



CURSO PREVENCIÓN DEL ACOSO & VIOLENCIA & LEY KARIN MÓDULO 1

**INTRODUCCIÓN A LA LEY
KARIN Y CONCEPTOS
CLAVE**

RELATORES:

Francisca Acevedo

Ricardo Guevara



Módulo uno: Introducción a la Ley Karin y conceptos clave

¡Bienvenidas y bienvenidos al Módulo Uno!

Este material ha sido preparado por CADESEM y sus colaboradores, con el objetivo de servir como una guía práctica y clara para comprender la Ley N° 21.643, conocida como Ley Karin, y los conceptos esenciales relacionados con el acoso, la violencia laboral y el uso responsable de herramientas digitales en el entorno de trabajo.

A través de este documento, encontrará información fundamentada, ejemplos concretos y definiciones legales que le permitirán identificar conductas inapropiadas, diferenciar situaciones laborales difíciles del acoso, conocer sus derechos y deberes, y acceder a herramientas de prevención y denuncia.

La propuesta de este módulo no es únicamente entregar conocimientos normativos, sino también fomentar una reflexión activa sobre la importancia de mantener espacios laborales respetuosos, seguros e inclusivos. Queremos que este contenido sirva como apoyo para trabajadores, funcionarios, líderes y equipos que busquen promover una cultura de respeto y bienestar en sus organizaciones.

Les invitamos a leer este material con atención, participar en las instancias de aprendizaje y aplicar las buenas prácticas aquí descritas para construir entornos laborales más saludables y libres de violencia.

1. Introducción

En los últimos años, miles de personas han denunciado acoso laboral o sexual en sus lugares de trabajo. Según la Dirección del Trabajo, entre 2022 y 2024 se registraron 4.645 denuncias por acoso laboral, el 67,8% de las cuales fueron presentadas por mujeres. En el mismo período, se recibieron 2.248 denuncias por acoso sexual, siendo el 93,1% interpuestas por mujeres. Estas cifras evidencian la persistencia del acoso y la violencia en los espacios laborales, afectando principalmente a las mujeres, y reflejan un impacto significativo en su bienestar y seguridad.

Ante esta situación, en junio de 2022, un grupo de diputados presentó un proyecto de ley con el objetivo de incorporar a la legislación nacional el Convenio N° 190 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), adoptado en 2019. Este convenio establece normas claras para erradicar la violencia y el acoso en el ámbito laboral, destacando que el derecho a un entorno laboral seguro y libre de violencia debe ser una obligación para todos los Estados miembros. El caso de Karin Salgado, funcionaria del sector salud que fue víctima de acoso laboral, puso de relieve la falta de mecanismos de protección adecuados, lo que motivó que su nombre fuera utilizado para bautizar esta nueva ley, en homenaje a su memoria.

La Ley N° 21.643, promulgada en enero de 2024, establece un nuevo marco normativo que refuerza la obligación del Estado y de los empleadores de prevenir, abordar y sancionar el acoso y la violencia en el trabajo. Esta ley es plenamente aplicable en el sector público, lo que significa que todos los órganos del Estado deben adoptar medidas concretas para proteger a sus trabajadores. Además, amplía el deber de seguridad de los empleadores, no solo en cuanto a la protección física, sino también en relación con la salud emocional y psíquica, creando un entorno laboral más inclusivo y seguro.

Entre las disposiciones más relevantes de la ley, se destaca la obligación de que todas las empresas y organismos cuenten con protocolos claros de prevención de acoso y violencia laboral, capaciten a su personal, generen espacios de diálogo y reflexión, resguarden la confidencialidad de las denuncias y adopten medidas efectivas de protección para quienes denuncian. Además, se establece que estos protocolos deben estar incluidos en los reglamentos internos de cada organización, asegurando que la prevención y el respeto a la dignidad de los trabajadores y funcionarios sean responsabilidad de toda la estructura organizacional.

2. El origen de la normativa: del Convenio N° 190 de la OIT

El Convenio N° 190 sobre violencia y acoso en el trabajo fue aprobado por la OIT el 21 de junio de 2019, junto con la Recomendación N° 206, que complementa las disposiciones de este acuerdo. Este convenio histórico reconoce el derecho de todas las personas a trabajar en entornos libres de violencia y acoso, estableciendo directrices para que los Estados implementen medidas preventivas, protejan a las víctimas y sancionen estas conductas. Chile ratificó el convenio en 2023, comprometiéndose a adaptar su legislación para cumplir con estos estándares internacionales.

El convenio destaca tres elementos clave: un enfoque de derechos humanos, la ausencia de violencia y acoso como condición esencial del trabajo decente, y la integración de la perspectiva de género. Resalta la dignidad, la igualdad de oportunidades, la integridad física y psíquica, y la salud de los trabajadores y funcionarios, garantizando su derecho a un entorno laboral libre de acoso y violencia.

Este acuerdo reconoce que la ausencia de violencia y acoso es esencial para el trabajo decente, ya que estas conductas son incompatibles con su promoción. Además, prohíbe específicamente la violencia y el acoso por razones de género, e integra un enfoque inclusivo que aborda estereotipos de género, discriminación y abuso de poder en las relaciones laborales.

2.1. El trabajo decente y su inclusión en el Convenio 190 de la OIT

El concepto de trabajo decente, desarrollado por la OIT, refleja la aspiración de las personas a acceder a un empleo productivo que garantice ingresos justos, seguridad en el lugar de trabajo y protección social. Su objetivo es fomentar el desarrollo personal, la integración social y la libertad de expresión y participación en las decisiones laborales, asegurando la igualdad de oportunidades y trato sin distinción de género.

La Ley N° 21.643 refuerza estos principios, al proporcionar protección contra el acoso laboral y sexual. De esta forma, crea un entorno laboral seguro y respetuoso, donde se erradican la discriminación y la violencia, permitiendo que las personas trabajen sin temor a ser acosadas o violentadas.

2.2. Los principios del Convenio 190 de la OIT

El Convenio N° 190 establece principios clave para garantizar un entorno libre de violencia y acoso. Promueve la igualdad de género y el acceso de las víctimas a recursos de apoyo y sanciones. Además, resalta la importancia de la libertad de asociación, la negociación colectiva y la erradicación de la discriminación, creando un ambiente respetuoso que respete los derechos humanos de todos los trabajadores y funcionarios.

Promueve la igualdad y la no discriminación, especialmente para los grupos vulnerables, y adopta un enfoque inclusivo que enfrenta estereotipos de género y el abuso de poder en las relaciones laborales.

3. ¿Qué establece esta nueva normativa?

El enfoque preventivo de la ley busca identificar y evaluar los riesgos de violencia y acoso laboral, estableciendo programas de prevención y la creación de reglamentos internos claros que fomenten un ambiente basado en el respeto y la seguridad.

La ley obliga a las empresas a adoptar un protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y de violencia en el trabajo. Este protocolo debe incluir procedimientos confidenciales, medidas de apoyo a las víctimas, sanciones para los responsables y capacitaciones que promuevan un entorno inclusivo y libre de violencia.

Además, la normativa establece medidas inmediatas para proteger a las víctimas, garantizando la confidencialidad y evitando represalias. Promueve un acompañamiento integral durante todo el proceso, asegurando un entorno laboral seguro y justo.

La ley también exige que las empresas habiliten canales de denuncia accesibles, confidenciales y eficaces, los cuales deben ser ampliamente difundidos para que los trabajadores y funcionarios puedan reportar casos de acoso o violencia sin temor a consecuencias negativas. Las investigaciones deben ser rápidas, justas y objetivas.

En caso de que se produzca un caso de acoso o violencia, las empresas deben llevar a cabo investigaciones internas imparciales y aplicar sanciones proporcionales, que van desde amonestaciones hasta despidos, según la gravedad de los hechos.

La normativa establece responsabilidades tanto para empleadores como para trabajadores y funcionarios. Los empleadores deben implementar protocolos y medidas de prevención, mientras que los trabajadores y funcionarios deben respetar las normas, participar en las capacitaciones y colaborar en las investigaciones.

La ley garantiza derechos fundamentales como el acceso a la información, la seguridad en el trabajo, la capacidad de denunciar y la protección contra represalias. A su vez, los trabajadores y funcionarios tienen el deber de cumplir con las normativas internas, participar en capacitaciones, denunciar conductas inapropiadas y colaborar en las investigaciones.

En resumen, la ley busca un equilibrio entre los derechos y deberes de los trabajadores: los empleadores deben asegurar un entorno seguro y respetuoso, mientras que los trabajadores y funcionarios deben contribuir activamente al mantenimiento de un ambiente laboral saludable y libre de acoso y violencia.

4. Definiciones legales: acoso laboral

4.1. Acoso laboral: definición y requisitos

El acoso laboral, según el Código del Trabajo, se define como cualquier conducta de agresión u hostigamiento ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores contra otros, que cause menoscabo, humillación o que perjudique la situación laboral de la víctima. No es necesario que el acoso se repita; un solo acto puede ser suficiente para considerarlo como tal, siempre que cumpla con ciertos requisitos. Esta ampliación facilita la identificación y sanción de conductas que afectan la dignidad y estabilidad de las personas en su entorno de trabajo.

4.2. Requisitos para configurar el acoso laboral

Para que una conducta se considere acoso laboral debe cumplir con los siguientes requisitos:

- 1. Conducta de agresión u hostigamiento.**
- 2. Puede ser un único acto, o ser repetitivo en el tiempo.**
- 3. Se puede manifestar a través de cualquier medio:** Verbal (gritos, insultos), escrito (mensajes intimidantes) o gestual (gestos ofensivos).
- 4. Debe tener un impacto significativo en la dignidad o las oportunidades laborales de la persona afectada, produciendo un menoscabo, maltrato, humillación, amenaza o perjuicio laboral.**

Según ha precisado la Dirección del Trabajo, se considera "agresión" cuando un acto causa daño físico o emocional, mientras que el "hostigamiento" se refiere a conductas de molestia constante o burlas hacia una persona (Dictamen N° 3.519/034 de 9 de agosto de 2012). Sin embargo, resulta complejo caracterizar estos comportamientos, ya que ambos términos abarcan una amplia gama de acciones, lo que dificulta determinar si un hecho específico constituye acoso laboral. Por ello, es fundamental analizar cada caso en detalle.

En este contexto, y tras haber realizado esta aclaración, se pueden señalar algunos ejemplos de conductas que pueden considerarse agresiones o hostigamientos, tales como:

- Gritar o insultar.
- Sobrecargar selectivamente a una persona con tareas para perjudicarla.
- Aislar a un trabajador o funcionario del resto de sus compañeros.
- Excluir deliberadamente a un trabajador o funcionario de actividades laborales importantes.
- Enviar mensajes escritos con tono intimidante o humillante.
- Difundir rumores maliciosos o calumniosos que afecten la reputación, imagen o profesionalismo de un trabajador.

4.3. Diferencias entre situaciones difíciles y acoso laboral

Es fundamental distinguir entre el acoso laboral de situaciones laborales difíciles que, aunque son desafiantes, son parte natural del entorno de trabajo y necesarias para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Por ejemplo, recibir comentarios críticos sobre el desempeño, cuando son respetuosos y constructivos, no constituye acoso. Del mismo modo, el estrés derivado de una carga de trabajo elevada o plazos ajustados, así como las condiciones laborales que pudieran ser consideradas deficientes, tales como la falta de equipos o recursos adecuados, no se deben considerar acoso, aunque sí se deben gestionar adecuadamente para evitar efectos negativos. Igualmente, los conflictos puntuales entre compañeros no se consideran acoso, siempre que no impliquen hostigamiento. Además, asignar tareas adicionales dentro de las responsabilidades del puesto o realizar cambios en los roles como parte de una reestructuración no constituye acoso, siempre que se comuniquen claramente, se gestionen con respeto y no se haga con el propósito de perjudicar al trabajador o funcionario.

Existen también otros ejemplos que no constituyen acoso laboral, como los conflictos ocasionales en el trabajo, el estrés o agotamiento debido a una mala organización interna, y los cambios en las condiciones laborales impulsados por necesidades operativas. Tampoco se considera acoso cuando se aplican sanciones disciplinarias, como advertencias o amonestaciones, debido al incumplimiento de las políticas de la empresa, siempre que se realicen de acuerdo con las normativas internas y de manera respetuosa.

Distinguir entre acoso laboral y otras situaciones difíciles ayuda a prevenir malentendidos y a abordar los problemas de manera efectiva. Las organizaciones deben fomentar espacios de diálogo donde los trabajadores y funcionarios puedan expresar sus inquietudes y buscar soluciones de manera colaborativa. Un entorno laboral saludable no está exento de desafíos, pero la clave está en cómo se gestionan estos problemas, siempre con respeto y en cumplimiento de los derechos fundamentales.

4.4. Maltrato y acoso laboral

Aunque el maltrato y el acoso laboral pueden parecer similares, presentan diferencias fundamentales. El maltrato laboral se refiere a actos puntuales o generalizados que, aunque pueden resultar ofensivos, no necesariamente buscan menoscabar la dignidad de la víctima. Por ejemplo, un jefe que grita ocasionalmente a su equipo por errores menores podría considerarse maltrato, pero no necesariamente acoso. Se manifiesta a través de conductas abusivas, como palabras, gestos, actos u omisiones que afectan la integridad física o psíquica de una persona, pero sin un objetivo o víctima específica. Por otro lado, el acoso laboral implica una conducta intencional de agresión o hostigamiento, que se puede presentar una sola vez o repetidamente, siempre con la intención de menoscabar la dignidad y situación laboral de la persona afectada.

El maltrato laboral se caracteriza por varios aspectos clave: a) la violencia es generalizada y afecta a uno o más trabajadores o funcionarios; b) la acción es evidente y claramente identificable; c) no existe un objetivo común detrás de la conducta, lo que lo distingue del acoso, que está dirigido específicamente hacia una víctima; d) la agresión es esporádica; y e) aunque el maltrato también afecta la dignidad de las personas, su impacto suele ser menos continuo y más aleatorio.

4.5. Derechos fundamentales y acoso laboral

El acoso laboral no solo tiene efectos emocionales inmediatos, sino que también vulnera derechos fundamentales de los trabajadores y funcionarios, como el derecho a la integridad física y psíquica, la honra y la dignidad, la no discriminación y el principio de igualdad de trato, que son esenciales para garantizar un entorno de trabajo saludable y respetuoso.

4.5.1. Derecho a la integridad física y psíquica

El acoso laboral atenta contra el derecho a la integridad física y psíquica, provocando problemas como ansiedad, depresión o trastornos de estrés postraumático. Un ejemplo claro es cuando un trabajador o funcionario enfrenta críticas constantes en público, lo que puede minar su autoestima, generar inseguridad y aumentar el estrés. Estos efectos pueden derivar en insomnio, falta de energía e incluso ausentismo laboral, afectando gravemente tanto su salud mental como su desempeño profesional.

El impacto del acoso laboral no se limita a la salud emocional, sino que también afecta la salud física. El estrés crónico, producto del acoso, puede provocar trastornos como hipertensión, migrañas y problemas digestivos. Esto demuestra cómo el daño emocional y físico están estrechamente relacionados, lo que subraya la urgencia de prevenir estas conductas para proteger la integridad de los trabajadores y funcionarios.

4.5.2. Derecho a la honra y la dignidad

El acoso laboral también vulnera el derecho a la honra y la dignidad, especialmente cuando se humilla públicamente a un trabajador o funcionario, o se difunden rumores maliciosos sobre él. Por ejemplo, una crítica injustificada frente a compañeros puede dañar profundamente la autoestima de la víctima, generando sentimientos de inseguridad y aislamiento. Estas conductas afectan la percepción que el trabajador o funcionario tiene de sí mismo y la imagen que los demás tienen de él, creando un ambiente laboral complejo.

4.5.3. Derecho a la no discriminación y el principio de igualdad

El acoso laboral también puede infringir el derecho a la no discriminación, especialmente cuando se basa en prejuicios o estereotipos relacionados con el género, la edad o la etnia. Por ejemplo, un trabajador podría ser objeto de acoso si se le cuestiona su capacidad para liderar solo por su género, lo que crea un entorno desigual y hostil. Este tipo de acoso limita las oportunidades de desarrollo profesional, afectando el clima organizacional y la víctima.

4.6. ¿Quiénes pueden ser víctimas de acoso laboral?

En el entorno laboral, cualquier persona se puede convertir en víctima de acoso, independiente de su cargo o nivel jerárquico. Sin embargo, ciertos factores pueden aumentar la vulnerabilidad de algunos trabajadores o funcionarios. Las personas en cargos de menor jerarquía, los trabajadores o funcionarios recién contratados o en periodo de prueba, aquellos que destacan por sus habilidades o logros, y los miembros de grupos históricamente discriminados (por género, orientación sexual, etnia o edad) son especialmente propensos a ser acosados. Además, los líderes que enfrentan conflictos de poder con sus subordinados también pueden ser objeto de acoso, dado que las dinámicas de poder dentro de la organización juegan un papel clave en estas situaciones.

Un ejemplo común de acoso es el de un trabajador recién contratado que recibe tareas desproporcionadas y críticas injustificadas, mientras es aislado socialmente por sus compañeros. Este tipo de trato afecta tanto su desempeño profesional como su autoestima y confianza, generando un impacto negativo en su bienestar emocional y su integración dentro del equipo.

4.7. ¿Quiénes pueden ser perpetradores de acoso laboral?

El acoso laboral puede ser ejercido por cualquier persona dentro de la organización, independientemente de su nivel jerárquico. Los perpetradores pueden ser supervisores o jefes (acoso descendente), compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico (acoso horizontal) o incluso subordinados hacia sus superiores (acoso ascendente). Las dinámicas de poder y las relaciones interpersonales son factores clave que propician estas conductas dentro de las organizaciones.

4.8. Tipos de acoso laboral

El acoso laboral se puede presentar de diversas formas, dependiendo de las relaciones jerárquicas y sociales dentro de la organización. Se pueden identificar cuatro tipos principales: acoso vertical descendente, acoso vertical ascendente, acoso horizontal y acoso mixto. Cada uno de estos tipos tiene sus propias dinámicas y consecuencias, tanto para las víctimas como para la organización.

4.8.1. Acoso vertical descendente

El acoso vertical descendente es el tipo más común, donde un supervisor o jefe hostiga a uno o más subordinados. Este tipo de acoso puede incluir críticas desproporcionadas, humillaciones públicas o la asignación de tareas imposibles con la intención de desestabilizar emocionalmente a la víctima. Ejemplos típicos de acoso vertical descendente incluyen humillaciones en público, asignación de tareas excesivas o degradantes, y amenazas sobre la estabilidad laboral.

4.8.2. Acoso vertical ascendente

El acoso vertical ascendente, aunque menos frecuente, ocurre cuando los subordinados hostigan a sus superiores. Las formas de acoso ascendente pueden incluir sabotaje de instrucciones, desacreditación pública del líder o la difusión de rumores que debilitan su autoridad. Ejemplos de este tipo de acoso incluyen desafiar instrucciones de forma intencional, difundir rumores para desacreditar al líder, y generar desconfianza hacia la autoridad de un superior.

4.8.3. Acoso horizontal

El acoso horizontal se da entre compañeros del mismo nivel jerárquico. Se suele originar por rivalidades, celos o intentos de exclusión social. Este tipo de acoso puede implicar la difusión de rumores malintencionados, sabotaje de proyectos o aislamiento deliberado de la víctima. Ejemplos de acoso horizontal incluyen la exclusión de reuniones o actividades, la propagación de rumores o críticas injustificadas, y la obstrucción del desempeño profesional de un compañero.

4.8.4. Acoso mixto

El acoso mixto combina elementos de los tipos anteriores, donde la víctima es hostigada tanto por superiores como por compañeros. Este tipo de acoso es particularmente dañino porque la persona afectada enfrenta hostilidad desde varios frentes, lo que dificulta su recuperación emocional y profesional. Ejemplos de acoso mixto incluyen un supervisor que menosprecia a un empleado mientras sus compañeros lo excluyen, la coordinación entre varios niveles para hostigar a una persona, o el hostigamiento simultáneo desde jerarquías superiores e iguales.

5. Definiciones legales: acoso sexual

5.1. Acoso Sexual: Definición y Requisitos

El Código del Trabajo define el acoso sexual como aquel acto en el que una persona realiza, de forma indebida y por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual no consentidos por quien los recibe, y que amenazan o perjudican su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

Esta definición fue establecida mediante la Ley N° 20.005 de 2005, que introdujo reformas importantes a la legislación laboral, creando un marco normativo específico para la prevención y sanción del acoso sexual en el ámbito laboral. Entre estas reformas se destacó la implementación de un procedimiento de investigación y sanción de denuncias por acoso sexual.

Este régimen se mantuvo sin cambios sustanciales hasta la promulgación de la Ley N° 21.643, que, si bien conservó la definición original de acoso sexual, introdujo nuevas modificaciones y obligaciones para los empleadores, con un enfoque particular en la prevención de estas conductas dentro de las organizaciones.

Esta normativa establece la obligación de que los empleadores adopten todas las medidas necesarias y adecuadas para prevenir el acoso sexual en el trabajo, fomentando un entorno laboral seguro, respetuoso e inclusivo para todos los trabajadores.

Asimismo, estas conductas pueden constituir un ilícito penal, por lo que las víctimas tienen el derecho de denunciar ante cualquier unidad policial o directamente en dependencias del Ministerio Público. Además, cuentan con diversas líneas de ayuda y con el respaldo de organizaciones gubernamentales y no gubernamentales que ofrecen orientación, apoyo y acompañamiento especializado.

5.2. Requisitos para configurar el acoso sexual

Teniendo presente la definición legal antes mencionada, para que una conducta sea considerada acoso sexual en el ámbito laboral, deben concurrir los siguientes requisitos:

1. Que exista un requerimiento o solicitud de connotación sexual.
2. Que dicho requerimiento o solicitud se realice sin el consentimiento de la persona afectada.
3. Que la conducta amenace o perjudique la situación laboral de la persona o sus oportunidades de empleo.
4. Que el acto ocurra durante el trabajo, con ocasión del trabajo o como consecuencia del mismo.

Es importante destacar que un requerimiento o solicitud de naturaleza sexual realizado sin el consentimiento expreso de la persona afectada puede constituir un delito desde el punto de vista penal. No obstante, este comportamiento, por sí solo, no siempre será calificado como acoso sexual en el derecho laboral.

Para que una conducta sea considerada acoso sexual en el trabajo, es indispensable que se cumplan todos los requisitos establecidos por la legislación laboral. Solo así estará sujeta a las sanciones y consecuencias legales correspondientes en el ámbito laboral.

4.3. Requerimiento sexual

El concepto de requerimiento sexual comprende toda solicitud o conducta de carácter sexual, ya sea explícita o implícita, destinada a satisfacer los deseos del agresor. Estas conductas pueden ser verbales, no verbales o físicas, y se caracterizan por la ausencia de consentimiento de la persona afectada.

Un requerimiento sexual no siempre se manifiesta mediante una proposición directa. En muchos casos adopta formas más sutiles, como comentarios con doble sentido o insinuaciones, gestos con connotación sugestiva, o miradas prolongadas que resulten incómodas o intimidantes. Aunque menos evidentes, estas conductas pueden provocar un profundo malestar en la víctima, afectando su bienestar emocional y su capacidad de desenvolverse normalmente en su entorno laboral.

No obstante, **no todo comportamiento constituye acoso sexual**. Quedan fuera de esta categoría aquellas conductas que, si bien pueden ser discriminatorias por razón de género, no son de naturaleza sexual estricta. Ejemplo de ello son frases como “usted debería estar en la casa cuidando a los niños” o “este trabajo no es para una mujer”, que se enmarcan en un trato discriminatorio, pero no en un requerimiento sexual.

Tampoco constituyen acoso sexual, por sí mismos, actos de carácter amistoso o afectivo, tales como entregar regalos, formular elogios, sonreír, mantener miradas, o invitar a compartir fuera del horario laboral. Sin embargo, cuando estas conductas se repiten o generan incomodidad en un trabajador, trabajadora, funcionario o funcionaria, pueden dar lugar a medidas preventivas o correctivas.

4.4. La importancia de consentimiento

El consentimiento es un elemento central en la definición de acoso sexual. Una conducta de carácter sexual se considera acoso cuando no es aceptada de forma libre y voluntaria por la persona que la recibe. No es necesario un rechazo explícito para que la conducta sea inapropiada; basta con que sea no deseada.

El rechazo se puede manifestar de manera directa, a través de expresiones verbales claras que indiquen incomodidad, o de forma indirecta, mediante conductas evasivas o de distanciamiento. El silencio, en un contexto laboral, no se debe interpretar como aceptación, ya que puede obedecer al temor de represalias, como la reducción de funciones, la imposibilidad de ascender u otras consecuencias adversas.

La ausencia de un “no” explícito no implica consentimiento. Las personas no tienen la obligación de justificar por qué se sienten incómodas ni de expresar verbalmente su rechazo para que sus límites sean respetados. El respeto hacia los demás exige reconocer y atender las señales de incomodidad, entendiendo que toda persona tiene derecho a preservar su integridad y a no sentirse obligada a dar explicaciones sobre sus emociones o reacciones frente a determinadas conductas.

4.5. Formas en que se manifiesta el acoso sexual

El acoso sexual se puede presentar de diversas formas, todas con un elemento común: provocar incomodidad, intimidación o daño emocional en la persona afectada. Entre las principales modalidades se encuentran:

1. Verbal: Comentarios inapropiados, insinuaciones o bromas de carácter sexual.
2. No verbal: Gestos sugestivos, miradas insistentes o envío de mensajes con contenido sexual.
3. Físico: Tocamientos, acercamientos innecesarios o invasión del espacio personal.

4.6. Modalidades de acoso sexual en el trabajo

En el ámbito laboral, el acoso sexual puede adoptar distintas formas que, generalmente, se agrupan en tres categorías: verbal, no verbal y físico. Todas ellas afectan la dignidad, la integridad emocional y el bienestar de la persona afectada, contribuyendo a generar un ambiente de trabajo hostil y perjudicial.

1. Acoso verbal: El acoso verbal comprende cualquier comentario, insinuación o expresión de carácter sexual que genere incomodidad. Incluye preguntas sobre la vida íntima, bromas de contenido sexual, cumplidos no solicitados o insinuaciones que invadan la esfera personal de trabajadores, trabajadoras, funcionarios o funcionarias.
2. Acoso no verbal: El acoso no verbal abarca gestos, miradas o conductas que transmiten de forma implícita intenciones sexuales, provocando incomodidad o malestar. También incluye el envío de material sexualmente explícito a través de correos electrónicos, mensajes de texto o redes sociales.

Aunque no involucren palabras, estas acciones vulneran el respeto y la integridad de la persona afectada y constituyen igualmente una forma de acoso sexual.

3. Acoso físico: El acoso físico es la manifestación más tangible y, a menudo, la más grave de este tipo de conductas. Consiste en cualquier contacto no consentido, como tocamientos inapropiados, intentos de besar o la invasión del espacio personal de forma que cause incomodidad o intimide a la víctima. Este comportamiento vulnera la integridad física y el derecho de toda persona a sentirse segura y respetada en su entorno laboral.

4.7. Derechos fundamentales y acoso laboral

Las conductas constitutivas de acoso sexual atentan contra derechos esenciales protegidos por la Constitución y la legislación laboral, los cuales garantizan un entorno seguro, respetuoso y libre de discriminación, donde trabajadores y funcionarios se puedan desempeñar sin temor a abuso o coacción.

Comprender cuáles son estos derechos y cómo se ven afectados es clave para dimensionar el daño causado y adoptar medidas efectivas que permitan erradicar este tipo de violencia. Reconocer que el acoso sexual vulnera la integridad, la seguridad y la dignidad de la persona afectada es el primer paso para promover un cambio real y prevenir futuros abusos.

4.7.1. Derecho a la intimidad

El derecho a la intimidad protege la esfera privada de las personas y les permite decidir libremente sobre los aspectos más personales de su vida. En el ámbito laboral, incluye la protección frente a intromisiones del empleador, compañeros o terceros, así como el resguardo de la información personal.

El empleador no puede requerir datos que no sean indispensables para el cumplimiento de las funciones ni divulgar información sin el consentimiento del trabajador o funcionario. El Código del Trabajo obliga a resguardar la confidencialidad de esta información y a respetar la autonomía individual, incluida la libertad para definir la propia imagen, por ejemplo, mediante el uso de tatuajes, piercings u otras expresiones personales, siempre que sean compatibles con el contexto laboral.

El acoso sexual implica una intrusión no deseada en la esfera privada, ya sea invadiendo espacios que la persona considera íntimos o intentando controlar aspectos de su vida personal. Esto se puede expresar a través de:

1. Comentarios o juicios sobre apariencia o vestimenta.
2. Preguntas invasivas sobre la vida personal o sexual.
3. Intentos de control sobre la imagen o comportamiento.

4.7.2. Derecho a la integridad física y psíquica

Consagrado en el Artículo 19 N° 1 de la Constitución, este derecho garantiza que toda persona viva libre de daños físicos o psicológicos. En el ámbito laboral, implica que ninguna condición de trabajo puede poner en riesgo la salud física o mental de trabajadores y funcionarios.

El acoso sexual genera un impacto directo sobre la integridad psíquica, pudiendo provocar estrés crónico, ansiedad, insomnio e incluso depresión o trastorno de estrés postraumático. En su dimensión física, incluye tocamientos no consentidos, invasión del espacio personal o cualquier contacto físico inapropiado.

Garantizar este derecho exige que las organizaciones promuevan entornos libres de agresiones y velen por la seguridad física y emocional de todas las personas.

4.7.3. Derecho a la no discriminación

El derecho a la no discriminación, protegido por el Artículo 19 N° 16 de la Constitución, prohíbe cualquier trato desigual que no se funde en la capacidad, idoneidad o aptitud de la persona.

El acoso sexual puede constituir una forma de discriminación cuando se dirige a una persona por su género, identidad de género u orientación sexual, con el fin de excluirla, humillarla o incomodarla. Esto se observa, por ejemplo, en:

1. Creación de entornos hostiles mediante comentarios sexistas o material obsceno.
2. Trato desigual hacia mujeres o minorías en espacios tradicionalmente masculinos.
3. Burlas o hostigamiento por orientación sexual o identidad de género.

4.7.4. Principio de la dignidad

La dignidad es el valor intrínseco que pertenece a toda persona por el hecho de ser humana y constituye la base de una relación laboral justa. Implica tratar a cada individuo con respeto, reconociendo su humanidad y autonomía.

El acoso sexual vulnera este principio al reducir a la persona a un medio para satisfacer deseos ajenos, ignorando su valor y su libertad. Las consecuencias pueden incluir humillación, desconcierto y pérdida de autoestima, afectando la percepción de valor personal y profesional.

Proteger la dignidad significa rechazar cualquier conducta que deshumanice o minimice a trabajadores y funcionarios, asegurando entornos donde todas las personas se puedan desarrollar plenamente.

5.3. ¿Quiénes pueden ser víctimas de acoso laboral?

Cualquier persona, sin importar su género, edad, cargo, nivel jerárquico o antigüedad en la institución, puede ser víctima de acoso sexual en su lugar de trabajo. Esta conducta abusiva no discrimina y puede afectar a trabajadores y funcionarios de todos los niveles y contextos.

No importa si se trata de alguien con alta responsabilidad o con un rol operativo, recién incorporado o con años de experiencia: el acoso sexual puede impactar a cualquiera por igual. Sus efectos son profundamente perjudiciales, afectando el bienestar emocional y la salud mental de la persona afectada.

Características comunes de las víctimas:

- Pueden ser hombres, mujeres o personas no binarias.
- Ocupar cualquier nivel jerárquico dentro de la organización.
- Ser blanco de conductas persistentes o de un solo acto.

5.4. ¿Quiénes pueden ser perpetradores de acoso laboral?

Los perpetradores del acoso sexual pueden ocupar cualquier rol dentro de la organización, sin importar su posición jerárquica o nivel de autoridad. Si bien este comportamiento abusivo suele asociarse al abuso de poder, cuando una persona con mayor jerarquía utiliza su posición para intimidar o controlar, no se limita a estas situaciones.

El acoso sexual también se puede dar entre colegas del mismo nivel jerárquico o incluso de subordinados hacia sus superiores. Se trata de una problemática transversal que puede presentarse en distintas dinámicas de poder, afectando a trabajadores y funcionarios sin importar el cargo que desempeñen.

Perpetradores comunes:

- Superiores jerárquicos que abusan de su autoridad.
- Colegas que hostigan en un contexto horizontal.
- Subordinados que intimidan o incomodan a un superior.

En muchos casos, los perpetradores se amparan en dinámicas de poder o en vacíos de la cultura organizacional para justificar o normalizar sus conductas, perpetuando así un entorno laboral inseguro y dañino.

5.5. Tipos de acoso sexual

5.5.1. Chantaje sexual

El chantaje sexual ocurre cuando una persona en posición de poder condiciona beneficios laborales, como ascensos, aumentos salariales, asignación de proyectos o estabilidad en el empleo, a cambio de favores sexuales.

Esta práctica se basa en el abuso de autoridad y coloca a la víctima en una situación de vulnerabilidad y coerción.

Ejemplos de chantaje sexual:

1. Solicitar favores sexuales para otorgar un ascenso.
2. Amenazar con despido si no se aceptan propuestas.
3. Ofrecer evaluaciones positivas a cambio de conductas sexuales.

5.5.2. Acoso sexual Ambiental

Se produce cuando conductas de naturaleza sexual generan un ambiente laboral humillante, intimidante o hostil, sin dirigirse necesariamente a una persona en particular.

Incluye bromas o comentarios sexuales reiterados, exhibición de material sexual explícito, lenguaje vulgar, o burlas sobre la orientación sexual o identidad de género de trabajadores y funcionarios.

Ejemplos de acoso sexual ambiental:

1. Conversaciones o bromas constantes de contenido sexual.
2. Compartir o exhibir material sexual explícito.
3. Comentarios hostiles sobre la orientación sexual o identidad de género.

5.5.3. Acercamientos sexuales no deseados

Comprenden cualquier contacto físico o intento de proximidad con fines sexuales que no cuente con el consentimiento de la otra persona. Estos actos, además de invasivos, pueden constituir delitos penales al vulnerar la integridad y libertad personal.

Pueden incluir tocamientos en zonas sensibles, abrazos insistentes o intentos de besar sin autorización. Aunque a veces se disfrazan como gestos amistosos, generan incomodidad, miedo y vulnerabilidad.

Ejemplos de acercamientos sexuales no deseados:

1. Tocamientos no consentidos (hombros, espalda, etc.).
2. Intentos de besar o abrazar sin autorización.
3. Aproximaciones físicas que generan incomodidad.

6. Definiciones legales: violencia en el trabajo y ciberacoso

En términos generales, la violencia laboral comprende cualquier conducta de agresión, amenaza o intimidación, ya sea verbal, física o psicológica, dirigida hacia un trabajador o funcionario, y que ocurra en el lugar de trabajo o durante el ejercicio de sus funciones.

Un ejemplo claro es el de un cliente que agrede verbal o físicamente a un trabajador o funcionario, afectando su integridad y generando un ambiente hostil.

Por su parte, el ciberacoso laboral utiliza medios digitales, como correos electrónicos, redes sociales o aplicaciones de mensajería, para hostigar, intimidar o excluir. Aunque estas conductas se desarrollen en entornos virtuales, su impacto en la salud emocional es real y profundo.

La nueva normativa reconoce explícitamente esta forma de acoso, extendiendo la protección de trabajadores y funcionarios también al ámbito digital.

Escenarios representativos de ciberacoso laboral:

1. Un chat laboral donde un trabajador o funcionario recibe mensajes intimidantes o burlas con el fin de ridiculizarlo o amenazarlo.
2. En una reunión virtual, descalificaciones repetitivas y humillantes hacia sus opiniones o intervenciones, buscando afectar su confianza y participación.
3. Un correo electrónico con comentarios ofensivos, insultos o difamaciones que menosprecian o dañan emocionalmente a la persona.
4. Mensajes de texto enviados fuera del horario laboral por un superior, con amenazas o presiones excesivas e injustificadas.
5. Etiquetar reiteradamente a un trabajador o funcionario en publicaciones de redes sociales de forma negativa o burlona, exponiéndolo públicamente y dañando su reputación profesional.

6.1. De la violencia en el trabajo

La legislación laboral ha evolucionado para reconocer y proteger a trabajadores y funcionarios frente a conductas violentas provenientes de terceros que no forman parte de la relación laboral. Esto incluye a clientes, proveedores, pacientes o cualquier persona que interactúe con ellos durante la prestación de servicios.

La Ley N° 21.643 incorporó esta figura al Código del Trabajo, definiéndola como: *'Aquellas conductas que afecten a las trabajadoras y los trabajadores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores o usuarios, entre otros.*

En la práctica, esta forma de violencia puede adoptar múltiples escenarios:

- Un trabajador de atención al cliente es insultado o amenazado por un usuario molesto, que incluso recurre a la agresión física.
- Un profesional de la salud enfrenta gritos, empujones u otras conductas agresivas de un paciente durante una consulta o procedimiento.
- Un proveedor agrede verbal o físicamente al funcionario que recibe una entrega de mercadería.
- Un conductor de transporte público recibe insultos o golpes por parte de pasajeros conflictivos.
- Un guardia de seguridad es empujado o insultado por alguien que se niega a cumplir las normas del lugar.
- Un trabajador de una tienda retail es increpado y empujado por un cliente descontento con el proceso de devolución.
- Un operario en una obra de construcción es insultado por vecinos que reclaman por el ruido o la actividad del proyecto.
- Un técnico de servicios domiciliarios, como un electricista o gasfiter, es amenazado por un cliente molesto con el tiempo estimado para una reparación.

La creciente frecuencia de estas conductas impulsó la necesidad de reconocer formalmente esta figura legal, para que cuente con un respaldo normativo y una respuesta adecuada. La Ley N° 21.643 marca un avance al establecer mecanismos de protección frente a agresiones que, hasta entonces, quedaban fuera del alcance de la normativa laboral.

Este reconocimiento es fundamental, porque la violencia en el trabajo no siempre proviene de compañeros o empleadores. Quienes interactúan de manera directa con el público enfrentan riesgos constantes de insultos, amenazas o agresiones físicas.

Antes de esta regulación, por ejemplo, un trabajador de atención al cliente que sufría insultos y amenazas reiteradas por parte de un usuario podía no recibir una respuesta efectiva. Hoy, la ley obliga a intervenir y a proteger a trabajadores y funcionarios en estos casos, garantizando un entorno más seguro.

6.1.1. Requisitos para configurar la violencia laboral por terceros

Para que una conducta sea considerada violencia laboral ejercida por terceros, debe cumplir con ciertos requisitos establecidos por la legislación, los cuales son:

- Existencia de una conducta violenta: Según el Diccionario de la lengua española, 'violento' se puede definir como: *Dicho de una persona: que actúa con ímpetu y fuerza y se deja llevar por la ira; que implica fuerza física o moral; o que está fuera de su estado o modo natural.*

En el contexto de esta figura legal, la violencia en el trabajo se configura cuando el agresor recurre a fuerza física o moral, incluyendo golpes, empujones, gritos, lenguaje ofensivo o vulgar, amenazas u otras conductas similares.

- Relación con la prestación de servicios: La conducta violenta se debe producir con ocasión de la prestación de servicios, es decir, estar directamente vinculada a las funciones laborales de la persona afectada. Esto incluye hechos ocurridos en el lugar de trabajo, durante la jornada o en actividades derivadas de sus labores.
- Proveniente de terceros ajenos a la relación laboral: La violencia debe ser ejercida por personas externas a la relación laboral, como clientes, usuarios, proveedores u otros terceros con quienes el trabajador o funcionario interactúe en el ejercicio de sus funciones.

6.1.2. ¿Quiénes pueden ser víctimas en esta figura?

Si bien la violencia laboral ejercida por terceros puede afectar a cualquier trabajador o funcionario, ciertos roles y profesiones presentan una mayor exposición debido a la naturaleza de sus funciones. Esto ocurre especialmente en aquellos cargos que implican contacto frecuente con clientes, usuarios o proveedores, ya que la interacción constante con el público incrementa el riesgo de enfrentar conductas agresivas o violentas.

Entre los sectores más vulnerables se encuentran:

- Personal de atención al cliente, como quienes trabajan en tiendas, restaurantes o centros de atención telefónica.
- Profesionales de la salud, como médicos, enfermeras y técnicos paramédicos.
- Trabajadores del sector educativo, incluyendo docentes y personal administrativo.
- Personal del transporte y de servicios públicos, como conductores, guardias de seguridad o inspectores.

En estos ámbitos, las altas expectativas de usuarios o clientes, sumadas a la presión propia del servicio, aumentan la probabilidad de situaciones conflictivas y de riesgo.

6.1.3. ¿Quiénes pueden incurrir en estas conductas?

La violencia laboral ejercida por terceros se caracteriza porque quienes la cometen no forman parte directa de la organización. Sin embargo, su interacción con trabajadores y funcionarios durante la prestación de servicios puede derivar en episodios de agresión, hostigamiento o intimidación.

Ejemplos de personas externas que pueden ejercer violencia laboral:

- **Clientes:** Personas que adquieren productos o servicios en comercios, restaurantes, bancos u otros establecimientos.
- **Usuarios:** Personas que acceden a servicios públicos o privados, como hospitales, oficinas gubernamentales o empresas de transporte.
- **Proveedores:** Representantes de empresas que entregan productos, realizan mantenimientos o gestionan contratos.
- **Visitantes:** Personas que ingresan a instalaciones laborales por motivos específicos, como reuniones o eventos.
- **Vecinos o transeúntes:** Individuos que interactúan ocasionalmente con trabajadores y funcionarios en contextos relacionados con su labor, como obras en construcción o trabajos en la vía pública.

6.2. El ciberacoso en el lugar de trabajo

En un entorno laboral cada vez más digital, las herramientas tecnológicas se han vuelto esenciales para comunicarnos y facilitar nuestras funciones. Sin embargo, también pueden ser mal utilizadas para causar daño a compañeros de trabajo. Cuando estas acciones se realizan de forma imprudente o con intención de perjudicar, pueden constituir ciberacoso.

6.2.1. Definiciones de ciberacoso

Según se dijo, el ciberacoso, o acoso digital, es cualquier conducta de hostigamiento reiterado, ya sea verbal o psicológico, que se lleva a cabo mediante herramientas digitales como redes sociales, correos electrónicos o mensajes de texto. Puede ir desde comentarios ofensivos hasta la difusión de rumores falsos.

6.2.2. Características del ciberacoso laboral

Una de sus características principales es el uso de medios digitales: correos electrónicos, mensajes de texto, plataformas de comunicación internas o redes sociales corporativas. Estas herramientas facilitan que el hostigamiento se extienda más allá del espacio físico de trabajo, afectando a trabajadores y funcionarios incluso fuera del horario laboral.

El ciberacoso se puede presentar como un único incidente grave o como una serie de actos menos evidentes pero reiterados, cuyo efecto acumulativo crea un entorno hostil.

Su esencia es la intencionalidad: busca herir, intimidar o menospreciar a la persona afectada mediante medios digitales.

Para que tenga incidencia en el ámbito laboral, debe existir una relación de trabajo entre la víctima y el agresor.

6.2.3. Ejemplos de ciberacoso laboral

El ciberacoso se puede manifestar de diversas formas:

- Un trabajador recibe correos electrónicos constantes de un compañero o superior con comentarios despectivos sobre su trabajo, apariencia o capacidad profesional, con el fin de humillarlo.
- En un grupo de mensajería interno, un trabajador es objeto de bromas constantes que lo ridiculizan frente a otros, incluyendo comentarios sobre su vida personal o capacidades.
- Un compañero difunde en redes sociales información personal de otro trabajador, como conversaciones privadas o datos sensibles, sin su consentimiento, exponiéndolo a burlas o riesgos profesionales.

Aunque las plataformas digitales puedan parecer espacios informales o privados, no lo son si no se respetan los límites y la confidencialidad. Su uso debe ser responsable, garantizando respeto y protección de la dignidad de todas las personas.

6.2.4. Conductas que no constituyen ciberacoso

No toda acción realizada en plataformas digitales constituye ciberacoso. Existen comportamientos inapropiados sin intención de dañar, como un mensaje malinterpretado o un correo enviado por error.

Ejemplos:

- Un supervisor envía un correo con recomendaciones para mejorar el desempeño, siempre que sea profesional y constructivo.
- Equipos que discuten proyectos en plataformas de mensajería con un tono directo pero profesional.
- Compartir información importante sobre el trabajo, aunque sea extensa o detallada.
- Malentendidos por tono escrito sin intención maliciosa.
- Solicitar de manera respetuosa la colaboración en tareas o la entrega de informes en los plazos establecidos.

6.2.5. Sobre la normalización del ciberacoso

Con frecuencia, el ciberacoso laboral se disfraza de bromas inocentes, críticas constructivas o se justifica como "la forma de trabajar en esta empresa". Esta normalización de actitudes inapropiadas puede llevar a las víctimas a dudar de si realmente están siendo acosadas o si, en realidad, estas conductas son parte de la cultura laboral. Como consecuencia, muchas veces se sienten inseguras para reportar las situaciones, o incluso terminan aceptando ese trato como algo normal dentro del ambiente de trabajo.

¿Estamos siendo conscientes del impacto del ciberacoso en nuestros entornos laborales? ¿Nos quedamos en silencio cuando presenciamos comentarios ofensivos o actitudes humillantes en línea? Reflexionemos: ¿estamos contribuyendo, de manera directa o indirecta, a normalizar estas conductas al ignorarlas o minimizarlas? Es hora de cuestionarnos y asumir un rol activo, denunciando estas prácticas y promoviendo espacios digitales basados en el respeto y la empatía.

6.2.6. Uso responsable de las herramientas digitales

El uso responsable de los medios digitales en el entorno laboral es esencial para que trabajadores y funcionarios se puedan desempeñar en un espacio seguro, respetuoso y colaborativo. Con la creciente dependencia de herramientas como el correo electrónico, la mensajería instantánea, las videoconferencias y las redes sociales para nuestras tareas diarias, debemos recordar que toda interacción digital tiene un impacto directo en las relaciones laborales y en el clima organizacional.

Cada mensaje, publicación o comentario, aunque parezca inofensivo, puede influir en cómo nos perciben los demás, generar malentendidos o incluso provocar conflictos. Por ello, es fundamental reflexionar sobre el tono, el contenido y el contexto de nuestras comunicaciones digitales, asegurando que siempre sean apropiadas y respetuosas.

El uso responsable también implica comprender las consecuencias de no seguir estas pautas. Un mensaje puede ser fácilmente malinterpretado o convertirse en una herramienta para el ciberacoso. Este tipo de conductas no solo afectan a la persona que las recibe, sino que deterioran la confianza y el ambiente laboral. Mantener un espacio seguro y libre de hostigamiento requiere evitar comentarios o actitudes que puedan generar incomodidad o inseguridad en los demás. Un manejo adecuado de las herramientas digitales fortalece las relaciones interpersonales, fomenta la colaboración y asegura un entorno inclusivo y respetuoso.

Finalmente, la responsabilidad no se limita a lo que compartimos, sino también a lo que consumimos. Evitar difundir rumores, información no verificada o contenidos que puedan dañar la reputación de compañeros es clave para preservar la integridad y el respeto mutuo.

Utilizar los medios digitales de manera ética y consciente contribuye al bienestar colectivo, construyendo un ambiente basado en la confianza, la cooperación y la equidad. Nuestras acciones en el ámbito digital reflejan no solo nuestra profesionalidad, sino también nuestro compromiso con la convivencia y el respeto en el entorno laboral.

Reflexión Final

La Ley N° 21.643 representa un avance significativo en la protección de la dignidad y la seguridad de todos los trabajadores y funcionarios, al fortalecer los mecanismos de prevención, denuncia y sanción del acoso y la violencia en el trabajo. No obstante, ninguna ley es suficiente si no se acompaña de un compromiso real de todas las personas que integran los espacios laborales.

La prevención y erradicación de estas conductas exige la participación activa de todos: empleadores, trabajadores, dirigentes y autoridades. Cada acción cuenta: desde evitar un comentario ofensivo hasta intervenir ante una situación de hostigamiento; desde respetar la privacidad hasta utilizar de manera ética las herramientas digitales.

Recordemos que un ambiente laboral sano es aquel en el que se respeta la integridad física y emocional de las personas, se promueve la equidad y se reconoce el valor de cada individuo.

Como cierre, les invitamos a llevar este aprendizaje más allá de las páginas de este documento: ponerlo en práctica, compartirlo y convertirse en agentes de cambio dentro de sus organizaciones. Juntos, podemos construir un entorno donde la seguridad, el respeto y la colaboración no sean simples aspiraciones, sino realidades cotidianas.