

# Ficha de Apoyo Preventivo

## SALUD MENTAL EN EL TRABAJO: EFECTOS DE LA VIOLENCIA LABORAL



Los efectos sobre la salud comprenden una amplia gama de síntomas, en diferentes niveles o ámbitos de la vida de las personas, algunos de los cuales se presentan en la siguiente Tabla:

Nivel Psíquico	Nivel Físico	Nivel Comportamental	Nivel Social
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reacciones de ansiedad</li> <li>• Apatía</li> <li>• Problemas de concentración</li> <li>• Humor depresivo</li> <li>• Reacciones de miedo</li> <li>• Relatos retrospectivos</li> <li>• Hiperreactividad</li> <li>• Inseguridad</li> <li>• Insomnio</li> <li>• Pensamiento introvertido</li> <li>• Irritabilidad</li> <li>• Falta de iniciativa</li> <li>• Cambios de humor</li> <li>• Pesadillas recurrentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hipertensión arterial</li> <li>• Ataques de asma</li> <li>• Enfermedad coronaria</li> <li>• Dermatitis</li> <li>• Pérdida de cabello</li> <li>• Dolor de cabeza</li> <li>• Dolores articulares y musculares</li> <li>• Pérdida de equilibrio</li> <li>• Dolor estomacal</li> <li>• Úlceras estomacales</li> <li>• Taquicardia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reacciones auto y hetero- agresivas</li> <li>• Trastornos alimenticios</li> <li>• Incremento en el consumo de drogas y alcohol</li> <li>• Incremento en el consumo de cigarrillo</li> <li>• Disfunción sexual</li> <li>• Reacciones de evasión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aislarse de las reuniones sociales.</li> <li>• Abandono de los compromisos sociales.</li> <li>• Desapego de los vínculos familiares.</li> <li>• Desatención de su rol y responsabilidad (padre, madre, esposo/a, hijos e hijas, etc.).</li> <li>• Intolerancia con los problemas de familia.</li> <li>• Pérdida de participación en proyectos</li> </ul>

Fuente: Organización Mundial de la Salud (OMS), 2014. Sensibilizando sobre el acoso psicológico en el trabajo. Serie Protección de la Salud de los Trabajadores. No. 4. Centro Colaborador en Salud Ocupacional de la OMS de Milá (Italia) e Instituto Universitario Romano de Salud en el Trabajo.

En general, se puede decir que la interacción social de la persona se ve profundamente afectada, puesto que, las situaciones de acoso laboral pueden distorsionar las relaciones que tiene con otras personas e interferir en la vida normal y productiva. El aumento de problemas para dormir y/o concentrarse es el síntoma más recurrente en un comienzo, para luego, en casos de Acoso Psicológico, siendo la manifestación más frecuente: las consecuencias más frecuentes serían insomnio, irritabilidad y depresión. En Chile (Ansoleaga et al., 2017) se encontraron asociaciones entre la exposición a violencia en el trabajo y síntomas depresivos, Distrés y consumo de psicotrópicos.

En el caso de episodios de violencia física, una consecuencia esperable es el trastorno de estrés post traumático. El trastorno de estrés post traumático nace como respuesta retardada y prolongada (más de un mes) a un suceso o situación estresante, en donde la persona se ve envuelta en hechos que representan un peligro para su integridad o la de otras personas. Dentro de los síntomas de este trastorno se puede mencionar

la presencia de respuestas relacionadas con temor, desesperanza, y horrores intensos, reexperimentación persistente, embotamiento en la capacidad de respuesta, evitación persistente a los estímulos relacionados con el hecho, entre otras, lo que genera a su vez un malestar clínicamente significativo, deterioro social, laboral o de otras áreas importantes de la actividad del individuo. En términos generales, existe acuerdo entre los especialistas que entre un 7% al 11% del total de personas afectadas por un incidente crítico, desarrollará un trastorno por estrés post traumático, y en las peores condiciones, es posible que este porcentaje llegue hasta el 35% del total de damnificados.

Por otra parte, la excesiva duración o magnitud de la situación del Acoso Laboral puede dar lugar a enfermedades más graves o a agravar problemas preexistentes. Así, es posible encontrar cuadros depresivos graves, personas con trastornos paranoides e, incluso, suicidas. Los diagnósticos médicos son relativamente compatibles con el síndrome de estrés

postraumático y síndrome de ansiedad generalizada. Además de estos efectos, es necesario mencionar, que en ocasiones puede existir cierta propensión a conductas distractoras y adictivas (consumo alcohol, tabaco, drogas y psicofármacos). (Martínez, et. al, 2012).

En el ámbito laboral, puede suceder que en la persona acosada aumente la insatisfacción con el trabajo y la disminución de su rendimiento y motivación. La conducta lógica final de un trabajador o funcionario,

Por otro lado, la organización se ve seriamente afectada por situaciones de acoso laboral, siendo algunas de sus consecuencias:

i. El aumento de licencias médicas, de rehabilitación y/o pensión por discapacidad, de la tasa de accidentabilidad;

ii. Daño colateral en testigos y/o equipos de trabajo, traducido en:

- Aumento del conflicto interno,
- Deterioro de la calidad de las relaciones interpersonales y de la colaboración entre los trabajadores.
- Conductas en contra de la producción
- Y/o sabotaje por parte de los trabajadores o funcionarios.

iii. y derivado de lo anterior, expresiones de insatisfacción laboral, ausentismo y rotación de los trabajadores,

iv. y junto con la afectación del Clima y la Cultura de la organización, impactando en sus resultados:

- Disminución del rendimiento, Dificultad para incidir en la mejora e innovación de procesos y toma de decisiones: inhibición de creatividad, por sentimientos de temor, shock, traducido en bloqueo de pensamiento.
- Pérdidas económicas
- Baja productividad en las empresas e instituciones.

Por lo expuesto, el acoso laboral puede afectar la salud y calidad de vida de la persona, teniendo efectos en todas las áreas de su vida, tales como: familia, amistades, relaciones sociales y ambiente de trabajo, con posibles consecuencias para el sistema social, la organización laboral y la sociedad. (OMS, 2014).

Según datos provistos por los OAL en (Anseoleaga, E. Ensignia, A, Villarroel, C., Campos, D y Ahumada, M, 2020) la mayor cantidad de patologías calificadas de origen laboral en Chile son del ámbito de la salud mental y sus principales factores de riesgo son (2018-2020):

- 35,21% Liderazgo disfuncional
- 28,34% Bajo apoyo social
- 13,73% Sobrecarga

Estos tres factores, reconocidos como factores de riesgo psicosocial se pueden vincular con la Violencia laboral.



Dentro de los pocos estudios de Violencia Laboral en Chile, es posible encontrar un estudio que propone algunas causas explicativas para tres sectores económicos: Retail, Banca y Alimentos (Anseoleaga, Diaz, Mauro y Toro, 2017)

#### Organización del trabajo:

- Sobrecarga de trabajo y presión por cumplimiento de metas,
- Sistemas de remuneraciones variables y relaciones de competencia
- Verticalismo de las relaciones laborales y prevalencia de liderazgos autoritarios
- Bullying estratégico ( oferta y demanda de fuerza de trabajo: percepción de desempleo)

#### Cultura organizacional:

“postfordismo con huellas autoritarias”

#### Violencia selectiva y discriminaciones de género:

- Hablar de manera vulgar delante de mujeres.
- Mobbing Maternal.

Se producen así ambientes estresantes que se crean como resultado de las presiones que sufren trabajadores y funcionarios para lograr el cumplimiento de metas de producción excesivas.



Brodsky (1976, citado en Einarsen & Hauge, 2006) ha argumentado que los comportamientos hostiles pueden ser el resultado de la creencia de que los/as trabajadores/as son más productivos/as cuando son sometidos a la provocación o temor al acoso. Desde esta perspectiva, el acoso conceptualizado como “bullying táctico” (Ferris, Zinko, Brouer & Harvey, 2007) es visto por la administración como funcional y quizás necesario. Sin embargo, este comportamiento puede reducir la percepción del grado de control que tienen las personas por temor a represalias, lo cual contribuye a incrementar la tensión en los ambientes de trabajo facilitando relaciones conflictivas entre los actores laborales.

Una de las características o estrategias de los nuevos sistemas de gestión de la fuerza de trabajo es que introducen mecanismos de mercado y de competencia en las relaciones sociales al interior de las empresas a través de diversas modalidades como la estimulación de logros individuales y el reforzamiento de los méritos personales. Una de estas modalidades es el sistema de remuneraciones variables, el que se introduce en distintos sectores y niveles ocupacionales, desde operarios/as o empleados a los que se remunera en base en un sueldo fijo bajo y comisiones por producto o ventas, hasta ejecutivos y profesionales que deben lograr el cumplimiento de metas y exigencias de producción y calidad en periodos acotados de tiempo. En los trabajadores con menos recursos para moverse en el mercado —tanto económicos como formativos, sociales y culturales—, los mecanismos de competencia suelen tener un poder coactivo mayor (Díaz, Godoy & Stecher, 2005).

Cuando la presión por el cumplimiento de metas —ya sean colectivas o individuales— va asociada a remuneraciones variables se generan conflictos entre compañeros/as que se traducen en mal trato entre ellos/as y en un elemento de división más que de cohesión o colaboración.

Por otro lado, respecto de los liderazgos autoritarios, desde las más altas gerencias hasta los/as trabajadores/as o funcionarios/as en los puestos de menor poder, pasando por todos los mandos intermedios algunos asimilan este tipo de liderazgo a la figura de “patrón de fundo”. Ramos (2014) señala que, si bien han ocurrido cambios positivos en las empresas chilenas desde los años 70, en materia de relaciones internas siguen prevaleciendo relaciones verticales, con un alto diferencial de poder y donde existe un marcado grado de desconfianza y distancia social entre ejecutivos y trabajadores o funcionarios.



En esta línea de pensamiento, Ironside y Seifert (2003) argumentan que el bullying y acoso laboral son parte de la rutina gerencial del trabajo, correspondiendo a lo que se ha denominado “bullying estratégico” el que da lugar a una situación conceptualizada como “régimen de trabajo opresivo” (Hoel & Beal, 2006) cuya dinámica se basa en un balance desigual de poder. Este desbalance se sostiene en que trabajadores y funcionarios están en una posición débil en tanto la demanda de fuerza de trabajo es mucho menor que la oferta, por lo cual no tienen una elección real de continuar o dejar sus trabajos. Muchos aceptan seguir con malas condiciones de trabajo ya que las alternativas son a menudo peores. La percepción de inestabilidad laboral es una realidad en la sociedad chilena. Una encuesta de percepción de desempleo realizada en marzo de 2020 reveló que el nivel de temor (alto y muy alto) de perder el empleo, alcanzó a un 69% de los trabajadores, representando esta cifra la más alta desde el año 2004, ya en alza desde 2016, cuando bordeaba en ese entonces el 50% (Libertad y Desarrollo, 2020, 2016). A medida que aumenta la inseguridad en el trabajo, y el temor al desempleo, es menos probable que los trabajadores hagan frente y desafíen el trato injusto y agresivo por parte de sus jefes, y simultáneamente, a los mandos directivos se les proporciona más oportunidades de usar su poder (Hoel & Cooper, 2001, citado en Einarsen & Hauge, 2006).

En el ámbito de la Cultura organizacional, constituye el marco que guía las acciones y las relaciones sociales; los términos en que se puede desarrollar la vida social al interior de un grupo, equipo de trabajo u organización, incluyendo elementos restrictivos y conservadores que tienden a congelar la realidad social subordinando a las personas a las ideas dominantes, creencias y presupuestos que se dan por sentados (Alvesson & Billing, 2013). La cultura organizacional permite identificar en qué medida y de qué forma la organización tolera o incluso puede llegar a promover, de manera explícita o implícita, relaciones laborales degradantes o francamente violentas. La cultura organizacional chilena ha sido descrita por autores como Hojman y Pérez Arrau (2005), Gómez y Rodríguez (2006), Rodríguez y Gómez (2009), Pérez-Arrau, Eades y Wilson (2012).



Se destaca: el paternalismo, el autoritarismo, el machismo, el doble discurso y la “cultura del temor”. migración desde una concepción de administración de personal a una de “gestión de recursos humanos” (Pérez-Arrau et al., 2012); todo esto en el marco de lo que Ramos (2009; 2015) ha denominado un “postfordismo con huellas autoritarias”. En Chile hay evidencias que muestran un continuo de valores y prácticas que cubren desde la sobrevivencia de patrones tradicionales de relaciones laborales basadas en el autoritarismo y la subordinación, cercanas al concepto de “régimen de trabajo opresivo” de Hoel y Beale (2007), hasta formas de gestión de recursos humanos que declaran mayor consideración por los trabajadores, interés en su desarrollo y en la mejora de las condiciones de trabajo (Pérez-Arrau et al., 2012).

Están excesivamente centradas en resultados económicos y poco o nada preocupadas por los/as trabajadores/as o funcionarios: muestran un escenario marcado principalmente por la asimetría de poder y formas autoritarias de dirección, las que facilitan la emergencia de distintas formas de maltrato y violencia laboral.

Asimismo, en estas organizaciones se desarrollan climas de trabajo marcados por el miedo que inhiben la autonomía, la iniciativa y el desarrollo de las personas, así como la creatividad, la cual es un elemento vital cuando se pide flexibilidad y adaptación pensando en el foco en crear oferta.

Las empresas saludables tienen como principales valores el respeto, la no discriminación y la preocupación por los y las trabajadoras y funcionarios. Estas organizaciones promueven liderazgos democráticos y relaciones laborales más horizontales orientadas a reducir formas hostiles de ejercer autoridad. En estas organizaciones se promueve la iniciativa, el trabajo autónomo y el desarrollo de los/as trabajadores/as y funcionarios/as. Por ello, la diferencia entre el discurso y la práctica surge como una segunda cuestión que cruza los entornos laborales estudiados: las nuevas tendencias de gestión de personas enfatizan aspectos como el buen trato, la formación de líderes y la consideración de los trabajadores (“colaboradores”) como elementos de una nueva cultura.

Sin embargo, se constata una distancia entre las declaraciones y las prácticas cotidianas, de modo que, al parecer, el ethos autoritario emerge y se mantiene aún a pesar de políticas y procedimientos de la organización orientadas al mejoramiento de esa relación, cuando existen, no es ni inmediato ni alcanza a todas las personas y, aún más, en ocasiones las transformaciones en las prácticas que ellas supondrían, tampoco parecen ser un propósito compartido (Anseoleaga et al, 2017)

Respecto de la violencia selectiva y discriminaciones de género, como ha sido señalado por algunos enfoques, la violencia laboral no puede comprenderse si no se presta particular atención a la cultura nacional (Hojman & Pérez, 2005). Esta permea la cultura organizacional impregnándola de los valores, normas, sesgos y discriminaciones predominantes en la sociedad en general, por lo que varios enfoques han planteado que manifestaciones de violencia aparentemente neutrales encubren diversas formas de discriminación -según raza, etnia, edad, orientación sexual, entre otras (Alvesson & Billing, 2013). Desde la hipótesis del desbalance de poder entre víctimas y victimarios, las mujeres están doblemente expuestas a violencia laboral por un bajo poder formal debido a: sus empleos son de peor calidad que los que tienen los hombres, ocupan posiciones subordinadas a niveles jerárquicos superiores, - y, bajo poder social que emana de relaciones de género que subordinan a las mujeres.

Numerosos estudios internacionales revelan que las mujeres sufren violencia laboral en mayor proporción que los hombres, lo cual ha sido corroborado en el caso de Chile (Anseoleaga, Díaz & Mauro, 2016), y junto con ello, que mientras los hombres sufren violencia de sus superiores, las mujeres lo hacen de sus superiores y también de sus compañeros. De acuerdo a los resultados de este estudio, la mayor exposición a violencia laboral de las mujeres es consecuencia, por un lado, de las desigualdades y discriminaciones de género en la estructura ocupacional, y por otro, del predominio de relaciones laborales patriarcales, relaciones que a su vez se expresan en los espacios de trabajo en actitudes y conductas “machistas”, acoso sexual y discriminaciones asociadas al uso de derechos de maternidad.



## Violencia en el trabajo ejercidas por terceros ajenos a la relación laboral

Conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico o sexual. Estas conductas afectan a las y a los trabajadores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores o usuarios, entre otros.

El siguiente modelo nos ayudará a entender las diferentes posibilidades de interacción relacionadas con el concepto mencionado anteriormente.



Juntos podemos promover espacios seguros, saludables y libres de violencia.



## TÚ ELIGES CÓMO COMUNICARTE NOSOTROS TE RESPONDEMOS



600 2000 555



Rescate 1407



@Mutual\_ayuda



@Mutualcchc



@OficialMutualdeSeguridadCCHC



@mutualcchc



Sucursal virtual | [www.mutual.cl](http://www.mutual.cl)



App Mutual

### Fuentes:

- Ley N°21.643, "Modifica el Código del Trabajo y otros cuerpos legales, en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo", Ministerio del Trabajo y Previsión Social, 2024.
- Circular N°3813, "Asistencia técnica para la prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo y otros aspectos contenidos en la Ley N°21.643 (Ley Karin)", Superintendencia de Seguridad Social.
- Subsecretaría de Previsión Social. "¿Qué es la Ley Karin?", (2024).
- Guía para la detección y prevención del acoso laboral, Instituto de Salud Pública, 2010.
- Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (PVRPST), Subsecretaría de Salud Pública, (2022).

# Ley 21.643

## Principios Básicos



  
**MUTUAL**  
*de seguridad*



### Relaciones Laborales Saludables:

- Basadas en un trato libre de violencia.
- Compatibles con la dignidad de la persona.
- Con perspectiva de género.

### Conductas Contrarias a la Dignidad de las Personas

#### Acoso Sexual:

- **Definición:** el que una persona realice, en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.
- **Ejemplos:** Insinuaciones sexuales no deseadas, solicitudes de favores sexuales, comentarios sexuales inapropiados.

#### Acoso Laboral:

- **Definición:** toda conducta que constituya agresión u hostigamiento ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, ya sea que se manifieste una sola vez o de manera reiterada, 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.
- **Ejemplos:** Agresión física, acoso psicológico, abuso emocional o mental.

#### Violencia en el Trabajo ejercida por Terceros ajenos a la relación laboral:

- **Definición:** aquellas conductas que afecten a las trabajadoras y a los trabajadores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores o usuarios, entre otros.
- **Ejemplos:** Gritos, amenazas, golpes, robos.

### Comportamientos a Erradicar

#### Comportamientos Incívicos:

- **Definición:** Conductas descorteses o groseras que carecen de una clara intención de dañar, pero que entran en conflicto con los estándares de respeto mutuo.
- **Ejemplos:**
  - Uso de un tono de voz inapropiado y agresivo.
  - Gestos físicos no verbales hostiles y discriminatorios.
  - Invasión de espacios personales sin consentimiento.
  - Interrupciones constantes y falta de escucha activa.
  - Descuido de normas sociales básicas, como saludar o agradecer.

#### Buenas Prácticas:

- **Promover** un entorno de trabajo amable y respetuoso.
- **Fomentar** el uso de un lenguaje apropiado y tono de voz cordial.
- **Respetar** los espacios personales y la propiedad de otros.
- **Capacitar** en habilidades de comunicación efectiva y resolución de conflictos.

#### Sexismo:

- **Definición:** Expresiones basadas en la idea de que algunas personas son inferiores por razón de su sexo o género.
- **Sexismo Hostil:** Actitudes y conductas abiertamente hostiles y discriminatorias hacia las mujeres o diversidades, que refuerzan prejuicios y estereotipos de género.

#### Ejemplos:

- Comentarios denigrantes hacia mujeres o diversidades sexuales.
- Humor y chistes sexistas o discriminatorios.
- Comentarios despectivos sobre fenómenos fisiológicos de mujeres.
- Silenciamiento o ninguneo basado en el sexo o género.

- **Sexismo Benevolente:** Conductas que, sin buscar generar daño, perpetúan una cultura de violencia silenciosa o tolerada.

#### Ejemplos:

- Explicaciones no solicitadas a mujeres expertas en el tema ("mansplaining").
- Interrupciones bruscas a mujeres mientras hablan ("manterrupting").
- Conductas paternalistas que asumen que las mujeres son menos competentes ("sexismo benevolente").

#### Buenas Prácticas:

- **Fomentar** la igualdad de género y el respeto mutuo.
- **Sensibilizar** sobre las microagresiones y su impacto.
- **Promover** la participación equitativa en conversaciones y decisiones.
- **Ofrecer** capacitaciones en diversidad, equidad e inclusión.





## TÚ ELIGES CÓMO COMUNICARTE NOSOTROS TE RESPONDEMOS



600 2000 555



Rescate 1407



@Mutual\_ayuda



@Mutualcchc



@OficialMutualdeSeguridadCCHC



@mutualcchc



Sucursal virtual | [www.mutual.cl](http://www.mutual.cl)



App Mutual

### Fuentes:

- Ley N°21.643, "Modifica el Código del Trabajo y otros cuerpos legales, en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo", Ministerio del Trabajo y Previsión Social, 2024.
- Circular N°3813, "Asistencia técnica para la prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo y otros aspectos contenidos en la Ley N°21.643 (Ley Karin)", Superintendencia de Seguridad Social.
- Subsecretaría de Previsión Social. "¿Qué es la Ley Karin?", (2024).
- Dirección del Trabajo. "Código del Trabajo - Artículo 2." Dirección del Trabajo, (2024)
- Guía para la detección y prevención del acoso laboral, Instituto de Salud Pública, 2010.
- Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (PVRPST), Subsecretaría de Salud Pública, (2022).

# Ley 21.643

## y Procedimiento ante denuncia



  
**MUTUAL**  
de seguridad



**La ley 21.643 modifica el Código del Trabajo en materia de prevención, investigación y sanción del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo conocida como Ley Karin.**

### Principios Básicos de las Relaciones Laborales Saludables

- Basadas en un trato libre de violencia.
- Compatibles con la dignidad de la persona.
- Con perspectiva de género.

### Aspectos claves que debes conocer:

- Busca garantizar ambientes laborales seguros y respetuosos.
- La ley obliga a los empleadores a implementar protocolos específicos para identificar y prevenir conductas inapropiadas. Esto incluye la creación de canales de denuncia confidenciales y la adopción de medidas preventivas y correctivas.
- Se establecen procedimientos claros, efectivos y protegidos para la gestión de denuncias, garantizando la confidencialidad, imparcialidad y celeridad en las investigaciones.
- Todos los empleadores deben proporcionar programas de capacitación para sus trabajadoras y trabajadores sobre acoso y violencia en el trabajo, promoviendo un entorno laboral seguro y respetuoso.
- Apoyo Psicológico: Protección y apoyo a las víctimas de acoso durante todo el proceso de denuncia.



### Conceptos claves de la ley:

- **Acoso Sexual:** el que una persona realice, en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.
- **Acoso Laboral:** toda conducta que constituya agresión u hostigamiento ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, ya sea que se manifieste una sola vez o de manera reiterada, 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.
- **Violencia en el Trabajo ejercida por Terceros ajenos a la relación laboral:** aquellas conductas que afecten a las trabajadoras y a los trabajadores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores o usuarios, entre otros.
- **No discriminación:** los actos de discriminación son las distinciones, exclusiones o preferencias basadas en motivos de raza, color, sexo, edad, estado civil, sindicación, religión, opinión política, nacionalidad, ascendencia nacional, situación socioeconómica, idioma, creencias, participación en organizaciones gremiales, orientación sexual, identidad de género, filiación, apariencia personal, enfermedad o discapacidad u origen social, que tengan por objeto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación.

### Procedimiento ante denuncia:

- **La denuncia puedes realizarla de manera verbal o por escrito.** Si es verbal, se debe levantar un acta firmada por el denunciante, quien recibirá una copia. La denuncia puede presentarse al empleador o directamente a la Inspección del Trabajo.
- **Una vez recibida la denuncia, el empleador debe adoptar medidas y resguardar a la, el o los involucrados.** Entre las medidas a adoptar se incluyen la separación de espacios físicos; redistribución del tiempo de jornada y proporcionar atención psicológica temprana a través de las mutualidades.
- **Investigación:** El empleador podrá realizar una investigación interna de los hechos o remitir los antecedentes a la Inspección del Trabajo dentro de 3 días hábiles. El plazo para realizar esta investigación en ambos casos debe concluirse en 30 días hábiles desde la recepción de la denuncia. Esta investigación será llevada por escrito, llevada en estricta reserva y garantizar que todas las partes involucradas sean oídas. Una vez finalizada, se remitirá las conclusiones a la Inspección del Trabajo, que tiene 30 días hábiles para pronunciarse.
- **Sanciones:** Una vez finalizada la investigación, y en base a las conclusiones de estas, el empleador debe disponer y aplicar las medidas o sanciones dentro de los siguiente 15 días hábiles judiciales desde su recepción las que serán informadas tanto al denunciante como al denunciado.

# Ficha de Apoyo Preventivo Acoso Laboral



## 1 | ¿Que es el acoso laboral?

El acoso laboral refiere a toda conducta, que constituya agresión u hostigamiento ejercida por el empleador o por una o más personas trabajadoras, en contra de otro u otros trabajadores/as, por cualquier medio ya sea que se manifieste de una vez o de manera reiterada, y que tenga como resultado para la, el o las/os afectados/as su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

## 2 | Tipos de acoso laboral:

### Acoso Laboral vertical

Hostigamiento entre personas que están en posición jerárquica distinta. Pudiendo ser de forma ascendente (de persona trabajadora a jefatura) o descendente (de jefatura a persona trabajadora).

### Acoso Laboral horizontal

Hostigamiento entre compañeros/as de trabajo en posición similar o equivalente.

### Acoso Laboral mixto

Comienza como un acoso horizontal, pero un momento posterior uno de los involucrados pasa a ser jefatura.

También pueden existir estas otras formas de acoso laboral:

### Ciberacoso o acoso digital

Hostigamiento repetitivo verbal o psicológico llevado a cabo por uno o mas individuos contra otro/s por medio de tecnologías de la información y de las comunicaciones.

### Acoso discriminatorio

El que sufre una persona trabajadora por motivo discriminatorio de los indicados por el Art. N°2 del código del Trabajo<sup>(1)</sup>, que tiene como objeto atentar contra la dignidad de la persona afectada o del grupo en que se integra y crear un ambiente laboral hostil, degradante, humillante u ofensivo.



(1) Art. 2, inciso 3, DFL N°1 – Código del Trabajo: Los actos de discriminación son las distinciones, exclusiones o preferencias basadas en motivos de raza, color, sexo, género, maternidad, lactancia materna, amamantamiento, edad, estado civil, sindicación, religión, opinión política, nacionalidad, ascendencia nacional, situación socioeconómica, idioma, creencias, participación en organizaciones gremiales, orientación sexual, identidad de género, filiación, apariencia personal, enfermedad o discapacidad u origen social, que tengan por objeto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación.

### 3 | Elementos que constituyen el acoso laboral.

#### Agresiones físicas:

- Golpes, empujones, pellizcos u otros con el objetivo de dañar físicamente a la persona.

#### Agresiones psicológicas, emocionales y/o mentales:

- Juzgar el desempeño de una persona trabajadora de manera ofensiva.
- Aislamiento, cortar o restringir el contacto de una persona con otras, privándola de redes de apoyo social; ser aislado, apartado, excluido, rechazado, ignorado, menospreciado, ya sea por orden de un jefe o por iniciativa de los/as compañeros/as de trabajo.
- El uso de nombres ofensivos para inducir el rechazo o condena de la persona.
- Usar lenguaje despectivo o insultante para menospreciar o degradar a alguien.
- Hacer comentarios despectivos sobre la apariencia, inteligencia, habilidades, competencia profesional o valor de una persona.
- Obligar a un/a trabajador/a a permanecer sin tareas que realizar u obligarle a realizar tareas que nada tienen que ver con su perfil profesional con el objetivo de denigrarlo o menospreciarlo.
- Expresar intenciones de dañar o intimidar a alguien verbalmente.
- Enviar mensajes amenazantes, abusivos o despectivos por correo electrónico, redes sociales o mensajes de texto.
- Hacer comentarios despreciativos de otros referidos a cualquier característica personal, como género, etnia, origen social, vestimenta, o características corporales.
- En general, cualquier agresión u hostigamiento que tenga como resultado el menoscabo, maltrato o humillación, o que amenace o perjudique la situación laboral o situación de empleo.

### 4 | ¿Que acciones NO son constitutivas de acoso laboral?

Así como es relevantes conocer las conductas que pueden constituir acoso laboral, también es importante saber cuales son aquellas acciones que no se reconocen como tal. El objetivo de este análisis es evitar la activación de protocolos internos debido a la incorrecta identificación de estos patrones. A continuación veremos las acciones que NO son constitutivas de acoso laboral:

- Traslado de puesto de trabajo.
- Modificación de las funciones u horarios de trabajo.
- Discrepancias o diferencias de opiniones.
- Solicitud de extensión de la jornada laboral para dar término a un determinado trabajo.
- Solicitud de postergación de feriado legal o administrativo.
- Conflictos menores que no perduran en el tiempo.
- Amonestaciones del jefe directo producto de errores o faltas reiteradas.
- Solicitud de entrega del trabajo acordado, en tiempo, calidad y forma.

#### Fuentes:

- DFL N°1, "fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del código del trabajo", Ministerio del Trabajo y Previsión Social, 2003.
- Ley Karin N°21.643, "modifica el código del trabajo y otros cuerpos legales, en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo", Ministerio del Trabajo y Previsión Social, 2024.
- Circular N°3813, "Asistencia técnica para la prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo y otros aspectos contenidos en la Ley N°21.643 (Ley Karin)", Superintendencia de Seguridad Social.
- Guía para la detección y prevención del acoso laboral, Instituto de Salud Pública, 2010.
- Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (PVRPST), Subsecretaría de Salud Pública, (2022).

# Ficha de Apoyo Preventivo

## Acoso Sexual



**MUTUAL**  
de seguridad

### 1 | ¿Que es el acoso sexual?

Es aquella conducta en que una persona realiza, en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

### 2 | Tipos de acoso sexual en el trabajo

#### Acoso sexual vertical

Aquel cometido por el empleador o superior/a en el puesto de trabajo, en contra de una persona trabajadora respecto del cual existe una relación de subordinación o dependencia

#### Acoso sexual horizontal

Aquel que se da entre compañeros/as de trabajo o colegas que realizan la misma función o se encuentran el mismo orden jerárquico dentro de la organización

#### Acoso sexual ambiental / Acoso sexual por ambiente de trabajo hostil

Hostigamiento sexual que genera en la víctima un entorno humillante y hostil, sin que se requiera que el/la acosador/a ofrezca ventajas laborales, pero se genera un ambiente laboral sexualizado (comentarios sexuales, expresiones burlas sexuales o por orientación sexual, gestos de índole sexual, o cuando se busca menoscabar a mujeres o a minorías sexuales).

#### Acercamientos sexuales no deseados

Aproximaciones sexuales realizadas por el sujeto activo sin consentimiento del sujeto pasivo.

### 3 | ¿Cuáles conductas/acciones son consideradas como acoso sexual?

El acoso sexual implica insinuaciones sexuales no deseadas, solicitudes de favores sexuales u otras conductas verbales, no verbales o físicas de naturaleza sexual, tales como comentarios sexuales, acercamientos físicos, caricias, abrazos, besos o intentos de realizarlos. La característica esencial del acoso sexual es que no es deseado ni aceptado por quien lo recibe. Algunos ejemplos son:

- Enviar mensajes o imágenes sexualmente explícitos o participar en acoso o coerción sexualizada a través de plataformas digitales sin el consentimiento del destinatario.
- Ofrecer recompensas o beneficios a cambio de favores sexuales o amenazar con consecuencias negativas ante la negación.
- Presionar a alguien para que realice una actividad sexual en contra de su voluntad mediante amenazas, manipulación u otros medios.
- Contacto o comportamiento sexual no deseado o no consensuado. Incluye contacto físico, roce contra alguien, pellizcos, besos deliberados no deseados.
- En general, cualquier requerimiento de carácter sexual no consentido por la persona que los recibe.

#### Fuentes:

- Ley Karin N°21.643, "modifica el código del trabajo y otros cuerpos legales, en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo", Ministerio del Trabajo y Previsión Social, 2024.
- Circular N°3813, "Asistencia técnica para la prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo y otros aspectos contenidos en la Ley N°21.643 (Ley Karin)", Superintendencia de Seguridad Social.
- Guía para la detección y prevención del acoso laboral, Instituto de Salud Pública, 2010.
- Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (PVRPST), Subsecretaría de Salud Pública, (2022).