



Técnicas para la Prevención del Maltrato, del Acoso Laboral y del Acoso Sexual

Módulo 2 Violencia, Maltrato y Acoso



Navegación

Volver a
home



Volver a
índice



Página
atrás



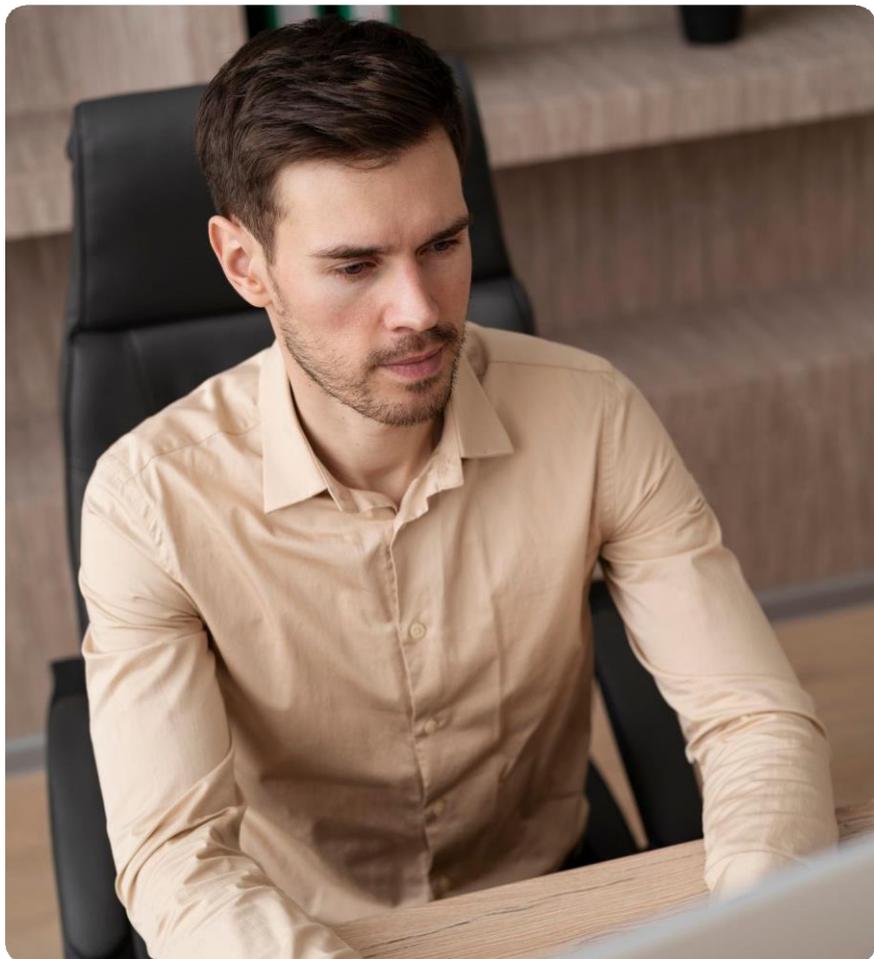
Página
adelante



Muestra los
contenidos
interactivos



Índice del Módulo



Marco normativo

¿Cuáles son los más recientes cambios en la materia y qué implicaciones han tenido?



Maltrato

¿Qué pasa con la noción de "maltrato"?



Violencia

¿Qué es la violencia laboral y cómo se configura?



Acoso laboral

¿Cuándo estamos en presencia de hechos de acoso en el trabajo?





Marco normativo: ¿cuáles son los más recientes cambios normativos en la materia y cuáles implicaciones han tenido?

La reciente promulgación de la [Ley 21.643 \(Ley Karin\)](#), supone profundas modificaciones al Código del Trabajo y otros cuerpos legales en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual y de la violencia del trabajo; esto en respuesta al compromiso adquirido con ocasión del [Convenio N° 190 de la Organización Internacional del Trabajo](#), suscrito por Chile el año 2023, y gracias al cual fue necesario adicionar las siguientes modificaciones legales:





Implicaciones fundacionales de la relación laboral

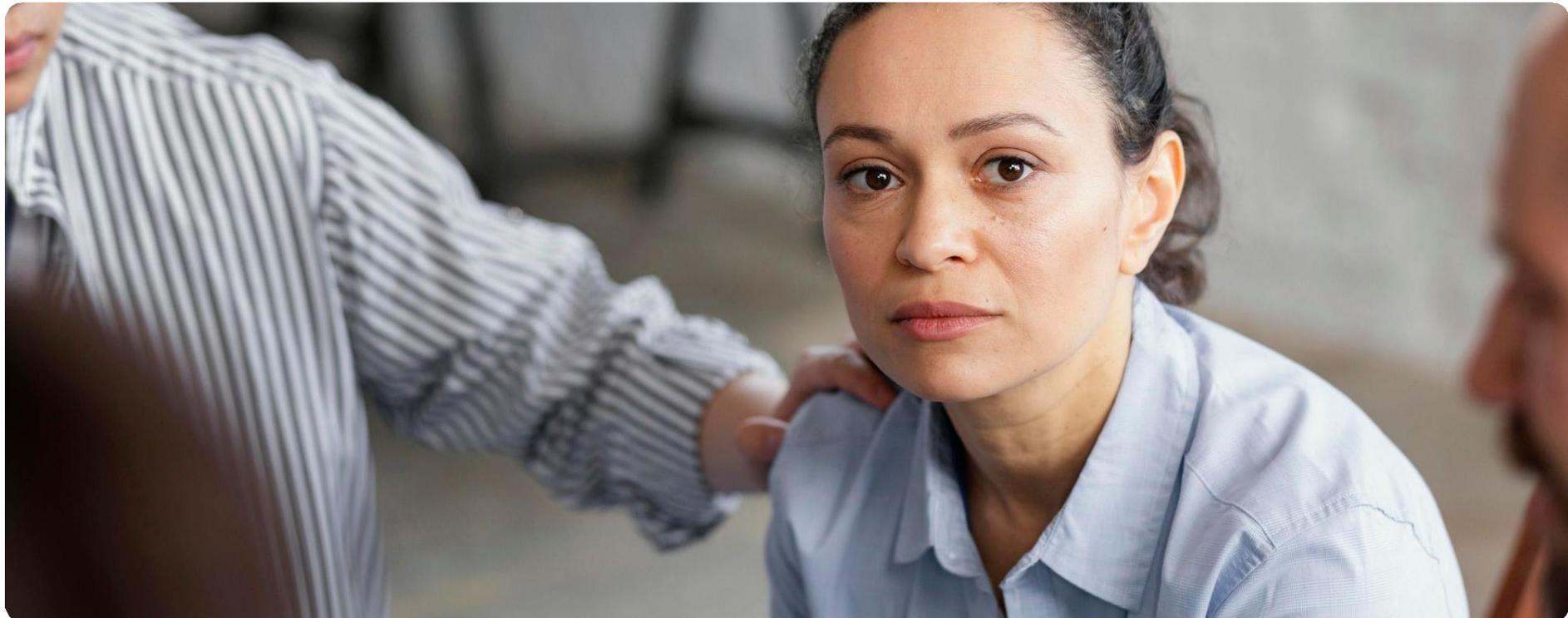


La Ley Karin modifica el texto del Artículo 2 del Código del Trabajo, cambiando la concepción tradicional del acoso laboral, en la medida que elimina la exigencia de reiteración, como veremos más adelante.



Directrices procedimentales aplicables a la denuncia, investigación y sanción de la violencia laboral, el acoso y el acoso sexual

Atendiendo a las disposiciones de la Ley Karin, los procedimientos de investigación deberán responder a los principios de confidencialidad, imparcialidad, celeridad y perspectiva de género. Asimismo, la normativa amplía los mecanismos de presentación de denuncias, permitiendo que estas se hagan de forma verbal o escrita y que en el primero de los casos sean documentadas por la persona ante quien se interponen.





Adopción de medidas protectorias ante la denuncia de violencia laboral, el acoso y el acoso sexual

- Efectuada una denuncia ante la Inspección del Trabajo, este organismo está facultado para solicitar al empleador la adopción de medidas de resguardo en un plazo de dos días hábiles. En tal sentido, cuando sea esta autoridad la encargada de investigar, la organización tendrá un plazo de tres días para remitir los antecedentes solicitados.
- Por otra parte, en caso de aplicar medidas sancionatorias de conformidad al mérito del proceso, estas deben comunicarse en un plazo de quince días a todos los involucrados. Asimismo, si la decisión, luego de la investigación, es el despido de la persona denunciada, esta puede impugnar la decisión en tribunales, sin embargo, será él o ella quien deba desvirtuar los hechos (carga de la prueba).



Aplicación al mundo público

Así tenemos que las disposiciones previstas en la Ley Karin, se hacen extensivas a las personas que prestan servicio en la administración pública, estén acogidas o no al régimen estatutario.



Implicaciones reglamentarias



Los empleadores deberán revisar y actualizar su reglamentación interna, así como los procesos con los cuales se abordan los casos de acoso sexual, laboral, y de violencia en el trabajo, incluyendo la adopción de medidas de prevención.



Esta modificación normativa obliga a las organizaciones, no solo a contemplar en su Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (RIOSH), procedimientos (investigación y sanción) y medidas concernientes al acoso sexual, sino que amplía esta exigencia a la violencia en el trabajo y al acoso laboral.



Junto a lo anterior, los nuevos procedimientos deberán tener naturaleza preventiva y no solo de reacción frente a la ocurrencia de los hechos. Esto implicará concebir e implementar mecanismos que reduzcan la morbilidad de la violencia, el acoso y el acoso sexual.



Además, las empresas que no están obligadas a tener RIOHS, deberán poner a disposición de sus trabajadores un protocolo sobre prevención del acoso sexual, laboral y violencia de género, a través de sus mutualidades. Junto a esto surge el deber patronal de difundir semestralmente información sobre los canales para la denuncia de incumplimientos relativos a la prevención, investigación y sanción de dichas conductas.



Perspectiva de género



Esta nueva norma reinterpreta las relaciones laborales, exigiendo que sean compatibles con la perspectiva de género, es decir, que permitan la adopción de medidas en favor de la igualdad y para la erradicación de cualquier discriminación basada en dicho elemento.

Nueva tipificación de la "violencia laboral"

Un importante cambio que ha traído consigo esta normativa, tiene que ver con la incorporación de la "violencia laboral", como una nueva tipología de la conflictividad, pasando a representar un tercer tipo de conductas que son contrarias a la dignidad humana.

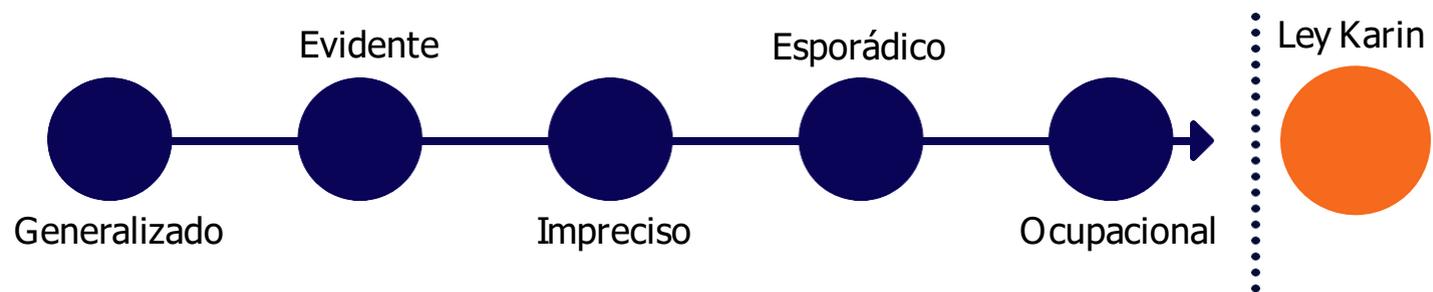
Si bien estudiaremos más profundamente esta figura, preliminarmente debemos entenderla como aquella acción ejercida por terceros ajenos a la relación laboral (clientes, proveedores o usuarios), que, con ocasión de la prestación de servicios, menoscaba, maltrata, humilla o amenaza con perjudicar sus situación laboral u oportunidades en el empleo.



Maltrato: ¿qué pasa con su noción en el nuevo marco normativo?



En Chile, tradicionalmente el maltrato laboral era entendido como una forma de agresión que ocurría gracias a conductas **abusivas**, que podían atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psicológica de un individuo, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral. Sin embargo, para que se considerara tal, debía ser:





Desaparición de la figura de "Maltrato"

Ahora bien, los cambios que ha introducido al marco normativo la Ley Karin, nos lleva a reconocer como la figura del "Maltrato laboral" desaparece de la conflictividad, ya que, lo que le diferenciaba del acoso laboral, era precisamente el hecho de no ser reiterativo. Ahora, sabiendo que basta un hecho esporádico y puntual para constituir acoso, no podremos hablar más de maltratadores o maltratadoras.



Generalizado

Dirigido indistintamente a cualquier persona o conjunto, sin intención de enfatizar en alguien particular.





Ocupacional

En la inmensa mayoría de los casos surgía de diferencias de opinión, criterios o métodos de trabajo, sin elementos discriminatorios o de índole sexual.





Esporádico

La agresión aparecía eventualmente.



Evidente

Quien maltrata muestra sus conductas abiertamente frente a testigos o a través de medios de los cuales queda prueba.





Impreciso

Se entendía que el maltrato podría aparecer por un hecho concreto o por uno esporádico, pero sin la intención precisa de causar daño.



Violencia: ¿qué es la violencia laboral y cómo se configura?





Violencia externa

Esta definición se corresponde con aquello que la doctrina llama “violencia externa”, y que consiste en conductas ejecutadas por personas que no tienen relación legítima de trabajo con la víctima o (un cliente, estudiante, paciente o consumidor, por ejemplo), mientras la persona agredida hace aquello que forma parte de sus tareas. Partiendo de tal característica, debemos considerar los siguientes aspectos:



Ningún trabajo debería considerarse intrínsecamente violento, dado lo cual, la atención al público, por ejemplo, no debería representar un riesgo a la integridad física, psíquica o moral de quien ejecuta la tarea; debiendo esta persona ser objeto de procedimientos preventivos y reactivos específicos.



La violencia laboral no es aleatoria e impredecible, como suele creerse. Hay comportamientos y señales de alerta que evidencian situaciones especialmente riesgosas y susceptibles de ser controladas.



La violencia no es un asunto únicamente de quien la vive, sino de todas las personas que operan en la organización. Así por ejemplo, el hecho donde un cajero ha sido golpeado por un cliente, no atañe solo a este, sino que la organización íntegra se verá perjudicada, ya que habría incumplido su deber de protección.

Organización Internacional del Trabajo (OIT)

De acuerdo con la OIT, la violencia laboral se traduce en "cualquier tipo de comportamiento agresivo o insultante susceptible de causar un daño o molestias físicas o psicológicas a sus víctimas, ya sean estos objetivos intencionados o testigos inocentes involucrados de forma no personal o accidental en los incidentes".

Comisión Europea

Por su parte, la Comisión Europea define la violencia laboral, como aquellos “incidentes en los que el personal sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluidos los viajes de ida y vuelta al trabajo, que pongan en peligro, explícita o implícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud”, lo que incluye un amplio espectro de hechos que pueden ir desde el lenguaje ofensivo a las amenazas, a las agresiones y homicidio, por ejemplo.



Ley Karin

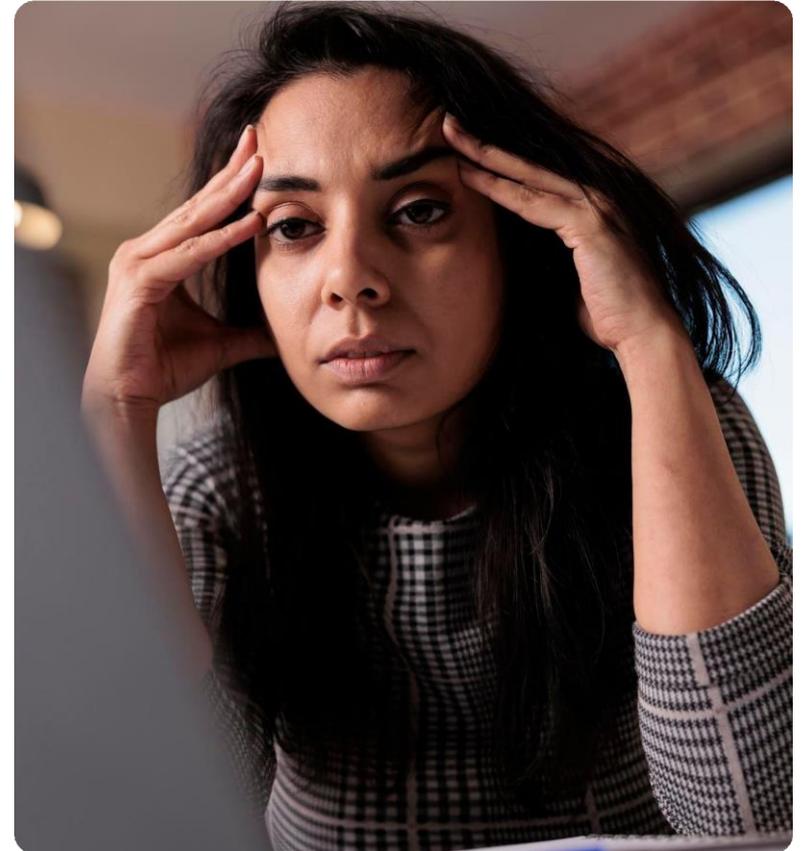
Frente a ello, la nueva concepción de "Violencia laboral" que introduce la Ley Karin, implica "aquellas conductas que afecten a las trabajadoras y a los trabajadores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores o usuarios, entre otros."

Acoso laboral: ¿cuándo estamos en presencia de hechos de acoso en el trabajo?

En este marco, podemos observar al acoso laboral como una conducta agresiva, hostigadora, reiterada o eventual, que se dirige por cualquier medio, a lesionar la dignidad personal, maltratar y humillar a la víctima, esto, bajo la amenaza de un perjuicio a su situación laboral o a sus oportunidades en el empleo. Tal como pasa con el maltrato, para que el acoso sea tal, deben expresarse las siguientes características:



Según la intensidad y la intencionalidad con las cuales se manifiesta el acoso, podríamos identificar los siguientes tipos:





Individualizado

Individualizado, ya que el acosador dirige selectivamente sus conductas hacia una o varias personas, cuya selección obedece a una característica o condición que poseen y que es el móvil de su acción.



Oculto

Oculto, dado que el acosador intenta disimular, esconder o solapar sus acciones, desarrollándolas sin presencia de testigos o a través de medios que dificultan su prueba.



Preciso

En el acoso laboral existe un móvil claro, ya sea que el acosador pretenda minar la autoestima y confianza de la víctima, o que sus acciones apunten a perjudicar su desempeño y oportunidades laborales.



Discriminatorio

Discriminatorio, ya que el acosador selecciona a uno o varios individuos gracias a una característica particular que, por lo menos desde su perspectiva, lo hace diferente del resto.

X

Violencia destinada a disminuir la autoestima y confianza de la víctima en sus propias capacidades

En este caso, el acosador dirige sus ataques a las características personales, desde un elemento discriminatorio, que podrían ser aspectos físicos, sexuales, de género, sociales, culturales, religiosos, étnicos, políticos o económicos, por ejemplo.

Violencia destinada a obstaculizar el desempeño laboral

En este caso, el acosador dirige sus ataques a las competencias y habilidades de la persona acosada, con el objeto de obstaculizar su desempeño laboral y/o generar una matriz de opinión acerca de su presunta incapacidad de cumplir con las labores encomendadas.



Acoso laboral: ¿cuándo estamos en presencia de hechos de acoso en el trabajo?

Como toda conducta humana, el hecho de acosar laboralmente a alguien puede ocurrir a través de una infinidad de acciones que difícilmente podríamos documentar, sin embargo, desde las ciencias que estudian la violencia laboral se han identificado por lo menos seis grandes tipos de ataques:





Técnicas para la Prevención del Maltrato, del Acoso Laboral y del Acoso Sexual

Módulo 2 Violencia, Maltrato y Acoso