empresas, tema al que se han referido insistentemente y de diversas formas en el transcurso de esta investigación, declarando y entregando suficiente evidencia acerca de que este tipo de relaciones sociales en la empresa hacen posible el acoso laboral y de hecho lo producen. Las evidencias entregadas por los informantes dejan en claro que en los niveles superiores de la empresa, este tipo de conductas caracterizadas como abusivas por los trabajadores son consideradas como algo normal y, más aún, necesarias para la buena marcha de la empresa. Investigadores del acoso laboral, ya citados, frente a estas prácticas organizacionales que se están instalando en las empresas, afirman que *"las nuevas reglas del juego son asumidas por un cuerpo tecnocrático, comprometido y creyentes, fiel a las estrategias empresariales que, también alberga la ilusión de permanecer en el juego a costa incluso de negar el orden social anterior,*

*y de romper los principios que regulaban las relaciones de trabajo y las relaciones personales*³³.

El acoso laboral es un flagelo que habiéndose mantenido oculto al interior de la empresa, como consecuencia de las prácticas organizativas adoptadas por las firmas para mejor competir en los mercados globalizados, hoy se ha mostrado a la sociedad en su conjunto, y los actores sociales reaccionan y expresan una visión negativa de estos actos y conductas. Al respecto, reveladores son los datos que entrega la encuesta del Centro de Estudios de la Realidad Contemporánea, Barómetro Cerc 2002. El 69% de las personas considera que los jefes no son respetuosos en el trato que dan a sus trabajadores. Asimismo, otra investigación del citado organismo, en el año 2005, develó que solo un 49% de las personas cree que los empleadores dan un trato digno a los trabajadores. Esto significa que la información respecto del mal trato laboral, hoy escala por sobre los muros de las empresas y se disemina por la sociedad generando preocupación en la población. Este hecho es una señal más de la ocurrencia efectiva del mencionado flagelo y un llamado de atención respecto de la necesidad y urgencia de enfrentar y desterrar el maltrato laboral, que se ha instalado en las empresas como una forma de funcionamiento, como una estrategia de gestión que desde las pretensiones competitivas de la organización, es considerada como legítima, como una forma de actuar necesaria. Esto constituye un elemento cultural instalado y aceptado en los distintos niveles del segmento directivo de la empresa, por su estructura de poder.

Los procesos de cambio en las empresas, llamados también de modernización, detonados por la globalización de los mercados y la competitividad asociada han llevado a muchas empresas a una búsqueda permanente de la eficiencia por medio de la intensificación del trabajo. En esta línea, los dirigentes entrevistados destacan la llamada polifuncionalidad, la que es directamente mencionada como una forma

33 López Pino, Carmen Marina. Seco Martín, Enrique, Ramírez Camacho, Diana. Prácticas de acoso laboral en empresas colombianas: una mirada estructural e intersubjetiva. Cuadernos de Administración, vol. 24, núm. 43. Pontificia Universidad Javeriana. Colombia. 2011.

extendida y principal de organización del trabajo en la empresa con consecuencias perniciosas para los trabajadores. Algunos de los entrevistados, presidentes de sindicatos, se refieren al problema de la siguiente forma *"mal que mal, la empresa hoy lo que busca es profundizar en la polifuncionalidad, convirtiéndonos de este modo en verdaderos esclavos, esa es la verdad. Al agregar más y más funciones la persona no dispone del tiempo necesario para cumplir y menos para sí. El trabajador llega y ordena el local, hace el aseo, repone la mercadería, revisa los precios en las salas de venta, tiene que etiquetar, hacer aseo en los baños, inventariar, controlar el stock de mercadería y vender. O sea, realiza una multiplicidad de tareas. Su trabajo se ha intensificado más allá del límite razonable, hasta lo imposible"*.

Los dirigentes sindicales significan estas nuevas y cada vez más generalizadas formas de organizar el trabajo, como esclavistas, maltratadoras, como modalidades o estrategias que no solo facilitan el mal trato laboral, sino que constituyen en sí mismas, verdaderas formas de acoso laboral. En efecto, la intensificación del trabajo que practican algunas empresas, trae aparejada la presión permanente sobre el trabajador, desde el jefe directo, con la finalidad de asegurarse el cumplimiento de tareas y metas asignadas. Esta práctica organizativa asociada a un control de carácter personalizado y excesivo que se ejerce sobre el trabajador facilita el ejercicio de actos de acoso laboral, según mencionan los entrevistados: *"los trabajadores sufren maltrato verbal en forma reiterada, si alguno de ellos se resiste a una tarea que no está en su contrato o por el no cumplimiento de metas. En este último caso se sigue a la persona, se le vigila y, lo que es peor, se le amenaza"*. Las necesidades de sobrevivencia de las empresas y de la ganancia a toda costa, en un medio altamente competitivo, ha hecho posible el surgimiento de formas de gestión para la competitividad, que enfatizan en la maximización del rendimiento, cuyo resultado termina siendo el acoso laboral.

Por lo general, los intentos de los trabajadores de desterrar estas prácticas relacionales de tipo negativo en las empresas se han visto frustradas en los hechos. La empresa continúa con su estrategia de funcionamiento que daña a los trabajadores, pero se cubren con el manto de las buenas prácticas, que los dirigentes sindicales se encargan de desvirtuar en sus declaraciones, *"la política, el discurso de los directivos es: somos una empresa exitosa, no maltratamos a nuestros trabajadores, tenemos un*

ambiente de trabajo grato. Aseguran que los actos de acoso responden a conductas individuales, lo que no coincide con lo que nosotros hemos constatado, que este problema es una política de la empresa y que constantemente hemos denunciado, sin obtener los resultados esperados. El marco jurídico no nos ha sido del todo favorable". Al respecto, desde la visión de los actores sindicales, el acoso laboral es una práctica empresarial firmemente instalada y que tanto los instrumentos legales, normas y procedimientos creados, para enfrentar los actos y conductas empresariales agresivas se han mostrado ineficaces. En efecto, constatan que la situación en la empresa no cambia, a pesar de las acciones desplegadas con este fin, es decir, las conductas de acoso laboral continúan y los compromisos asumidos por la organización en orden a desterrar estos actos no se cumplen jamás, generando un daño de proporciones a los trabajadores, tanto a su autoestima, como a su trayectoria laboral y a sus proyectos de vida.

"Nosotros hemos puesto denuncias por 5 o 6 casos y ninguna de las víctimas de acoso está trabajando hoy en la empresa, optan por lo más sano mentalmente, renunciar. Cuando nosotros hicimos la denuncia por derechos fundamentales, por maltrato, se acordó capacitar a los agentes que utilizan estas malas prácticas. Por supuesto no se produjo ningún resultado positivo, el maltrato continuó. Este permanece y se materializa o se lleva a cabo de distintas formas y cuando estas conductas permanecen en la organización, uno entiende que es algo que tiene respaldo jerárquico. A pesar de que se diga que no es política de la empresa, sí lo es, porque el maltrato a los trabajadores y la presión desmedida sobre ellos se mantiene".

Los dirigentes hacen referencia a algo muy central respecto del acoso laboral: *"Uno entiende que es algo que tiene respaldo jerárquico"*. Por cierto, lo que quieren dejar en claro es su convicción, producto de la experiencia, que son las empresas en cuanto organización social, las acosadoras, las responsables de generar estrategias y normas que propician las prácticas de acoso laboral, un verdadero atentado a la dignidad de los trabajadores. Prácticas que se sustentan en necesidades o requerimientos de funcionamiento de la empresa y en el discurso de la modernización, del nuevo orden empresarial, discurso tan predominante como ambiguo, pero útil en la estrategia de cambiar las reglas del juego y negar los principios que regían las relaciones laborales en la empresa.

Desde luego que este acto interaccional negativo, como práctica organizacional orientada a la maximización del rendimiento de los trabajadores, no constituye la única forma que tienen las empresas para lograr altos rendimientos laborales y de esta forma acceder y permanecer en los mercados. Baste con mencionar aquellas modalidades de gestión que convocan a la participación y a la creatividad de los trabajadores, para alcanzar el tan ansiado como necesario objetivo de la competitividad. Sin embargo, es necesario reconocer que el maltrato a los trabajadores constituye la práctica organizativa, que le reporta a la empresa los menores costos laborales para alcanzar el fin perseguido, la competitividad y la acumulación.

REFLEXIONES FINALES

**La luz irrumpe donde ningún sol brilla,
donde no se alza mar alguno,
las aguas del corazón impulsan sus mareas.**

DYLAN THOMAS

El acoso laboral se define como una lógica interaccional de carácter agresivo y que se expresa en conductas empresariales de maltrato permanente a los trabajadores. Este tipo de conductas tienen su origen en prácticas organizativas que posibilitan el desarrollo de actos y conductas abusivas desde los actores que desempeñan roles de autoridad en la empresa hacia sus subordinados. Prácticas organizativas que son reconocidas por los dirigentes sindicales, como de común ocurrencia formando parte del diario vivir en la empresa y cuya finalidad es someter a los trabajadores a los objetivos de productividad de la firma. Dichos actos o conductas empresariales van desde las prácticas antisindicales, pasando por la intensificación del trabajo, la vigilancia extrema y personalizada, el control excesivo, hasta la amenaza. El acoso laboral tendría por objetivo la humillación de los trabajadores, el amedrentamiento y la pérdida de la autoestima, con la finalidad de lograr su sometimiento a la voluntad de la empresa.

Los trabajadores señalan con claridad que esta forma abusiva de ejercer la autoridad y el poder en la empresa, con la finalidad de someter al colectivo laboral a los fines y objetivos de la organización, es el producto de la modernidad en cuyo contexto cultural ellos, como personas, no cuentan. Reconocen el acoso laboral como una práctica empresarial de gestión que se está instalando hoy en las empresas, a diferencia de lo que no ocurría en el pasado reciente en que la firma era más dialogante con los trabajadores, más proclive al acuerdo, hoy ya no lo es. Esta mención que los dirigentes sindicales hacen, coincide plenamente con lo constatado por los estudiosos de este tema, que al momento de explorar en las causas últimas de esta práctica empresarial, concluyen que el proceso de globalización y sus dinámicas de

mercado asociadas han deshumanizado la empresa instalando en ellas el objetivo de la productividad y la ganancia a toda costa. Política empresarial que ha terminado por dañar, no solo las relaciones laborales y a sus trabajadores, sino que también a la comunidad en la cual se inserta la empresa y el medio ambiente.

Se constata que los trabajadores de las empresas en las que el acoso laboral forma parte de las prácticas de gestión, reaccionan de forma diferente ante las estrategias empresariales de disciplinamiento laboral, según la condición de indefensión en que se encuentran. Tres son los tipos de trabajadores que se pueden distinguir, a partir del modo en que enfrentan dichas prácticas.

- Aquellos que se enfrentan al acoso denunciando, interna y externamente el hecho, con la finalidad de enviar el mensaje de que no tolerarán esta situación, bajo la pretensión de terminar de este modo con su condición de víctima de las conductas empresariales maltratadoras.
- Los que optan por huir de esta situación agobiante, tomando una decisión extrema, renunciar a su trabajo. Este tipo de reacción es más común en los trabajadores jóvenes y de corta trayectoria laboral en la empresa.
- Los trabajadores que conscientes de esta situación la aceptan asumiendo un bajo perfil con la finalidad de evitar el mal trato o sometiéndose a los dictados de la organización.

Los avances investigativos en el intento por precisar los orígenes del acoso, señalan que este se vincula a factores de carácter estructural e intersubjetivos. Su origen se asocia a las estrategias empresariales para enfrentar las exigencias que impone la globalización a las empresas. La lucha por los mercados y la acumulación, ha propiciado procesos de reestructuración y dado origen a nuevas formas de gestión, con la finalidad de asegurar una alta calidad y una mayor productividad del trabajo, y que han terminado por constituirse en prácticas organizativas que facilitan el surgimiento del acoso o que no contribuyen al control de este. Factores como el poder, su distribución en la organización y la forma de ejercerlo, la nueva cultura de la empresa y la cultura individual están a la base del acoso laboral. El poder que impone normas y decisiones, la cultura que legitima formas organizacionales de

actuar, y estructuras que permiten y aseguran un eficiente desempeño de la firma en los mercados.

En los casos estudiados, los factores cultura y poder se vinculan a la práctica organizacional del acoso laboral. La cultura en sus dos dimensiones, la dimensión organizacional o colectiva, vale decir, los valores de la organización, los patrones de comportamiento aceptados, los símbolos y normas, la legitimidad otorgada a las estrategias organizacionales para alcanzar los objetivos. La cultura en su dimensión individual, representada por elementos culturales del trabajador, que le impiden evitar el ser víctima del acoso o aquellos otros que le facilitan impedir ser objeto de conductas y actos de esta naturaleza, como por ejemplo, el tener conciencia de su situación de víctima de acoso, la valoración de su condición de trabajador y de ser respetado como tal por la organización.

Por último, debemos mencionar como factor facilitador del acoso laboral, las asimetrías de poder organizacional, la presencia de una relación o distribución desigual de poder en la empresa entre el acosador y el acosado. Esta situación, por una parte, sitúa organizacionalmente en desventaja al trabajador quien, como subordinado, no dispone de las cuotas de poder organizacional necesarias para enfrentar las situaciones de abuso y mal trato provenientes de su jefe directo. Por la otra, el jefe directo desde su posición de dominador, autoridad con la totalidad del poder, ejecuta los actos de acoso organizacionalmente asociados al desempeño de su rol de autoridad, como estrategia empresarial de funcionamiento y de su propia permanencia en la cadena de mando de la organización.

En esta perspectiva el acoso laboral tendría un sentido práctico tanto para la organización como para los acosadores, los jefes directos. Actos de esta naturaleza le permiten a la organización obtener sus objetivos, sin costo o perjuicio organizacional como mantener la cadena de mando o las posiciones de poder y los beneficios materiales y simbólicos asociados. El acto de acoso laboral tiene una legitimidad organizacional que se expresa en su consideración como requisito o condición de funcionamiento, lo que explica que el acosador no recibe sanción alguna en la empresa por sus actos de maltrato hacia los trabajadores, por su conducta acosadora. La organización se asegura el cumplimiento de las metas y objetivos planteados

y los acosadores mantienen sus posiciones de poder y los beneficios asociados a dichas posiciones.

El acoso laboral es un flagelo que se está manifestando con fuerza en el mundo entero, en un contexto de globalización y frecuentes crisis que, por cierto, impactan en las empresas, tanto en sus procesos, estructuras y estrategias, como en la organización del trabajo, obligándolas a permanentes cambios adaptativos, a las también cambiantes condiciones de la economía globalizada. Distintas son las estrategias que asumen las empresas para adecuarse a un medio económico inestable y muy competitivo. Algunas de ellas y según su cultura organizacional, entendida como el modo de ver y hacer, asumen o profundizan en modelos organizacionales de dominación. Estas firmas se caracterizan por enfatizar en la intensificación del trabajo y el control personalizado, como estrategia de sometimiento de los trabajadores, en el objetivo de obtener ventajas competitivas por medio del máximo rendimiento laboral.

Otras empresas, en cambio, han tomado la opción de una gestión inclusiva bajo la premisa de producir y competir sin dañar. En los casos de la primera opción, ganar a toda costa, los trabajadores experimentan el abuso y el temor asociado en sus puestos de trabajo. Pero no solo esto, también experimentan la indefensión y la vulnerabilidad asociada a una minimización de sus capacidades de negociación, debido a que en estas empresas las políticas internas de los acuerdos y el consenso, han desaparecido para dar paso a las políticas coercitivas, a la imposición de las decisiones.

He aquí la contradicción de aquellas empresas que pretenden ser competitivas en un mundo globalizado, que por la vía de la amenaza y el temor asociado, imponen, someten a sus trabajadores a los proyectos y decisiones, objetivos y estrategias competitivas de la firma, que se gestan en las estructuras de poder y mando de la organización. Sin embargo, el dinamismo propio de los mercados globalizados supone una capacidad de innovación adaptativa constante de las compañías que compiten en ellos, lo que no parece posible en una organización que no concede ni reconoce legitimidad a pensamientos y modos de actuar, que se apartan de lo que la empresa define como correcto pensar o hacer, en otras palabras, de sus

prácticas, de su cultura. Las empresas que desarrollan una cultura del sometimiento y el maltrato, vale decir, con hábitos perniciosos para el colectivo laboral, pero que, sin embargo, los agentes no cuestionan al ser constitutivos de una estructura de autoridad empresarial, cierran la puerta a la innovación.

La empresa que pretende ser competitiva por medio de la reducción de costos laborales, transfiriendo los riesgos de mercado a sus trabajadores, pone en duda su sustentabilidad en el largo plazo. La innovación en los distintos ámbitos de la empresa, gestión de los recursos humanos, procesos productivos, organización del trabajo, tecnología, se abre paso en el mundo moderno como una condición de competitividad. Superar la cultura organizacional de dominación y acoso laboral, es el primer paso a la innovación, a una competitividad de primera clase.

Los sociólogos del desarrollo organizacional señalan que los cambios que se están produciendo en la sociedad mundial ponen en discusión la cultura del autoritarismo, cuestionando su eficacia en vista a los requerimientos de competitividad en el largo plazo, puesto que los agentes que se están incorporando a las empresas portan una cultura individual que no reconoce como acto legítimo de la autoridad, la imposición, el sometimiento y el maltrato, "el autoritarismo no encuentra eco en las nuevas generaciones, acostumbradas a dar su opinión y ser escuchadas desde la infancia"³⁴. Esto nos lleva a pensar que las empresas del futuro, en el difícil camino por la competitividad, privilegiarán el buen trato, la inclusividad y el diálogo social, como herramientas de progreso y desarrollo, convirtiéndose en un lugar de trabajo mucho más amable, un verdadero punto de encuentro entre empresario y trabajadores.

Las empresas de la verdadera modernidad, de la subjetivación o del sujeto, centro de las decisiones, no al margen de ellas, como en la sociedad de la falsa modernidad, del mercado, de la acumulación y del individualismo, se caracterizan por ser organizaciones sociales y económicas esencialmente dinámicas, en continuo cambio o proceso de adaptación al medio, que reconocen e incorporan

34

Rodríguez, Darío. Sociólogo UC. PhD Universidad de Bielefeld. Alemania. La clase ejecutiva. Diario *El Mercurio*. 15 de noviembre de 2012.

la libertad y capacidad de creación e innovación del sujeto, como un requisito, una necesidad de competitividad, de sustentabilidad en el largo plazo.

Todo señala que la centralidad del trabajo y de las personas en la organización, será la llave maestra de la competitividad futura, por tanto, la inclusividad y el buen trato caracterizarán la gestión de la empresa. Toda innovación, sea esta tecnológica o no, pasa necesariamente por las personas, por tanto, una nueva concepción del poder en la empresa y de su ejercicio, el que se ejerce no desde la verticalidad del mando, sino que desde la inclusión y la participación, se está instalando ya en muchas firmas, aquellas que han decidido competir en los mercados desde una visión ética de la empresa y de los negocios, relegando al olvido el ejercicio deshumanizador del poder, por una concepción y ejercicio civilizatorio de este. Cada día más empresas entienden y se incorporan o hacen suya una visión de la firma como un punto de encuentro, una organización integradora capaz de incorporar y hacer compatibles sus intereses con los de todos sus miembros y también con los de la comunidad en la cual está emplazada, como una forma de asegurar su sustentabilidad en el tiempo.

En este mismo sentido, estudiosos de la empresa como organización social mencionan aquellas condiciones o claves cuya valoración y observancia hacen posible que estas lleguen a constituirse en un buen lugar de trabajo³⁵: El reconocimiento y valoración de la diversidad de la coexistencia en la empresa de personas distintas; la transparencia por sobre el ocultamiento de información y el secretismo como práctica organizacional, puesto que ocultar información destruye las relaciones de confianza entre los miembros de la compañía; el reconocer, valorar, comunicar y desarrollar las fortalezas de los empleados. “Son miopes las compañías que se limitan a *extraer el valor* de sus empleados y son visionarias las que persiguen *aumentarles el valor*, las que se esmeran por encontrar, entrenar y retener a los mejores talentos”; la búsqueda permanente de la coherencia

35

Majluf, Nicolás. Monseñor Fernando Chomalí. La empresa y los empresarios. La clase ejecutiva. Pontificia Universidad Católica de Chile. Diario *El Mercurio*. Domingo 27 de julio de 2014. Santiago.

entre los valores de las personas y los de la compañía; y por último, “en un buen lugar de trabajo no hay restricciones arbitrarias ni innecesarias”. Las reglas se aceptan bajo la convicción de que son necesarias para hacer mejor el trabajo. Según los mencionados académicos, para ser más productivos, los empleados requieren que la compañía genere las condiciones para su óptimo desempeño. Una empresa mejor lugar de trabajo se caracteriza por contar con empleados comprometidos, solidarios y con un alto rendimiento, más allá de lo esperado. Por cierto, las empresas que están en la estrategia negativa del acoso laboral están lejos de tener un trabajo digno, en el que se respete a las personas y se promuevan sus capacidades y talentos. Al respecto, los autores en referencia son enfáticos al señalar que las empresas no pueden basar su éxito económico en el irrespeto a la dignidad de las personas, en la desvalorización del trabajo y de los trabajadores.

También es necesario mencionar aquí, como un avance civilizatorio de la sociedad en su conjunto, la promulgación de la ley N° 20.607 que, en el objetivo de lograr una empresa más humana y ética, respetuosa de la condición de persona de sus trabajadores y por lo tanto de sus derechos, de su dignidad y de sus libertades, perfecciona la normativa laboral, al reconocer el acto de acoso como un abuso, y sancionando dicha práctica. Esto representa un gran avance en la protección y respeto a la dignidad de los trabajadores, poniendo un freno a estas malas prácticas de las empresas que impiden el diálogo entre esta y sus trabajadores, destruye la confianza entre los actores origen y sustento de los acuerdos y consecuentemente el compromiso de todos con el proyecto y objetivos de la organización. Esta nueva ley implica una gran responsabilidad para la Dirección del Trabajo, que está obligada a difundirla entre los actores y a no escatimar esfuerzos para hacerla cumplir. De ella depende que esta mala práctica desaparezca de aquellas empresas en las cuales se ha instalado como modalidad de gestión y cuya ocurrencia se ha transparentado, gracias a las denuncias efectuadas por las víctimas de este flagelo, que en virtud de la señalada ley recurren de protección ante la Dirección del Trabajo.

Como se señaló anteriormente, la amplitud del concepto de *agentes* de la sociología de Bourdieu, nos permite incorporar a otros actores en el tratamiento del acoso laboral, como es el caso de los entes del Estado cuya actuación incide indiscutiblemente en el desarrollo del acoso laboral. Al respecto, debemos

referirnos al rol de la Dirección del Trabajo en la tarea de desterrar esta mala práctica empresarial, cuestión que requiere desplegar una acción institucional en distintos ámbitos. En primer lugar, hay que destacar la herramienta de la fiscalización y la sanción, las cuales deben ejercerse en forma oportuna, pues se trata de proteger derechos fundamentales de las personas, lo que exige la máxima urgencia. La opinión de los agentes sindicales es crítica, no solo en cuanto a la oportunidad en que se ejerce esta herramienta, sino que también respecto de su eficacia. Un diálogo con los actores sindicales al respecto, parece necesario y urgente de realizar. La capacitación y formación de los actores en el concepto de acoso laboral, en el reconocimiento de los actos y conductas de acoso, las formas en que se manifiesta y en las acciones adecuadas para frenar tal práctica, es de la mayor importancia para modificar la llamada cultura individual, cargada de subjetividades que impiden al acosado reaccionar ante estas negativas conductas organizacionales.

Rescatar el valor del respeto mutuo y del diálogo en las empresas, resignificar el valor del trabajo y del trabajador, promover la cooperación entre empresarios y trabajadores, para la sustentabilidad de la empresa en el tiempo. Un trabajo sostenido y sistemático con empresarios, trabajadores y sindicatos, para que sobre la base del respeto y reconocimiento mutuo y el diálogo, se restablezcan los principios de la confianza, la solidaridad y de los acuerdos, que deben regular las relaciones laborales y personales en las empresas de la modernidad centrada en el sujeto, en las personas y sus derechos.

Asimismo es necesaria una acción decidida, desde el Departamento de Relaciones Laborales, para instalar en las empresas, por la vía de la capacitación y la sensibilización de los actores, el concepto de trabajo decente, entendiendo por este, aquel trabajo que se define más allá de las concepciones o categorías normativas, rescatando su potencialidad como una concepción valórica y ética del trabajo.

Lo anterior está estrechamente unido a la existencia de una organización sindical representativa de los trabajadores, condición necesaria para asegurar su capacidad de interlocución y de ser reconocida como *la organización de los trabajadores*. La promoción de la institucionalidad laboral, la vigencia y respeto del derecho de los

trabajadores para organizarse sindicalmente, en síntesis, afianzar el principio de la libertad sindical, es una tarea urgente que la Dirección del Trabajo debe acometer, en el contexto de una estrategia de fortalecimiento y desarrollo de la sindicalización.

En el mismo tema de desarrollar y fortalecer el sindicalismo, parece necesario someter a revisión la normativa laboral, a fin de proponer los cambios necesarios en orden a facilitar la constitución de sindicatos, liberando dicho proceso de innecesarios trámites burocráticos que hoy constituyen verdaderos obstáculos para alcanzar el fin buscado, como asimismo impedir los intentos empresariales tendientes a obstaculizar el ejercicio de la libertad sindical.

A partir de las denuncias registradas por acoso laboral en las empresas, se detecta la ocurrencia sistemática y creciente en el tiempo de este flagelo en nuestro país, esto es lo realmente importante y lo que debe tomarse en cuenta al momento de la definición de políticas para enfrentar este tipo de conductas que dañan tanto a las personas involucradas como al clima laboral y por cierto a las empresas, puesto que situaciones de este tipo terminan afectando negativamente el necesario nivel de compromiso que debe existir en los trabajadores, con los objetivos y metas de la empresa, con su productividad y, consecuentemente, con un eficiente desempeño de la firma en los mercados.

Esto obliga a la Dirección del Trabajo a actuar con un sentido de urgencia en este tema, instalando un sistema expedito de atención a las denuncias de acoso laboral y de rápida solución. Asimismo establecer un sistema de vigilancia permanente y efectivo del respeto a los derechos fundamentales de los trabajadores en las empresas. Para frenar este flagelo que amenaza a los trabajadores se requiere de una reacción inmediata ante la denuncia de acoso laboral, expresión del abuso del poder empresarial ejercido sin contrapeso, al interior de las empresas, ajustándolo civilizadamente a las mejores expectativas y sueños del conjunto social de la firma.

El diálogo social en la empresa, entorno en el que se hace efectiva la relación laboral y que se sustente en el reconocimiento mutuo de los actores, puede ser un eficaz instrumento para superar la cultura del maltrato en las empresas, avanzando desde una realidad basada en la individuación del sujeto y de la técnica, a la realidad de

la subjetivación, es decir, del reconocimiento y revalorización del actor social, del mutuo reconocimiento entre los interlocutores, única forma de instalar un diálogo social efectivo.

Por último, es necesario señalar que la importancia de hacer visible esta problemática que se presente hoy en una cantidad aún indeterminada de empresas, pero que a juzgar por la cantidad de denuncias presentadas por trabajadores víctimas de este flagelo, el número de firmas en las cuales se practican conductas abusivas desde la autoridad hacia los subordinados, es cada año mayor, de manera que aquellos actores directa e indirectamente involucrados, empresarios, trabajadores, Estado, deben reflexionar acerca de esta práctica y generar las condiciones necesarias para que esta sea definitivamente superada.

Bibliografía

Alles, Martha

Dirección estratégica de recursos humanos. Gestión por competencias. Editorial Gránica. Buenos Aires. 2008.

Baltera, Pablo. Aguilar, Omar. Dussert, Juan Pablo

Los derechos laborales en la pequeña empresa. Una mirada desde los empresarios. Cuaderno de Investigación N° 24. Departamento de Estudios. Dirección del Trabajo. Santiago. 2005

Baltera, Pablo. Aguilar, Omar. Dussert, Juan Pablo

Los derechos laborales en la pequeña empresa. Una mirada desde los trabajadores. Cuaderno de Investigación N° 28. Departamento de Estudios. Dirección del Trabajo. Santiago. 2006

Blanco, Cruz

Acoso moral y sufrimiento. Eichmann en la globalización. Ediciones clásicas. España. 2003.

Bourdieu, Pierre

Razones Prácticas. Sobre la teoría de la acción. Editorial Anagrama. Barcelona. 1997.

Chacaltana, Juan

Dimensiones de la productividad del trabajo en las empresas de América Latina. OIT.2005.

Dirección del Trabajo

El acoso laboral o *mobbing*. Cartilla Informativa. Santiago. 2007.

Dirección del Trabajo

El acoso moral en el trabajo. División de Estudios. Santiago. 2005.

Dirección del Trabajo

Ordinario N° 3519/0034 del 9 de agosto de 2012.

Dirección del Trabajo

Encuesta Laboral 2008 y 2011 (Encla).

Drolas, Ana. Leguita, Paula. Montes Cató, Juan (editores)

Relaciones de poder y trabajo. Las formas contemporáneas de la explotación. Poder y trabajo editores. Buenos Aires. 2007.

Espinosa, Malva

Calidad de vida en el trabajo. Percepciones de los trabajadores. Cuaderno de investigación N° 16. Departamento de Estudios. Dirección del Trabajo. Santiago. 2002.

Gamonal, Sergio. Prado, Pamela

El *mobbing* o acoso moral laboral. Editorial Lexis Nexis. Santiago. 2006.

La Clase Ejecutiva

Tres dimensiones de la flexibilidad. Economía y Negocios. Diario *El Mercurio*. 3 y 8 de diciembre de 2012. Santiago

López Pino, Carmen. Seco Martín, Enrique. Ramírez Camacho, Diana

Prácticas de acoso laboral en empresas colombianas: una mirada estructural e intersubjetiva. Cuadernos de Administración, Vol. 24, N° 43, julio-diciembre 2011. Pontificia Universidad Javeriana. Colombia.

Luhman, Niklas

Poder. Editorial Anthropos. Barcelona. 1995.

Majluf, Nicolás. Monseñor Fernando Chomali

La empresa y los empresarios. La clase ejecutiva. Pontificia Universidad Católica de Chile. Diario *El Mercurio*. Domingo 27 de julio de 2014. Santiago.

Mayoral Blasco, Susana

Modelos explicativos y acción sindical. Universidad de Zaragoza. Departamento de Psicología Social y Sociología. 2009.

Mayoral Blasco, Susana

El *mobbing* y la teoría de la acción de Pierre Bourdieu. Universidad de Zaragoza. Revista Internacional de Sociología (RIS). Vol. 68. Nº 2, mayo-agosto. 2010.

Riquelme, Alfonso

Mobbing, un tipo de violencia en el lugar de trabajo. Ciencias sociales on line. Volumen III, Nº 2. Universidad de Viña del Mar. Chile. Julio 2006.

Rodríguez, Darío

Sociólogo UC. PhD Universidad de Bielefeld. La clase Ejecutiva. Diario *El Mercurio*. 15 de noviembre de 2012. Santiago.

Rudnik, Carolina

El acoso laboral o *mobbing* como un riesgo laboral. Universidad de Concepción. 2007.

Salinas García, Eutropia

Acoso moral en el trabajo. Departamento de Sociología y Teoría de la Educación. Universidad de Alicante. 2008.

Salinero Berardi, Jorge

Pluralidad sindical: efectos en las relaciones laborales e intersindicales en las empresas de la minería y del subsector bancario. Aporte al Debate Laboral Nº 27. Departamento de Estudios. Dirección del Trabajo. Santiago. 2013.

Sercotec-OIT

La situación de la micro y pequeña empresa en Chile. Santiago. 2010.

Schutz, Alfred. Luckmann, Thomas

La estructura del mundo de la vida. Editorial Amorrortu. Buenos Aires. 1977.

Touraine, Alain

Crítica de la modernidad. Fondo de Cultura Económica. Buenos Aires. 1998.

Weber, Max

La ética protestante y el espíritu del capitalismo. Fondo de cultura económica. Buenos Aires. 2003.