

# Primer año de la Ley Karin: atenciones psicológicas por acoso laboral evidencian un cambio cultural en los espacios de trabajo

Más que un marco legal, la Ley Karin ha puesto en jaque las prácticas laborales normalizadas en Chile, según expertos. Indican que su implementación plantea desafíos urgentes en liderazgo, prevención y formación para construir espacios de trabajo más saludables e inclusivos.

POR BÁRBARA PEZOA G.

**A** un año de la entrada en vigencia de la Ley N° 21.643, conocida como Ley Karin, los datos evidencian que la violencia y el acoso en el trabajo dejaron de ser una problemática invisible. Según el balance realizado por la Mutual de Seguridad, se han realizado más de 10.000 activaciones de atención psicológica para trabajadoras y trabajadores, 81,4% de ellas vinculadas a acoso laboral, cifra que da cuenta del alcance de una normativa que no solo crea rutas institucionales, sino que "instala un nuevo estándar cultural en el trabajo: uno en que el respeto y la salud mental no son negociables", asegura Héctor Jaramillo, gerente de Seguridad y Salud en el Trabajo de Mutual de Seguridad. Y agrega: "Lo que estamos viendo no es una crisis emergente, es una realidad que ha salido

a la luz".

Entre agosto y diciembre de 2024, la Dirección del Trabajo recibió 9.151 denuncias en el sector privado. Aún está pendiente el diagnóstico del año, que la entidad entregará el próximo viernes 1 de agosto, cuando se cumpla un año efectivo de la puesta en marcha de la ley. Sin embargo, de ese total de cifras que manejan, las denuncias en el sector público superaron las 5.000. En ambos casos, más de dos tercios de ellas provinieron de mujeres: el 67,8% en el ámbito privado y el 76% en el sector estatal. Este sesgo de género deja en evidencia no solo una mayor exposición femenina a ambientes laborales hostiles, sino también una mayor disposición de las mujeres a denunciar y a buscar contención temprana.

Pablo Zenteno, director del Trabajo, destaca que "la ley ha visibilizado la necesidad de generar un cambio cultural en las relaciones laborales y nos parece que ese objetivo, que se tuvo en perspec-

tiva al momento de legislar, sigue siendo muy válido y estando muy vigente". Y agrega: "Uno de los desafíos que sigue estando muy presente es el tema de la prevención. Esta es una ley que apuntaba mucho a que las empresas tomaran en serio el tema de la prevención y creemos que ahí hay espacios en donde todavía se puede seguir mejorando".

Por su parte, la Mutual ha recibido casi 10.500 solicitudes de Atención Psicológica Temprana (APT), con una tasa de concreción del 85%. En la práctica, de cada 100 activaciones, 85 se concretan y 75 se resuelven con una sola sesión, sin requerir derivación posterior. "Es un superbuendato, porque esta medida permite contener emocionalmente a la gran mayoría, evitando que el conflicto escale a otros niveles", explica Jaramillo.

## Centro del conflicto

Del total de activaciones ejecutadas por la Mutual de Seguridad,



un 81,4% corresponde a acoso laboral, un 11,5% a violencia física o verbal, y solo un 5,4% a acoso sexual. Esto no resta gravedad a la violencia de carácter sexual, señalan, pero obliga a ampliar la mirada sobre las formas de maltrato normalizadas en las culturas organizacionales.

Dentro del acoso laboral, el 43% de los casos denunciados involucra a jefaturas como agentes de hostigamiento, un 32% ocurre entre pares y un 6% desde subordinados hacia superiores. "No es que siempre sea la jefatura la que ejerce el maltrato, también hay muchas denuncias entre pares. Esto revela problemas relacionales más profundos", dice Jaramillo.

Y el impacto de estas cifras va más allá de la tipificación legal. "Muchas veces lo que se denuncia como acoso tiene su raíz en problemas de comunicación, liderazgo deficiente o ambientes laborales que no fomentan el respeto mutuo", indica Felipe Estay,

abogado penalista y cofundador de Legal Trainer, startup especializada en capacitar empresas para implementar correctamente la Ley Karin.

Sergio Montes, abogado y socio de Philippi Prietocarrizosa Ferrero DU & Uría, coincide en que "el principal desafío es clarificar qué es realmente acoso laboral, qué es acoso sexual, violencia en el trabajo, y qué no lo es. Especialmente en los primeros meses, las empresas se llenaron de denuncias por situaciones que forman parte de la dinámica laboral normal, y eso ha generado una sobrecarga difícil de sostener para muchas". Añade que "la ley no permite filtros previos, lo que obliga a desplegar todo un proceso investigativo incluso en casos que, aunque ciertos, no constituyen acoso".

## Falta de capacitación

Uno de los principales hallazgos tras este primer año de ley es la falta de formación en jefaturas y equipos de recursos humanos.



"Muchas empresas no saben distinguir lo que es acoso, violencia o un conflicto interpersonal. Tampoco entienden que toda denuncia debe ser tramitada, aunque parezca trivial", advierte Estay.

Según cifras de la Mutual, más de 145.000 personas han sido capacitadas, pero el proceso de implementación real del protocolo en las empresas sigue siendo desigual. "Capacitar bien es clave. Si una persona denuncia falsamente y se demuestra que sabía que no era acoso, puede ser despedida. La ley también protege contra eso", agrega el abogado de Legal Trainer.

Según datos que entrega la Mutual de Seguridad, la Dirección del Trabajo rechaza procesar cerca del 60% de las denuncias por no corresponder al marco legal de la Ley Karin. Esto evidencia no solo una sobredemanda del sistema, sino también una falta de claridad sobre qué constituye una vulneración de derechos laborales.

### Liderazgo organizacional

Uno de los efectos más relevantes de esta ley ha sido evidenciar que el liderazgo técnico no es suficiente. "La mayoría de las personas que llega a cargos de jefatura no ha sido entrenada para liderar desde lo adaptativo, desde el cuidado, desde el manejo de conflictos. Eso explica buena parte de las denuncias", reflexiona Jaramillo.

También hay cambios en la forma en que se ejerce la autoridad: "Lo que antes era un comentario

mal hecho o una evaluación dura, hoy puede ser visto como acoso si no se hace con criterios objetivos. Eso ha llevado a muchas jefaturas a preguntarse cómo entregar *feedback* sin ser denunciadas", relata.

La clave, coinciden los expertos, está en profesionalizar las relaciones humanas: pasar del juicio a la objetividad, de la jerarquía al liderazgo basado en el respeto y la escucha. "Sin capacitación, la ley se malentiende y se aplica mal. Con buena capacitación, puede transformar el clima laboral", concluye Estay.

### Desafíos y proyecciones

La ley establece plazos estrictos para la investigación de denuncias -30 días, puntualizan los especialistas-, lo que se vuelve complejo para las pymes, que no siempre tienen comités paritarios o personal especializado. "No basta con derivar el caso a la Inspección del Trabajo. La empresa debe tomar medidas inmediatas para proteger a la persona afectada", enfatiza Estay.

Montes manifiesta que "una vez hecha la denuncia, el empleador debe aplicar medidas de resguardo que muchas veces son disruptivas para el funcionamiento normal de la empresa. Si estas medidas se extienden por meses, generan un problema mayor". A esto suma la falta de mecanismos formales de mediación: "Hay muchos asuntos que podrían resolverse con una instancia temprana de diálogo, pero la ley no la contempla, y eso alarga innecesariamente los procesos".

En cuanto a los sectores con mayor volumen de denuncias, figuran servicios, comercio y administración pública, detallan desde la Mutual, aunque estiman que esto podría estar relacionado más con la densidad de trabajadores, que con la tasa de incidencia real.

Así, a un año de su entrada en vigor, los especialistas coinciden en que la Ley Karin se perfila como una herramienta valiosa pero incompleta, que ha visibilizado una problemática postergada y ha permitido contener emocionalmente a miles de personas. No obstante, consideran que ha revelado la urgencia de formar nuevos liderazgos con características cruciales como la empatía, mejorar la definición de conceptos legales y dotar a las organizaciones de herramientas reales para prevenir el daño. ●