

SALUD EN EL ENTORNO LABORAL



Violencia laboral: el desafío de pasar de la reacción a la prevención en los espacios de trabajo

La psicóloga Carolina Villas, especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo de Mutual de Seguridad, plantea que el número de denuncias por acoso y violencia laboral refleja un cambio cultural en los espacios de trabajo, donde prácticas antes normalizadas comienzan a ser cuestionadas y la prevención se instala como un eje clave para avanzar hacia entornos más seguros y respetuosos.



ESCANEA ESTE QR PARA VER LA ENTREVISTA



Las denuncias por acoso y violencia en los espacios de trabajo se han convertido en uno de los fenómenos más visibles del mundo laboral en Chile durante los últimos años. Especialistas coinciden en que este escenario refleja un cambio cultural más profundo: trabajadores que hoy reconocen, cuestionan y denuncian prácticas que antes eran naturalizadas.

En ese contexto, la entrada en vigencia de la Ley 21.643 (Ley Karin) ha marcado un punto de inflexión al establecer nuevas obligaciones para los empleadores y ampliar la comprensión de lo que se considera violencia laboral.

Así lo cree Carolina Villas, psicóloga especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo de la Mutual de Seguridad, quien señala que la puesta en marcha de la normativa (el 1 de agosto de 2024) ha significado un antes y un después en la forma en que trabajadores y empresas enfrentan estas situaciones.

Uno de los elementos que la especialista precisa es que la violencia laboral no se restringe a manifestaciones explícitas o de alta intensidad, como las agresiones físicas. Se trata, en cambio, de un fenómeno complejo y multifactorial, que abarca conductas de diversa naturaleza y que, en múltiples casos, se expresa de manera indirecta, sistemática y difícil de identificar.

Según explica, la violencia laboral corresponde a “un conjunto de acciones o conductas que ocurren dentro de un contexto laboral y que pueden causar a las personas trabajadoras daño físico, psicológico y social”. Estas conductas pueden manifestarse de manera puntual o sostenida en el tiempo, y darse tanto en relaciones jerárquicas —ya sea desde jefaturas hacia colaboradores o en sentido inverso— como entre compañeros de trabajo.

En este contexto, Villas distingue tres categorías principales de violencia laboral. La violencia verbal, que comprende conductas como gritos, insultos y descalificaciones; la violencia física, asociada a cualquier forma de agresión corporal; y la violencia psicológica, vinculada a prácticas persistentes de hostigamiento, menoscabo, aislamiento o humillación sistemática.

A estas formas se suma un componente que, según señala la especialista, suele presentar menores niveles de visibilización: la violencia externa, que es ejercida “por terceros ajenos a la relación laboral y que se da o se presenta en base a la prestación de

servicio”, afectando particularmente a personas trabajadoras de rubros que mantienen contacto directo con público, como en áreas de salud, comercio o servicios o educación.

EL FIN DE LA NORMALIZACIÓN

Para Villas, uno de los principales aportes de la Ley N.º 21.643 (Ley Karin) ha consistido en tensionar y cuestionar prácticas que, durante años, fueron aceptadas

como parte de la cultura organizacional. En este marco, señala que la normativa opera como un “catalizador” de la protección de los derechos de los trabajadores, lo que se ha reflejado en un aumento sostenido de las denuncias.

De acuerdo con datos de la Dirección del Trabajo, desde la publicación de la ley se han registrado más de 44.000 denuncias, principalmente asociadas a acoso laboral. Más que un indicador negativo, esta cifra es interpretada como una señal de mayor conciencia y confianza en los mecanismos de denuncia.

La psicóloga destaca que uno de los cambios más relevantes introducidos por la normativa es el cuestionamiento de conductas que anteriormente eran toleradas o minimizadas dentro de los espacios laborales como prácticas cotidianas que solían justificarse en función de rasgos personales o estados de ánimo han de-

jado de considerarse aceptables. Al respecto, ejemplifica que expresiones como “Mejor no me hablen ahora, porque ando de mal humor cuando tengo hambre” ya no constituyen una justificación válida para responder de manera inapropiada en un contexto de trabajo.

LA VIOLENCIA, RIESGO LABORAL

Otro de los elementos estructurales que incorpora la ley es el reconocimiento explícito de la violencia y el acoso como riesgos laborales. Este enfoque supone un cambio sustantivo en su conceptualización, ya que dichas conductas dejan de ser abordadas como conflictos interpersonales aislados y pasan a entenderse co-

mo factores de riesgo psicosocial, cuya identificación, evaluación, prevención y control constituyen una responsabilidad organizacional.

En palabras de Carolina Villas, “ahora se reconoce explícitamente la violencia y el acoso como un riesgo, como parte de los riesgos clásicos, como los químicos o ergonómicos”. Esta redefinición —dice— obliga a las empresas a adoptar un enfoque preventivo sistemático. Entre las principales exigencias se encuentran la implementación de un protocolo de prevención, contar con un procedimiento de investigación ante de denuncias con plazos normativos definidos, difundir canales de denuncia y la generación de instancias de capacitación y sensibilización al interior de las organizaciones.

La especialista insiste en que los conflictos no deben abordarse únicamente desde la lógica individual, sino como parte de un fenómeno más amplio, como la falta o inadecuada gestión de los riesgos psicosociales, especialmente los asociados a violencia, la presencia de conductas incívicas o el sexismo en las organizaciones.

En este contexto, sostiene que la Mutual de Seguridad cumple un rol técnico-estratégico en el apoyo a las organizaciones, mediante la entrega de asesorías especializadas en prevención, el desarrollo de programas formales de capacitación y sensibilización, y la entrega de atención psicológica temprana para las personas trabajadoras expuestas o afectadas por situaciones de violencia y acoso laboral. “Además de intervenciones organizacionales a través de la gestión integral de la salud mental, con nuestro modelo de bienestar mental laboral”, explica.

Carolina Villas señala que el abordaje de la violencia laboral trasciende el cumplimiento normativo y se enmarca en el deber del empleador de resguardar la salud de las personas trabajadoras. La evidencia muestra que entornos laborales deteriorados se asocian a mayores niveles de estrés, incremento de licencias médicas, rotación de personal y conflictos internos.

Asimismo, advierte que deficiencias en la gestión de la violencia y el acoso laboral pueden comprometer la reputación corporativa, lo que refuerza la relevancia de avanzar hacia entornos de trabajo seguros y saludables.

