

Temuco, uno de octubre de dos mil veinte.

### **VISTOS, OIDOS Y CONSIDERANDO**

**PRIMERO:** Que en la presente causa **Rit O-185-2020** comparece doña **IVONNE DEL CARMEN PINO BARRA**, empleada, con domicilio en calle Javiera Carrera 250 edificio 5, departamento 102, Temuco, quien deduce demanda en contra de Sociedad **SCOTIABANK**, sociedad del giro bancario, persona jurídica, con domicilios en esta ciudad, en la calle varas 880 Temuco, representada por don Héctor Atala Andrade, gerente del mismo domicilio; y en Avenida Alemania 0850 locales 5 y 6 representante don Orlando Boórquez Miranda, factor, gerente y del mismo domicilio.

Explica que ha prestado servicios mediante contrato de trabajo desde el 1 de abril de 2016 para la demandada, inició su prestación con el banco BBVA, hasta que fue adquirido por la demandada de autos.

Le sirvió como supervisora de ventas. Se desempeñó en las sucursales de Temuco y finalmente, en la de Puerto Montt. Su remuneración fue de \$3.062. 205 promedio de los últimos 3 meses.

Fue despedida injustificadamente el día 3 de febrero de 2020 por la causal del artículo 160 número uno letra c) conducta inmoral, y 160 número 7, incumplimiento grave de las obligaciones del contrato, ambos del Código del Trabajo, pues en forma alguna he incurrido en alguno de esos motivos legales y, aunque carece de la prueba, sabe que es por edad (62 años) y ni el agente de la sucursal de Puerto Montt lo podía creer. El defecto insuperable del aviso de despido, es que no señala los hechos concretos o la consistencia de ellos, sino los calificativos: “incurrió en malos tratos” o en “menoscabo” sin que me señalen cual o cuales. De manera que de acuerdo con el Artículo 454 número 1 del Código del Trabajo no podrá haber prueba de hechos que tal vez, sepa en desarrollo del juicio. Y el juez no puede suscribir hechos que no se hallen en el apoderamiento directo, como lo fija el art. 454 del código del ramo.

Nada de mi quehacer al servicio del Banco amerita tan drástica situación: su cesantía.

Solicita de acuerdo al Artículo 168 del Código del Trabajo declarar injustificada la Terminación del contrato, y disponer que la demandada debe pagarle las indemnizaciones que le corresponden y que la ley preve para este caso. Se le adeuda, a) \$3.062. 205 o la suma que fije el Tribunal por la indemnización sustitutiva de aviso previo del Art. 162 inciso cuarto, b) la indemnización del Artículo 163 del Código del Trabajo por \$ 12. 248. 820 o la suma que se de, por 4 años de servicios, recargada de acuerdo al Artículo 168, en un 100% o el incremento que se fije. c) le adeudan el feriado legal de abril 2019 a enero de 2020.

Sea por las sumas indicadas o las que fije el Tribunal. Todo, con reajustes, intereses y costas.

Previas citas legales pide tener por presentada demanda laboral en juicio de aplicación general en contra la sociedad SCOTIABANK, representada por don Héctor Atala Andrade, o don Orlando Boórquez Miranda, ya individualizados, admitirla a tramitación, y declarar en definitiva que su despido es injustificado, condenarla a pagarle las indemnizaciones antes señaladas, o por las sumas que se determine, mayores o inferiores a las indicadas, y compensación de feriado, en todo caso con más reajustes, intereses y costas.



Posteriormente en cumplimiento de lo ordenado, valoriza. Lo demandado por feriado de abril de 2019 a enero de 2020, 18 días corridos. Por un monto ascendente a \$1.837.314

**SEGUNDO:** Que don Juan Pablo Arriagada Aljaro, abogado, en representación, de “Scotiabank Chile S.A.”, sociedad del giro de su nombre, RUT 97.018.000-1, con domicilio en Avenida Costanera Sur N° 2.710, Torre A, Parque Titanium, comuna de Las Condes, Santiago, contesta la demanda interpuesta por Ivonne Pino en contra de su representada, solicitando desde ya su más absoluto rechazo, con expresa condena en costas, en virtud de los antecedentes de hecho y fundamentos de derecho que pasa a exponer.

Se demanda en este juicio la declaración por despido injustificado por parte de la actora señalado que la carta de despido “no señala los hechos concretos o la consistencia de ellos, sino los calificativos: “incurrió en malos tratos” o en “menoscabo” sin que me señalen cual o cuales.”

Y además sostiene que su despido se debió a una discriminación por edad, pero sin accionar de tutela de derechos fundamentales.

Desde ya anticipa el severo error en que incurre la parte demandante, toda vez que la empresa realizó una investigación y concluyó que existía acoso laboral por parte de la actora hacia todos los trabajadores bajo su subordinación. Por lo tanto, es evidente que existía mérito para proceder a despedirla.

En forma previa a contestar el fondo de la demanda, opone excepción de incompetencia relativa del tribunal para conocer de la acción dirigida en contra de su representada, basado en los siguientes argumentos.

Tal como la actora reconoce, si bien prestó servicios en Temuco, el último lugar donde prestó servicios fue en la sucursal del banco de la ciudad de Puerto Montt y que es donde precisamente se originó la denuncia de acoso laboral en su contra. Por tanto, el despido de la actora se produce mientras prestaba servicios en la ciudad de Puerto Montt. Cita el artículo 423 del Código del Trabajo prescribe: “Será Juez competente para conocer de estas causas el del domicilio del demandado o el del lugar donde se presten o se hayan prestado los servicios, a elección del demandante, sin perjuicio de lo que dispongan leyes especiales.”

Es evidente que con la frase o el del lugar donde se presten o se hayan prestado los servicios, la norma se está refiriendo a que la acción judicial respectiva se intenta estando vigente o no la relación laboral. Por tanto, si se trata de demandar cuando el contrato está vigente, entonces el tribunal competente será el del lugar donde se presten los servicios.

En cambio, si el contrato terminó, entonces será el del lugar donde se hayan prestado los servicios.

En este caso, la actora ha accionado judicialmente con posterioridad a su despido, por lo cual el tribunal competente es aquel del lugar donde se hayan prestado los servicios, esto es, el Juzgado del Trabajo de Puerto Montt y no el de Temuco

En razón de lo anterior, el tribunal es relativamente incompetente para conocer de la demanda, debiendo así declararlo, remitiendo los antecedentes al Juzgado del Trabajo de Puerto Montt para que siga conociendo del mismo.

Son hechos pacíficos.

a) La actora comenzó a prestar servicios para su representada- el día 1 de Abril de 2016;



b) A la fecha de su despido se desempeñaba en el cargo Supervisora de Ventas.

Controvierte todo el resto de los hechos afirmados en la demanda, en especial que la demandante no hubiera incurrido en actos de acoso laboral, ya que la empresa mediante una investigación, confirmó la existencia de la figura de acoso laboral en contra de la trabajadora Violeta Abarzúa Montenegro y otros compañeros.

Tal como lo reconoce en su demanda, la actora se desempeñaba como Supervisora de Ventas en la sucursal de su representada ubicada en la ciudad de Puerto Montt y en tal calidad tenía a su cargo un equipo de Ejecutivos Comerciales dentro de los cuales se encontraba la señora Violeta Abarzúa Montenegro.

Las funciones principales que debían realizar la actora eran las de contribuir al éxito general de Fuerza de Ventas, garantizando que los objetivos, planes e iniciativas individuales específicas se llevaran a cabo o se cumplieran en apoyo a las estrategias y objetivos de negocios del equipo. Por lo anterior, tenía una dotación asignada de varios Ejecutivos Comerciales a quienes debían dirigir, orientándolos al cumplimiento de las metas comerciales establecidas.

En dicho cargo la actora estaba sujeta a una serie de obligaciones para el debido cumplimiento de sus funciones, específicamente aquellas vinculadas a ser respetuosos con sus superiores, compañeros de trabajo y subordinados. La demandante se encontraba con prohibición de ejercer cualquier conducta que no sea acorde con un ambiente laboral digno y de mutuo respeto entre los trabajadores, entre los cuales, obviamente se incluyen actos constitutivos de acoso laboral que crean un ambiente laboral hostil e intimidatorio respecto del acosado, afectando gravemente su dignidad personal y dañando la salud del afectado con miras a lograr distintos fines de tipo persecutorio.

Con fecha 30 de diciembre de 2019, la Gerencia de Relaciones Laborales recibió una denuncia formulada vía correo electrónica por Violeta Abarzúa Montenegro, ejecutiva Banca Convenios, en representación del equipo de Fuerza de Ventas de Puerto Montt, en contra de la señora Ivonne Pino Barra, Supervisora de Ventas, a quien le imputan actos que podrían estimarse de hostigamiento laboral.

En virtud de ello, Scotiabank designó al Estudio Jurídico que asesora en materias laborales al banco, para desarrollar la investigación en torno a la denuncia recién señalado.

Con fecha 3 de enero de 2020, se procedió a tomar declaración a la denunciante y se le notificó a la actora de la denuncia hecha en su contra. Luego fueron entrevistados los testigos señalado por ambas partes, los que manifestaron lo siguiente:

**Hernando Alvarado Gajardo**

“El tema de que, a mí, en término de supervisora, hay cosas en las cuales me ha ayudado; sin embargo, cuando ha habido ciertos eventos, por ejemplo, los cuales nos ha ido mal, o las expectativas de las ventas van bajas, el trato no ha sido muy decoroso, en el sentido de la exigencia que esto implica. Uno sabiendo y partiendo de la base que trabaja en un medio competitivo, pero que, a veces, el trato, sobre todo con mis colegas, no ha sido el más adecuado, en término de a veces gritar un poco, de perder un poco la noción del cargo que ella tiene con nosotros, que más que jefe yo siempre he pensado que uno tiene que tener un líder, el cual nos tiene que afectar de manera positiva”.



“...un caso específico paso hace unos días atrás, unas semanas atrás, a Ruth, estaba en su computador trabajando y tenía que hacer un tema, pero ella, uno como ejecutivo tiene que ir adecuando el tiempo que tiene, entonces, ella fue donde al lado de ella y la fue presionar por otras cosas que tenía que hacer, entonces, poco a poco la conversación se empezó a poner un poquito más alta, y bueno, llegó un momento en que Ruth tuvo que pararse de su puesto bastante nerviosa, le dijo algunas cosas, le enrostró el tema de que no era la forma que tenía de hacerlo, y ahí Rut agarró sus cosas y se fue”.

Sostiene también que el clima laboral es intimidante y tenso, agregando que “...el tema es de cuando la exigencia es mayor, no sé si a ella le remitirán de qué forma la exigencia, pero a nosotros nos transmite esa exigencia de forma lapidaria”.

“... a Ruth y con Rita también ha tenido eventos anteriores, los cuales; bueno, Rita tiene una condición especial con tema de estrés parece que tiene; o sea, nunca se ve muy bien, pero el tema de que, bueno, ella también ha tenido un par de problemas bastante específicos con ella, en el sentido de que ella se ha visto súper afectada”.

Culmina su entrevista indicando debemos entrevistar a las colegas de regiones a fin de confirmar la existencia de actos de maltrato y lo que busca con esta denuncia es que “..., principalmente, mis colegas estén mejor, y que la señorita Ivonne Pino, y yo la respeto por el cargo que ella ejerce y todo, también tenga un cambio, en el sentido de que el cambio que tenga, que sea permanente”.

### **Violeta Avarua Montenegro**

“cuando yo llegue acá, igual me empezó a parecer súper rara la presión que ella tenía psicológica contra mis colegas, y bueno, cuando yo llegue, en realidad no tuve mucho apoyo en la parte de conocimientos de sistemas de banco. Igual me hicieron una capacitación, pero todo lo que yo necesitaba saber directamente ella me decía que lo consultara con mis colegas y cualquier tipo de consulta hacia ella, por lo general, nunca encontraba mucho apoyo en las dudas”.

Refiere una situación en particular que la dejó bastante contrariada al indicar que “...yo la mayoría de los datos de mis clientes los iba anotando en un block de notas en mi celular, y se molestó, me dijo que por qué yo no utilizaba los materiales que me daba el banco, y me dijo: “a ver, pásame tu celular para revisarlo”. Y yo me sorprendí y le dije, pero “¿Por qué tengo que pasarle mi teléfono, si es algo privado?, o sea, no tengo también por qué estarle demostrando mi trabajo de esa manera”, y lo encontré como súper, no me acuerdo las palabras reales que dijo, porque igual me chocó bastante la situación, fue bastante agresiva, de hecho empezó a retarme, a decir que, bueno, si ella me había contratado era para que yo cumpliera todos los requerimientos que el banco necesitaba, y que si ella quería revisar mi celular lo podía hacer. Entonces, llegamos ahí a una pequeña discusión, y todos mis compañeros estuvieron testigos de esa discusión y, en el fondo, yo igual quedé súper chocleada y al final no pude seguir debatiendo y al final me fui a sentar a mi escritorio”. Precisa que el tono agresivo corresponde a un tono de “voz alta” y que las palabras que utiliza denotan una agresividad. Descarta insultos.

Agrega que el trato hostil se da principalmente con Rita (Alvarado) y Ruth (García) y que “...la última discusión con Ruth fue hace como dos semanas, que fue bastante fuerte, quedamos todos descolocados y yo creo que esa fue la instancia como para poder hacer esto, porque, en el fondo, nos afectó a todos...”.

Recuerda que en una ocasión “Ruth también se descolocó, le dijo: “pero Ivonne, por qué ese trato, por qué esa manera de decirme las cosas”, porque en el fondo, le decía con un



tono bastante despectivo. No me acuerdo exactamente de las palabras, porque, como te digo, igual en esos contextos uno se bloquea porque ya se siente impotente y de verdad”.

Añade que respecto del tema de la gestión, la denunciada los presiona y que para ello utiliza “...un tono bastante desagradable, yo encuentro un tono incómodo, entonces uno se descompone, porque igual tú te sientes impotente si hay quien te pide la información de una manera; hay maneras y maneras de pedir tu trabajo, pero ya cuando empiezo un control en base a presión con malas, no malas palabras pero los tonos de voz, o la manera burlesca en que lo dice, ese el tema”.

Que si un mes le fue mal a nivel de ventas la denunciada de forma frecuente “...empieza con una especie de burla, así como diciendo, casi que el tema de que no vamos a tener sueldo. Entonces, empieza como con ese tipo de bromas, que el sueldo; o sea, “este mes no vendieron nada, el otro mes van a estar ahí comiendo –no se pan con mantequilla”, entonces igual empieza como un juego burlesco ahí que no es sano tampoco”.

Indica que este tema no es nuevo, ya que “primero lo levantamos con la zonal, que era Maria Carolina Escobar, y ella nos aconsejó, porque justo ella vino, le tocó visita y estuvo acá en la sucursal y salimos a almorzar y, al final, nos dijo que lo tocáramos primero el tema con la supervisora; que se lo levantáramos directamente a ella para ver si llegábamos a algún acuerdo y para que ella estuviera al tanto de que nosotros no nos sentimos como con los tratos que ella tenía hacia nosotros”.

Define el ambiente laboral como “malo” ya que “lo que pasa es que es el estrés porque, en el fondo, tú puedes llegar súper bien y un día común y corriente, ya empezamos la reunión y ella empieza al tiro como: “ya, apúrense, a apúrense, siéntense rápido porque vamos a empezar. Pucha siempre tengo que decirles que estén en la reunión ya formados antes de empezar, eso debería ser iniciativa de ustedes”. Entonces ya nosotros ahí empezamos, como que uno ya percibe que va a ser un día difícil, porque ya anda como de mal humor, con unos tratos que no van acorde con lo que uno espera de una jefatura. O a veces, si tienes un mes mal, es como difícil encontrar su apoyo, más que nada moral, como para poder ir levantando esos meses que uno tiene un poco más difíciles”.

### **Rita Alvarado Sotomayor**

“...yo creo que aguantamos más de la cuenta porque uno se acostumbra como a ser maltratado un poco”.

“...muchas veces quise irme porque nunca había trabajado con alguien que jugara un poco con tu dignidad, porque te trata pésimo; cero empatía. En un principio, yo puedo decir que ella ha cambiado un poco sí, porque en un principio no podíamos ni comer. O sea, si nosotros nos acercábamos, habíamos arreglado con las otras personas que trabajamos (02:40 inaudible) del tiempo un sector para poder hacer colación y ella nos iba a sacar; si nos demorábamos 15 minutos nos iba a sacar. Nosotros no podíamos ni comer, o sea, de repente, y después te vas acostumbrando al sistema, ya como que lo tomas como si fuera algo normal, hasta que, hasta ahora en las instancias de que hemos sido un poco más valientes, porque vas perdiendo esa capacidad de reclamar; o sea, porque te gusta tu pega, a mí me gusta mucho mi trabajo y yo, las veces que quise irme, daba una vuelta, me iba, yo sabía que iba a encontrar trabajo, porque soy conocida aquí en Puerto Montt, pero decía: ¿Por qué me tengo que ir si a mí me gusta mi trabajo?, me gusta lo que hago, y estoy cómoda con lo que gano, con los clientes; mejor me iba a hacer hartos terrenos pero tenía que llegar a la oficina a armar mis carpetas. Y eso era; llego a ser tedioso llegar a la oficina, tener que armar tus cosas, porque no



necesariamente, a veces no me molestaba a mí, pero como ella estaba siempre al lado, y no tiene ni un filtro, escucharla que trata mal a un colega de Punta Arenas, de Coyhaique, o de Osorno, incluso, a los mismos nosotros que estamos acá, es muy agotador; o sea, nunca había, de verdad, nunca había trabajado con alguien que jugara con la dignidad de esa manera, de las personas”.

“yo ya casi ya hasta me acostumbro un poco a que me trate mal. La gente que viene de afuera lo ha notado más y a mí me da pena eso, porque yo creo que ya, que ella haya jugado de esa forma con mi dignidad, porque ella; yo estuve enferma, y ella no me creyó; ella penso que yo lo inventaba. Mis colegas me subían la cartera cuando yo quería salir a terreno. ¿Sabes lo que significa que es sentarte y parar a buscar un papel y te duela todo?, yo le decía: “señora Ivonne, me duele; yo tengo artritis”; yo tengo esa enfermedad muchos años y no se me había desarrollado, solamente cuando se inicio tuve ese dolor después cuando ya era todos los días hostigamiento, a pesar de que me iba muy bien, era como que; me iba muy bien, pero ella seguía; yo ya no sabía que quería. Entonces, sola permití que ella me siguiera hostigando. Yo le decía, muchas veces peleé con ella: “Señora Ivonne, si yo estoy haciendo mi trabajo, y yo sé lo que tengo que hacer, déjeme hacerlo tranquila”, y no. Y se me desarrollo la artritis, hasta mis manos se me deformaron, producto de todo el sistema nervioso, porque uno piensa que no, pero el sistema nervioso te afecta muchísimo, y me di cuenta cuando ya iba; siempre iba mucho a Puerto Varas y Llanquihue y cuando me dolían tantas las manos, iba tan apretada, que dije por que estoy así; un día sola reaccione, porque me llegaba a pegar de tanto que apretaba el volante, y ahí me di cuenta de que ya era un problema; que ya estaba enferma y que tenía que parar un poco, porque si no, mi salud es la que estaba en juego”.

Refiere que el trato que les otorga la denunciada es “despectivo”.

Agrega que en el último tiempo la ha “agarrado” con Ruth (García) ya que “la trata mal; de alguna manera igual, como uno está más sensible, ella de repente le dice: “no, pero es que”; o sea, su forma de decirlo no es la correcta; a lo mejor está bien lo que le está diciendo, pero utilice, no se, dosifique su voz, una cosa así. Y la Ruth ha salido llorando porque, de la nada, cuando la Ruth le dice: “pero no me resulta”, “no, pero es que tiene que resultarte” y de repente son los sistemas, y ella se enoja porque nosotros no alcanzamos, ¿si el sistema está malo como vamos a avanzar?; no es empática en eso, decir: sí, es verdad, solucionémoslo, busquemos una solución, sino que nosotros siempre tenemos la culpa”.

Que también utiliza amenazas de carácter económicas en el ejercicio de sus funciones y a modo de ejemplo indica que “...cuando estábamos con la contingencia horrible, no podíamos estar ahí muchas veces por el olor, “no, pero es que tienen que; que su sueldo, no van a ganar nada, la navidad que van a tener...”.

El fin que persigue es llegar contenta a trabajar y evitar que “tiren mala onda o mala vibra empezada la mañana”.

Finaliza su declaración indicando que el resto de las ejecutivas que dependen de la Sra. Pino y que no se encuentran en Puerto Montt, sino en otras ciudades han sido testigos de situaciones.

### **Ruth García Seguel**

“todo lo que ella hace es con prepotencia, todo, todo. O sea, si te dice que esto está malo, “¡esto está malo!”; o sea, todo, es como una rabia contenida en las palabras. Y eso, en el fondo, igual lo que a mí, lo último que paso ahora; bueno, mis colegas, algunos no



cumplieron la meta, y ¿cómo es posible que el supervisor cante feliz navidad para todos por la renta que iban a tener? O sea, para mí eso no es normal. Tú no puedes; uno no puede reírse con eso, porque es un daño psicológico, tú no puedes, o sea, “linda navidad que van a pasar; feliz navidad para todos”.

“Yo estaba trabajando, tenía que ingresar, evaluar un crédito hipotecario; tenía que ingresar dos créditos de consumo, una cuenta digital, y estoy en mi computador y a nosotros nos cargan una base aprobada todos los meses. A mí me dieron 30, yo había hecho 15. Ya había gestionado llamados telefónicos; yo estaba ingresando, haciendo el estado de situación, porque es todo un proceso, hay que ingresar todos los documentos; nosotros somos, ingresamos distinto a lo que ingresa la red, porque convenio es un área nueva para el banco, no es un área que ellos tenían; Scotiabank no tenía esta línea. Entonces, nuestros procesos se han ido aprendiendo en el camino. Y yo estaba ingresando ese crédito, y yo estaba haciendo el estado de situación y gritaba: “Ruth, tú hace”. “Señora Ivonne –le dije yo- yo ya tengo gestionado 14 llamados, el resto lo voy a hacer, estamos recién partiendo el mes”. “Ruth, esa base, Ruth, Ruth” y empecé: “Ya, y cuéntame una cosa, y cuantas ingresaste, cuanto”, y empieza a gritarme acá, gritarme acá (en la oreja)”.

Define el clima laboral existente entre su jefatura y el resto de sus compañeros como “malo”.

Recuerda que la denuncia tuvo un problema puntual con Rita Alvarado por “hace poco, la Rita, bueno, tiene un problema de parálisis, nosotros le ayudamos a ponerse su chaqueta, ella no podía mover; de repente no podía teclear, y ella nunca le creyó; odia las licencias. Cuando la Rita, llegó la persona acá, su marido, a dejar la licencia, porque creo que ahora son online, pero fue terrible, con ella se ensañó, no le creyó; no le creyó la licencia. Y despótico; dijo: “estas persona que toman licencia para fichar los meses, y lo hacen esto para que, para que les paguen, porque es la flojera, esto es apañar la flojera”. Y ella estaba mal, ella tiene problemas, entonces eso no está correcto. La última fue, creo que su hija, no se, la tuvo que ir a buscar al colegio; tuvo que irse al hospital y cuando llegó le dijo: “¿y tú meta?”, en vez de preguntarle como está su hija. Jamás, jamás ha dicho ¿cómo están chiquillos?, ¿cómo estuvo su fin de semana? ¿Cómo lo pasaron en familia?, no hay ese ambiente. Aquí, nosotros antes nos preocupábamos de los cumpleaños, nosotros, de comprarse una cucha, un quequito, una bebida, unos juguitos para cantar cumpleaños feliz del colega, pero jampas ha salido de un supervisor, nunca”.

Señalar que nunca se atrevieron a efectuar una denuncia formal en BBVA por miedo, por temor, por un montón de cosas.

“...no merecemos trabajar de esta forma; no podemos nosotros, esto no es sostenible en el tiempo, y ya cuando te empieza a afectar tú, ¿Cómo te dijera?, la parte emocional, de que; a mí me gusta llegar temprano al banco, me gusta, me gusta llegar al banco, me gusta lo que hago y una vez le dije a ella, la gratificación la tengo afuera con mis clientes, entonces, porque acá no tengo “pucha, que rico que” ¿me entiendes?, entonces, yo espero eso; yo espero que esto sí funcione, y que, en el fondo; bueno, ya tuvimos la prueba que tratamos y no se pudo; ahora hay más seriedad detrás, porque, como te digo, insisto, nunca Maria Carolina; o sea, nunca ella supo que Maria Carolina supo lo que nosotros hicimos, que ella estaba en antecedente, no lo sabe, hasta el día de hoy. Entonces, temo eso, pero lo único que quiero es que esto tenga resultados y que nosotros podamos trabajar tranquilos; la pega es difícil, la venta es complicada; hay muchas



responsabilidades, pero sabes que cuando tu tienes un ambiente en tu casa, acá, todo es más llevadero, todas las cosas se pueden hacer de distinta forma, porque tu actitud es distinta. Entonces, eso es lo que yo percibo. Nada más. Que esto tenga un efecto positivo, porque, insisto, ella trabaja con personas, nosotros no somos animales. Entonces, yo sé que a ella le encanta el rodeo, le encanta toda esa cosa, entonces, yo pienso, no sé, por ahí, hasta eso hemos pensado, pero sabes que, ella tiene que entender de que el mundo cambió, que ya el jefe que castigaba, esos que aparecen en los videos eso no existe.

### **Maria Carolina Escobar Lavados**

Señalar que la primera de ellas, “lo supe por una tercera persona, porque los ejecutivos no me lo levantaron a mí, sino que lo supo una tercera persona que fue a franquiciar a Puerto Montt, y ella me lo levanto, y viajé inmediatamente a Puerto Montt para abordar esta situación; hable con los ejecutivos; deje un vocero, donde iban a abordar la situación. Y con Ivonne, les dije: mira, ustedes primero lo plantearon con ella, hablaron con ella de como ustedes se sentían; me dijeron que no, que la verdad que ellos nunca le habían planteado, lo conversaron y después de eso yo hice un seguimiento, y me dijeron que las cosas habían cambiado y que el ambiente; me dieron las gracias, que el ambiente estaba, se había mejorado considerablemente, todas estas cosas que en algún momento se suscitaron, eso se había corregido y les deje las puertas abiertas para que, en el fondo, si se presentaba una situación similar, me lo plantearan para yo ser la primera persona en enterarme”.

Agrega que Ivonne Pino abordaba las cosas de una perspectiva personal y que había mucha crítica peyorativa en contra de los denunciantes.

Respecto del segundo hecho indica que se lo levanto la Gerente de la sucursal de Osorno “oficina ella me planteo de que, en alguna oportunidad había escuchado algo, entonces, y que, en el fondo, me lo planteo para que yo hiciera algo. Yo la llame a Ivonne inmediatamente, y me dijo que sí, tenía toda la razón, que lo iba a modificar, tener una conducta que, que entendía que estaba equivocada, y que iba a ser modificada. Esos son las dos únicas instancias”.

### **Angelina del Carmen Salas Ortizaga**

Comenta que “...la verdad que no compartí tampoco desde el inicio algunos tratos que efectivamente que para mí no fueron buenos, pero yo con alturas de miras y como súper frontal en decir las cosas a la persona que corresponde”.

Indica haber hablado con la propia denunciada por cuanto “...ella hablaba mucho de la persona y lamentablemente tenía una política de, no sé si muy buena estrategia, según lo que yo pienso, una estrategia como para que nosotros nos picáramos, se puede decir y no sé, compitiéramos entre nosotros, nos confrontaba entre un ejecutivo y otro. A lo cual, yo también le hice saber que, le hice saber mi nombre; le hice saber que yo valía por lo que yo hacía, por mis talentos, por mi fortaleza, tal vez por mi debilidades, pero que yo valía por lo que yo era. Y que el banco si me había contratado era, precisamente, para aprovechar todos mis talentos, y la verdad es que lo he demostrado con creces. Entonces, esa parte a mí no me gusto; no me gusto, se lo hice saber en reiteradas veces, y la verdad que con el tiempo, si bien es cierto, conmigo fue decantando porque efectivamente vio que mi personalidad era diferente, decanto un poco, pero no así con el resto”.

A modo de ejemplo, indica que “nosotros siempre tenemos reuniones en las mañanas, la verdad es que los tratos eran como bien fomes para con ellos” y que “...la verdad que,





en muchas instancias, los he aconsejado incluso que no dejen el trabajo. Muchas veces los he aconsejado y les he hecho ver que tomar decisiones en caliente no sirve; los he hecho aterrizar de que la vida en realidad te da oportunidades en las cuales las debes aprovechar; que tú debes valorar tu trabajo, y que las cosas que, tal vez, no son buenas para ti o que, en definitiva, te hacen daño, tienes que pasarlas por alto. Ahora, no quiero decir con esto que no; a ver, no es fácil estar en un lugar laboral, en la cual, bueno, yo tengo la ventaja de que yo aquí en regiones estoy sola y que solamente soy direccionada a través de teléfono, y que la verdad que, en diferencia de mis colegas, yo me he ganado la autonomía y prácticamente yo me manejo sola. A diferencia de ellos, ellos están físicamente con la supervisora ahí, y la verdad es que, a veces, también uno escucha a veces, no se'poh, algunos, por ejemplo, conversaciones al lado, que a veces no son como tan de un tono adecuado, y bueno, te dicen a ti que, pucha, que la jefa está con la bala pasada; hoy día amaneció pésimo; hoy día nos ha tratado mal”.

“Yo creo que hay muchas falencias en la supervisora, por el poco dominio de casi todos los temas. Lamentablemente es así; o sea, hoy en día el banco está cambiando y nosotros vemos que nuestra supervisora, cada vez que nosotros hacemos una consulta, somos derivados a nuestros propios pares. Para mí eso es nefasto. ¿Me entiende?, porque si yo llamo a mi supervisora ella debe estar mayor o sobre mí, pero no inferior. Eso a mí me molesta sobremanera, porque, en definitiva, ¿qué me ha significado esto? Demorarme mucho más en hacerme, profesionalmente hablando; he tenido que deambular buscando mucha información; información que yo misma me he dado también el trabajo de crear, incluso, unos mini manuales para mis propios colegas; entre nosotros nos hemos ayudado y hemos aunado criterios para podernos ayudar de una u otra manera; hemos creado muchísimas instancias de podernos ayudar y salir adelante, ha costado demasiado”.

“...en un viaje X, nosotros nos hicimos amigas, un poco más con una colega de Puerto Montt, que es Rita Alvarado, me permitió compartir con ella, y dentro del mismo viaje, ella, compartimos pieza, conversamos mucho y ella me comentaba lo siguiente: se puso a llorar, me pregunta a mí como lo hago yo para que me vaya siempre tan bien. Y yo le explico, pero también detrás de eso le pregunto por qué me haces esa pregunta, y ella me dice que: estoy frustrada, no sé qué hacer, tal vez este sea mi último viaje, estoy enferma, y se pone a llorar. Y yo le digo: “¿y de qué estás enferma?”, y me dice bueno, me dice su diagnóstico, ella tiene problemas en las manos, parece que es como una artritis fulminante; que hay días que ella tiene que doparse porque si no las manos se le hinchan demasiado y no puede sujetar ni siquiera los papeles. Entonces, me explica; “yo ni siquiera quería venir a este viaje, porque me paso lo siguiente” y me cuenta ella, me dice: “el último día ni siquiera podía tomar los papeles –me dice- y esta señora me reta de una manera cruel, le digo que estoy enferma, me dice que ella le dice que ella debe cumplir” y que, nada, que no hay tiempo y que, en definitiva pasa por alto el detenerse y decir: a ver, espera, ¿qué es lo que te pasa?, ¿cuál es tu problema?; está bien, no importa, ándate a tu casa y lo ves mañana; eso es lo que habría hecho yo como supervisora años atrás. ¿Me comprende? Entonces, si bien es cierto, nosotros tenemos que cumplir una meta, pero también somos personas; también estamos tristes; también estamos frustrados a veces; también nos duele; y también la manera en que a veces nos retan no es la correcta”. Agrega que “todos los de Puerto Montt me han dicho exactamente lo mismo, que quieren irse, por efectivamente porque no hay un ambiente grato; hay más bien un



ambiente hostil, de mucho reto, de mucha ironía, y la verdad que bueno, mi colega Hernando también, él tenía una situación X, muy compleja hace como tres meses atrás y también, o sea, los comentarios que se hacen; o sea: “no vas a tener ni para el asado; no vas a tener que comer”, o sea, ¿me entiende?. Efectivamente sabemos que estamos en tiempos difíciles, pero cuando alguien más sensible, si estás en el suelo, eso también se toma como un, no se, un maltrato”.

“...Yo se que mis colegas han sufrido mucho, como le digo, me han expresado, me han pedido consejo desde mucho tiempo, esto no es de ahora, esto no es sólo de ahora, esto viene desde atrás”.

### **Carolina Ampuero Vargas**

“en este minuto el trato que laboralmente me dispensa Ivonne Pino es bueno” señala que “fue bastante tortuoso al principio, ya que me costo bastante acomodarme al carácter que tiene la jefa”. Agrega que a propósito del proceso de capitación que vivió al ingresar a prestar servicios “...se me invito a la sucursal de Puerto Montt, a trabajar dos días, dos a tres días, por invitación de la jefa, Ivonne Pino, cierto, pero que fue una idea de mis colegas de Puerto Montt. Bueno, yo estuve dos días allá y con eso ya pude conocer el carácter fuerte que ella tiene y dominante que presentaba con los empleados”.

Añade que “tiene un carácter muy fuerte y no, a ella nunca la he escuchado insultar a alguien allá en Puerto Montt, la verdad; pero tampoco pongo en duda lo que los chiquillos dicen, porque yo no estoy en la sucursal allá. Ahora bien, si yo he sido testigo presencial, obviamente los malos tratos que tuve yo en un principio, pero de los malos tratos que persisten con mi colega, en mi sucursal”.

Respecto del trato que da su jefatura, indica que “espero que Mariana haya podido ser transparente, porque ella tiene una relación de amistad de muchos años con la jefa Ivonne, y a lo mejor, eso le da a la jefa la confianza de tratarla tan mal como la trata telefónicamente” y que “la jefa nos dice de una forma, ¿cómo le dijera?, pintaba que somos inoperantes, personas tontas; a mi colega la trata de vieja, de que busque otro trabajo porque a lo mejor no es foco”. Agrega que “yo le he dicho en innumerables veces a la Marianne, que no lo permita, porque a mí no permitiéndole dejó de molestarme Bueno, y gracias a Dios, con el tiempo me empezó a ir bien en producción, entonces mientras a ti te vaya bien, ella no te va a molestar. Pero si hay un mes que está mal, ella no tiene pelos en la lengua para hacerte sentir como el último eslabón de la cadena alimenticia”.

Refiere que personalmente su punto de quiebre en la relación con la Sra. Pino se produjo a raíz de “fue un día que yo ya no daba más por la presión que me colocaba en el trabajo, que no me iba bien, que yo no sabía, y ya me hice llorar de pura impotencia, porque como yo no le podía debatir y me cortó el teléfono, y me pilló la Agente del banco, que es la actual agente que quedó también de BBVA quedó con nosotros”. En este mismo orden de ideas, explica y a modo de ejemplo que “...antes de darnos la respuesta, nos decía que éramos inoperantes, que qué hacíamos aquí, entonces, fue un tiempo bien pesadito. Para vacaciones, otro; todo era una amenaza para pedir vacaciones; permisos medios días; como los jefes de la antigüedad”.

En relación a los denunciantes y si ha sido testigo de situaciones de malos tratos o acoso laboral indica que “...yo tengo un oído de águila; no, porque ese es el ojo de águila, pero un oído muy bueno, y cuando a veces han quedado los teléfonos abiertos, ella tiene un trato bastante especial con mis colegas de Puerto Montt. Y desgraciadamente ellos



tienen un estrés aún mayor que los otros, porque, si tú te das cuenta cuando ella le llama la atención a ellos por casos puntuales, ya, puede ser, cierto, a lo mejor ellos se pueden “comer” el reto, pero ellos (11:20 inaudible) que todo el día estar escuchando cuando le llama la atención a la niña de Coyhaique, cuando le llama la atención a los de Punta Arenas, cuando le llama la atención a mi colega Marianne, cuando me llamaba la atención a mí, entonces yo todo el día trabajaba en un ambiente toxico, porque la Jefa Ivonne, como tiene la oficinita al lado, esta”.

Finaliza su declaración señalado que el clima laboral puede ser mucho mejor dado que “siempre hay un freno, como que si tú sabes más que ella se molesta; si uno pregunta algo, se enoja; cuando nos va mal, critica; y lo que más nos molesta que hay muchas veces que, mucha cosa que no son laborales” y que sería bueno para el bien común un cambio de jefatura.

### **Ana Maria Acevedo Maldonado**

“...vengo del ex mundo del BBVA; mi trabajo desde el 2015 acá, a la fecha. Efectivamente sí he tenido conversaciones con la chiquillas de la fuerza de ventas, un par de veces, con respecto al trato que Ivonne tiene para con ellas, porque efectivamente ellos se han quejado; he encontrado llorando de hecho a las dos ejecutivas de repente, en forma separada digamos; cuando les pregunto que pasa, me dicen que de repente se le pasa la mano a Ivonne, que las trata mal, que las trata de tontas, de ineficientes, de inoperantes; no se atreven a preguntarle nada, precisamente por lo mismo, prefieren preguntar por fuera para no tener que tener algún tipo de encuentro con ella”.

Agrega que “Las chiquillas un par de veces sí han conversado conmigo, y les he pedido que levanten el tema, porque en ese momento no eran como de mi área, entonces; pero no. La cosa es que de ahí sí me recuerdo haber hablado alguna vez con alguna jefatura, pero nunca levante el tema de manera formal, porque siempre les pregunte a ellas que querían hacer y lo dejaban ahí como por miedo”. Se explaya indicando que “...Marianne, me acuerdo de que estaba muy complicada porque tenía sus vacaciones solicitadas desde hace mucho tiempo; tenía un viaje para ir a ver a una hija que tenía algo muy especial, me acuerdo; Ivonne no le quería dar sus vacaciones porque no había cumplido sus metas, y no se las daba y no se las daba, y la Marianne estaba pero realmente estresadísima, colapsadísima. Me pidió mi ayuda. El último día, el último día, cuando ya ella dijo: “yo me voy por último, porque yo a mi hija no la voy a dejar sola”; era una entrega de (03:49 inaudible), era como una ceremonia como bien especial, porque su hija estaba en la Fuerza Aérea. Ella no podía no ir. Y el último día, última hora le dijo: “ya, ándate; ándate de vacaciones”, pero la verdad es que la hizo pasar pésimo como dos semanas; durante dos semanas la hizo pasar pésimo con eso. Me acuerdo de ese ejemplo exacto porque me dio mucha pena, me dio lata que la Ivonne haya tomado esa actitud. Te reitero sí que, efectivamente, me han comentado este tipo de situaciones”.

Concluye su declaración indicando que “...viéndolas así como llorando y como súper afligidas con ella, fueron un par de veces, acotadas; no todas las veces que bajaba yo las viá así, pero sí me hacían el comentario de que, cada vez que yo les pregunto, no. La verdad que las palabras que ella tienen para con su jefa no son muy amables, siempre han pensado que el trato para con ellas no es bueno”.

Sobran comentarios adicionales. El despido está más que ajustado a derecho.

¿Que más antecedentes se deben reunir para constatar el constante maltrato de la actora hacia sus dependientes?



La investigación realizada fue transparente y correcta; respeto íntegramente los principios del debido proceso y la bilateralidad; la actora tuvo la oportunidad plena y oportuna de presentar sus descargos respecto del contenido de la denuncia formulada en su contra; tuvo la oportunidad de proponer medios de prueba en apoyo de sus dichos, por lo cual no existe objeción alguna que realizar a ese respecto.

Las conclusiones que arrojó la investigación fueron exclusivamente el resultado de las pruebas allegadas que ratificaron en todas sus partes la denuncia presentada, lo cual implicaba la obligación de la empresa de poner término al contrato de trabajo de la actora. No existía otra opción, ya que, de caso contrario, las denunciadas sí estaban habilitadas para denunciar a la empresa por infracción de derechos fundamentales, al no haber adoptado oportunamente las medidas necesarias y suficientes para proteger su integridad síquica.

Es decir, la actora incurrió en una de las conductas más graves y reprochables que contempla la legislación laboral chilena, la que se encuentra sancionada con la caducidad de vínculo laboral y claramente existían pruebas más que suficientes para haber acreditado ello.

Por lo tanto, queda claro y demostrado que las causales invocadas a la actora se basan en hechos reales e indiscutibles, sin que se trate de una decisión lesiva de derechos fundamentales desde el momento en que se respaldan en la veracidad de los hechos y en una investigación correctamente tramitada.

Argumentos utilizados en la demanda para solicitar que el despido es injustificado.

La actora se defiende señalando breves argumentos que desvirtuarían la conducta que se le imputa y que a continuación nos encargamos de refutar.

a) Fui despedida injustificadamente el día 3 de febrero de 2020 por la causal del artículo 160 número uno letra c) conducta inmoral, y 160 número 7, incumplimiento grave de las obligaciones del contrato, ambos del Código del Trabajo, pues en forma alguna he incurrido en alguno de esos motivos legales y, aunque carezco de la prueba, se que es por edad (62 años) y ni el agente de la sucursal de Puerto Montt lo podía creer”

En primer lugar, resulta totalmente inconsistente e incomprensible que la actora deslice que su despido es un acto de discriminación por edad, pero no haya accionado de tutela de derechos fundamentales.

Lo segundo que llama la atención es la escueta defensa negativa que expone la actora al limitarse a negar los hechos, sin entregar un solo argumento en contra.

Al parecer la actora no repara que se le ha invocado una de las causales más graves contempladas en el ordenamiento nacional y a pesar de ello no dedica una sola línea a intentar convencer de por que su despido es injustificado.

La actora no explica en que consistieron los hechos desde su perspectiva; tampoco refuta cual sería el error de la empresa al haberla despedido; no especifica que conducta de las que se indica en la carta de despido es falsa o errónea; no explica por que en su caso no se configura el despido por las causales invocadas, todo lo que hace incumplir la exigencia legal de hacer una relación circunstanciada de los hechos en que se funda la demanda.

La consecuencia de esta situación es que la demandante no podrá incorporar pruebas para acreditar sus dichos, aun cuando la carga probatoria sea de mi representada.



Cita en apoyo de sus alegaciones causa RIT O-1067-2009, del Segundo Juzgado del Trabajo de Santiago y también sentencia dictada en autos RIT O-3255-2010 del mismo tribunal

b) “El defecto insuperable del aviso de despido, es que no señala los hechos concretos o la consistencia de ellos, sino los calificativos: “incurrió en malos tratos” o en “menoscabo” sin que me señalen cual o cuales. De manera que de acuerdo con el Artículo 454 número 1 del Código del Trabajo no podrá haber prueba de hechos que tal vez, sepa en desarrollo del juicio. Y el juez no puede suscribir hechos que no se hallen en el apoderamiento directo, como lo fija el art. 454 del código del ramo.

Basta de la sola lectura de la misma para que se percate que se trata de una comunicación de despido detallada, que describe pormenorizadamente cual es la conducta reprochada a la actora en virtud de la cual se le despidió y que ello se fundamenta en una investigación que efectuó la propia empresa.

Como cuestión previa a la entrega de argumentos legales que justifican el despido por las causales invocadas, su parte reconoce que por un error involuntario al momento de despedir a la actora el día 03 de febrero último, se le presentó una carta de despido por aplicación de las causales del artículo 160 N° 1 letra e) “conducta inmoral del trabajador que afecte a la empresa donde se desempeña” y N° 7 “incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato”. Como la actora no firmó la carta, ésta fue firmada por dos testigos en señal que la misma le fue presentada y la actora no quiso firmar. Al momento de cumplir con el requisito de enviarle copia de la carta por correo certificado a su domicilio y dar el correspondiente aviso a la Dirección del Trabajo, su representada se percató de este error, por lo cual se preparó una nueva carta fundada en las causales del artículo 160 N° 1 letra f) “conductas de acoso laboral” y N° 7 “incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato” y con fecha 04 de febrero último se procedió a despedirla cumpliendo con las formalidades del despido, esto es, enviarle copia de su carta de despido por carta certificada a su domicilio registrado en el Banco y dando el correspondiente aviso a la Dirección del Trabajo.

Expuesto lo anterior, contesta respecto de la justificación legal del despido. Con todo lo ya dicho, además está explicar la fundamentación respecto de lo justificado que resulta el despido, ya que la actora cometió reiterados actos de hostigamiento hacia las denunciadas, lo cual está expresamente tipificado en nuestro ordenamiento laboral.

En cuanto a la causal de acoso laboral

No se trata de que una sola persona la haya acusado de obrar en forma acosadora y hostigante sin que hubiera testigos de por medio: estamos en presencia de la denuncia presentada, que fue avalada por 8 personas que declararon, en forma independiente, haber sido testigos de los malos tratos, del lenguaje, del actuar agresivo y humillante de la actora, coincidiendo sus declaraciones en muchos elementos; y además hay por lo menos una media decena de testigos que así lo ratifican. Que más pruebas se necesitan para concluir lo que un gran número de trabajadores dice de la conducta de otro.

Se podrá haber advertido que no se trató de un acto aislado, referido a una persona en particular, sino que de una conducta permanente e inherente a la forma de trabajo que tenía la demandante, que agrava aún más su responsabilidad. Ahora ya sea en su conjunto o en forma aislada, la causal de despido se configuraba igualmente.



En efecto, si sólo se considera su lenguaje procaz, grosero y la forma de dirigirse a sus dependientes, hay actos de acoso de laboral.

Para considerar que el despido es justificado señalamos que debe entenderse por acoso laboral. La doctrina lo define como el “proceso conformado por un conjunto de acciones u omisiones, en el ámbito de las relaciones laborales públicas y privadas, en virtud de las cuales uno o más sujetos acosadores crean un ambiente laboral hostil e intimidatorio respecto de uno o más acosados, afectando gravemente su dignidad personal y dañando la salud del o los afectados con miras a lograr distintos fines de tipo persecutorio”. (Gamonal, S. y Prado, P., (2006) El Mobbing o Acoso Moral Laboral, Lexis Nexis, Santiago, Chile.)

De la definición dada se desprende que el acoso psíquico laboral requiere la conjunción de una serie de factores, que en la especie se han configurado todos y cada uno de ellos, a saber:

a) ACTOS DE AGRESION: Son todos aquellos comportamientos que tienen el poder de provocar en la víctima una emoción desagradable, malestar o sufrimiento. De los hechos narrados y de la investigación realizada, se desprende que el último tiempo la ejecutiva Violeta Abarzuá había vivido una cadena de situaciones incómodas, que han hecho extremadamente difícil el día a día, al punto de requerir de tratamiento para cuadros de ansiedad y uso de licencias médicas. La investigación determinó que la causante de dichos actos de agresión era la demandante.

b) MULTIPLES Y REITERADOS EN EL TIEMPO: Las situaciones denunciadas se han prolongado durante un tiempo prolongado.

c) AMBIENTE LABORAL DEGRADANTE Y DANINO: El conjunto de situaciones descritas originó un clima laboral y profesional adverso, por cuanto la afectaban gravemente, haciéndose imposible de resistir, optando por cambiarse de lugar de trabajo.

El acoso laboral puede provenir de 3 formas, ya sea descendente (superior jerárquico), ascendente (subalterno) y horizontal (entre trabajadores) originado por múltiples razones como celos profesionales, envidia, sentimiento de inferioridad del autor de las conductas, etc.

Existe reiterada jurisprudencia de nuestros Tribunales Superiores de Justicia, que respaldan la actitud adoptada por mi representada, en orden a investigar la denuncia efectuada por una trabajadora, y sancionar drásticamente a quien originaba las conductas de acoso laboral.

Cita causa de la Corte de Apelaciones de Concepción (Causa Rol No 113-2011) en donde se estableció que:

“la actora fue objeto de conflictos laborales y de hostigamiento sistemático y continuado que trajo consecuencias para la salud de la trabajadora. Dichos comportamientos hacia ella emanaban del Supervisor de (...), y combinaban la simpatía con el engaño, el humor con la amenaza, el silencio con gritos y garabatos, ofensas y desprestigio que terminaron enfermándola, ocasionándole un cuadro depresivo...”.

Frente a los hechos denunciados y constatados, su representada no podía quedar inmune, ya que se les obliga a no permitir el acoso laboral entre trabajadores. Así lo estableció la misma sentencia señalado anteriormente, al disponer que:

“el referido supervisor actúa por cuenta del empleador e imparte ordenes en su nombre y es precisamente en este actuar en que se han configurado las conductas que contemplan el acoso denunciado. Que, así las cosas, se deduce que al concluir como lo hizo la



sentenciadora, ha infringido, principalmente, las razones jurídicas y lógicas que debieron haberse respetado, ya que no es razonable entender que, dentro de la organización empresarial pueda permitirse el acoso de un trabajador por quien forma parte de aquella, sólo porque carece de un vínculo contractual con la persona acosada”.

A modo de conclusión podemos señalar que el acoso laboral no es una figura de reciente aparición en el ámbito de las relaciones humanas, siempre ha existido. Sin embargo, ha cobrado relevancia en el último tiempo en el ámbito de las relaciones laborales, y ha permitido determinar cuándo ciertas conductas lo configuran. Para ello, recientemente en Agosto de 2012, nuestro ordenamiento laboral se adecuó a este nuevo marco, dictándose la Ley No 20.607, que hace la siguiente incorporación al inciso 2 del artículo 2 del Código del Trabajo:

“Asimismo, es contrario a la dignidad de la persona el acoso laboral, entendiéndose por tal 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”.

Del análisis de la dogmática anterior, queda claro y evidente que el actor sí cometió actos que son constitutivos de acoso laboral, ya que cumplen con los requisitos copulativos antes expresados: hubo agresión verbal; actos de menosprecio y humillación; fueron múltiples y reiterados en el tiempo, lo que se denota producto de la denuncia finalmente presentada en su contra; y dichas conductas sí produjeron el efecto de degradar anímicamente a las afectadas, al punto que decidieron denunciar el hecho ante la empresa.

En definitiva, ha quedado acreditado que habiéndose configurado que la ex trabajadora Pino ejerció conductas tipificadas como de acoso laboral en contra de diversos trabajadores de su dependencia, el despido se encuentra totalmente justificado. Al haber constatado los hechos denunciados, su representada tenía la obligación de despedir a la actora, ya que, de no hacerlo, hubiera sido ella quien habría vulnerado los derechos fundamentales de las denunciadas, al no haberlas protegido suficientemente de la agresión de que estaba siendo objeto por parte de otra trabajadora de la empresa. Y además los hechos acreditados en la investigación configuran la causal de incumplimiento grave de las obligaciones a las que estaba sujeta la actora, contenidas en el Reglamento Interno de la empresa.

Entre las obligaciones y prohibiciones que contempla dicho cuerpo están:

1. Ser respetuosos con sus superiores, compañeros de trabajo, subordinados y con los clientes del Banco.
2. Conocer y cumplir los valores Scotiabank. Estos son: (1) Integridad. (2) Respeto. (3) Dedicación. (4) Perspicacia. (5) Optimismo.
3. Ejercer cualquier conducta que no sea acorde con un ambiente laboral digno y de mutuo respeto entre los trabajadores.

Faltar el respeto en cualquier forma a sus compañeros, subalternos o superiores.

Ha quedado claro que la actora sí cometió actos que son constitutivos de acoso laboral, puesto que, tal y como se señala en el informe de investigación, hubo malos tratos y descalificaciones en público, exposición al ridículo, trato irónico, presión en el trabajo, entre otras cosas y dicha conducta sí vulneraron los derechos fundamentales de



los trabajadores que se encontraban bajo su subordinación, específicamente, el derecho a la honra y a la integridad psíquica, sobre todo de la denunciante quien está recibiendo tratamiento Médico por cuadro de ansiedad y ha debido hacer uso de licencias médicas.

Al haberse constatado los hechos denunciados, su representada tenía la obligación de despedir a la actora, ya que, de no hacerlo, la denunciante junto con otros trabajadores habría accionado e inclusive sostenido que se habrían vulnerado sus derechos fundamentales, al no haberlos protegido suficientemente de la agresión de que estaban siendo objeto por parte de otra trabajadora de la empresa.

En cuanto a la causal de incumplimiento grave de las obligaciones

a) Obligaciones a las que estaba sujeta la actora

La actora suscribió su contrato de trabajo el cual establece en su cláusula Décimo Tercero:

“Se deja constancia que al momento de firmar el contrato, el trabajador recibe un ejemplar del Reglamento... siendo estos documentos de obligatorio cumplimiento por el trabajador”. A su turno, el Reglamento Interno, Orden, Higiene y Seguridad del Banco, al detallar las obligaciones de todo trabajador, además de aquellas establecidas en otros cuerpos normativos, dispone lo siguiente en el artículo 27°:

“Sin perjuicio de lo que dispongan las leyes, reglamentos, ordenes, instrucciones y el contrato individual de trabajo, son obligaciones del trabajador:

N° 2: “Ser respetuosos con sus superiores, compañeros de trabajo, subordinados y con los clientes del Banco”,

N° 28: “Conocer y cumplir los valores Scotiabank. Estos son: (1) Integridad. (2) Respeto. (3) Dedicación. (4) Perspicacia. (5) Optimismo.”

Y en el capítulo Octavo “De las prohibiciones de orden”, señala su artículo 28 lo siguiente: “Sin perjuicio de lo que dispongan las leyes, reglamentos, ordenes, instrucciones y el contrato individual de trabajo, son prohibiciones concernientes al orden y disciplina laboral las siguientes”

N°15: “Ejecutar cualquier acto que atente contra la moral, disciplina o buenas costumbres.” N°27: “Ejercer cualquier conducta que no sea acorde con un ambiente laboral digno y de mutuo respeto entre los trabajadores.

N°36: “Faltar el respeto en cualquier forma a sus compañeros, subalternos o superiores.”

Además, cabe indicar que Scotiabank posee ciertos principios y reglas que son su “filosofía de empresa” y que es una carta de navegación para todos sus trabajadores, no sólo en Chile, sino que en todos los países donde tiene presencia. Estos principios y reglas están plasmados en un documento denominado “CODIGO DE CONDUCTA”, el cual fue entregado, y recibido por la actora, quien además se obligó a aplicar. Y especifican tales normas lo siguiente:

Página 6:

IV: Consecuencias del incumplimiento de las Pautas. La conducta ilegal o poco eficaz coloca a Scotiabank y en algunos casos a sus clientes, accionistas, empleados y además partes interesadas, en una situación de riesgo. Por consiguiente, el acatamiento de las Pautas es un requisito de empleo en Scotiabank. Todo incumplimiento será tratado con seriedad y puede dar lugar a sanciones que comprenden inclusive el cese de la relación laboral.

Página 7:





Los Seis Principios básicos de Scotiabank son: 1) Cumplir las leyes vigentes en los países donde opera Scotiabank; 2) Evitar colocarse o colocar a Scotiabank en una situación de conflicto de intereses; 3) Comportarse con honestidad e integridad.

Luego indica:

“Recuerde: Siempre desempeñe sus obligaciones con honestidad, de buena fe y en beneficio de Scotiabank, demostrando el cuidado, la diligencia y la competencia que se espera de una persona suficientemente prudente en circunstancias similares”.

b) Gravedad del incumplimiento de las obligaciones

El incumplimiento incurrido por el actor es de suyo grave por el hecho de haber afectado a terceros vinculados a él, como son subordinados, quienes estaban bajo su dependencia.

Es también grave, cuando la inmensa mayoría de los entrevistados se ratificó y coincidió en la forma de trato de la actora hacia ellos. No es fácil que un trabajador tome una decisión de esta naturaleza, ya que implica un acto que provocará efectos negativos en el denunciado, quien, conociendo su carácter, podría haber tomado cualquier tipo de represalia en su contra.

Es más que grave el incumplimiento cuando los actos de amenazas y de ofensa, provienen de un líder, quien tiene a su cargo al equipo y del cual depende el éxito en su gestión.

Es también grave el incumplimiento cuando el curso de la investigación se detecta que no se trataba sólo de un trabajador, sino que además del resto de los trabajadores de la sucursal quienes se quejaban del trato y conducta del actor.

Nada justifica ni permite mantener a un trabajador de ese nivel conflictividad, causante de un mal ambiente de trabajo. Y esto no es una declaración de principios u obligación moral sino que está establecido en la ley. En efecto, el artículo 184 del Código del Trabajo, que consagra en nuestra legislación el denominado deber de seguridad del empleador dispone:

"El empleador estará obligado a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, manteniendo las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en las faenas, como también los implementos necesarios para prevenir accidentes y enfermedades profesionales."

A su turno, el artículo 3o, del D.S. No 594, de 1999, del Ministerio de Salud, que aprueba el reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo, señala:

"La empresa está obligada a mantener en los lugares de trabajo las condiciones sanitarias y ambientales necesarias para proteger la vida y la salud de los trabajadores que en ella se desempeñan, sean éstos dependientes directos suyos o lo sean de terceros contratistas que realizan actividades para ella."

De la disposición reglamentaria citada se desprende que la obligación de mantener condiciones sanitarias y ambientales adecuadas en los lugares de trabajo para proteger la vida y salud de los trabajadores corresponde a la empresa, ya sea que en tales lugares se desempeñen sus propios trabajadores o los de sus contratistas que realicen actividades para ella.

De esta manera, los lugares de trabajo deberán ser mantenidos en condiciones adecuadas por la empresa respectiva, a fin de que brinden protección eficaz a la vida y salud de los trabajadores que laboren en ellos, sean trabajadores de la misma empresa o de contratistas que se desempeñen para ella.



De este modo, las obligaciones indicadas se imponen de forma directa sobre la empresa porque a ella pertenecen ordinariamente los lugares de trabajo, conformando su identidad, y ella sería, por ende, la que los debe mantener en las condiciones necesarias y adecuadas, cualquiera sea la dependencia de los trabajadores que vayan a trabajar en ellos, del propio dueño de la obra, o de un contratista, que habitualmente lo son en forma transitoria y por lo mismo no tienen mayor vinculación con determinado lugar de trabajo, con sus instalaciones, estructuras y características básicas. (Dictamen de la IPT ORD. No 1570/49)

Queda por tanto suficientemente establecido que el demandante incumplió las obligaciones y prohibiciones a que estaba sujeto, lo que justifica su despido.

#### EN CUANTO LAS PRESTACIONES DEMANDADAS A PROPOSITO DEL DESPIDO

En primer lugar, objeta la base de cálculo indicada por la actora, ya que la misma no considera el tope legal del monto de la remuneración para efectos indemnizatorios. En efecto:

En cuanto al monto de la indemnización sustitutiva y por años de servicio. No resulta procedente dicha indemnización toda vez que el despido de la actora es justificado. Y, además, la actora no tiene en cuenta que se aplica el tope previsto en el artículo 172 inciso final del Código del Trabajo, de UF 90

En cuanto al recargo legal consagrado en el artículo 168 del Código del Trabajo Al ser el despido justificado, nada se adeuda por este concepto. Además, en caso de que se acoja la demanda, se deberá aplicar por analogía la norma del artículo 168 inciso 6° del Código del Trabajo, en virtud del cual al haber tramitado la investigación respectiva no corresponde aplicar el recargo legal.

En cuanto al feriado legal

Es curioso que la actora no cuantifique su pretensión y se limite a demandar sólo conceptualmente el feriado.

Al respecto reconoce adeudar la cantidad de \$586.082, correspondiente a 8,92 días de vacaciones,

Sin perjuicio de las afirmaciones vertidas precedentemente en el cuerpo de esta presentación, esta parte asume una defensa negativa en todo aquello que no haya sido reconocido expresamente. De esta forma, y no obstante lo señalado anteriormente, venimos en señalar que nada de lo afirmado por la actora de autos es efectivo en cuanto a los fundamentos de sus pretensiones.

#### CONCLUSIONES

De conformidad con lo antes expuesto y lo dispuesto en las normas transcritas, es posible concluir que:

- a) Existen hechos constatados por la investigación efectuada por la empresa que permiten afirmar que la actora ejerció actos de acoso laboral en contra de Violeta Abarzuá y otros subordinados;
- b) El despido de la actora se encuentra total y plenamente justificado.
- c) No se adeudan prestaciones económicas a la actora de ningún tipo y naturaleza.
- d) Que la actora debe ser condenada en costas.

#### PETICIONES



En consideración a las razones de hecho y de derecho expresadas, anteriormente, solicita se rechace la demanda intentada por donã Ivonne Pino con expresa condena en costas. Para el caso de que el Tribunal alcance la conclusión de que no se configuro´la causal de despido empleada y declare así´ que el despido fue injustificado, solicita al Tribunal ordenar el descuento del aporte patronal al seguro de cesantía, en los término expuestos anteriormente.

Pide sirva tener por evacuado el traslado conferido a esta parte y tener por contestada la demanda y rechazarla en todas sus partes, con expresa condenación en costas.

**TERCERO:** Que celebrada la audiencia preparatoria en presencia de. las partes el Tribunal se refirió a la EXCEPCION DE INCOMPETENCIA:

Evacuado el traslado a la parte demandante respecto de la excepción de incompetencia deducida por la contraria, esta solicita su rechazo, en relación a los argumentos que expone, los cuales se encuentran en el registro de audio respectivo.

El tribunal resolviendo la excepción de incompetencia relativa, que tiene únicamente presente lo dispuesto en el artículo 423 inciso final del código del trabajo, en que señala que puede interponerse la demanda ante el tribunal del domicilio del demandante, la demandante tiene su domicilio en esta ciudad de Temuco, cuando el trabajador haya debido trasladar su residencia con motivo del contrato de trabajo y conste dicha circunstancia en el respectivo instrumento, el tribunal ha tenido a la vista los documentos que han digitalizado las partes, en uno de sus anexos se establece que prestara los servicios en la sucursal de Puerto Montt, y por anexo se deja establecido que el domicilio de la demandante es en la ciudad de Temuco, de lo cual lo cual se infiere que ella se debio´ trasladar su domicilio, por tanto habilita para que conforme al artículo 423 SE interponga la demanda ante este tribunal, y en consecuencia este tribunal se estima competente para poder resolver de esta materia y demanda.

El Tribunal propone bases para lograr a un acuerdo y este no se produce.

En la misma oportunidad se fijaron los siguientes:

**HECHOS NO DISCUTIDOS:**

1. Existencia de relación laboral, con su fecha de inicio y las labores en que se desempeñaba la actora como supervisora de ventas y la remuneración la que se indicaba en la demanda, teniendo presente el límite de las 90 UF., que establece nuestra legislación para todos los efectos legales.

**HECHOS A PROBAR:**

1. Fecha y causales del término de la relación laboral, hechos y fundamentos de derecho en que se funda,
2. Efectividad de adeudarse feriado legal, en la afirmativa periodo y monto adeudado por este concepto.

**CUARTO:** Que las partes rindieron la siguiente prueba:

**PRUEBA DE LA DEMANDADA:**

**DOCUMENTAL:**

- 1.- Contrato de trabajo de la actora de fecha 01 de febrero de 2016.
- 2.- Anexo de contrato cambio de empleador, de fecha 01 de septiembre de 2018.



- 3.- Anexo de contrato actualización sueldo base y domicilio particular de la actora, de fecha 22 de noviembre de 2019.
- 4.- Carta de despido enviada a la actora, con comprobante de envío por correo certificado y comprobante de Terminación de contrato de trabajo dejada en la Dirección del Trabajo, todos de fecha 04 de febrero de 2020.
- 5.- Informe de investigación denuncia de acoso laboral, de fecha 31 de enero de 2020.
- 6.- Conclusiones de investigación denuncia de acoso laboral, de fecha 31 de enero de 2020.
- 7.- Copia de Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad Scotiabank Chile.
- 8.- Acuse de recibo de Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad Scotiabank Chile.
- 9.- Código de Conducta Scotiabank.
- 10.- Comprobante Sicapnet de certificación Código de Conducta Scotiabank.
- 11.- Informe de vacaciones de la actora.

**CONFESIONAL:** renuncia

## **TESTIMONIAL**

**1.- María Carolina Escobar Lavados**, Run 12.869.318-1, Subgerente de Ventas Zona Sur. subgerente de ventas de la demandada zona sur trabajo desde BBVA hace 23 años como subgerente zona sur, ve de Rancagua a Punta Arenas. Es la encargada de liderar la zona de venta de zona sur. Conoce el motivo de la citación es porque algunos ejecutivos de Puerto Montt hicieron denuncia de acoso laboral en contra de la supervisora Ivonne Pino. Ellos se ubicaban los ejecutivos en Puerto Montt junto a la supervisora, 5 ejecutivos Violeta, Ruth y Rita Alvarado, que estaba en la oficina con la testigo. Ello estuvieron con ella alrededor de 4 años. Conversó con los denunciantes y levantaron a recursos humanos una denuncia, refiriéndose a malos tratos y forma en que la supervisora les hablaba o comunicaba los roles que le tocaba cumplir. Como testigo estaba en Concepción, cuando trabaja a distancia y visita la zona no ve las conductas de día a día, ve el escenario bonito, pero en una oportunidad por la visita de una persona que fiscaliza que se cumpla procedimiento de banco los ejecutivos hablaron con ella y levantaron denuncia de alerta de lo que se enteró la testigo ella viajo a Puerto Montt para abordar este tema, conversó con los ejecutivos para ver que pasaba en forma sutil los ejecutivos reconoce que trabajan con metas pero alegaban que Ivonne los menoscababa como persona, así como que no podían vivir con esa plata y ocupaba cosas personales que les hacían sentir mal. Y que los ejecutivos no se los habían hecho ver a Ivonne. Testigo le dijo que lo conversaran con ella para darle una oportunidad, dejó un vocero Hernán Alvarado. Los ejecutivos hablaron ellos, le dijeron lo que les hacía sentir y ellos agradecieron, aunque entiende que esta conducta a corto plazo se suavizaron pero a largo tiempo se acentuaron y se levantó a recursos humanos. Esto al parecer fue hace dos años y medio. No habló con Ivonne Pino para que los ejecutivos hablaran con ella y le manifestaran que no estaba conforme con su trato, no quería que los ejecutivos se vieran afectados, busco esa dinámica para que tuviera buen fruto en base al diálogo. Hubo otro incidente en oficina de Osorno en que la gerente de oficina le comentó que una ejecutiva del grupo de Ivonne estaba llorando por el trato de Ivonne en línea y ahí hablo con Ivonne como aborda las exigencias Ivonne lo entendió y entendió que se había generado un cambio, Sra. Pino ya no trabaja para el banco



desde febrero de este año, fue desvinculada porque se hizo investigación interna, testigo participó en ella. Declaro en ella en los términos expuesto.

El espacio físico es una oficina en Puerto Montt físicamente Ivonne tiene oficina con puerta abierta y al frente están los ejecutivos. Respecto al clima laboral por evaluación de clima laboral si bien esta no era muy buena, cuando se evalúa al líder, está en baja. Cuando ella visitaba no veía este tipo de conducta. **CONTRAITERROGADA**. TESTIGO era jefa de doña Ivonne se le consulta por situación de baños de sucursal por una situación antihigiénica y requirió a doña Ana Maria Acevedo gerente de oficina y por doña Ivonne y la primera no hizo nada. aclara que la oficina esta camino al baño, por los olores del baño se trasmitían a la oficina.

Ante requerimiento se habilitó otra oficina y se solicitó una puerta que era lo que pedía la ejecutiva, y justo en ese momento del banco tomó decisión de habilitar otra oficina y tenían todo listo para cambiarse de oficina y por la pandemia no se pudo concretar Se está gestionando cambio de oficina. Pero por la pandemia no se concretó.

**2.- Hernando Alvarado Gajardo**, Run 10.235.516-4, Ejecutivo Nuevos clientes. ejecutivo banca nuevos clientes. Empezó en BBVA en banca agendamiento y por la fusión y pasó a banca de nuevos clientes de Scotiabank desde el noviembre 2012. Tiene un supervisor en Temuco Judith y el equipo lo forma actualmente testigo y Ruth. Ahora se desempeña a distancia. Ahora hay buen ambiente laboral. Declara por los malos tratos y climas tensos cuando era supervisora la Sra. Ivonne Pino era supervisora de la banca de convenio el indirectamente trabajaba con ella, tuvieron contacto hasta enero de 2020. Los malos tratos se refiere en su persona no hubo tanto, pero si es testigo de los malos tratos respecto de Rita y Ruth. Señala que al él le había ido bien, fue más bien testigo de lo que pasaba, en septiembre de unos años atrás le fue mal y doña Ivonne le dijo que el “pasaba que estaba meado de perro” y lo pasó mal, le costó levantarse de esa situación porque no es el trato que se merece. En relación a doña Ruth García y Rita Alvarado. Esta última tiene una condición física en que la tensión y estrés le provoca espasmos musculares, fue tal la situación tensa por un tema de venta en que la conversación con la supervisora subió de tono y la Sra. Ivonne era obstinada, en forma no adecuada y al punto que tuvieron que ayudar a Rita ponerse la chaqueta.

Ellos viven en mundo competitivo, pero el nivel de exigencia respecto de Rut era mucho.

El ambiente cuando pasaban estas cosas era tenso, no se podía gestionar el trabajo se provocaba tensión. Ellos hicieron reunión con ella en forma presencial, no recuerda bien, quizás 2018, hablaron con ella estaba Violeta y Pablo que no son parte del equipo y le pidieron que cambiara ciertas cosas por su forma de actuar, porque trabajan en espacio cerrado en que el espacio laboral es importante. Ella salió de la oficina hubo un par de semana en que hubo trato irónico (*no te voy a hablar fuerte para que no te sientas herido*) hubo cambios fugaces, pero mantenía trato irónico. La conversación se planteó por una persona que fue a la sucursal y sugirió la idea de conversar con ella. Vino de la jefatura la Sra. Carolina Escobar.

Su desvinculación fue por malos tratos, hicieron correo los cuatro con Violeta que ya no está Violeta Avarua , Rita García, Ruth Alvarado y testigo **CONTRAITERROGADO**,



Se le pregunta si conoce a doña Carolina Ampuero Vargas no sabe que esta persona haya dicho que la Sra. Ivonne no insultó a nadie. El clima competitivo es parte del sistema de trabajo. El banco siempre le ha apoyado para afectar positivamente el clima laboral ha empatizado de tal forma que incluso no ha despedido a nadie con el tema de la pandemia.

El estrés es inherente al tema de ventas y competitividad el banco no le apremia, les exige cumplir con la meta y les da incentivo para cumplirla, no hay trato apremiante de parte del banco. El trato del banco es que corresponde al sistema de venta. La Sra. Ivonne si bien tenía malos tratos, pero no insultó a nadie.

**3.- Ruth García Seguel**, Run 10.320.522-0. ejecutiva banca convenio Scotiabank trabajó en el 2015 cuando era comercializadora, cambiaron y ahora trabaja para Scotiabank. En este momento por la pandemia en la oficina solo esta Hernando y ella, Rita es crónica y está en su casa y tiene supervisora que está en Temuco, esto después que quedaron sin supervisor porque la Sra. Ivonne Pino, dejó de prestar servicios por el maltrato de personal a su cargo. Testigo vio el maltrato con los colegas y se escuchaba los llamados telefónico estaba a cargo de Osorno, Puerto Montt Coyhaique y Punta Arenas. La Sra. Pino era su supervisora desde que testigo ingresó al banco en el 2015. Al principio era clima laboral bueno. Su pega es inyectar negocios, pero cuando paso un mes del inicio en que ella llegó con su primer negocio y pidió ayuda a un colega para usar la impresora y la Sra. Ivonne dijo el funcionario que la dejara sola porque si no, no iba a aprender nunca. Testigo siempre ha trabajado en ventas y bajo presión, pero nunca un supervisor la trató así este mal trato era con todos los ejecutivos, ella tuvo que aprender sola, fue horrible el proceso porque no fue la primitiva instrucción que tuvo en Santiago, y eso le ocurrió con el primer crédito a veces bajaba al primer piso lloraba un rato para después subir, ella tiene un carácter fuerte, y no es el que corresponde a un supervisor cuando le decían que no era la forma, que bajara el tono, a la que alegaba le llegaba el descargo con agresividad y hubo mal clima laboral, mucha gente buena se fue por el mal trato, sin garabato, era la forma de decir las cosas y de menoscabarle en su labor. A Rita Alvarado le dio muy duro, tiene enfermedad y quedó agarrotada, de las manos, no podía colocarse la chaqueta, le dolían las articulaciones y tuvo que pedir licencia y a la Sra. Ivonne no le gustan las licencias, a Rita la llamaron del colegio porque su hija se había desmayado y tuvo que salir a buscarla y al llegar doña Ivonne le preguntó por la meta, sin preguntarle como estaba. Esta situación la comunicaron al sindicato, hablaron con la Sra. Ivonne que cambiara la forma de trato, que no era forma.

El 4 de diciembre de 2019 el banco le carga una base, ella había hecho 13 llamados y doña Ivonne le empezó a gritar en forma prepotente que pasaba con las bases imponente agresiva, fueron 5 minutos a tal punto que ella empezó a tiritar y bajó al estacionamiento, eso no es la línea del banco, se debe denunciar es la política del banco para ella fue muy importante que el banco la considerara. En diciembre elevaron el tema y el banco tomó acciones, lo único que ella pidió es tranquilidad para trabajar a ella le gusta su pega. en la primer a conversación todo hablaron y la Sra. Ivonne estaba furiosa esto ocurrió un miércoles a las 10 de la mañana se fue y regreso a las 17:00 y volvió con ironía que iba hablar suave porque era parvularia y estaba a cargo de puros cabros chicos, en forma irónica.



**4.- Rita Alvarado Sotomayor**, Run 10.348.193-7, Ejecutiva de ventas. Trabaja en el Scotiabank comenzó con comercializadora en el 2014 y después pasaron al banco BBVA, y después Scotiabank es ejecutiva de convenio. Su grupo de trabajo son Hernando Alvarado Ruth García. Antes la supervisora era Ivonne Pino, fue su supervisora desde junio de 2014 hasta febrero en que fue desvinculada por maltrato laboral, ella fue una mujer que les desagradaba mucho, no usaba las mejores palabras para tratarlos, era déspota malhumorada horrible ambiente laboral siempre andaban en tensión, si llegaba de mal humor todo le molestaba el equipo se conformaba por Violeta Abarzúa, Hernando Alvarado Rut García y la testigo, trabajaban juntos, en un espacio físico. La Sra. Ivonne no les trataba con respeto, no les decía garabatos, pero les afectaba la forma de tratarle si llegaba un poco tarde no le hablaba. A ella le llegó afectar la salud, era demasiada la presión, era sarcástica, cuando ella estaba enferma le decía que la gente se enfermaba por floja a ella le dio artrosis, salía a terreno, le costaba incluso pararse a buscar un documento a la impresora al punto que sus colegas debían ayudarle con la chaqueta, ella nunca le creyó, hubo una época en que hablaron que estaban mal, que los trataba mal a todos en vez de apoyar, hundía, a veces salían afuera para apoyarse, entre los colegas. Los trataba de flojo que perdía el tiempo, ellos trabajaban todo el día tratando de lograr sus objetivos se dio la oportunidad de hacer un reclamo y la jefa Maria Carolina sugirió que hablaran de frente con Ivonne en una reunión en la mañana se enojó tanto que se fue y volvió con ironías, no entendió que lo que querían era trabajar bien con ella les ayudaba en ocasiones, pero no querían que las tratara mal. Esto fue en el 2019, un mes estuvo tratando de estar bien, pero estabas con indirectas y en diciembre decidieron hacer una denuncia porque era otro el escenario, fueron escuchados y mandaron un reclamo a RRHH participó en la denuncia ella, Violeta Hernando y Ruth García, después de hablar con ella, pero Ivonne no cambio a lo más estuvo un mes y le sacaron. antes se sentía reprimido. **CONTRAIINTERROGADA** en su trabajo llegaba a las metas que le imponía el banco, explica la presión de Ivonne porque ella siempre presionaba, siempre quería más, pero su trato era déspota. Las metas se podían cumplir incluso a veces vendían las de las metas tiene artritis desde hace varios años, y al trabajar se le desarrollo. Se le pregunta por el horrible olor en la sucursal. Señala que es alérgica, indica que los vidrios se rompieron en el estallido social y entraban las bombas lacrimógenas y en una reunión ella debio salir no podía soportar el olor y a Ivonne le molestaba, le decía que a ella el olor no le hacía nada, en la investigación la interrogó el abogado Sr. Solís.

**PRUEBA DE LA DEMANDANTE: DOCUMENTAL:**

- 1.- Carta de despido de fecha 03 de febrero de 2020.
- 2.- Comprobante del envío de carta de aviso despido en la Inspección del Trabajo ingresada el 04 de febrero de 2020.
- 3.- Liquidaciones de remuneración de noviembre de 2019, diciembre 2019 y enero 2020.

**I.- En cuanto a la causal de despido:**

**QUINTO:** Que previamente debe el tribunal hacerse cargo de lo expuesto por la demandada en cuanto al error involuntario a que alude en la redacción de la carta. En efecto, la actora acompaña carta de 3 de febrero de 2020, en que se cita como causal de término las causales del artículo 160 N.º 1 letra e), conducta inmoral grave y la



causal de 160 N.º 7 del Código el Trabajo, esto es incumplimiento grave de las obligaciones del contrato, carta que no fue suscrita por la actora y al gestionar el envío por carta certificada, se percataron del error involuntario en la cita de la causal, toda vez que los hechos expuestos en la carta dicen relación con la causal de acoso laboral del artículo 160 n° 1 letra f) por lo que redactaron una nueva carta, de 4 de febrero de 2020 invocando las causales en forma correcta.

Que la demandada no puede pretender excusarse de la falta de acuciosidad al citar una causal en la carta de despido, manifestando que obedeció a un error involuntario, que pretende solucionar con la redacción de una nueva carta, en especial si se invoca una causal tan gravosa como imputar una conducta inmoral grave a la trabajadora, que pone en su conocimiento, aunque esta se haya negado a firmarla, por lo que el tribunal hará caso omiso a la carta de cuatro de febrero de 2020 y tendrá por fecha del despido el 3 de febrero de 2020, porque con esa fecha se manifiesta la voluntad de desvincular a la actora, tomando ese mismo día conocimiento de las causales que se le imputan.

Que se invoca la causal de conducta inmoral grave, en circunstancias que los hechos expuestos en la carta de manera alguna la constituyen, toda vez que se funda en actos de hostigamiento laboral, por lo que esta causal será rechazada, por falta de fundamento.

Que en la carta de 3 de febrero de 2020, se invoca además la causal de incumplimiento grave de las obligaciones, según expone como fundamento fáctico: *los hechos debidamente comprobados mediante investigación formal realizada por la gerencia de relaciones laborales por medio de sus abogados externos y que se refiere a actos y conductas de hostigamiento laboral ejecutado en su cargo de supervisora hacia el equipo de fuerza de venta que tiene a su cargo y específicamente el correspondiente a la ciudad de Puerto Montt integrado por doña Violeta Abarzúa, doña Ruth García, doña Rita Alvarado y don Hernando Alvarado quienes presentaron denuncia formal a la empresa por tales hechos; como asimismo se comprobó el incumplimiento a los valores de Scotiabank contenidos en el Código de Conducta en lo relativo al principio rector N° 5 esto es el derecho a trabajar en un medio libre de acoso y a la obligación de actuar en forma respetuosa con sus pares*

Hace mención a la denuncia iniciada el día 27 de diciembre de 2019 e investigación realizada cuyo informe final concluyó que se configuraron actos de acoso laboral ejercidos contra los denunciantes y en contra de otros trabajadores que se encuentran bajo su supervisión en las ciudades de Osorno, Coyhaique o Punta Arenas, lo que ha provocado en varios de ellos la afectación de su situación laboral.

Se constató que su comportamiento general no solo dirigido hacia los denunciantes también ha afectado el clima laboral de trabajadores que dependen de usted, lo que ha implicado vulneraciones a las obligaciones de guardar respeto y trato digno. Que debió observar sus subalternos y que están contenidas en el Reglamento Interno y Código de Conducta de la empresa.

Estas conductas constituyen infracciones al reglamento interno de orden higiene y seguridad en capítulo séptimo de las obligaciones de orden en capítulo séptimo de las obligaciones de orden en su Artículo 27, n°2 n°28, capítulo octavo n°26 n°35.





**SEXTO:** Que en relación a la causal de incumplimiento grave de las obligaciones considerando que son presupuestos de la misma los siguientes: a) Existencia de un contrato de trabajo que vincule a las partes.; b) Que el contrato contenga obligaciones determinadas; c) Incumplimiento de las obligaciones y d) que el incumplimiento sea grave, es decir, de tal entidad que haga insostenible mantener la relación laboral pues provoca un perjuicio para alguno de los contratantes.

**SEPTIMO:** Que en cuanto al primer elemento es un hecho que no resulta discutido y así se dejó establecido en la audiencia preparatoria, señalándose expresamente la existencia de relación laboral en las labores de supervisora

-Que en relación a las obligaciones que involucra el contrato de trabajo de 1 de abril de 2016, conforme se establece en la cláusula octava del contrato en el desempeño de sus labores el trabajador queda obligado a cumplir estrictamente los reglamentos del empleador y las instrucciones verbales o escritas que de él reciba.

Convienen que la inobservancia por parte del trabajador de cualquiera de las obligaciones señaladas en este contrato y en especial las indicadas en esta cláusula constituye un incumplimiento grave de las obligaciones señaladas en este contrato.

En la cláusula décimo tercera se deja constancia que recibe un ejemplar del reglamento interno de un ejemplar de la política corporativa en el ámbito del mercado de valores y un ejemplar de código de conducta del grupo de BBVA, Nuestros Principios Básicos siendo estos documentos de obligatorio cumplimiento para el trabajador.

Se citan como infringidas, en la carta de despido, las siguientes obligaciones contenidas en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad. **Capítulo séptimo** de las obligaciones de orden en su **artículo 27:** “sin perjuicio de lo que dispongan leyes, reglamentos, órdenes, instrucciones y el contrato individual de trabajo son obligaciones del trabajador **Nº2** “Ser respetuoso con sus superiores, compañeros de trabajo, subordinados y con los clientes del banco, **nº28:** Conocer y cumplir los valores de Scotiabank estos son: integridad, respeto, dedicación, perspicacia, optimismo. **Capítulo Octavo:** “De las prohibiciones de orden” **artículo 28:** Sin perjuicio de lo que dispongan las leyes, reglamentos, ordenes, instrucciones y el contrato individual de trabajo, son prohibiciones concernientes al orden y disciplina laboral las siguientes: **Nº26:** Ejercer cualquier conducta que no sea acorde con un ambiente laboral digno y de mutuo respeto entre los trabajadores. **Nº35** Faltar el respeto en cualquier forma a su compañeros, subalternos o superiores.

A su turno, ha incumplido el principio de mantener un ambiente de trabajo que apoye la dignidad y autoestima de sus empleados y a la obligación de actuar en forma respetuosa con sus pares contenido en el código de conducta del Banco, en lo relativo al principio rector número 5, esto es, el derecho a trabajar en un medio libre de acoso. Finalmente su conducta constituye un atentado al contenido ético jurídico del contrato, que le obliga a ejecutar las labores para las cuales fue contratado de buena fe y de forma honesta y promoviendo el bienestar de sus subalternos, todo lo cual en la especie no se verificó.

**OCTAVO:** Que de los antecedentes acompañados por la demandada, en especial la investigación efectuada en la sucursal en que se desempeñaba la demandante a raíz de la denuncia presentada por doña Violeta Abarzúa en representación del equipo fuerza de venta, las conclusiones a las que arriba la investigación, en que se acreditó el desarrollo



de una conducta agresiva ejercida en forma repetida por parte de la Sra. Pino no tan sólo en contra de los denunciados sino de otros trabajadores que están bajo su supervisión, lo que ha afectado el estado de ánimo salud de los denunciados y que los hechos narrados y declaraciones prestadas por los testigos en el curso de la investigación comprueba que la forma de llevar a cabo las relaciones personales por parte de la denunciada ha perjudicado notoriamente el clima laboral al interior del área y que las conductas de la denunciada señaladas en nada favorecen al desarrollo de relaciones Interpersonales tanto con la denunciada como con el resto del equipo de trabajo.

Tanto la investigación como sus conclusiones se ven respaldadas por las declaraciones de los testigos, tres de los cuales son trabajadores actuales de la sucursal quien se encuentran contestes en cuanto relatan el ambiente laboral deteriorado que tuvieron al interior de la sucursal, haciendo responsable de esto a la supervisora, por el maltrato y menoscabo por parte de la demandante en su calidad de supervisora.

**NOVENO:** Que en relación a la gravedad que debe concurrir en la causal, entendiéndose que este debe ser de una entidad importante, que haga insostenible la mantención del vínculo laboral, lo cierto es que en concepto del Tribunal este requisito no concurre. En efecto, si bien hubo una investigación que determinó el mal clima laboral al interior de la sucursal que constituye un incumplimiento en especial al nº26 del capítulo octavo del Reglamento Interno: *Ejercer cualquier conducta que no sea acorde con un ambiente laboral digno y de mutuo respeto entre los trabajadores*, lo cierto es de las declaraciones de los testigos se desprende que en gran parte el mal clima laboral se produce por el modo, carácter y trato de la actora, en definitiva la ausencia de las denominadas. “habilidades blandas” que dicen relación con el comportamiento de una persona, su desempeño social, liderazgo y manejo emocional y reconocieron que en ningún momento la actora se dirigió a ellos con insultos ni garabatos. Los testigos si bien aluden a situaciones de tensión y afección a su salud, lo cierto es que ningún antecedente médico, diagnóstico o tratamiento permite constatar que producto del trato recibido por parte de la actora, haya sido consecuencia de alguna dolencia física o síquica en ellos.

En la especie estamos frente a una trabajadora con casi cuatro años de desempeño laboral, ejerciendo cargo de jefatura, sin que durante su trayectoria en la empresa haya sido objeto de amonestación ni reproche anterior por alguna conducta similar a la que se le imputa o cualquier otra.

De las declaraciones de doña Carolina Escobar, Subgerente Zona Sur, se desprende que al tomar conocimiento de la problemática al interior de la sucursal, ella sugirió se hiciera una reunión entre las partes afectadas con la demandante, pero en la que no hubo intervención ni mediación por parte de la empresa a fin de acercar las posiciones y en definitiva no hubo resultados favorables; y ante la denuncia y conclusiones de la investigación realizada, se le aplica la sanción más drástica, como es el despido, en circunstancias que se podrían haber tomado otras medidas como el traslado de la actora a otra sucursal, es más, el propio Reglamento Interno de la institución bancaria en su capítulo décimo séptimo, artículo 70 contempla una serie de sanciones que van desde la amonestación verbal o escrita por parte del supervisor a la amonestación escrita con multa de hasta un 25% de la remuneración diaria del trabajador; que resultan menos gravosas considerando que se trata de una mujer mayor, cercana a la edad de jubilación y el despido en estas circunstancias sin duda le



trastorna, por lo que el tribunal considerando que si bien se acreditó incumplimiento de obligaciones por parte de la actora, este no reviste la suficiente gravedad que exige el artículo 160 no 7 del Código del Trabajo.

**DECIMO:** Así las cosas no reuniéndose en la especie todos y cada uno de los requisitos del artículo 160 no 7 del Código del Trabajo, para hacer procedente la causal de incumplimiento grave de las obligaciones, se acogera la demanda, estimándose que el despido de que ha sido objeto por la causal invocada por la demandada es injustificado y en consecuencia resultan procedentes las prestaciones que reclama y que derivan de la declaración de despido injustificado, esto es indemnización sustitutiva del aviso previo, indemnización por años de servicio, a la que no corresponde descuento alguno por concepto de aporte del empleador al seguro de cesantía, atendida la causal invocada e incremento del artículo 168 letra c) del Código del Trabajo; teniendo presente que para el cálculo de las indemnizaciones se debe estar al límite dispuesto en el artículo 172 inciso final del Código del Trabajo, esto es 90UF, en consecuencia, atendido el valor de la UF al 31 de enero de 2020, que alcanza la cifra de \$28.338, la base de cálculo será de \$2.550.420.

En cuanto a la petición de la demandada de aplicar por analogía lo dispuesto en el artículo 168 inciso sexto del Código del Trabajo, no será oído, en atención a que en la especie la causal invocada para despedir a la actora no fue la de acoso sexual, por lo que resulta del todo improcedente su solicitud.

#### **II.-En cuanto a las prestaciones de la demandada:**

**DECIMO PRIMERO:** Que además de las indemnizaciones propias que derivan de la declaración de injustificado del despido, la actora reclama 18 días corridos de vacaciones que valoriza en \$1.837.314.

La demandada acompaña informe de vacaciones, en que figuran 18,92 días hábiles de vacaciones, pese a que en su contestación solo reconoce 8,92, días, por lo que conforme a la prueba rendida por la propia demandada, se hará lugar a la petición de la demandante, considerando como base de cálculo las remuneraciones indicadas por la actora en su libelo, sin considerar para este concepto el límite de 90 UF contenido en el artículo 172 inciso final, toda vez que este dice relación con las indemnizaciones al término de la relación laboral.

**DUODECIMO:** El resto de los antecedentes rendidos, incorporados y no pormenorizados en nada alteran las conclusiones precedentes.

Y visto además lo dispuestos artículos 1, 4, 5, 7, 8, 9, 73, 160 n°7, 168 c), 172 446 y siguientes, 456 y 459 del Código del Trabajo, **SE DECLARA:**

I.- Que **SE ACOGE** la demanda por despido injustificado interpuesta por doña **IVONNE DEL CARMEN PINO BARRA**, en contra de Sociedad **SCOTIABANK**, sociedad del giro bancario, representada por don Héctor Atala Andrade, todos ya individualizados, se declara que las causales invocadas por la demandada para despedir a la actora, del artículo 160 n°1 letra e) y n° 7 del Código del Trabajo, resultan improcedentes e injustificadas y en consecuencia se condena a la demandada al pago de las siguientes prestaciones:

a.- Indemnización sustitutiva del aviso previo: \$2.550.420

b.- Indemnización por tres años de servicio y fracción superior a seis meses: \$10.201.680

c.- Incremento del artículo 168 letra C) del Código del Trabajo: \$8.161.344



d.- Feriado proporcional: \$1.837.314

II.- Que las cantidades otorgadas en las letras a, b y c serán reajustadas en la forma prevista en el artículo 173 del Código del Trabajo y la restante conforme lo indica el artículo 63 del mismo cuerpo legal.

III.- Se condena en costas a la demandada y se fijan estas en \$500.000.-  
Regístrese.

**RIT O-185-2020**

**RUC 20- 4-0251867-8**

**Pronunciada por doña MARTA PAOLA ALVAREZ BASAEZ, Juez Titular del Juzgado de Letras del Trabajo de Temuco.**

En Temuco a uno de octubre de dos mil veinte, se notificó por el estado diario la resolución precedente.



A contar del 06 de septiembre de 2020, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>