



CURSO PREVENCIÓN DEL ACOSO & VIOLENCIA & LEY KARIN MÓDULO 3

**TIPOLOGÍAS Y
DINÁMICAS DEL ACOSO**

RELATORES:

Francisca Acevedo

Ricardo Guevara



MÓDULO 3: TIPOLOGÍAS Y DINÁMICAS DEL ACOSO

Curso: Prevención del Acoso Laboral, Sexual y la Violencia en el Trabajo
Perfil de Relatora: Psicóloga, Máster en Coaching, experta en inclusión y cultura organizacional

Objetivo del módulo

Comprender en profundidad las distintas tipologías del acoso laboral, sexual y la violencia en el trabajo, así como sus dinámicas de operación en los contextos organizacionales, para facilitar su reconocimiento temprano, abordaje efectivo y prevención desde una perspectiva psicosocial y de derechos humanos, en coherencia con lo establecido en la Ley N° 21.643 (Ley Karin).

Objetivos específicos

- Identificar las distintas formas y expresiones del acoso laboral, acoso sexual y violencia por terceros.
- Comprender los mecanismos psicológicos y relacionales que configuran las dinámicas del acoso.
- Reconocer los factores organizacionales que permiten o refuerzan estas prácticas.
- Analizar casos tipo para diferenciar conductas complejas de las que no constituyen acoso.
- Integrar un enfoque de prevención desde la cultura organizacional, el liderazgo y la corresponsabilidad.

1. Introducción al módulo

Hablar de acoso no es hablar de un fenómeno aislado o excepcional: es hablar de prácticas que, muchas veces de manera silente o naturalizada, se han instalado en la cultura organizacional. Para poder prevenirlo, es indispensable comprender cuáles son sus formas, cómo se manifiesta, y de qué modo opera en las relaciones laborales.

Este módulo busca entregar una mirada amplia y profunda sobre las tipologías de acoso y las dinámicas psicológicas y organizacionales que lo sostienen. No basta con definir el acoso: hay que aprender a reconocerlo, contextualizarlo y, sobre todo, intervenirlo de forma oportuna y efectiva.

El acoso es un proceso, no un evento aislado. Se instala, muchas veces, a través de pequeñas acciones que se repiten y escalan. Por eso, conocer su evolución, su impacto y las condiciones que lo posibilitan, es fundamental para erradicarlo.

2. Definición legal y conceptual del acoso

El acoso en el ámbito laboral ha sido históricamente subestimado o mal comprendido. Con la entrada en vigor de la Ley N° 21.643 (Ley Karin), Chile reconoce y tipifica con mayor claridad las distintas formas de violencia en el entorno de trabajo. Esta legislación no solo amplía las definiciones, sino que también establece deberes explícitos para empleadores/as en términos de prevención, investigación y reparación.

Acoso laboral: Se define como toda conducta que constituya agresión u hostigamiento, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, que provoque menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique la situación laboral del afectado.

Acoso sexual: Consiste en requerimientos de carácter sexual no consentidos que afecten la dignidad o derechos de la persona, generen un ambiente hostil, o impliquen consecuencias laborales negativas (como la amenaza de despido, bloqueo de oportunidades, etc.).

Violencia por parte de terceros: Se refiere a agresiones o maltratos cometidos por personas externas a la organización, como clientes, pacientes, usuarios o proveedores, hacia el personal trabajador.

Es fundamental comprender que estas definiciones incluyen tanto manifestaciones explícitas como formas más sutiles, como la exclusión deliberada, la desvalorización persistente, o la normalización de chistes ofensivos.

3. Tipologías del acoso laboral

El acoso laboral puede adoptar múltiples formas según la relación entre las personas involucradas, la intención, la duración y el contexto organizacional. A continuación, se describen las tipologías más comunes:

3.1 Acoso vertical descendente:

Ejercido por personas con poder jerárquico (jefaturas, supervisores/as) hacia subordinados/as. Ejemplo: cargar intencionadamente de trabajo a una persona con el objetivo de generar estrés o deteriorar su imagen.

3.2 Acoso vertical ascendente:

Cuando una persona o grupo en posición jerárquica inferior ejerce presión, ridiculización o desacreditación sobre un superior, muchas veces aprovechando debilidades institucionales o falta de respaldo al liderazgo.

3.3 Acoso horizontal:

Ocurre entre personas del mismo nivel jerárquico. Se manifiesta con frecuencia mediante exclusiones, rumores, ironías o sabotajes. A menudo, se naturaliza como parte del “ambiente laboral”.

3.4 Acoso mixto: Se refiere a conductas de hostigamiento o agresión en el trabajo que incluyen elementos de naturaleza sexual y elementos de maltrato o menoscabo laboral al mismo tiempo.

Por ejemplo: Un compañero que comenta sobre el cuerpo de otra persona (acoso sexual) y, además, la ridiculiza en reuniones o difunde rumores para afectar su reputación laboral (acoso laboral).

4. Tipologías del acoso sexual

El acoso sexual es una forma de violencia que atenta contra la dignidad, la integridad y la libertad sexual. Puede adoptar las siguientes formas:

4.1 Verbal:

Comentarios, insinuaciones o proposiciones de contenido sexual que resultan ofensivas o incómodas. A menudo se trivializa como “bromas”.

4.2 No verbal:

Gestos, miradas insistentes, envío de imágenes, correos o mensajes con contenido sexual. Incluye el uso de tecnologías para acosar.

4.3 Físico:

Incluye tocamientos no consentidos, roces, abrazos forzados, u otras formas de contacto físico con connotación sexual.

4.4 Chantaje sexual (quid pro quo):

Implica condicionar beneficios laborales al otorgamiento de favores sexuales, o amenazar con consecuencias negativas en caso de rechazo.

4.5 Ambiente hostil:

Se produce cuando el entorno laboral se vuelve sexualmente cargado o incómodo debido a conductas reiteradas, aun cuando no estén dirigidas a una persona en específico.

5. Tipologías de violencia por parte de terceros

Este tipo de violencia ocurre cuando una persona trabajadora es agredida o maltratada por alguien externo a la organización. Las situaciones más frecuentes incluyen:

5.1 Violencia verbal:

Gritos, insultos, amenazas o descalificaciones emitidas por clientes o usuarios.

5.2 Violencia física:

Empujones, golpes o intentos de agresión física durante la prestación de servicios.

5.3 Ciberacoso o acoso digital:

Uso de redes sociales, correos u otros medios digitales para hostigar, difamar o amenazar a personas trabajadoras.

5.4 Hostigamiento persistente:

Conductas como seguir a un trabajador fuera del trabajo, invadir su privacidad o acosarlo fuera del entorno laboral.

6. Dinámicas psicológicas y organizacionales del acoso

Más allá de las acciones individuales, el acoso se sostiene en dinámicas de poder, silencios institucionales y mecanismos psicosociales que lo perpetúan. Algunas de estas dinámicas incluyen:

6.1 Progresión del acoso:

El acoso muchas veces se instala de forma paulatina. Comienza con pequeñas exclusiones o comentarios “livianos” que escalan en intensidad y frecuencia. La víctima puede tardar en identificar el maltrato, sobre todo si hay ambigüedad.

6.2 Normalización cultural:

En algunas organizaciones, ciertas formas de violencia (burlas, ironías, gritos) se consideran parte del estilo de liderazgo o “formas de ser”. Esta normalización impide la denuncia y perpetúa el daño.

6.3 Efecto del silencio:

La falta de intervención de pares o superiores refuerza la impunidad. El miedo a represalias, a ser tildado de “conflictivo” o la desconfianza en los canales institucionales, son barreras comunes.

6.4 Impacto psicológico:

El acoso genera efectos psicoemocionales profundos: ansiedad, insomnio, miedo, disminución de la autoestima, trastornos físicos (migrañas, enfermedades digestivas), entre otros. También se ha asociado al síndrome de burnout y a la desvinculación forzada.

6.5 Costos organizacionales:

Más allá del impacto humano, el acoso genera costos económicos: alta rotación, licencias médicas, bajo compromiso, deterioro del clima laboral, y pérdida de reputación institucional.

7. Casos tipo y diferenciación

A continuación, se presentan situaciones que permiten distinguir entre conductas complejas, situaciones tensas propias de relaciones laborales y casos claros de acoso:

Caso 1: Supervisión exigente o acoso laboral
Javiera, trabajadora administrativa, señala sentirse agobiada por su jefe directo, quien le exige puntualidad, revisa su trabajo con frecuencia y le solicita reportes diarios.

Análisis: Aunque puede resultar incómodo, el control del trabajo y el seguimiento de tareas no constituyen acoso si se mantienen dentro de los márgenes de las atribuciones jerárquicas, no hay humillación ni daño intencional. No es acoso si la exigencia es razonable y equitativa para el equipo.

Caso 2: Exclusión reiterada Manuel ha sido apartado de reuniones clave, no recibe correos de coordinación, sus ideas no son consideradas y su trabajo es subvalorado sin justificación.

Análisis: Si esta situación es persistente, intencional y afecta su desempeño, podemos estar ante un caso de acoso horizontal o institucional, ya que hay una clara desvalorización de su rol.

Caso 3: Acoso sexual no verbal Sofía recibe miradas insistentes y mensajes ambiguos de un compañero, quien además hace insinuaciones en tono de broma. Ella ha manifestado su incomodidad.

Análisis: Se configura acoso sexual no verbal. La incomodidad de la persona y la continuidad de la conducta permiten tipificarlo como acoso.

Caso 4: Conflicto entre pares Dos colegas discuten frecuentemente por diferencias en su estilo de trabajo. Uno de ellos acusa sentirse acosado.

Análisis: No todo conflicto laboral es acoso. Si las diferencias son puntuales, no hay intención de dañar ni afectación continua, es un conflicto que puede resolverse mediante mediación.

8. Prevención desde la cultura organizacional

La prevención del acoso no se limita a protocolos y sanciones. Su raíz está en el tipo de cultura organizacional que promovemos. Las siguientes prácticas permiten construir entornos que desincentivan y desinstalan la violencia laboral:

8.1 Liderazgo consciente y ético: Si eres líder, deber ser un agente de cambio. Ejercer un liderazgo basado en la escucha activa, la justicia organizacional y la gestión emocional.

8.2 Comunicación transparente y horizontal: Utiliza canales de comunicación que permitan expresar inquietudes sin temor, recibir retroalimentación respetuosa y construir acuerdos claros.

8.3 Promoción de la equidad: Las prácticas discriminatorias por género, edad, discapacidad, origen o cualquier otro factor contribuyen al acoso. Fomentar políticas inclusivas y acciones afirmativas es parte de la prevención.

8.4 Espacios de cuidado emocional: La persona responsable deberá emplear herramientas como la comunicación asertiva, la escucha activa, la gestión emocional, la empatía, la autoconciencia y el consentimiento claro, favoreciendo un ambiente de respeto, confianza y colaboración que prevenga y reduzca riesgos de acoso o violencia.

8.5 Reconocimiento de buenas prácticas: Valorar que los equipos que se relacionen desde el respeto, la colaboración y la empatía refuerza los modelos positivos de convivencia.

8.6 Intervención temprana: Cualquier señal o rumor de maltrato debe ser abordado de inmediato. La omisión institucional legitima la violencia.

9. Actividad y reflexión aplicada

Actividad propuesta:

Lee el siguiente caso y responde las preguntas de análisis.

Claudia es supervisora en una empresa de servicios. Desde hace tres meses, uno de sus trabajadores ha comenzado a cuestionarla en público, difundir rumores sobre su vida privada, y sabotear decisiones de equipo. Claudia ha intentado hablar con él, sin éxito. Siente que el equipo ha comenzado a perderle el respeto.

Preguntas para reflexionar:

- ¿Qué tipo de acoso se podría estar configurando?
- ¿Qué dinámicas organizacionales permiten que esta situación continúe?
- ¿Qué intervención temprana se pudo haber realizado?
- ¿Qué rol tienen los compañeros/as y jefatura en este caso?

10. Cierre del módulo

El conocimiento sobre las tipologías y dinámicas del acoso es el cimiento para desarrollar una cultura organizacional saludable. No podemos prevenir aquello que no sabemos identificar. Este módulo nos ha permitido distinguir las formas que adopta el acoso, sus mecanismos psicológicos, su impacto humano y organizacional, y las rutas para intervenirlo.

La violencia laboral no siempre grita: muchas veces susurra, se disfraza de exigencia, de liderazgo, de cultura organizacional. Por eso, desarrollar conciencia crítica, formar líderes conscientes y fortalecer los valores del respeto, la empatía y la justicia son tareas urgentes.

Prevenir no es una tarea individual: es un compromiso colectivo. Cambiar la cultura implica coherencia, decisión institucional y participación activa de todos y todas. Conocimiento, empatía y acción son nuestras mejores herramientas para transformar los entornos laborales.