

**UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA SEDE
VIÑA DEL MAR – JOSÉ MIGUEL CARRERA**

**"Propuesta de Programa de Capacitación sobre la Ley Karin (Ley N°
21.643/2024) para la Universidad Técnica Federico Santa María"**

Trabajo de Titulación para optar al Título de
Ingeniería en Prevención de riesgos Laborales y Ambientales

Estudiante
Sr. Sebastian Cristóbal Manzano Lopez

Profesor Guía
Dr. Sebastian Amaro Belmar

(2026)



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD DE MONOGRAFÍA A REPOSITORIO ACADÉMICO

1.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO ACADÉMICO

Tipo de monografía (marcar una opción): ☒ Memoria o trabajo de título ☐ Tesis de Postgrado

Título del trabajo: Propuesta de Programa de Capacitación sobre la Ley Karin (Ley N° 21.643/2024) para la Universidad Técnica Federico Santa María

Nombre del candidato(a): Sebastian Cristóbal Manzano Lopez

Carrera / Grado: Ingeniería en Prevención de Riesgos Laborales y Ambientales

Campus: Viña del Mar **Departamento:** Departamento de Construcción y Prevención de Riesgos

2.- VALIDACIÓN DEL PROFESOR GUÍA/DIRECTOR DE TESIS

Yo, *Sebastian Erick Amaro Belmar*, en mi calidad de profesor(a) guía/director(a) del trabajo académico mencionado anteriormente **DEJO CONSTANCIA** que:

- He revisado esta versión del documento y corresponde a la versión final aprobada del trabajo.
- El trabajo cumple con los requisitos académicos y de formato establecidos por la institución.

3.- EVALUACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD POR PROPIEDAD INDUSTRIAL (marcar una opción)

☒ El trabajo **NO contiene** información que amerite confidencialidad y puede ser publicado de inmediato en repositorio con acceso abierto.

☐ El trabajo **CONTIENE** información con potenciales implicancias de propiedad industrial o intelectual y requiere un periodo de confidencialidad (**embargo**) por (**marcar una opción**):

☐ 6 meses ☐ 12 meses ☐ 2 años ☐ 3 años ☐ 5 años ☐ 10 años

Fundamentación de la necesidad de confidencialidad (obligatorio si se solicita embargo):

4.- FIRMAS

Profesor(a) guía o director(a) de memoria o tesis: **Fecha:** 05-08-2026

Firma: 

Estudiante o Candidato(a): **Fecha:** 04/08/2026

Firma: 

Este formulario debe ser insertado como página 2 de la memoria o tesis, completado y firmado por estudiante y profesor(a) antes de la entrega en portal PRISMA de Biblioteca USM.

RESUMEN

KEYWORDS: Ley Karin, Acoso Laboral, Programa de Capacitación, Prevención de Riesgos, Riesgos Psicosociales, Clima Organizacional, Salud Ocupacional.

La promulgación de la Ley 21.643 (Ley Karin) en 2024 por el ministerio del trabajo y previsión social impone a las organizaciones disponer de nuevos y rigurosos estándares para la prevención, investigación y sanción del acoso laboral, acoso sexual y la violencia en el trabajo. En este contexto, el presente proyecto de título tiene como objetivo principal formular una "Propuesta de un Programa de Capacitación sobre la Ley Karin", entregando directrices normativas, técnicas y operativas aplicables a la realidad organizacional, con especial énfasis en sectores productivos con alta interacción social y exigencia relacional que elevan el riesgo psicosocial.

Para garantizar la robustez técnica de la propuesta, la investigación se estructuró bajo un modelo de triangulación metodológica compuesto por tres ejes: el normativo (ajuste estricto a las modificaciones del Código del Trabajo y la capacidad de respuesta ante las últimas indicaciones de la Dirección del Trabajo), El técnico-preventivo (basado en estándares internacionales de gestión de riesgos psicosociales y la estandarización de las guías de la SUSESO y la Dirección del Trabajo) y el empírico. Este último se materializó mediante el diseño y ejecución de un programa piloto de sensibilización dirigido a trabajadores (n=10), seleccionados mediante un muestreo no probabilístico intencionado. Este piloto evaluado a través de un instrumento de Pre-Test y Post-Test (validado por psicólogos laborales), operando como una Prueba de Concepto (Proof of Concept) de carácter descriptivo-exploratorio para validar la eficacia de herramientas preventivas en el terreno, además de incluir un análisis de estimación de costos para su escalabilidad.

Los resultados cuantitativos demostraron que el uso de metodologías didácticas interactivas y lúdicas en los trabajadores, es altamente efectivo para la transferencia de competencias conductuales. Se registraron incrementos consistentes en todas las dimensiones de la escala Likert evaluadas (conocimiento normativo, identificación de conductas, empoderamiento activo y confianza institucional), destacando el empoderamiento del trabajador para asumir

el rol de "testigo activo" ante situaciones hostiles (promedio desplazado de 3.40 a 4.20 sobre 5.0) y un aumento notable en la confianza hacia los canales institucionales de denuncia (de 3.30 a 4.20).

Sin embargo, el análisis de datos detectó una brecha cognitiva crítica: la persistencia de una profunda confusión conceptual entre el "Acoso Laboral" (ejercido interna o externamente por individuos con relación laboral o asimilable) y la "Violencia en el Trabajo" (ejercida por terceros externos ajenos a la relación laboral, tales como estudiantes, apoderados o proveedores de servicios y productos). En el Post-Test, el 60% de los participantes falló en diferenciar ambos términos, asumiéndolos como sinónimos legales. Desde la ingeniería preventiva, este hallazgo se tipifica como una alerta operativa grave, dado que la empresa no posee potestad disciplinaria sobre externos (estudiantes, apoderados y proveedores de productos y servicios), lo que hace inaplicables los protocolos tradicionales de investigación interna.

En conclusión, el proyecto determina que la una implementación exitosa (entendida como aquella que demuestra variaciones positivas significativas entre la evaluación diagnóstica inicial y la evaluación final) de la Ley Karin exige abandonar los modelos de capacitación genéricos y tradicionales. Las bases propuestas establecen como recomendación imperativa la bifurcación operativa de los protocolos: uno orientado a la investigación y sanción interna (acoso), y otro enfocado exclusivamente en la contención física, derivación clínica (mutualidades) y denuncia penal (violencia de terceros). Finalmente, se proponen lineamientos para compactar estas estrategias en microcápsulas de entrenamiento, adaptables a los dictámenes del gobierno de turno, asegurando su viabilidad operativa y financiera en sectores productivos donde la paralización de faenas no es una alternativa viable. Lo anterior hace sentido en el rol de las mutualidades ante el trabajador: preventivo, médico y económico.

ÍNDICE

RESUMEN.....	2
INDICE DE FIGURAS	7
ABREVIATURAS Y SIGLAS.....	8
INTRODUCCIÓN	9
OBJETIVOS	10
Objetivo general.....	10
Objetivos específicos	10
METODOLOGÍA.....	10
FUNDAMENTACIÓN	11
ALCANCE.....	12
Capítulo 1: Antecedentes Generales de la USM región de Valparaíso Chile	13
1.1. ANTECEDENTES GENERALES.....	14
1.2. HISTORIA USM.....	15
1.3. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	20
1.3.1 Misión.....	20
1.3.2 Visión.....	20
1.3.3 Valores	20
1.4 UBICACIÓN GEOGRÁFICA.....	20
1.5 ORGANIGRAMA (EQUIPO DIRECTIVO)	21
1.6 CAMPUS Y SEDES	22
1.7 SERVICIOS.....	23
1.8. GESTIÓN PREVENTIVA DESARROLLADA EN LA USM	23
Capítulo 2: Marco normativo y diseño del programa de capacitación.....	25
2.1 LA LEY KARIN FRENTE A LAS RELACIONES LABORALES.....	26

2.2 NORMATIVA Y DIRECTRICES DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO (DT)	30
2.3 LA LEY KARIN EN EL ÁMBITO ACADÉMICO (USM)	31
2.4 DISEÑO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	32
2.4.1 Eje 1: Cuidado común y marco normativo	32
2.4.2 Eje 2: Reconocimiento y empatía frente al acoso.....	33
2.4.3 Eje 3: Herramientas prácticas para la acción y la convivencia.....	33
2.5 EFECTIVIDAD DEL MODELO DE APRENDIZAJE	34
Capítulo 3: Análisis de resultados del piloto	36
3.1 RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN.....	37
3.1.1 Resultados de Autopercepción y Competencias (Escala Likert 1 a 5)	37
3.1.2 Resultados de Conocimientos Normativos (Ley Karin)	38
3.1.3 Resultados de Evaluación de la Metodología.....	39
3.2 DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	39
3.3 OBSERVACIONES Y ALERTAS PREVENTIVAS	40
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	48
GLOSARIO TÉCNICO	51
ANEXOS.....	52

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Antecedentes generales de USM Sede Viña del Mar	14
Tabla 2.	Análisis Comparativo de Marcos Regulatorios sobre Acoso y Violencia en el Trabajo en Chile.	26
Tabla 3.	Comportamiento y distribución estadística de denuncias amparadas por la Ley Karin en el Sector Público chileno.	29
Tabla 4.	Tipificación ampliada de las formas de acoso laboral implementadas en el RIOHS de la USM (2024).....	31

INDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Viñeta Smith-Solar	16
Figura 1.	El ex presidente de la República don Eduardo Frei M., en la colocación de la primera piedra de la Sede Viña del Mar	19
Figura 2.	Actual Sede Viña del Mar, José Miguel Carrera.....	21
Figura 3.	Organigrama de la institución.....	22

ABREVIATURAS Y SIGLAS

Simbología, siglas y abreviaciones:

- **APT:** Atención Psicológica Temprana.
- **OIT:** Organización Internacional del Trabajo.
- **RIOHS:** Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.
- **SUSESO:** Superintendencia de Seguridad Social.
- **USM:** Universidad Técnica Federico Santa María.

INTRODUCCIÓN

La erradicación de la violencia y el acoso en los espacios de trabajo se ha posicionado como un pilar fundamental para la salud ocupacional y el desarrollo organizacional. En Chile, la reciente promulgación de la Ley N° 21.643 en 2024 por el Ministerio del trabajo y Previsión social, conocida como Ley Karin, establece un nuevo paradigma preventivo, obligando a las instituciones a adoptar medidas proactivas, rigurosas y con perspectiva de género para garantizar entornos laborales seguros y libres de violencia.

Para instituciones de educación superior como la Universidad Técnica Federico Santa María (USM), un ecosistema donde convergen diariamente diversas realidades, estamentos y trayectorias, la adaptación a esta normativa trasciende el mero cumplimiento legal; se convierte en un compromiso ético y un desafío crítico para la prevención de riesgos psicosociales.

En este contexto, surge la necesidad de ir más allá de la lectura de reglamentos. El presente proyecto de título tiene como propósito diseñar, aplicar y medir la efectividad de un programa de capacitación preventivo sobre la Ley Karin, utilizando metodologías activas que permitan a la comunidad universitaria comprender la ley, identificar los riesgos y adquirir herramientas conductuales para la resolución temprana de conflictos.

OBJETIVOS

Objetivo general

Proponer un Programa de Capacitación sobre la Ley Karin (Ley N° 21.643) para la Universidad Técnica Federico Santa María, orientado a la prevención del acoso y la violencia en el trabajo, midiendo su impacto en el conocimiento normativo y en la percepción de seguridad psicológica de los trabajadores mediante una intervención piloto.

Objetivos específicos

1. Estructurar una metodología y un programa de capacitación preventivo enfocado en la normativa chilena e interna institucional respecto del acoso sexual, acoso laboral y violencia en el trabajo.
2. Capacitar a una muestra intencionada y estratificada de trabajadores de la USM mediante la ejecución del programa diseñado.
3. Aplicar instrumentos de evaluación cuantitativos y cualitativos para medir la efectividad del modelo de aprendizaje y el impacto de las estrategias preventivas implementadas en la muestra seleccionada.

METODOLOGÍA

Se define una investigación con enfoque mixto (cualitativo-cuantitativo) y un diseño cuasi-experimental. A través de un modelo de medición antes y después (Pre-Test y Post-Test) en muestras emparejadas, es posible establecer el estado inicial de conocimiento y confianza de cada trabajador, para luego compararlo directamente con su evolución tras participar en la experiencia, visibilizando el impacto real de la intervención.

La población objetivo corresponde a las personas que dan vida al quehacer diario de la universidad. Se utilizará una muestra no probabilística por conveniencia (N=10), integrando de

forma intencionada a las distintas realidades que componen la institución: académicos, jefaturas, administrativos y personal operativo. Esto garantiza que el análisis final refleje la diversidad del entorno universitario y permita identificar las necesidades particulares de cada grupo.

Para cuantificar el impacto del proyecto, se construyó un instrumento de recolección de datos validado por psicólogos laborales. Para resguardar la privacidad y fomentar la honestidad, el cuestionario se administra de forma digital. El instrumento evalúa:

- **Métrica de conocimiento:** Reactivos que miden la comprensión de los nuevos conceptos normativos y los canales de apoyo institucional.
- **Métrica de seguridad y empoderamiento:** Preguntas en Escala de Likert que evalúan cómo se percibe a sí mismo el trabajador en su capacidad para liderar, cuidarse o intervenir solidariamente frente a una agresión.
- **Métrica de experiencia:** Un espacio cualitativo final para escuchar qué aspectos de la metodología lograron mayor conexión emocional y aprendizaje.

FUNDAMENTACIÓN

La implementación de la Ley Karin representa un desafío operativo complejo para las organizaciones. La evidencia y las evaluaciones institucionales sugieren que la simple entrega de información o la lectura de protocolos documentales resultan insuficientes para generar una transformación cultural preventiva real y efectiva.

La necesidad de este proyecto radica en la urgencia de abandonar los modelos de capacitación genéricos e implementar estrategias de instrucción basadas en metodologías didácticas interactivas y lúdicas (como el aprendizaje basado en casos). Al dotar a los trabajadores de competencias conductuales adaptativas tales como el liderazgo transformacional, estrategias de afrontamiento y el rol de testigo activo se facilita la desescalada temprana del riesgo psicosocial. Asimismo, el proyecto se fundamenta en la necesidad de identificar y corregir brechas cognitivas críticas en la población laboral, como la confusión entre acoso interno y

violencia de terceros, lo cual es vital para evitar el colapso administrativo de los canales de denuncia institucional y asegurar una convivencia laboral digna y segura.

ALCANCE

El presente proyecto se circunscribe al diseño, ejecución y evaluación de un programa piloto de capacitación preventiva enfocado en los lineamientos de la Ley N° 21.643. El alcance poblacional y geográfico está dirigido a los trabajadores (estamento académico, administrativo y operativo) de la Universidad Técnica Federico Santa María, Sede Viña del Mar, Región de Valparaíso. El alcance técnico del proyecto se limita a la fase de diagnóstico cognitivo y actitudinal mediante instrumentos de Pre-Test y Post-Test, y al diseño de la metodología formativa, operando como una Prueba de Concepto (Proof of Concept) para su eventual escalabilidad institucional. No incluye la modificación estructural de los reglamentos internos de la universidad ni la investigación clínica de denuncias en curso.

Capítulo 1: Antecedentes Generales de la USM región de Valparaíso Chile

Capítulo 1: Antecedentes Generales de la Organización

En este capítulo se darán a conocer los antecedentes generales, tanto institucionales y comerciales como estructurales y funcionales, de la Universidad Técnica Federico Santa María (USM). Se abordará en profundidad el contexto histórico, la misión, los valores y el organigrama de la sede Viña del Mar, proporcionando el marco organizacional indispensable sobre el cual se proyecta la implementación del programa de capacitación en riesgos psicosociales.

1.1. ANTECEDENTES GENERALES

La Universidad Técnica Federico Santa María (USM) es una de las instituciones de educación superior de mayor prestigio técnico en el país. En particular, la Sede Viña del Mar se orienta a la formación especializada en áreas tecnológicas, de ingeniería y procesos industriales, operando bajo un modelo de excelencia académica y compromiso social. Comprender la magnitud de sus operaciones resulta vital para la correcta planificación de programas de seguridad y salud en el trabajo que abarquen a toda su comunidad universitaria.

Tabla 1. Antecedentes generales de USM Sede Viña del Mar

Razón Social	Universidad Técnica Federico Santa María
Nombre de fantasía	USM Sede Viña del Mar - José Miguel Carrera
Teléfono	+56 32 227 7700
Ubicación geográfica	Avenida Federico Santa María N° 6090, Viña del Mar, Región de Valparaíso.

Fuente: Elaboración propia

1.2. HISTORIA USM

Los albores de la Universidad Técnica Federico Santa María se remontan al sueño altruista de don Federico Santa María, quien sienta las bases de la institución a través de su voluntad testamentaria en París, el año 1920. En su testamento manifiesta a sus albaceas el deseo de contribuir con el progreso material y ampliar el horizonte cultural de su nación; ideas altruistas con las cuales buscaba facilitar el ingreso a la vida académica de compatriotas desposeídos pero sobresalientes sin mayor requisito que el mérito, las aptitudes y el alto rendimiento académico.

Un año después de su fallecimiento, el 27 de abril de 1926, se determina la creación de la Fundación que lleva su nombre y la implementación de una Casa de Estudios que procure la formación integral de sus alumnos, considerando la excelencia académica en la enseñanza profesional, científica y humana, fundándose tanto en los valores universales del hombre como en la responsabilidad social de los mismos. Su sueño se transforma así en ferviente testimonio de la filantropía del benefactor.

El albacea Agustín Edwards McClure así lo entendió, acatando con exactitud dicho mandato. Según lo encomendado, se trasladó a Alemania en busca de un cuerpo docente acorde con la envergadura de la Institución que fue concebida. Allí contrató los servicios del profesor Karl Laudien, primer Rector de la Institución y de un cuerpo de docentes de excelencia traídos del Viejo Continente. De esta forma, en 1928, se emprende la construcción de la Escuela de Artes y Oficios, y del Colegio de Ingenieros José Miguel Carrera.

Cuando se constituye el Consejo Directivo del Plantel en 1929, y bajo la aguda mirada de Edwards, se proyecta la idea de una ciudadela universitaria que considerase un conjunto de establecimientos, entre ellos pabellones, talleres, laboratorios, pensionados, biblioteca, instalaciones deportivas, patios y jardines.

La ejecución de dichas obras es tarea los arquitectos Josué Smith Solar y José Smith Miller — padre e hijo, respectivamente— quienes apegándose a las líneas arquitectónicas del estilo Gothic Revival Tudor, levantan una obra tan magnífica que hasta estos días enorgullece a la

ciudad de Valparaíso (ver Figura 1). El contexto elegido para establecerla es específicamente un sector situado entre los barrios obreros del Cerro Barón y Viña del Mar, en los faldeos del Cerro Los Placeres, el cual aún conserva una ubicación privilegiada. El caminar por sus callejuelas, pasadizos, patios y aulas genera un sentimiento de admiración ante tan refinada y pura arquitectura al estilo de las más prestigiosas universidades de Europa y Estados Unidos. Las dependencias se inauguraron el 20 de diciembre de 1931, junto con el depósito de las cenizas de su fundador en una urna de mármol que custodia su legado en el frontis del Plantel.



Fuente. Web USM (<https://usm.cl/universidad/historia/>)

Figura 1. Viñeta Smith-Solar

Encaminado el año 1932, el país se encuentra sumido en una gran crisis financiera producto de los avatares de la economía mundial: la producción está desmoronada y fuertes conflictos sociales y políticos se suceden incesantemente. Pese a un escenario tan poco propicio, el sueño de este hombre sigue más vivo que nunca y se abren las puertas de la Escuela de Artes y Oficios y el Colegio de Ingenieros José Miguel Carrera, iniciándose con ello las actividades académicas basadas en la técnica y los oficios, que con el correr del tiempo se han transformado en un pilar fundamental en el desarrollo tecnológico e industrial del país.

Es a mediados de los años 30 cuando la Fundación Santa María adquiere por Decreto Supremo N° 3048 la calidad de Plantel de Educación Superior y pasa a denominarse Universidad Técnica Federico Santa María. A partir de ese entonces ha cimentado una sólida trayectoria de crecimiento y prestigio, liderando la enseñanza de la ciencia y la tecnología.

Ya en sus primeros años consolida su excelencia y calidad no solo en el crecimiento educativo y enseñanza de sus alumnos, sino también en la extensión cultural y aporte constante a la sociedad que la vio nacer, participando en exposiciones con pabellones, maquinarias, profesores y alumnos que dan testimonio de su compromiso con el quehacer científico y técnico de la época, ciñéndose y dejando en claro los principios y valores de su benefactor: contribuir al servicio de la comunidad. Es en esa misma directriz que se crean en esa década la Escuela Nocturna, la Escuela de Aprendices, la Escuela Técnica Superior y finalmente la Escuela Profesional de Contramaestres y el Colegio de Ingenieros.

Siguiendo los mismos preceptos de colaborar con el desarrollo del país y el engrandecimiento de nuestra nación, se crea en 1934 la revista “Scientia”, aportando al progreso intelectual y transformándose en la voz del quehacer universitario. La radioemisora Universidad Técnica Federico Santa María, fundada en 1937, se convierte en la primera radioemisora universitaria de Chile y Latinoamérica, enfocada a la difusión de programas de carácter informativo y cultural.

Poco después, guardando fidelidad a los valores entregados a las primeras generaciones de egresados de la Universidad, se crea en 1939 la Asociación de Ex Alumnos (AEXA USM), corporación con reconocimiento legal que a lo largo de los años ha mantenido un vínculo constante entre el Plantel y sus graduados, fortaleciendo el sentimiento de pertenencia e

identidad con la Institución. Resalta su espíritu solidario y desinteresado al promover fondos de auxilio para otorgar bienestar a un sinnúmero de estudiantes, a través de becas y apoyo asistencial.

El 19 de abril de 1941 se inaugura el Aula Magna, centro de la vida artística y cultural de la Universidad y de la ciudad por excelencia, que hasta la actualidad cobija a una de las Temporadas Artísticas más importantes del país.

A partir de la década de 1950, la Casa de Estudios termina de consolidarse académicamente y culminan las obras de construcción contempladas en el proyecto original. En 1960 se crea la Escuela de Graduados, canalizando la ingente necesidad de perfeccionamiento y especialización en postgrado de sus profesionales. En 1963, se entrega el primer Grado de Doctor en Ingeniería de Latinoamérica.

Con los nuevos aires traídos por la década del 60 gracias a los movimientos sociales, el género femenino comienza a jugar un rol más decisivo en diversos ámbitos, ganando espacios al insertarse paulatinamente en la política, el campo laboral y la educación superior. La Universidad ve titularse así a la primera mujer en 1964, teniendo la presencia femenina una participación creciente a lo largo de los años, tanto cualitativa como cuantitativamente.

Con el correr del tiempo, el Plantel amplía sus carreras, diversificándose para dar respuesta a las crecientes demandas de los años 70 en las áreas de la tecnología, ciencia e innovación; experimentando una acelerada expansión y adaptación a los nuevos tiempos.

Siguiendo los preceptos de su fundador, de servicio a la comunidad y mirando siempre al futuro y a las necesidades de desarrollo del país, a partir de la década de los 60 se inicia un proceso de expansión a nivel nacional e internacional.

El 9 de octubre de 1966, y con la presencia del Presidente de la República de ese entonces, S.E. Eduardo Frei Montalva, en el sector de El Olivar se pone la primera piedra del espacio que albergaría la Escuela Técnico Profesional, actualmente Sede Viña del Mar José Miguel Carrera (ver Figura 1-2, Figura 1-3), dado el crecimiento que había experimentado la Escuela de Artes y Oficios, que en esos años operaba en Campus Casa Central Valparaíso. La naciente Sede abre sus puertas a las actividades docentes en 1969, con el objetivo de formar técnicos de

excelencia en ciencia y tecnología, abarcando las áreas de construcción, alimentación, electrotecnia, química, mecánica y diseño. Todas especialidades muy necesarias en ese momento, cuando se vive un marcado proceso industrializador.



Fuente. Web USM (<https://usm.cl/universidad/historia/>)

Figura 1. El ex presidente de la República don Eduardo Frei M., en la colocación de la primera piedra de la Sede Viña del Mar

1.3. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

1.3.1 Misión: Crear y difundir nuevo conocimiento, y formar integralmente, en los distintos grados académicos y títulos profesionales, a personas idóneas en el ámbito científico y tecnológico, para que contribuyan al desarrollo de la sociedad.

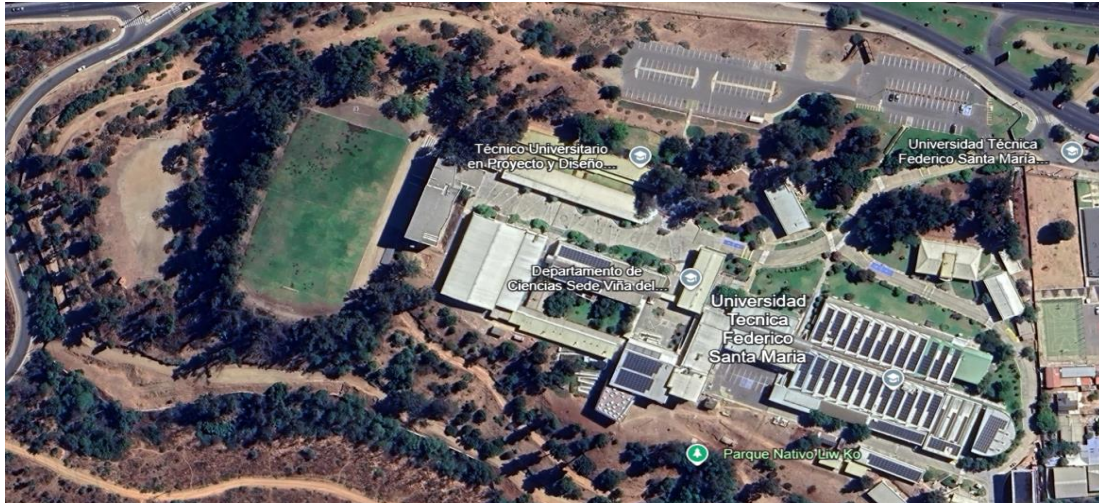
1.3.2 Visión: Ser una universidad de excelencia, de clase mundial, reconocida por su contribución al progreso y bienestar de la humanidad.

1.3.3 Valores:

- Excelencia académica y técnica.
- Ética, probidad y respeto a las personas.
- Compromiso y responsabilidad social.
- Innovación y mejora continua.

1.4 UBICACIÓN GEOGRÁFICA

La La Sede Viña del Mar se encuentra estratégicamente emplazada en la Avenida Federico Santa María N° 6090, en el límite urbano del sector El Olivar, comuna de Viña del Mar. Este posicionamiento facilita la conectividad terrestre con los polos industriales e institucionales de la Región de Valparaíso, promoviendo una constante interacción con empresas externas, proveedores y comunidades aledañas. Esta alta tasa de interacción resalta la importancia de establecer protocolos claros frente a la violencia ejercida por terceros, un componente crítico introducido por la nueva legislación.



Fuente. Imagen obtenida de Google Earth

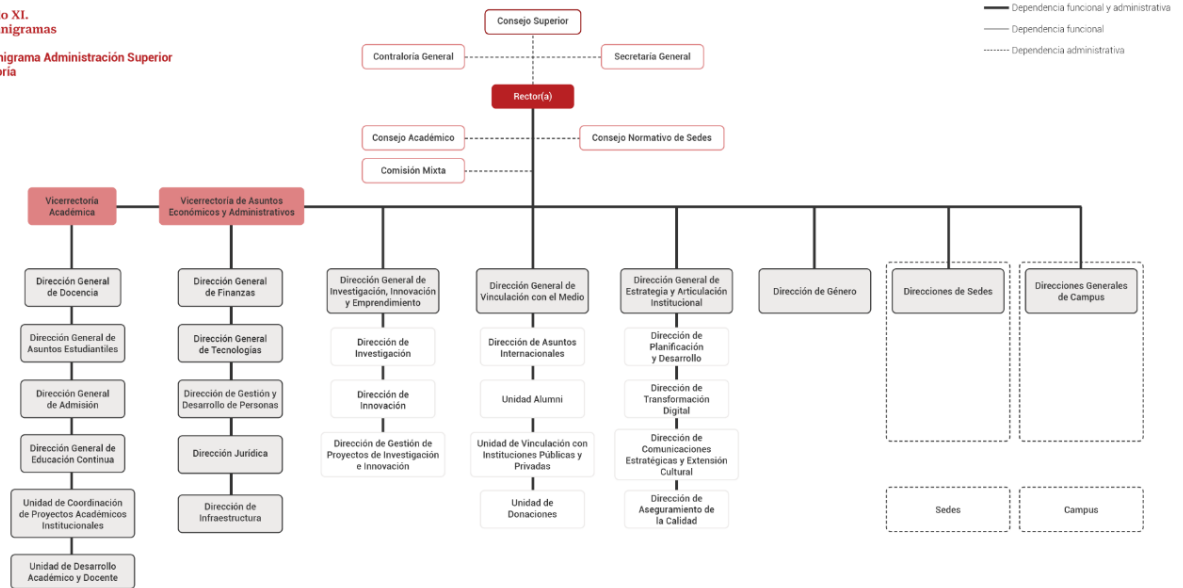
Figura 2. Actual Sede Viña del Mar, José Miguel Carrera

1.5 ORGANIGRAMA (EQUIPO DIRECTIVO)

La estructura organizacional que rige las operaciones administrativas y académicas de la Sede obedece a un ordenamiento jerárquico institucional:

- Rectoría USM.
- Vicerrectoría Académica.
- Dirección de Sede Viña del Mar.
- Dirección General de Recursos Humanos / Bienestar.
- Dirección del Departamento de Construcción y Prevención de Riesgos.

**Título XI.
Organigramas**
**Organigrama Administración Superior
Rectoría**



Fuente. Estructura organizacional USM

Figura 3. Organigrama de la institución

1.6 CAMPUS Y SEDES

Para dar cobertura a los requerimientos educacionales y de asistencia técnica del país, la USM opera a través de una red de emplazamientos interconectados:

- Campus Casa Central (Valparaíso).
- Sede Viña del Mar - José Miguel Carrera.
- Campus San Joaquín (Región Metropolitana).
- Campus Vitacura (Región Metropolitana).
- Sede Concepción (Región del Biobío).

1.7 SERVICIOS

La operatividad de la Sede Viña del Mar contempla la provisión de diversos servicios orientados al resguardo, desarrollo y vinculación de la comunidad:

- **1.7.1 Docencia Técnica y de Ingeniería:** Ejecución de programas académicos de pregrado, incluyendo la carrera de Ingeniería en Prevención de Riesgos Laborales y Ambientales.
- **1.7.2 Bienestar y Salud Ocupacional:** Operación del servicio médico y psicológico interno (policlínico), encargado de la contención primaria, la vigilancia en salud y la activación de protocolos frente a emergencias laborales o riesgos psicosociales.
- **1.7.3 Asistencia Técnica:** Prestación de servicios de ensayo, medición y calibración industrial a través de laboratorios certificados.
- **1.7.4 Vinculación con el Medio:** Articulación con empresas externas para el desarrollo de proyectos de investigación aplicada y mejora continua de procesos productivos.

1.8. GESTIÓN PREVENTIVA DESARROLLADA EN LA USM

La gestión preventiva al interior de la Universidad Técnica Federico Santa María, y particularmente en la Sede Viña del Mar, se estructura bajo un modelo de mejora continua que busca resguardar la integridad física y la salud mental de toda la comunidad universitaria. Para lograr este objetivo, la institución cuenta con una red articulada de unidades y comités especializados que operan en conjunto para dar cumplimiento a la normativa legal vigente y fomentar una cultura de seguridad participativa, elementos fundamentales para la viabilidad de cualquier programa asociado a la Ley Karin.

Los principales estamentos y herramientas que lideran la gestión preventiva en la sede son:

- **Departamento de Prevención de Riesgos:** Unidad técnica encargada de planificar, coordinar y supervisar la implementación de las políticas de seguridad y salud ocupacional en el campus. Sus funciones operativas incluyen la elaboración y actualización de matrices de riesgo, la asesoría técnica constante a las distintas unidades académicas y operativas, la gestión de elementos de protección personal y la

coordinación directa con el organismo administrador del seguro contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

- **Comité Paritario de Higiene y Seguridad (CPHS):** Constituye el organismo técnico de participación conjunta y obligatoria entre los representantes de la universidad y los trabajadores. Su rol es fundamental en la detección y evaluación temprana de riesgos. El CPHS de la sede realiza inspecciones periódicas de seguridad, investiga las causas de los accidentes laborales y enfermedades profesionales, y promueve activamente la instrucción y adopción de medidas preventivas entre los funcionarios y docentes, operando como un puente comunicacional clave.
- **Comité de Aplicación del Instrumento CEAL-SM (SUSESO):** Dado el creciente impacto e incidencia de los factores psicosociales en el mundo del trabajo, la USM cuenta con un comité específico, de carácter paritario, encargado de liderar la medición y gestión del clima organizacional. Este comité es responsable de la planificación, difusión y aplicación periódica del Cuestionario de Evaluación del Ambiente Laboral – Salud Mental (CEAL-SM), la herramienta estándar dictada por la Superintendencia de Seguridad Social. Tras la medición, el comité analiza los resultados y diseña planes de intervención participativos. La labor de este comité cobra vital relevancia en la actualidad, ya que sus hallazgos operan como la línea base diagnóstica para articular las medidas preventivas exigidas por la nueva Ley Karin.
- **Articulación y Redes de Apoyo:** Además de los estamentos puramente internos, la gestión preventiva universitaria se sustenta en el trabajo colaborativo con el servicio médico (Policlínico) de la sede y en la asesoría permanente y estratégica de la Mutualidad adherida. Esta sinergia garantiza un abordaje integral del riesgo, el cual cubre desde la capacitación formativa primaria hasta la contención especializada y la derivación para la Atención Psicológica Temprana (APT) en casos de violencia o acoso laboral severo.

Capítulo 2: Marco normativo y diseño del programa de capacitación

Capítulo 2: Marco normativo y diseño del programa de capacitación

En este capítulo se analizará en profundidad el marco normativo actual derivado de la promulgación de la Ley N° 21.643, examinando sus implicancias directas sobre las relaciones laborales. Asimismo, se desglosará la arquitectura pedagógica y preventiva del programa de capacitación propuesta, asegurando su coherencia con las exigencias legales y las orientaciones de los organismos fiscalizadores.

2.1 LA LEY KARIN FRENTE A LAS RELACIONES LABORALES

La Ley N° 21.643 fue promulgada el año 2024, derivada del suicidio de la funcionaria Karin Salgado Molina en 2019, estableciendo modificaciones normativas orientadas a la protección de la salud mental y la prevención de abusos de autoridad [1]. A nivel internacional, esta legislación formaliza el cumplimiento estatal frente a la ratificación del Convenio N° 190 de la Organización Internacional del Trabajo, el cual mandata un ambiente laboral libre de violencia y acoso con perspectiva de género [2]. La normativa actual modifica la anterior Ley N° 20.607 de 2012, eliminando la exigencia probatoria de "reiteración" de las conductas, determinando que la comprobación de un único acto de violencia es suficiente para configurar una infracción [1], [3].

Tabla 2. Análisis Comparativo de Marcos Regulatorios sobre Acoso y Violencia en el Trabajo en Chile.

Análisis	Marco Normativo Anterior (Leyes 20.005 y 20.607)	Nuevo Marco Normativo (Ley N° 21.643 - Ley Karin)
Acoso Laboral	Requería prueba de hostigamiento sistemático y "reiterado" en el tiempo.	Puede configurarse con un evento "una sola vez" o de forma reiterada.

Acoso Sexual	Enfoque reactivo y sancionatorio tras la denuncia de requerimientos no consentidos.	Enfoque preventivo obligatorio, investigación con perspectiva de género ineludible.
Violencia de Terceros	Ausencia de regulación específica sobre la responsabilidad del empleador frente a agresiones externas.	Consagración legal de la violencia de usuarios, clientes, pacientes o estudiantes como riesgo laboral gestionable.
Enfoque Institucional	Gestión de denuncias como eventos aislados de conflicto interpersonal.	Implementación obligatoria de Protocolos de Prevención de Riesgos Psicosociales y gestión proactiva.
Atención Psicológica	Dependiente de la calificación posterior de la mutualidad como enfermedad profesional.	Derecho a Atención Psicológica Temprana (APT) inmediata desde la interposición de la denuncia.

Respecto al acoso sexual, se define como cualquier requerimiento no consentido que amenace o perjudique la situación laboral, exigiendo de forma obligatoria que las investigaciones se realicen con perspectiva de género para evitar sesgos y la revictimización procedimental [1], [4]. En cuanto al acoso laboral, se tipifica como agresión u hostigamiento, suprimiendo la necesidad de repetición, bajo el sustento clínico de que un evento único de alta intensidad puede provocar trauma psicológico [1]. Adicionalmente, se instaura la responsabilidad preventiva del empleador ante agresiones externas provenientes de clientes, pacientes, proveedores o estudiantes [1].

Para la operacionalización de la ley, la autoridad competente emitió directrices de cumplimiento obligatorio orientadas a la gestión de riesgos psicosociales y la modificación de la cultura organizacional [5]. La normativa exige a las organizaciones mitigar las conductas incívicas definidas como faltas de empatía o descortesías que deterioran el respeto laboral y erradicar el sexismo en todas sus formas, desde agresiones hostiles directas hasta actitudes paternalistas que excluyen la participación equitativa [5].

La implementación de la Ley N° 21.643 ha generado muchísimo debate entre abogados, sociólogos y expertos en salud laboral. Diversos autores argumentan que la normativa representa un avance en la consolidación del trabajo decente y los derechos fundamentales [4]. Asimismo, se documenta que la eliminación de la carga de reiteración equilibra la protección, particularmente para las trabajadoras [6]. Desde la disciplina de la salud ocupacional, la obligación legal de evaluación del clima laboral es respaldada por investigaciones que correlacionan la exposición al acoso con diagnósticos clínicos de estrés postraumático, ansiedad y depresión [7].

En contraposición, análisis constitucionales advierten sobre los efectos sistémicos de la normativa laboral. Se postula que las exigencias derivan en una "ciclópea sobre-regulación" que interfiere en las dinámicas de contratación y mecaniza las relaciones organizacionales [8]. Desde esta perspectiva crítica, se argumenta que el marco legal asume inspirarse en lo que él llama "ideología woke", asumiendo de entrada que el trabajo es siempre un espacio de violencia y abuso de poder ("violencia estructural") y obliga a la entidad empleadora a investigar formalmente cualquier roce, lo cual podría propiciar un aumento de litigiosidad por conflictos menores y una restricción general de libertades en los espacios de trabajo [8].

Los registros institucionales evidencian un volumen de requerimientos superior a las estimaciones iniciales. Durante el periodo comprendido entre agosto de 2024 y mediados de 2025, el organismo fiscalizador contabilizó más de 44.212 denuncias formales por violencia laboral, de las cuales un 42% correspondió a materias reguladas por la Ley N° 21.643 [9]. La desagregación demográfica indica que el 68% de las denunciantes en el sector público son mujeres, alcanzando una prevalencia del 89% en las denuncias por acoso sexual, evidenciando una exposición asimétrica al riesgo [9].

Tabla 3. Comportamiento y distribución estadística de denuncias amparadas por la Ley Karin en el Sector Público chileno.

Tipología de Denuncia en el Sector Público (Ago-Dic 2024)	Proporción del Total de Casos	Prevalencia de Denunciantes Femeninas
Acoso Laboral	65%	75%
Violencia en el Trabajo (Terceros ajenos a la relación)	32%	Datos no desagregados unívocamente
Acoso Sexual	3%	89%

Una innovación procedimental de la legislación es el establecimiento de la Atención Psicológica Temprana (APT), un mecanismo que otorga cobertura asistencial inmediata a la persona denunciante a través del sistema de mutualidades [1]. En el primer año de vigencia, se procesaron más de 19.000 solicitudes de esta prestación, la cual es valorada en el ámbito clínico por su capacidad de contención traumatológica e interrupción de la cronificación del daño en la salud mental [9].

A pesar de los avances preventivos, la literatura técnica reporta déficits estructurales en la operatividad de los mecanismos de investigación. Las evaluaciones indican una sobrecarga en la capacidad de respuesta tanto de entidades estatales como de fiscalías internas, traducándose en incumplimientos de los plazos investigativos [10]. Esta ralentización administrativa produce una prolongación excesiva de las medidas de protección y separación funcional, generando efectos adversos como el aislamiento organizacional y la eventual revictimización de la persona denunciante [10].

2.2 NORMATIVA Y DIRECTRICES DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO (DT)

Para garantizar la adecuada operacionalización de esta ley en el tejido productivo nacional, entidades como la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) y la Dirección del Trabajo (DT) han emitido nutridos compendios de circulares y dictámenes. Estas directrices exigen a los empleadores ir a la raíz del problema mediante la gestión temprana de los comportamientos incívicos.

El "incivismo" se define legalmente como aquellos actos de descortesía, desdén, lenguaje peyorativo o faltas de respeto que, si bien en un inicio parecen de baja intensidad, actúan como el caldo de cultivo que permite la escalada hacia situaciones de acoso sistemático. Es imperativo comprender que la Ley Karin no opera en un vacío estático.

Su aplicación práctica, su nivel de cobertura y la mirada sobre la protección del trabajador responden de manera dinámica a las políticas públicas del gobierno de turno. En este sentido, la Dirección del Trabajo (DT) emite periódicamente dictámenes, ordinarios y oficios que reinterpretan, precisan o amplían los límites de la protección laboral frente a las nuevas contingencias sociales.

Por consiguiente, el programa de capacitación propuesto en este proyecto se diseña como una matriz formativa viva y adaptable. Debe contar con una fase de revisión obligatoria por parte del Departamento de Prevención de Riesgos y la Dirección Jurídica de la USM, con el objetivo de incorporar de forma inmediata las indicaciones últimas y dictámenes más recientes de la DT.

Esto asegura que la institución no solo cumpla con la ley en su formulación original, sino que su actuar preventivo esté perfectamente alineado con la jurisprudencia laboral vigente y la postura gubernamental del momento.

2.3 LA LEY KARIN EN EL ÁMBITO ACADÉMICO (USM)

En el ámbito académico, la implementación de la nueva norma requirió la armonización con el marco regulatorio preexistente sobre violencia de género en instituciones de educación [11]. Evaluaciones del sector indican que, aunque las universidades privadas han formalizado protocolos documentales, persisten divergencias operativas y deficiencias en la transformación cultural preventiva [12].

Un caso referencial de adaptación procedimental se constata en la Universidad Técnica Federico Santa María, la cual derogó su anterior reglamento [13] promulgando un nuevo cuerpo normativo que integra explícitamente plazos abreviados de investigación, la tipificación del acoso por evento único y procedimientos específicos frente a agresiones de terceros, imposibilitando la suspensión de procesos durante recesos académicos [14].

Tabla 4. Tipificación ampliada de las formas de acoso laboral implementadas en el RIOHS de la USM (2024).

Tipología de Acoso Reconocida en la USM (Decreto 346/2024)	Caracterización en el Contexto Universitario
Acoso Horizontal	Hostigamiento ejercido entre personas de la misma jerarquía o carrera jerárquica, considerando asimetrías contractuales donde el personal part-time o a honorarios suele estar en desventaja.
Acoso Vertical Descendente	Conducta abusiva dirigida desde una posición de autoridad hacia un subordinado (ej. directivos hacia personal de apoyo).
Acoso Vertical Ascendente	Agresión ejercida por uno o varios subordinados en contra de un superior jerárquico.

Acoso Mixto o Complejo	Ocurre cuando empleadores o jefaturas toman conocimiento de un acoso horizontal y optan por no intervenir, o participan del mismo.
-------------------------------	--

En cuanto a los canales de apoyo, la USM creó un correo oficial y exclusivo (denuncia.leykarin@usm.cl) y permitió que las denuncias se formalicen de manera verbal. La universidad determinó que la necesidad de resolver el problema de una víctima es más importante que la conveniencia de los recesos generales, asegurando condiciones de total privacidad e informando siempre a la víctima su libertad de acudir a la Inspección del Trabajo.

2.4 DISEÑO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

Reconociendo el valor del tiempo de los trabajadores y el desgaste que generan las jornadas extensas, se diseñó una metodología de Micro-learning y aprendizaje vivencial con una duración máxima de 45 minutos. Este formato de alta intensidad no busca saturar de información, sino conectar de manera profunda, dinámica y respetuosa a través de tres ejes esenciales:

2.4.1 Eje 1: Cuidado común y marco normativo

Este bloque inicial aborda el origen humano de la Ley Karin y el compromiso por la dignidad en el trabajo. Se explican tres pilares que transforman la convivencia:

- **La protección desde el primer momento:** El reconocimiento de que un solo acto grave de hostilidad es suficiente para activar el cuidado institucional.
- **Un entorno seguro frente al exterior:** La visibilización y resguardo de los trabajadores ante situaciones de violencia provocadas por agentes externos (usuarios, estudiantes o proveedores).

- **Canales de apoyo:** La presentación de los caminos institucionales y el rol de acompañamiento de la Dirección General de Personal.

2.4.2 Eje 2: Reconocimiento y empatía frente al acoso

El propósito de este eje es aprender a mirar y comprender el acoso en sus dimensiones vertical ascendente, descendente, horizontal y mixto.

- **Soporte gráfico y reflexivo:** Mediante esquemas se analiza cómo el acoso impacta la salud mental de forma progresiva (desde la ansiedad inicial hasta el daño severo).
- **Dinámica "Flash-Drama":** Se presenta un breve video de 3 minutos que refleja situaciones cotidianas del entorno laboral, abriendo un espacio de conversación guiada de 5 minutos para identificar conductas hostiles en un entorno seguro.

2.4.3 Eje 3: Herramientas prácticas para la acción y la convivencia

Este último bloque se centra en el desarrollo de competencias conductuales adaptativas respaldadas por evidencia científica:

- **Líderes (Liderazgo Transformacional):** Se entregan directrices para que la jefatura aplique la escucha activa y la comunicación asertiva, frenando la escalada de conflictos.[15]
- **Acompañamiento a la víctima:** Se facilitan estrategias de afrontamiento adaptativo y gestión emocional in situ para el establecimiento de límites asertivos.[16]
- **El testigo como mediador:** Se enseña al testigo a intervenir mediante la distracción táctica para detener la agresión y el restablecimiento inmediato de límites normativos.[17]

2.5 EFECTIVIDAD DEL MODELO DE APRENDIZAJE

Para asegurar la efectividad del programa frente a las exigencias normativas, el diseño se sustenta en tres pilares formativos:

- **Uso de metodologías participativas:** La elección de metodologías participativas responde a la necesidad de involucrar activamente a los trabajadores en el reconocimiento y la intervención de sus propias condiciones psicosociales.

“A diferencia de los métodos de aprendizaje pasivo o meramente expositivos, las metodologías interactivas promueven el desarrollo de estrategias preventivas reales y preparan adecuadamente a los equipos para la gestión de situaciones de crisis en el entorno laboral”.

La evidencia empírica señala que el entrenamiento interactivo genera una mayor retención de los contenidos y un nivel superior de compromiso por parte de los asistentes, factores que resultan indispensables para lograr la transformación de la cultura organizacional que exige la ley [18].

- **Aprendizaje basado en casos (Role-Playing):** La utilización de dinámicas simuladas o Case-Based Learning se justifica porque permite a los trabajadores experimentar y analizar situaciones reales o verosímiles del espacio laboral dentro de un entorno formativo seguro [19], [20].

“Diversos estudios han demostrado que enfrentar a los participantes a escenarios prácticos aumenta de manera estadísticamente significativa su sensibilidad ética y moral frente a los conflictos”.

El entrenamiento basado en escenarios ayuda a los equipos a desarrollar la confianza necesaria para identificar correctamente las zonas grises del acoso y manejar situaciones de alta tensión, logrando un aprendizaje memorable a través de la práctica activa que supera ampliamente a la instrucción teórica.

- **Sensibilización emocional:** La sensibilización emocional constituye el eje central para la erradicación de la violencia, dado que el acoso y el maltrato son fenómenos que impactan de manera destructiva en la salud mental, generando estrés, ansiedad y trastornos adaptativos graves en las víctimas.

“Instruir a los equipos universitarios para que logren "sintonizar emocionalmente" y aplicar la escucha activa es vital para comprender las necesidades y vulnerabilidades ocultas tras una queja o protesta. Al desarrollar la empatía y la capacidad de razonar desde el punto de vista del interlocutor, se logra desactivar la hostilidad y el incivismo cotidiano antes de que escalen hacia la violencia directa, garantizando así la

Capítulo 3: Análisis de resultados del piloto

Capítulo 3: Análisis de resultados del piloto y evaluación de viabilidad operativa

Este tercer capítulo expone, sistematiza y analiza críticamente los resultados obtenidos durante la fase de ejecución empírica del programa piloto de capacitación. La sección trasciende la mera presentación de estadígrafos descriptivos, abocándose a la discusión técnica de los hallazgos, la identificación de fallas sistémicas en la asimilación conceptual de los trabajadores y la emisión de alertas preventivas fundamentales para asegurar el éxito en la extrapolación del modelo a nivel institucional o a rubros industriales complejos.

3.1 RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN

La intervención piloto se aplicó sobre una muestra focalizada y estratificada de n=10 trabajadores pertenecientes a la comunidad de la Sede Viña del Mar. La administración del instrumento de recolección de datos arrojó los siguientes resultados comparativos respecto a la evolución cognitiva y actitudinal del grupo de estudio.

3.1.1 Resultados de Autopercepción y Competencias (Escala Likert 1 a 5)

El análisis de las medias aritméticas de las respuestas (donde 1 representa una deficiencia absoluta en la competencia y 5 un dominio y seguridad total) evidenció una mejora sostenida, uniforme y estadísticamente relevante en todas las dimensiones conductuales tras la sesión de 45 minutos:

- Claridad para distinguir entre conflicto laboral y acoso: 3.80 (Pre-Test) a 4.40 (Post-Test).
- Herramientas emocionales efectivas in situ: 3.80 (Pre-Test) a 4.30 (Post-Test).
- Capacidad para intervenir como testigo activo: 3.40 (Pre-Test) a 4.20 (Post-Test).

- Comprensión y aplicación del Liderazgo Transformacional: 3.70 (Pre-Test) a 4.30 (Post-Test).
- Conocimiento y confianza en los canales de denuncia institucionales: 3.30 (Pre-Test) a 4.20 (Post-Test).

3.1.2 Resultados de Conocimientos Normativos (Ley Karin)

La medición de respuestas correctas (sobre un total de 10 participantes) en la identificación de conceptos jurídicos y procedimentales arrojó los siguientes datos:

- Definición de Acoso Laboral: 10 de 10 respuestas correctas (Post-Test).
- Identificación de Mobbing Horizontal: 10 de 10 respuestas correctas (Post-Test).
- Fases del Acoso (Estigmatización): Aumento de 7 (Pre-Test) a 8 respuestas correctas (Post-Test).
- Medidas de resguardo inmediatas: Aumento de 8 (Pre-Test) a 9 respuestas correctas (Post-Test).
- Plazos de investigación interna (30 días): 5 respuestas correctas y 5 respuestas erróneas divididas entre 15 y 60 días (Post-Test).
- Diferenciación entre Acoso Laboral y Violencia en el Trabajo (Terceros): En la medición inicial (Pre-Test), solo 4 participantes lograron diferenciar jurídicamente la violencia ejercida por un colega interno frente a la violencia ejercida por un apoderado, un proveedor o un contratista externo. Alarmantemente, tras la capacitación (Post-Test), el resultado se mantuvo inalterable: 4 respuestas correctas y 6 incorrectas. El 60% de la muestra sigue considerando, equivocadamente, que ambos fenómenos son sinónimos legales sujetos al mismo procedimiento de investigación.

3.1.3 Resultados de Evaluación de la Metodología

En la sección exclusiva del Post-Test referente a la recepción de las herramientas didácticas:

- El 100% de los encuestados (7 con nota máxima 5, y 3 con nota 4) indicó que la metodología lúdica y gráfica (role-playing, análisis visual) superó a la charla teórica tradicional.
- La aplicabilidad práctica de los ejes del programa obtuvo un promedio de 4.50 sobre 5.0.
- En las respuestas de campo abierto, destacaron tres elementos: la empatía lograda al cambiar de roles, la claridad de los gráficos de progresión del acoso y el uso de ejemplos contextualizados a la institución.

3.2 DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Los datos presentados deben ser interpretados bajo las delimitaciones propias de un estudio piloto de carácter descriptivo y exploratorio. Al contar con una muestra de $n=10$, los resultados operan como una Prueba de Concepto. Por lo tanto, la robustez de las bases propuestas en este proyecto no recae en la inferencia estadística de esta muestra, sino en una triangulación metodológica. Esta triangulación cruza los hallazgos empíricos del piloto (eje cualitativo/descriptivo) con la revisión estricta de la Ley 21.643/2024 (eje normativo) y la estandarización de las directrices de la SUSESO y la Dirección del Trabajo (eje técnico).

Bajo este marco, el alza sostenida en todas las variables de la Escala Likert valida la eficacia de las metodologías activas para transferir competencias conductuales. El incremento en la variable "Capacidad para intervenir como testigo activo" (de 3.40 a 4.20) es fundamental desde la ingeniería preventiva, ya que demuestra empíricamente que la capacitación logró dotar a los trabajadores de seguridad para romper la pasividad frente a conductas hostiles, favoreciendo la desescalada temprana del riesgo psicosocial. Por su parte, la consolidación del

100% de aciertos en conceptos clave como "Mobbing Horizontal" y la definición de "Acoso Laboral" comprueba que la unificación de los criterios normativos a través de material visual y práctico facilita la retención cognitiva de la nueva ley, eliminando la ambigüedad que suele caracterizar la lectura directa de los cuerpos legales.

3.3 OBSERVACIONES Y ALERTAS PREVENTIVAS

Del análisis de los resultados emergen observaciones que condicionan la viabilidad operativa de la implementación de la Ley Karin, destacando un hallazgo fundamental y consideraciones de terreno: Del escrutinio profundo de los datos obtenidos en la intervención, emergen alertas preventivas severas que condicionan inexorablemente la viabilidad y el éxito operacional de la implementación de la Ley Karin, no solo en la USM, sino en cualquier organización compleja.

A. El Peligro de la Confusión Disciplinaria frente a Terceros:

El estancamiento en la comprensión de la violencia externa es el hallazgo más crítico de la investigación. El hecho de que el 60% de los trabajadores asuma que un proveedor agresivo, un contratista irrespetuoso o un apoderado violento será sometido al mismo protocolo de "investigación interna de 30 días" que un profesor acosador, constituye un riesgo jurídico mayúsculo. En derecho laboral, el empleador posee potestad disciplinaria (capacidad legal para sancionar, multar o despedir) exclusivamente sobre sus trabajadores contratados.

Frente a un tercero externo, esa potestad disciplinaria es inexistente y nula. Por ende, los protocolos tradicionales de investigación y sumario interno son totalmente inaplicables para proveedores, clientes o estudiantes. Frente a la violencia externa, la empresa debe activar un protocolo radicalmente distinto, basado en la contención física inmediata, el aseguramiento perimetral, la derivación de urgencia a la Mutualidad (Ley 16.744) para evaluación de trauma agudo, y el apoyo legal para la interposición de denuncias penales en la justicia ordinaria o Carabineros.

B. Extrapolación y Viabilidad en Rubros de Alta Fricción y Presión Operativa:

Al proyectar el modelo de la USM hacia el tejido empresarial general, se advierte que la implementación metodológica requiere ajustes para sectores productivos caracterizados por una intensa demanda relacional, alta rotación de personal y presiones operativas críticas. Industrias como el sector de la construcción (obras civiles y faenas), la logística de distribución, y de manera muy marcada, el sector gastronómico (dinámicas aceleradas de cocinas comerciales y atención directa a público en salones), presentan entornos hiper-acelerados donde el incivismo y la fricción verbal se normalizan peligrosamente bajo el pretexto de "sacar la producción o el servicio adelante".

En estos rubros de alta intensidad, detener la operación para realizar talleres de 45 minutos en salas climatizadas con diapositivas resulta económicamente inviable e ilógico desde la perspectiva de la gerencia de operaciones. Por lo tanto, el hallazgo clave de este proyecto postula que el conocimiento preventivo de la Ley Karin debe ser destilado y compactado en micro-cápsulas de entrenamiento ultracortas (Tool-box talks o charlas de seguridad de inicio de turno de 5 a 10 minutos).

Estas cápsulas deben emplear un lenguaje directo, desprovisto de tecnicismos legales excesivos, y análogo al tratamiento de riesgos físicos. En una cocina de alto tráfico, por ejemplo, el entrenamiento del "Testigo Activo" o el control de "Comportamientos Incívicos" entre garzones y personal de preparación debe integrarse como una norma de higiene y seguridad tan vital y cotidiana como el control de la temperatura de los alimentos o el uso de equipos de protección personal, garantizando así la rentabilidad preventiva sin sacrificar la continuidad del servicio.

3.4. ESTIMACIÓN DE COSTOS DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA (ESCALABILIDAD INSTITUCIONAL)

Para garantizar la viabilidad del proyecto propuesto y facilitar la toma de decisiones por parte de la Vicerrectoría de Asuntos Económicos y Administrativos, se estructuró un presupuesto referencial estimado para la implementación del programa a escala institucional en la Sede Viña del Mar (proyectado para una cobertura de hasta 200 trabajadores en una primera etapa de masificación). Esta estimación contempla el diseño, validación psicológica del instrumento, generación de material lúdico-audiovisual, relatorías y la implementación de la gestión visual en las instalaciones, garantizando un enfoque preventivo de alto estándar.

Ítem de Inversión	Descripción y Justificación Técnica	Valor Unitario (CLP)	Cantidad	Costo Total Estimado (CLP)
Validación de Instrumento (Psicología Laboral)	Honorarios por asesoría externa de psicólogos laborales para la validación psicométrica y de sesgos de la Escala Likert de Pre/Post Test.	\$ 450.000	1 (Paquete)	\$ 450.000
Desarrollo de Material Audiovisual	Producción del video "Flash-Drama" (3 minutos) sobre acoso e incivismo, adaptado al contexto de la	\$ 650.000	1 (Producción)	\$ 650.000

	institución para uso en la capacitación.			
Ejecución de Relatorías Especializadas	Horas profesionales de relator (Ingeniero en Prevención / Consultor) para dictar 10 sesiones (45 min c/u, grupos de 20 personas) usando metodologías activas.	\$ 60.000	10 (Sesiones)	\$ 600.000
Plataforma Digital de Evaluación	Licencia de software de encuestas para tabulación automática y uso de códigos QR durante las sesiones (suscripción anual).	\$ 120.000	1 (Licencia)	\$ 120.000
Gestión Visual y Material Impreso	Diseño e impresión de señalética acrílica de flujogramas de denuncia y diagramas de	\$ 350.000	1 (Lote)	\$ 350.000

	bolsillo para los participantes.			
Subtotal Neto				\$ 2.170.000
Imprevistos y Ajustes Operativos (10%)				\$ 217.000
COSTO TOTAL ESTIMADO (Implementación Inicial)				\$ 2.387.000 CLP

Nota: La inversión proyectada equivale a \$11.935 CLP por trabajador capacitado. Este costo es ínfimo en comparación con el impacto económico de una multa de la Dirección del Trabajo (que puede alcanzar decenas de UTM) o los costos ocultos asociados a licencias médicas por enfermedad mental profesional, demostrando un alto Retorno de Inversión (ROI) preventivo.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La puesta en marcha integral de la Ley N° 21.643 exige a la alta dirección y a los departamentos de prevención de riesgos liderar un cambio de paradigma organizacional evolutivo que trascienda largamente la mera actualización formal y documental del Reglamento Interno (RIOHS). El presente proyecto de titulación demuestra y concluye, sobre la base de evidencia empírica cuantitativa y cualitativa, que el éxito preventivo real frente al flagelo del acoso y la violencia laboral radica imperativamente en abandonar los esquemas formativos teóricos y pasivos.

El uso de metodologías de instrucción participativas, interactivas y basadas en el reconocimiento emocional (como el role-playing) resulta fundamental para dotar a los trabajadores de competencias conductuales sólidas, habilitándolos para desescalar conflictos en terreno, ejercer liderazgos protectores y romper el pacto de silencio mediante la acción del testigo activo, consolidando así el mandato de protección dictado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y el Estado chileno. En consideración a los resultados del proceso de triangulación metodológica, se dictan las siguientes recomendaciones estratégicas orientadas a la mejora continua institucional:

1. Bifurcación Estructural Absoluta de Protocolos y Talleres:

Constituye una recomendación de carácter crítico y urgente el separar operativa y pedagógicamente los programas de prevención y respuesta. La institución debe diseñar un módulo formativo exclusivo y blindado para el tratamiento del "Acoso Laboral y Sexual" (enfocado en las lógicas de investigación y sanción interna entre dependientes), y crear un módulo paralelo radicalmente distinto para el manejo de la "Violencia de Terceros" (enfocado exclusivamente en tácticas de evacuación, contención perimetral, derivación inmediata al Programa APT del ente administrador del seguro, y soporte institucional unificado para el ejercicio de acciones penales contra el agresor externo).

2. Reforzamiento Cognitivo de Plazos y Procedimientos mediante Gestión Visual:

Atendiendo a la deficiente retención memorística de los plazos legales de investigación detectada en el Post-Test, se recomienda enfáticamente disminuir la carga cognitiva del trabajador mediante el despliegue de estrategias de gestión visual. La implementación de infografías de flujo, diagramas de bolsillo, y señalética de alto impacto en oficinas, salas de descanso y pasillos, que resuman gráficamente los canales oficiales de denuncia (correo electrónico institucional) y los flujogramas de respuesta, es vital para asegurar que la información crítica esté siempre accesible en el punto de necesidad, sin depender de la frágil memoria a largo plazo.

3. Adaptación Operativa y Escalamiento a Sectores de Alta Exigencia:

Para garantizar el éxito preventivo no solo en el ámbito académico, sino en su proyección hacia sectores productivos de alta fricción relacional y presión logística (faenas de construcción, bodegas de despacho, rubro hotelero y gastronómico), es fundamental modular los contenidos formativos. Las estrategias de sensibilización deben integrarse a la malla operativa en formatos de micro-entrenamiento (cápsulas de 5 a 10 minutos al inicio de la jornada), utilizando un lenguaje directo y pragmático. Las jefaturas de terreno deben internalizar que el control de la violencia verbal y el incivismo no constituye una pausa administrativa estéril, sino una poderosa herramienta de control de riesgos operacionales que reduce drásticamente las tasas de ausentismo por estrés, la rotación del personal y los accidentes laborales derivados de la fatiga o sobrecarga mental.

4. Expansión del Estudio Piloto y Análisis Estadístico Inferencial:

Se sugiere estratégicamente a las direcciones de Recursos Humanos y Bienestar de la Universidad Técnica Federico Santa María replicar y escalar la administración de este instrumento de evaluación psicométrica en una muestra altamente representativa (ej. $n > 150$), utilizando técnicas de muestreo probabilístico estratificado. Este volumen de datos permitirá la aplicación de pruebas de hipótesis no paramétricas robustas para obtener

valores "p" que demuestren matemáticamente la significancia estadística y la rentabilidad (ROI preventivo) de las inversiones en capacitación.

5. Monitoreo Jurisprudencial Continuo (Adaptabilidad Gubernamental):

Considerando que la interpretación, fiscalización y cobertura de la Ley Karin responden directamente a las directrices de la Dirección del Trabajo (DT) —entidad cuya mirada protectora fluctúa y se ajusta según las políticas del gobierno de turno—, se recomienda instaurar un mecanismo de actualización normativa permanente. La Dirección General de Gestión y Desarrollo de Personas (DGDP), en conjunto con Prevención de Riesgos, deberá monitorear y analizar los últimos dictámenes e indicaciones de la DT. Esto garantizará que los contenidos de las micro-cápsulas de capacitación no queden obsoletos y se adapten ágilmente a los últimos estándares de protección exigidos por la autoridad laboral.

REFERENCIAS

- [1] Biblioteca del congreso nacional de chile, “Ley N° 21.643”. Disponible en: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1200096>
- [2] International Labour Organization, “C190 Violence and harassment in the world of work”. Disponible en: <https://www.ilo.org/topics-and-sectors/violence-and-harassment-world-work>
- [3] Biblioteca del congreso nacional de chile, “Ley N° 20.607”. Disponible en: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1042709>
- [4] Audrey Vidal Lucero, “Análisis de la ley n°21.643 sobre prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo. Ley Karin, avances y oportunidades”. Disponible en: <https://repositorio.uai.cl/handle/20.500.12858/6564>
- [5] SUSESO, “Circular 3813”. Disponible en: <https://www.suseso.gob.cl/612/w3-article-732037.html>
- [6] Luis Jiménez Cepeda, “Acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo: la ineficacia de las normas anteriores y los nuevos desafíos de la Ley Karin”. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9894217>
- [7] Víctor Manuel Cortez-Gálvez, “Condiciones Laborales y salud mental; Un análisis comparativo basado en la evidencia”. Disponible en: https://revistas.udec.cl/index.php/Ergonomia_Investigacion/article/view/21681
- [8] Julio Alvear Téllez, “LEY ‘KARIN’: Agradeciendo los latigazos. Breve Análisis crítico de la ley N.º 21643”. Disponible en: <https://derecho.udd.cl/actualidad-juridica/files/2025/03/actualidad-juridica-51-para-plataforma.pdf#page=419>
- [9] Dirección del Trabajo, “Minisitio Ley Karin”. Disponible en: <https://www.dt.gob.cl/portal/1626/w3-propertyname-2558.html>
- [10] Felipe Malgüe Torres, “La Ley Karin a un año de su entrada en vigor: desafíos para su perfeccionamiento jurídico-laboral en Chile”. Disponible en:

https://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2026/02/malgue_noticias_cielo_n2_2026.pdf

- [11] Biblioteca del congreso nacional de chile, “Ley N° 21.369”. Disponible en: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1165023>
- [12] Ana López-Dietz, Ana María Galdames, y Alejandra Álvarez-Sagredo, “Implementación de normativa sobre acoso sexual, violencia y discriminación de género en universidades privadas chilenas”. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-51622025000300020&script=sci_arttext
- [13] Universidad Técnico Federico Santa María, “Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad 2023”. Disponible en: <https://dgdg.usm.cl/wp-content/uploads/sites/27/2024/08/RIOHS-Versio%CC%81n-digital-04.2023.pdf>
- [14] Universidad Técnico Federico Santa María, “Promulga modificaciones Decreto 346 RIOHS”. Disponible en: <https://dgdg.usm.cl/wp-content/uploads/sites/27/2024/08/346.2024-DECRETO RIOHS-modificaciones.pdf>
- [15] María Paz Vásquez Pailaqueo, Romina Fernanda Inostroza Naranjo, y Hedy Acosta Antognoni, “Liderazgo transformacional: su impacto en la confianza organizacional, work engagement y desempeño laboral en trabajadores millennials en Chile”. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0719-05812021000100001&script=sci_arttext
- [16] David González-Trijueque y Roberto Tejero Acevedo, “Estrategias de afrontamiento en víctimas de mobbing: diferencias entre trabajadores Españoles e inmigrantes latinoamericanos y consideraciones clínicas”. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1900-23862012000200005&script=sci_arttext
- [17] Jorge Cea Rodríguez, Francisco J. Medina, y Jimena Ramírez-Marín, “Estrategias efectivas de los mediadores chilenos en conflictos laborales”. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-50512023000200133&script=sci_arttext

- [18] Diana Elizabeth Gutiérrez Núñez y Guillermo Daniel Gavilanes Gómez, “Factores de riesgo psicosocial y su relación con el estrés laboral en docentes de una unidad educativa”. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3543>
- [19] Bruce William, Ethan Brooks, y Lily Ross, “The Effectiveness of Workplace Sexual Harassment Prevention Training: A Systematic Review”. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/390246952_The_Effectiveness_of_Workplace_Sexual_Harassment_Prevention_Training_A_Systematic_Review
- [20] Rachel I. McDonald, Hui Yi Chai, y Ben R. Newell, “Personal experience and the ‘psychological distance’ of climate change: An integrative review”. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0272494415300396>
- [21] Mariola Serrano Argüeso y Mónica Ibáñez González, “La prevención de las situaciones de impacto emocional en el ambiente laboral”. Disponible en: https://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1514-68712015000200025

GLOSARIO TÉCNICO

- **Acoso Laboral:** Toda conducta que constituya agresión u hostigamiento ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.
- **Acoso Sexual:** Conductas indebidas, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.
- **Comportamientos Incívicos:** Actos de descortesía o falta de respeto que, aunque parecen de baja intensidad, pueden escalar a situaciones de acoso si no se gestionan preventivamente.
- **Sexismo:** Acciones o comentarios basados en prejuicios de género que crean un ambiente de trabajo hostil o desigual.
- **Violencia en el trabajo ejercida por terceros:** Conductas que afecten a las y los trabajadores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores, usuarios, estudiantes o visitas, entre otros.

ANEXOS

Instrumento de Evaluación (Pre-Test y Post-Test)

Este cuestionario fue diseñado para ser aplicado de manera digital a la muestra del plan piloto (n=10). Su objetivo es medir el impacto cognitivo y conductual de la capacitación. En la fase de Post-Test, se añadió la Sección III para evaluar la percepción sobre la metodología.

1) Formulario Pre-Test: 1.1) Evaluación de Conocimiento Objetivo

Pregunta	Alternativas
1) Según la Ley Karin (Ley 21.643) ¿Cuál de las siguientes afirmaciones sobre el Acoso Laboral es correcta?	A) Debe ocurrir obligatoriamente de forma reiterada durante al menos 6 meses. B) Puede ser una conducta reiterada o un solo acto grave que cause menoscabo. C) Solo se considera acoso si ocurre dentro de las instalaciones físicas de la universidad. D) Es exclusivo de la relación entre una jefatura y su subordinado.
2) ¿Qué diferencia fundamental existe entre Acoso Laboral y Violencia en el Trabajo según la nueva normativa?	A) Ninguna, legalmente son tratados como sinónimos. B) El acoso siempre es físico y la violencia siempre es psicológica. C) La violencia en el trabajo es ejercida por terceros ajenos a la relación laboral (clientes, estudiantes, proveedores). D) La violencia en el trabajo no requiere ser investigada por el empleador.
3) En las Fases del Acoso Laboral, ¿Qué ocurre en la fase de "Estigmatización"?	A) Es el conflicto o incidente crítico inicial B) Los ataques se vuelven sistemáticos, aislando y desacreditando a la víctima frente al entorno. C) Recursos Humanos o la Dirección intervienen para investigar. D) El trabajador es desvinculado o renuncia.
4) Respecto a los Grados de Acoso y su impacto en la salud mental, el "Segundo Grado" se caracteriza principalmente por:	A) Ser una etapa donde no hay síntomas físicos, solo molestia. B) Concluir invariablemente en el suicidio de la víctima. C) Presentar síntomas somáticos, depresión y una prolongada dificultad para reincorporarse al trabajo. D) Ser un conflicto normal que se resuelve con una conversación de pasillo.
5) Bajo la Ley Karin, ¿Cuál es la principal obligación PREVENTIVA de la Universidad?	A) Contar con un Protocolo de Prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo integrado al RIOHS. B) Despedir inmediatamente a cualquier persona acusada antes de investigar. C) Contratar guardias de seguridad armados. D) Derivar todos los casos directamente a la Inspección del Trabajo sin investigar internamente.

6) Según la Ley Karin, si un trabajador decide presentar una denuncia formal por acoso laboral en la universidad, ¿ante quién puede hacerlo?	A) Exclusivamente ante Carabineros de Chile o la PDI. B) Solo ante su jefatura directa, de manera verbal. C) De forma escrita o verbal ante la institución (USM) o directamente ante la Inspección del Trabajo. D) Ante el comité paritario, quienes tienen la obligación de sancionar.
7) Una vez que la institución recibe una denuncia y decide realizar la investigación de manera interna, ¿Cuál es el plazo máximo legal que tiene para concluir dicha investigación?	A) 15 días hábiles. B) 30 días. C) 60 días hábiles. D) No hay un plazo máximo legal establecido.
8) Si un grupo de compañeros de un mismo departamento excluye sistemáticamente a otro trabajador, ignorándolo y ocultándole información clave para su trabajo, estamos ante un caso de:	A) Acoso laboral descendente (Bossing). B) Acoso laboral ascendente. C) Acoso laboral horizontal (Mobbing). D) Violencia en el trabajo por terceros.
9) ¿Qué acción inmediata debe tomar la Universidad al recibir una denuncia por acoso sexual, laboral o violencia?	A) Despedir preventivamente a la persona denunciada mientras dure la investigación. B) Adoptar de manera inmediata medidas de resguardo para los involucrados (ej. separación de espacios físicos o redistribución de jornada). C) Esperar a que termine la investigación judicial antes de tomar cualquier acción. D) Obligar a la víctima a tomar licencia médica psiquiátrica.
10) Respecto al rol del "Testigo" frente a una situación de acoso laboral, la actitud preventiva más adecuada y promovida es:	A) Grabar a escondidas para subirlo a redes sociales institucionales. B) Confrontar físicamente al agresor para defender a la víctima. C) Mantenerse neutral y en silencio para no perder el empleo. D) Actuar como mediador activo si es seguro, ofrecer apoyo a la víctima posterior al evento y promover que se activen los canales de denuncia.

1.2) Pre-test escala Likert

Instrucciones de aplicación: Por favor, lea detenidamente cada afirmación y marque con una (X) el nivel de acuerdo que mejor represente su situación actual. La escala de evaluación es la siguiente:

2) Formulario Post-Test:

N°	Evaluación Metodológica	1	2	3	4	5
1	El uso de dinámicas teatrales, videos y gráficos resumen me permitió comprender la Ley Karin mucho mejor que una charla teórica tradicional.					
2	La división de la capacitación en 3 Ejes (Normativo, Fases/Grados, Roles) facilitó el proceso de aprendizaje.					
3	Considero que los conceptos aprendidos hoy (ej. tipos de acoso, gestión de emociones, rol del testigo) son altamente aplicables y necesarios para mi día a día en la universidad.					
4	De la metodología utilizada hoy (exposición, gráficos, teatro, análisis de roles), ¿Qué elemento fue el que generó mayor impacto en ti y por qué?					
Respuesta: ...						

Estructura Analítica del Programa de Capacitación

Fases / Tiempo	Eje Temático	Metodología Aplicada	Objetivo Específico
00 - 05 min	Bienvenida y diagnóstico.	Aplicación de Pre-Test vía código QR en dispositivos móviles.	Levantamiento de la línea base cognitiva y actitudinal de la muestra.
05 - 15 min	Eje 1: Marco normativo y cuidado común.	Exposición interactiva: Caso Karin Salgado, fin de la "reiteración" y canales USM.	Sensibilización emocional y comprensión de los nuevos estándares de la Ley 21.643.
15 - 25 min	Eje 2: Reconocimiento y empatía.	Soporte gráfico de daño mental y dinámica audiovisual " <i>Flash-Drama</i> " (video de 3 min).	Aprender a identificar tempranamente las conductas incívicas y zonas grises del acoso.
25 - 35 min	Eje 3: Herramientas para la acción.	<i>Role-playing</i> situacional: Aplicación del rol de "Testigo Activo" y Liderazgo Transformacional.	Transferir competencias conductuales para la desescalada de conflictos <i>in situ</i> .

Fases / Tiempo	Eje Temático	Metodología Aplicada	Objetivo Específico
35 - 45 min	Cierre y medición de impacto.	Retroalimentación grupal y aplicación de Post-Test vía código QR.	Evaluar la retención de conceptos normativos y la eficacia metodológica.

Procedimiento de Derivación Bifurcado (Acoso Interno vs. Violencia de Terceros)

Esta propuesta procedimental detalla las vías de acción separadas para evitar incompatibilidades normativas y asegurar el correcto cumplimiento del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (RIOHS) actualizado mediante el Decreto de Rectoría N°346/2024.

➤ Protocolo ante Acoso Laboral y Sexual (Ámbito Interno)

Escenario: El presunto agresor mantiene un vínculo laboral vigente con la institución (jefaturas, pares, subordinados).

- 1. Recepción de la Denuncia:** Ingreso de la denuncia, ya sea por escrito o de forma verbal (mediante levantamiento de acta), ante la Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas, priorizando el uso de la casilla oficial denuncia.leykarin@usm.cl
- 2. Notificación de Derechos y Decisión Inicial (Plazo 3 días):** La Universidad debe informar a la persona denunciante su derecho a presentar la acción directamente ante la Inspección del Trabajo. En un plazo de 3 días, la institución decidirá si deriva los antecedentes a la Inspección o inicia una investigación interna.
- 3. Adopción de Medidas de Resguardo:** Aplicación inmediata de medidas cautelares, tales como la alteración temporal del recinto de trabajo, separación de espacios físicos,

redistribución de jornada laboral, o la derivación a Atención Psicológica Temprana (APT).

4. **Investigación Interna:** La Vicerrectoría respectiva dictará una resolución designando a una persona para el cargo de Fiscal (preferentemente con formación acreditada en materias de acoso, género o derechos fundamentales) y a un/a Secretario/a que actuará como ministro de fe. La investigación tiene un plazo máximo de 30 días desde la presentación de la denuncia.
5. **Resolución:** El/la Fiscal emitirá un informe de investigación que debe ser remitido a la Dirección del Trabajo (DT) dentro de un plazo de 2 días.
6. **Aplicación de Sanciones:** Atendida la gravedad de los hechos acreditados en el informe validado por la DT, se aplicarán las siguientes sanciones: amonestación verbal, amonestación escrita, multa de hasta un 25% del sueldo diario, o el término del contrato de trabajo.

➤ **Protocolo ante Violencia en el Trabajo (Ámbito Externo)**

Escenario: El agresor NO posee vínculo laboral directo con la institución (estudiantes, proveedores, usuarios, visitas o personal subcontratado).

1. **Recepción de la Denuncia y Resguardo:** Al igual que en el ámbito interno, la denuncia se ingresa ante la Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas (denuncia.leykarin@usm.cl), procediendo a la aplicación de las medidas de resguardo pertinentes para proteger la integridad del trabajador afectado y su derivación a la mutualidad correspondiente.
2. **Investigación de los Hechos con Terceros:** En un plazo de 3 días, la Vicerrectoría dictará la resolución de inicio de investigación interna, nombrando Fiscal y Secretario/a. El/la Fiscal está facultado/a para requerir al tercero investigado, con el fin de conocer su versión, recibir pruebas y garantizar que todas las partes sean oídas.

3. Resolución y Medidas Correctivas: Dado que la Universidad no tiene potestad disciplinaria directa sobre el externo para imponer sanciones laborales, el informe del/de la Fiscal (emitido en el plazo de 30 días) propondrá la aplicación de "medidas correctivas". El informe se remitirá a la Dirección del Trabajo en un plazo de 2 días.

4. Coordinación y Responsabilidad Externa:

- **Proveedores o Subcontratistas:** La Universidad informará a los representantes legales de la empresa contratista o de servicios transitorios sobre los hechos comprobados, para que sean dichos empleadores quienes apliquen las sanciones disciplinarias correspondientes sobre sus dependientes.
- **Estudiantes o Usuarios:** La Universidad aplicará las medidas correctivas que correspondan según la normativa de convivencia estudiantil o restricciones de acceso, sin perjuicio de brindar las facilidades para que el trabajador afectado realice las denuncias penales correspondientes.