

APUNTES DEL MÓDULO 1

Generalidades del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo

Herramientas para la Prevención del Acoso Laboral, Sexual y Violencia en el Trabajo (Ley Karin)

Material de estudio

Módulo 1

Contenido del módulo

- 1 Marco legal y principios fundamentales de la Ley Karin
- 2 Acoso laboral: el cambio central de la Ley Karin
- 3 Acoso sexual y violencia ejercida por terceros
- 4 Diferencias clave: acoso laboral, conflicto, maltrato y ejercicio legítimo de la autoridad
- 5 Enfoque de género y perspectiva de derechos humanos en la aplicación de la ley
- 6 Efectos del acoso y la violencia en personas y organizaciones

El 1 de agosto de 2024 entró en vigencia en Chile la **Ley N° 21.643**, conocida como **Ley Karin**, que modificó profundamente el marco normativo para la prevención y sanción del acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo. Esta ley representa un cambio de paradigma: ya no se trata solo de reaccionar ante denuncias, sino de construir espacios laborales seguros, dignos y libres de violencia para todas las personas. Este módulo te entregará los conceptos fundamentales para reconocer y distinguir estas conductas conforme a la normativa legal vigente, con ejemplos concretos del ámbito laboral que te permitirán aplicar estos conocimientos en tu organización.

1 Marco legal y principios fundamentales de la Ley Karin

La **Ley N° 21.643 (Ley Karin)** modificó el Código del Trabajo (artículos 2, 153 bis, 184, 211-A y siguientes) y la Ley N° 18.834 sobre Estatuto Administrativo, dando cumplimiento al **Convenio 190 de la OIT sobre violencia y acoso**, ratificado por Chile. Esta normativa fortalece el derecho fundamental de toda persona a trabajar en un ambiente libre de acoso laboral, acoso sexual y violencia.

La ley establece **cuatro principios fundamentales** que deben guiar todas las acciones de prevención, investigación y sanción:

- **Dignidad:** Protección de la integridad física, psíquica y moral de las personas trabajadoras. Toda política o procedimiento debe resguardar que ninguna persona sea tratada de manera que vulnere su dignidad humana.
- **No discriminación:** Garantía de igualdad de trato y oportunidades, sin distinción por sexo, edad, orientación sexual, identidad de género, origen, religión, discapacidad u otra condición.
- **Confidencialidad:** Reserva de la identidad de denunciantes, testigos y personas involucradas durante todo el proceso de investigación, salvo que la ley disponga lo contrario.
- **Imparcialidad:** Investigaciones objetivas, equánimes y basadas en evidencia, sin sesgos ni prejuicios hacia ninguna de las partes.

Además, la ley incorpora dos enfoques transversales de cumplimiento obligatorio:

- **Enfoque de género:** Reconocimiento de que mujeres y diversidades sexuales enfrentan mayor riesgo de violencia y acoso en el trabajo, producto de desigualdades estructurales de poder.
- **Perspectiva de derechos humanos:** Las personas trabajadoras son sujetos de derechos, no objetos de protección. Deben ser escuchadas, informadas y protegidas en sus derechos fundamentales.

Ejemplo práctico: Una empresa constructora implementa su protocolo de prevención. Al aplicar el principio de confidencialidad, establece que solo el comité investigador y la gerencia de RRHH conocerán la identidad de quien denuncia. Al aplicar enfoque de género, identifica que las mujeres en obra (minoría) están más expuestas a comentarios sexuales, por lo que refuerza medidas específicas de capacitación y supervisión en terreno.



Un ambiente laboral seguro y respetuoso es un derecho fundamental de toda persona trabajadora, protegido por la Ley Karin.

✓ Puntos clave

- La Ley Karin entró en vigencia el 1 de agosto de 2024 y responde al Convenio 190 de la OIT
- Se basa en cuatro principios: dignidad, no discriminación, confidencialidad e imparcialidad
- Incorpora enfoque de género y perspectiva de derechos humanos como ejes obligatorios

Para reflexionar

- ¿Cómo se aplica el principio de confidencialidad en tu organización al recibir una denuncia?
- ¿Qué desigualdades de género has observado en tu entorno laboral que podrían aumentar el riesgo de acoso?

El **acoso laboral** se define en el artículo 2 del Código del Trabajo como **toda conducta que constituya agresión u hostigamiento**, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, por cualquier medio (presencial, telefónico, digital, escrito), en contra de otro trabajador o trabajadora.

El **cambio más relevante** introducido por la Ley Karin es la **eliminación del requisito de reiteración**. Antes de agosto de 2024, la norma exigía que la conducta fuera «reiterada» para configurar acoso laboral. Con la nueva ley, **una sola conducta de agresión u hostigamiento puede constituir acoso laboral**, siempre que atente contra la dignidad, seguridad o salud del trabajador o trabajadora.

Este cambio no es menor: implica que las organizaciones deben **actuar desde el primer evento**, sin esperar un patrón de conducta. La prevención temprana se vuelve imperativa.

Ejemplos concretos de acoso laboral:

- **Gritos, insultos o humillaciones:** Un jefe que en una reunión de equipo grita «eres un incompetente, no sirves para nada» delante de los colegas. Aunque sea la primera vez, puede configurar acoso laboral por la agresión a la dignidad.
- **Aislamiento sistemático o deliberado:** Un supervisor que deja de invitar a un trabajador a reuniones clave, le retira acceso a información necesaria para su trabajo y lo excluye de comunicaciones del equipo.
- **Asignación de tareas degradantes o imposibles:** Asignar a un profesional con título universitario tareas de limpieza sin justificación operativa, o exigir cumplir 50 metas diarias cuando el promedio del equipo es 20, sin recursos adicionales.
- **Sabotaje del trabajo:** Ocultar o borrar archivos de trabajo de un colega, entregarle información errónea deliberadamente, o bloquear sus accesos a sistemas necesarios.
- **Amenazas, intimidación o chantaje:** Decir «si no haces lo que te pido, te voy a despedir» o «cuidado con denunciar, porque aquí todos te van a dar la espalda».

Caso real aplicado: En una empresa de retail, un supervisor le dice a una cajera frente a clientes: «Parece que no tienes cerebro, hasta un niño lo haría mejor». Aunque sea un episodio aislado, constituye acoso laboral bajo la Ley Karin porque es una agresión que atenta contra la dignidad de la trabajadora. La empresa debe investigar y aplicar el protocolo correspondiente.

✓ Puntos clave

- El acoso laboral es toda conducta de agresión u hostigamiento contra un trabajador o trabajadora
- Ya NO se requiere reiteración: una sola conducta grave puede ser acoso laboral
- Puede ejercerse por cualquier medio: presencial, telefónico, digital o escrito



Para reflexionar

- ¿Has presenciado alguna conducta que, bajo la nueva ley, podría configurar acoso laboral aunque haya ocurrido una sola vez?
- ¿Qué mecanismos existen en tu organización para detectar y prevenir el acoso laboral desde el primer evento?

3 Acoso sexual y violencia ejercida por terceros

La Ley Karin aborda dos formas específicas de violencia que requieren protocolos diferenciados: el acoso sexual al interior de la relación laboral y la violencia ejercida por terceros ajenos a ella.

Acoso sexual se define como aquellos **requerimientos de carácter sexual no consentidos**, realizados por cualquier persona (empleador, superior jerárquico, compañero o compañera), que **amenacen o perjudiquen la situación laboral o las oportunidades en el empleo** de quien los recibe.

Formas concretas de acoso sexual:

- **Proposiciones sexuales no deseadas:** Un jefe que invita reiteradamente a salir a una colaboradora, insistiendo a pesar del rechazo, o que le envía mensajes de WhatsApp con insinuaciones sexuales fuera del horario laboral.
- **Contacto físico innecesario o intimidatorio:** Tocar la cintura, hombros o piernas sin consentimiento, abrazos prolongados no solicitados, o acercamientos físicos que invaden el espacio personal.
- **Comentarios, gestos o exhibición de material sexual:** Hacer comentarios sobre el cuerpo o apariencia física con connotación sexual ("qué sexy te ves hoy"), contar chistes de contenido sexual, compartir imágenes pornográficas en grupos de trabajo.
- **Chantaje sexual (quid pro quo):** "Si sales conmigo, te ayudo con el ascenso" o "si no aceptas, no renovamos tu contrato".

Por su parte, la **violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral** (artículo 211-A del Código del Trabajo) incluye agresiones físicas o psicológicas ejercidas por **clientes, usuarios, pacientes, proveedores o público en general**.

Obligaciones del empleador frente a violencia de terceros:

- Adoptar **medidas de prevención:** señalética visible sobre tolerancia cero a la violencia, protocolos de actuación ante agresiones, capacitación al personal.
- Implementar **mecanismos de denuncia y registro:** formularios, líneas de reporte, registro de incidentes.
- Brindar **apoyo y protección inmediata:** atención médica o psicológica, reubicación temporal, acompañamiento en denuncias policiales o judiciales.

Ejemplo 1 (acoso sexual): En una empresa de tecnología, un líder de proyecto envía mensajes privados a una desarrolladora junior comentando su aspecto físico y proponiéndole "salir a tomar algo para conocernos mejor". Ella rechaza cortésmente, pero él insiste en tres ocasiones. Esto constituye acoso sexual: son requerimientos de carácter sexual no consentidos que pueden perjudicar su ambiente laboral y oportunidades.

Ejemplo 2 (violencia de terceros): En un centro de atención de servicios públicos, un usuario molesto por el tiempo de espera insulta y amenaza verbalmente a la funcionaria de atención. La institución debe activar el protocolo: registrar el incidente, ofrecer contención a la trabajadora, evaluar medidas de seguridad (presencia de guardia, vidrios de protección) y, si corresponde, realizar denuncia policial.



La Ley Karin incorpora enfoque de género y perspectiva de derechos humanos para proteger a todas las personas de acoso y violencia laboral.

✓ Puntos clave

- El acoso sexual incluye requerimientos de carácter sexual no consentidos que perjudican la situación laboral
- Puede ser ejercido por cualquier persona en el contexto laboral: jefaturas, colegas o subordinados
- La violencia de terceros (clientes, usuarios, público) también está cubierta y exige medidas preventivas y de protección

💡 Para reflexionar

- ¿Qué medidas de prevención de violencia de terceros existen en tu lugar de trabajo?
- ¿Cómo distinguirías un comentario amistoso de uno que constituye acoso sexual?

Diferencias clave: acoso laboral, conflicto, maltrato y ejercicio legítimo de la autoridad

Una de las consultas más frecuentes en la implementación de la Ley Karin es: **¿cómo distinguir el acoso laboral de un conflicto laboral normal o del ejercicio legítimo de la autoridad?** No toda tensión, desacuerdo o corrección en el trabajo constituye acoso. Es fundamental aplicar criterios objetivos de análisis.

Situación	Características	Ejemplo
Acoso laboral	Agresión u hostigamiento que atenta contra la dignidad, seguridad o salud. Puede ser una sola conducta grave. Hay intención de dañar o desigualdad de poder.	Un jefe humilla públicamente a un trabajador: "Eres un inútil, no sé por qué te contraté". Atenta contra la dignidad.
Conflicto laboral	Desacuerdo puntual entre personas de similar jerarquía, sin ánimo de dañar. Se resuelve con diálogo, mediación o ajuste organizacional.	Dos colegas del mismo nivel discuten acaloradamente sobre cómo abordar un proyecto, sin insultos ni descalificaciones personales.
Maltrato puntual	Conducta inapropiada aislada (ej. un grito por estrés) sin patrón de hostigamiento. Requiere corrección, pero puede no configurar acoso según contexto.	Un supervisor, bajo presión extrema por una crisis, levanta la voz a su equipo. Se disculpa después. No hay intención de hostigar ni se repite.
Ejercicio legítimo de la facultad de mando	Instrucciones razonables, evaluaciones de desempeño justificadas, asignación de tareas acordes al cargo, aplicación de sanciones conforme al reglamento interno.	Un jefe evalúa como "insuficiente" el desempeño de un trabajador, con evidencia objetiva (metas no cumplidas, errores recurrentes) y le solicita plan de mejora.

Criterios de análisis para distinguir:

- **¿Hay desigualdad de poder o abuso de autoridad?** En el acoso suele haber una relación jerárquica o de poder donde una parte tiene ventaja sobre la otra.
- **¿La conducta afecta la dignidad, salud o seguridad?** El acoso genera daño real o potencial a la integridad de la persona.
- **¿Es desproporcionada o injustificada?** Una corrección legítima es proporcionada al error; el acoso es desproporcionado y humillante.
- **¿Tiene objetivo laboral legítimo o busca hostigar/humillar?** El ejercicio de autoridad tiene un fin productivo u organizacional; el acoso busca dañar, intimidar o excluir.

Caso aplicado: Una gerente de ventas le dice a un vendedor: "Tu rendimiento este mes está 30% por debajo de la meta, necesitamos revisar qué está pasando y cómo podemos apoyarte". Esto es **ejercicio legítimo de la autoridad**: hay un objetivo laboral (mejorar desempeño), se basa en datos objetivos, y se ofrece apoyo. En cambio, si la gerente le dice delante de todo el equipo: "Eres el peor vendedor que he

tenido, da vergüenza tu desempeño", esto constituye **acoso laboral**: no aporta al objetivo laboral, humilla públicamente y atenta contra la dignidad.

El ejercicio de la autoridad es legítimo cuando se ejerce con **respeto, proporcionalidad y justificación objetiva**. La clave está en **cómo** se comunica y **para qué**.

✓ Puntos clave

- No todo conflicto o corrección laboral es acoso: hay que evaluar intención, desigualdad de poder e impacto en la dignidad
- El ejercicio legítimo de la autoridad se basa en respeto, proporcionalidad y justificación objetiva
- Los criterios de análisis incluyen: desigualdad de poder, afectación a la dignidad, proporcionalidad y objetivo legítimo

Para reflexionar

- ¿Has vivido o presenciado situaciones donde se confunda el ejercicio de autoridad con acoso laboral?
- ¿Qué criterios aplicarías para evaluar si una corrección de tu jefatura es legítima o constituye acoso?

Enfoque de género y perspectiva de derechos humanos en la aplicación de la ley

La Ley Karin no es neutral en cuanto a género ni en cuanto a poder. Incorpora el **enfoque de género** y la **perspectiva de derechos humanos** como ejes transversales, lo que implica un cambio profundo en cómo prevenimos, investigamos y sancionamos el acoso y la violencia.

Enfoque de género: ¿qué significa en la práctica?

- **Reconocer desigualdades estructurales:** Las mujeres, personas LGBTQ+ y otras identidades enfrentan mayor riesgo de acoso sexual y violencia producto de desigualdades de poder históricas (brecha salarial, segregación ocupacional, estereotipos de género).
- **Visibilizar patrones diferenciados:** El acoso sexual afecta mayoritariamente a mujeres; el acoso laboral puede afectar a cualquier persona, pero las formas y contextos varían según género.
- **Diseñar medidas sensibles:** Por ejemplo, en sectores masculinizados (minería, construcción, transporte), incorporar baños separados, vestuarios seguros, capacitación en masculinidades y prevención de violencia de género.
- **Capacitar en sesgo de género:** Quienes investigan deben reconocer mitos y estereotipos que revictimizan ("qué ropa usaba", "por qué no denunció antes", "seguro exagera").

Perspectiva de derechos humanos: ¿qué implica?

- **Derecho a un trabajo digno:** Toda persona tiene derecho a trabajar en condiciones libres de violencia, discriminación y acoso. No es un beneficio, es un derecho fundamental.
- **Las víctimas son sujetos de derechos:** Deben ser escuchadas, informadas en cada etapa del proceso, protegidas de represalias y acompañadas. No son objetos pasivos de protección.
- **Debido proceso para todas las partes:** La persona denunciada también tiene derechos: presunción de inocencia, derecho a defensa, a conocer los cargos, a presentar descargos y pruebas.
- **Obligación de prevenir, investigar, sancionar y reparar:** El Estado y las organizaciones no solo deben reaccionar ante denuncias, sino prevenir activamente, investigar con diligencia, aplicar sanciones proporcionales y reparar el daño causado.

Ejemplo práctico: Una empresa de call center revisa sus estadísticas y detecta que 85% de las denuncias de acoso sexual tienen como víctimas a mujeres ejecutivas de atención telefónica. Aplicando enfoque de género, implementa: capacitación específica en prevención de acoso para supervisores varones, conformación de comités investigadores con participación de mujeres, y ajuste de protocolos para evitar preguntas revictimizantes ("¿por qué no cortaste la llamada antes?"). Aplicando perspectiva de derechos, garantiza que las víctimas reciban acompañamiento psicológico, sean informadas del avance de la investigación y puedan continuar trabajando sin represalias, mientras que la persona denunciada tiene derecho a conocer los cargos y presentar su versión con apoyo legal.

Aplicar estos enfoques significa revisar **políticas, lenguaje, composición de comisiones investigadoras y medidas de apoyo** con una mirada crítica que reconozca y corrija discriminaciones históricas.

✓ Puntos clave

- El enfoque de género reconoce que mujeres y diversidades enfrentan mayor riesgo de violencia y acoso por desigualdades estructurales
- La perspectiva de derechos humanos establece que toda persona tiene derecho a un trabajo digno y libre de violencia
- Las organizaciones deben prevenir, investigar, sancionar y reparar, garantizando debido proceso para todas las partes

Para reflexionar

- ¿Qué estereotipos de género has identificado en tu entorno laboral que podrían facilitar situaciones de acoso?
- ¿Cómo garantizarías el derecho a defensa de una persona denunciada sin desproteger a la víctima?

El acoso laboral, el acoso sexual y la violencia en el trabajo no son problemas individuales ni aislados. Generan **efectos devastadores** en múltiples niveles: en la salud de las personas víctimas, en sus entornos cercanos, y en la organización en su conjunto.

Efectos en la salud de las personas:

- **Físicos:** Trastornos del sueño (insomnio, pesadillas), dolores crónicos (cefaleas, tensión muscular), problemas gastrointestinales (gastritis, colon irritable), alteraciones cardiovasculares (hipertensión, taquicardia), fatiga persistente.
- **Psicológicos:** Ansiedad generalizada o ataques de pánico, depresión, estrés postraumático, baja autoestima, sentimientos de culpa y vergüenza, dificultades de concentración, en casos graves ideación suicida.
- **Sociales:** Aislamiento social, deterioro de relaciones familiares y de pareja, pérdida de redes de apoyo, estigmatización.
- **Laborales:** Ausentismo, licencias médicas prolongadas, disminución del rendimiento, errores recurrentes, renuncia forzada, pérdida de empleabilidad y confianza profesional.

Ejemplo: Una trabajadora de un hospital sufre acoso laboral sistemático de su jefa: le asigna turnos nocturnos consecutivos sin justificación, la excluye de capacitaciones y la humilla frente a pacientes. Comienza a presentar insomnio, ansiedad, dolores de cabeza constantes. Solicita licencia médica por trastorno adaptativo. Su familia nota que está irritable y aislada. Finalmente, renuncia porque "no puede más", perdiendo antigüedad y estabilidad laboral.

Efectos en la organización:

- **Clima laboral:** Desconfianza generalizada, miedo a denunciar, desmotivación, deterioro del trabajo en equipo, normalización de la violencia ("así son las cosas aquí").
- **Productividad:** Baja en el rendimiento individual y colectivo, aumento de errores, menor calidad de productos o servicios, rotación de personal (costos de reclutamiento y capacitación).
- **Reputación:** Daño a la imagen corporativa, dificultad para atraer y retener talento, pérdida de confianza de clientes y stakeholders, exposición en redes sociales y medios.
- **Legal y económico:** Demandas laborales, sanciones de la Dirección del Trabajo, indemnizaciones por daño moral, costos de reemplazo de personal, aumento de licencias médicas, pérdida de contratos o licitaciones por incumplimiento de estándares.

Caso real aplicado: Una empresa de servicios financieros ignora reiteradas denuncias informales de acoso sexual de un gerente hacia su equipo. Una de las víctimas finalmente denuncia formalmente y el caso se hace público en redes sociales. Resultado: tres trabajadoras renuncian, el equipo pierde 40% de productividad durante seis meses, la empresa enfrenta una demanda judicial que termina en indemnización millonaria, y pierde un contrato importante con un cliente que exige certificación en ambientes laborales seguros.

Prevenir el acoso y la violencia no es solo un imperativo legal y ético: es una inversión en salud, bienestar y sostenibilidad organizacional. Las organizaciones que actúan proactivamente, capacitan a

su personal, implementan protocolos efectivos y generan cultura de respeto, protegen a su gente y mejoran sus resultados de negocio a mediano y largo plazo.

✓ **Puntos clave**

- El acoso genera efectos físicos, psicológicos, sociales y laborales graves en las víctimas
- La organización sufre deterioro del clima laboral, baja productividad, daño reputacional y costos económicos y legales
- Prevenir el acoso es una inversión estratégica en salud, bienestar y sostenibilidad organizacional

 Para reflexionar

- ¿Has observado efectos del acoso o la violencia en el clima laboral de tu organización?
- ¿Qué costos económicos directos e indirectos podría enfrentar tu organización si no previene adecuadamente el acoso?

 Mapa conceptual: Ley Karin y sus componentes

Marco legal	Ley N° 21.643 (Ley Karin), vigente desde agosto 2024. Convenio 190 OIT. Principios: dignidad, no discriminación, confidencialidad, imparcialidad.
Acoso laboral	Agresión u hostigamiento contra trabajador/a. Cambio clave: ya NO requiere reiteración, una sola conducta grave puede configurarlo.
Acoso sexual y violencia de terceros	Requerimientos sexuales no consentidos que perjudican situación laboral. Violencia de clientes, usuarios o público también cubierta.
Distinciones necesarias	Diferenciar acoso laboral de conflicto, maltrato puntual y ejercicio legítimo de autoridad. Criterios: poder, dignidad, proporcionalidad, objetivo.
Enfoque de género y DDHH	Reconocer desigualdades estructurales, diseñar medidas sensibles, garantizar derechos de víctimas y debido proceso para todas las partes.
Efectos e impactos	Salud (física, psicológica, social, laboral) de víctimas. Organización: clima, productividad, reputación, costos legales y económicos.

En síntesis. Has completado el módulo sobre generalidades del acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo según la Ley Karin. Ahora cuentas con las herramientas conceptuales para

reconocer, distinguir y comprender estas conductas en tu entorno laboral. Recuerda: prevenir el acoso y la violencia no es solo cumplir la ley, es construir organizaciones más justas, saludables y productivas. El próximo paso es conocer los protocolos de prevención, denuncia e investigación que hacen efectiva esta protección. Tu rol, cualquiera sea tu posición, es fundamental para generar espacios de trabajo dignos y libres de violencia.