



ACOSO LABORAL: ¿DE DÓNDE VENIMOS Y HACIA DÓNDE VAMOS?

cristian.pizarro@cajalosandes.cl
Gerente de Personas y Comunicaciones
Caja Los Andes



DEFINICIÓN TRADICIONAL

“ El mobbing o acoso laboral es un comportamiento, conformado por hostigamientos reiterados del empleador, contra uno o más trabajadores que atentan contra sus garantías fundamentales y afectan sus condiciones u oportunidades de empleo ”

FUENTE: Eduardo Caamaño Rojo - José Luis Ugarte Cataldo.



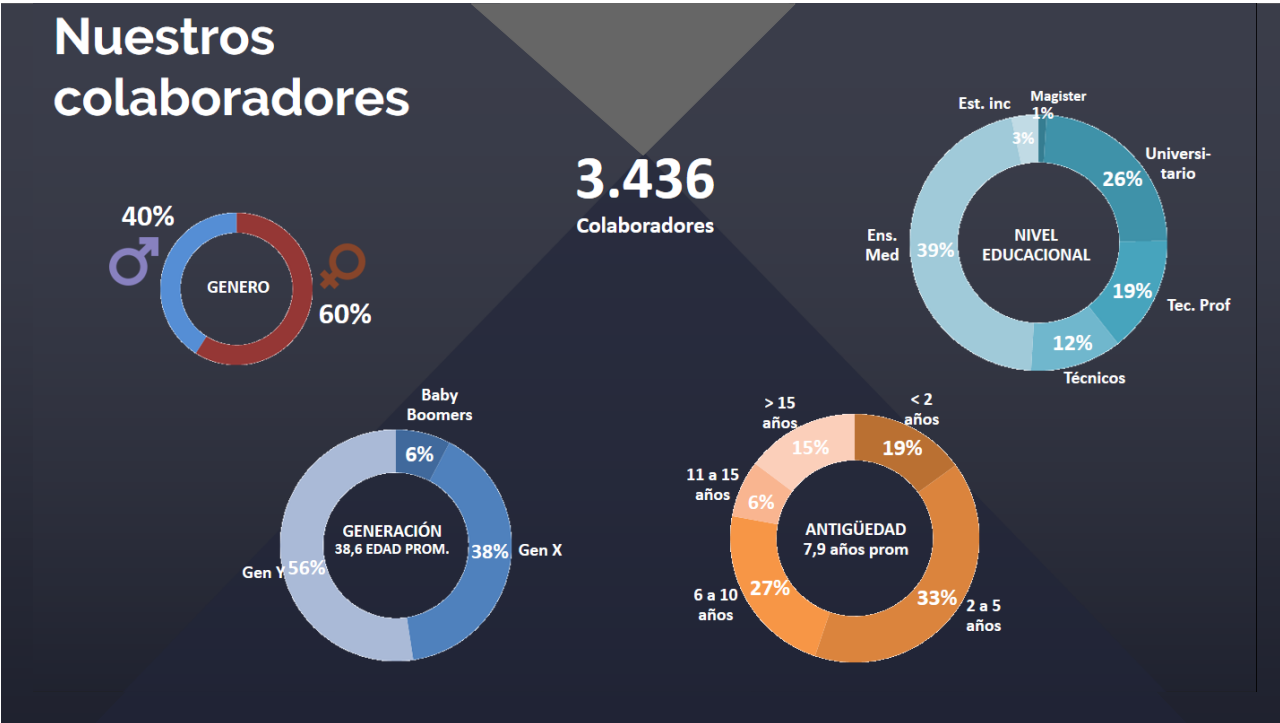
“ En las sociedades de nuestro mundo occidental altamente industrializado (tecnologizado), el lugar de trabajo constituye el último campo de batalla en el cual una persona puede matar a otra sin ningún riesgo de llegar a ser procesada ante un tribunal .

”

(Heinz Leymann, psicólogo Sueco, pionero en el estudio de estos comportamientos de hostigamiento en el ámbito laboral).

¿CÓMO LO ENTENDEMOS?

UNA DE LAS ARMAS MÁS LETALES CONTRA LAS GARANTÍAS DE LOS TRABAJADORES Y LA ESTRATEGIA DE LA EMPRESA.



EL ACOSO EN CIFRAS



EL ACOSO EN CIFRAS





CONSTRUIR UNA CULTURA DE RESPETO

- **Compromiso organizacional** desde la alta dirección del gobierno corporativo, pasando a ser un Principio dentro de los **fundamentos estratégicos**.
- **Consagrarlo y declararlo:** Código de Buenas Prácticas y Conductas, Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, Política de Derechos Fundamentales.
- **Hacerlo vivo:** compartirlo, comunicarlo, interiorizarlo en la comunidad, hacerlo parte de las comunicaciones, contratos y decisiones, crear instancias reales de materialización de este Principio; (Bajadas información, convenciones de líderes, comunicados, cuentas públicas, e-learning, bajadas de Código de Ética).
- Crear un **canal de denuncias** confiable.

CONSTRUIR UNA CULTURA DE RESPETO

- Crear **órganos fundamentales;** (Comité de Directores, Comité de Ética, Contraloría, Director de cumplimiento, Relaciones Laborales)
- **Prevenir:** Área de clima, mediciones.
- **Intervenir:** aunque no se acredite la denuncia, siempre se efectúa un estudio y se toman medidas de protección y coach a los actores y al equipo inmediato.
- **Consecuencia corporativa:** capacidad para tomar decisiones motivadas por estos Principios (Despidos, eliminación de productos, retrotraer decisiones).
- **Ser Oportunos:** El mobbing es viral.

INDICADORES DE MEDICIÓN

En mi área existe un grato ambiente laboral

80%

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

En mi área los conflictos entre los miembros del equipo se conversan y resuelven oportunamente

73%

Recibo un buen trato, independiente de mi posición en la empresa

84%

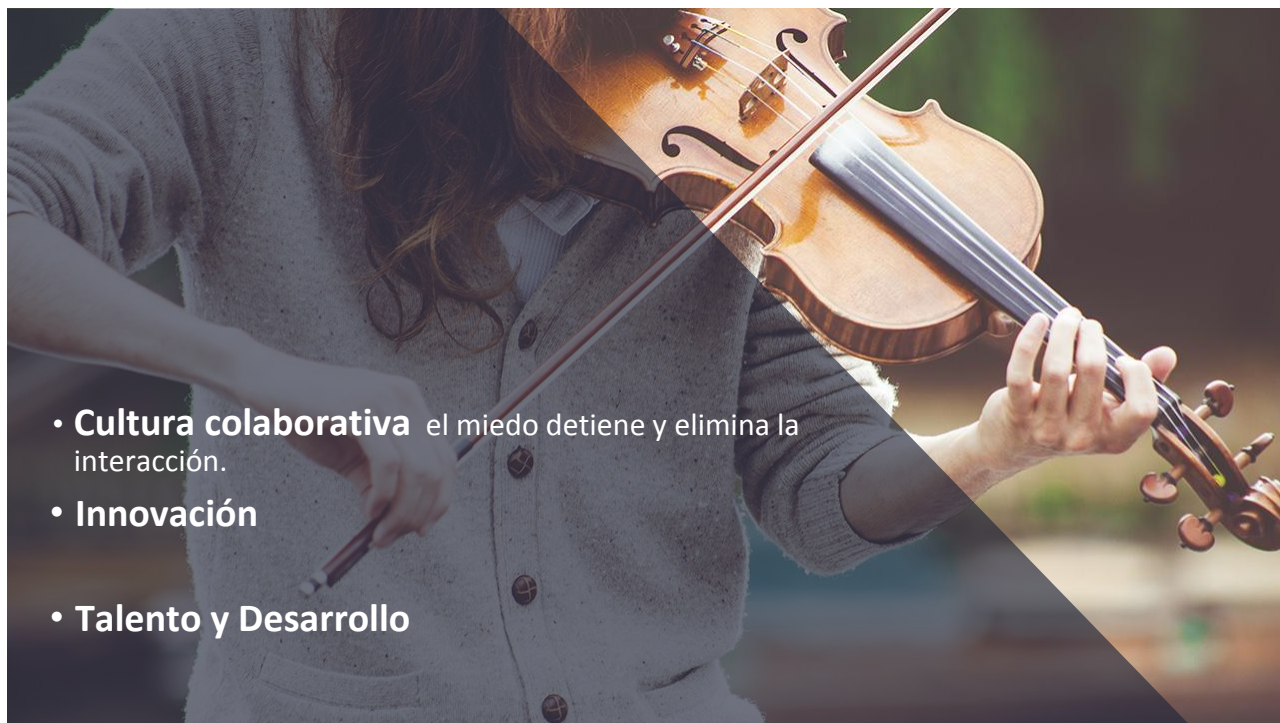
GREAT PLACE TO WORK®

Este es un lugar psicológica y emocionalmente saludable donde trabajar

70%

(2017)

¿POR QUÉ ESTO
ATENTA CONTRA
LA ESTRATEGIA
INSTITUCIONAL?



- **Cultura colaborativa** el miedo detiene y elimina la interacción.
- **Innovación**
- **Talento y Desarrollo**



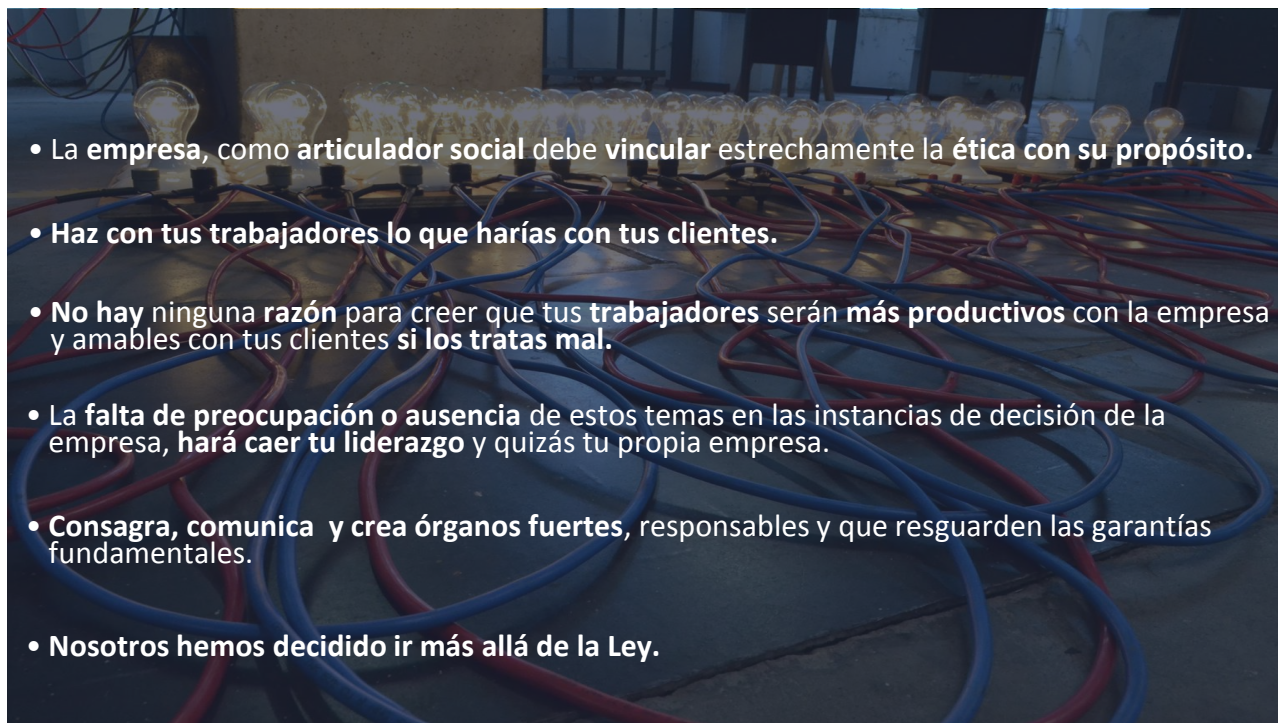
- **Reputación Corporativa:** Prepárate para que nadie anhele trabajar contigo
- **Clima:** El acoso no solo daña personas, perjudica equipos.
- **Confianza / conflictividad interna.**
- **Eficiencia y Productividad:** El acoso laboral se pinta de rojo en los balances.

LIDERAZGO

- El mundo cambió
- Desde la Alta Dirección
- Dar el ejemplo
- Foco en el reclutamiento

**LESSONS
LEARNED**

¿QUÉ HEMOS
APRENDIDO?



- La **empresa**, como **articulador social** debe **vincular** estrechamente la **ética** con su **propósito**.
- **Haz con tus trabajadores lo que harías con tus clientes.**
- **No hay** ninguna **razón** para creer que tus **trabajadores** serán **más productivos** con la empresa y amables con tus clientes **si los tratas mal.**
- La **falta de preocupación** o **ausencia** de estos temas en las instancias de decisión de la empresa, **hará caer tu liderazgo** y quizás tu propia empresa.
- **Consagra, comunica** y **crea órganos fuertes**, responsables y que resguarden las garantías fundamentales.
- **Nosotros hemos decidido ir más allá de la Ley.**

INDICADORES DE SATISFACCIÓN



Satisfacción de afiliados

93%

Tasa de abandono

6%

Disminución de tiempos de espera
(atención presencial)

9'

53 sucursales con Nuevo Modelo Atencional implementado a noviembre de 2018 (149 sucursales en todo Chile).

