

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

PLAN PREVENTIVO DEL ACOSO LABORAL EN EL HOSPITAL BIPROVINCIAL
QUILLOTA-PETORCA

Trabajo de titulación para optar al título
De INGENIERÍA EN PREVENCIÓN DE
RIESGOS LABORALES Y AMBIENTALES

Alumno:

Srta. Hellen Patricia Bravo Zamora

Profesor guía:

Sr. Alex Rojas Gutiérrez



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: Plan Preventivo del Acoso Laboral en el Hospital Biprovincial Quillota-Petorca

Nombre del candidato(a): Srta. Hellen Bravo Zamora

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

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

2.- VALIDACIÓN DEL PROFESOR GUÍA/DIRECTOR DE TESIS

Yo, Alex Rojas Gutiérrez, 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: 27 de febrero del 2026 Firma: 

Estudiante o Candidato(a):

Fecha: 27 de febrero del 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.

AGRADECIMIENTOS

Quisiera agradecer a todo los que estuvieron presente en mi proceso de estudios, profesores, compañeros y compañeras del Hospital Biprovincial Quillota Petorca. Sobre todo, a mis padres, Abraham Bravo y Luz Zamora que a pesar de mis malos momentos estuvieron siempre conmigo, preguntándome como me fue en mis certámenes o simplemente diciéndome que avisará cuándo llegará a la universidad.

En este este proceso de estudios conocí a mi pareja Alan Galaz, agradecerle que me brindo apoyo emocional y un cariño incondicional.

“No basta. Con llevarlos a la escuela a que aprendan, Porque la vida cada vez es más dura,

Ser lo que tu padre no pudo ser.”

- Franco de vita | No basta.

RESUMEN

KEYWORDS: ACOSO LABORAL; HOSTIGAMIENTO LABORAL; HOSPITAL; PLAN;

El presente trabajo de título tuvo como propósito un plan preventivo ante el acoso laboral en el Hospital Biprovincial Quillota Petorca específicamente en el área de la Unidad de Emergencia Hospitalaria (UEH) y la Unidad de Higiene y Seguridad (UHYS). Este plan surgió a través del alza en el acoso laboral en los hospitales, ya que se implementó la ley 21.643 (ley Karin).

Para llevar a cabo esta tesis se realizaron un total de 21 encuestas de satisfacción laboral para tener un diagnóstico del clima laboral en el Hospital Biprovincial Quillota-Petorca, dividiéndose en 12 respuestas por parte de la UEH y 9 respuestas por parte de la UHYS de manera que los resultados den posibles casos de acoso laboral que podrán afectar en la salud tanto física como emocional producto a su quehacer laboral.

La metodología de este estudio se estructuro en cuatro capítulos. En el primer capítulo, se presentaron antecedentes generales del Hospital Birpovincial Quillota Petorca, desde la ubicación geográfica hasta servicios/unidades clínicas.

El segundo capítulo se dividió en dos partes, la primera parte se indica el marco teórico, analizando definiciones de tipos de violencia laboral, causas del acoso laboral y consecuencias del acoso laboral. La segunda parte detallo el marco legal destacando protocolos de prevención del acoso laboral y procedimientos para evaluar el clima laboral.

El tercer capítulo se ejecutó un diagnóstico de la situación actual en el hospital Biprovincial Quillota Petorca, antes y después de la ley 21.643/2024

En el cuarto capítulo se diseñaron medidas preventivas para mejorar el compañerismo, la comunicación y un buen trato, además de conocer diferentes definiciones con trabajos y apoyo.

Finalmente, en la conclusión y recomendaciones se proponen medidas para el bienestar del funcionario y un buen ambiente laboral.

GLOSARIO

UHYS: Unidad de Higiene y Seguridad.

UEH: Unidad de Emergencia Hospitalaria.

SAMU: Servicio de Atención Médica de Urgencia.

CEAL-SM: Cuestionario de Evaluación Ambiental Laboral-Salud Mental.

SUSESO: Superintendencia de Seguridad Social.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	4
INTRODUCCIÓN	1
ALCANCE	2
METODOLOGÍA	2
OBJETIVO GENERAL	3
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
CAPÍTULO 1. ANTECEDENTES GENERALES DE LA EMPRESA	4
1.1 ANTECEDENTES GENERALES.....	5
1.2 RESEÑA HISTÓRICA	5
1.3 UBICACIÓN GEOGRÁFICA	6
1.4 AUTORIDADES (EQUIPO DIRECTIVO)	7
1.5 SERVICIOS/UNIDADES CLÍNICAS.....	7
1.5.1 Unidad de Pacientes Críticos.....	7
1.5.2 Neonatología	8
1.5.3 Médico Quirúrgico Infanto Juvenil.	8
1.5.4 Médico Quirúrgico 1, 2 y 3.	8
1.5.5 Unidad de Medicina Ambulatoria	8
1.5.6 Hospitalización de Cuidados Intensivos Psiquiátricos.....	8
1.5.7 Unidad de la Mujer.....	8
1.5.8 Pensionado.	8
1.5.9 Hospitalización Domiciliaria.....	8
1.5.10 Unidad Emergencias	8
1.5.11 Anestesia y Pabellones	8
1.5.12 Odontología.....	8
1.5.13 Consultorio de Especialidades.....	8
1.5.14 Salud Mental Ambulatoria	8
1.5.15 Endoscopia.....	8
1.5.16 Laboratorio y Medicina Transfusional.	8

1.5.17 Imagenología.....	8
1.5.18 Anatomía Patológica	8
1.5.19 Farmacia.....	8
1.5.20 Medicina Física y Rehabilitación	9
1.5.21 Servicio de Asistencia Nutricional	9
1.5.22 Abastecimiento.....	9
1.6 INSTALACIONES, ETC.....	9
1.7 FOTOS.....	9
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO Y LEGAL	15
2.1 MARCO TEÓRICO.....	16
2.1.1 Definiciones de tipos de violencia laboral.....	16
2.1.2 Otras definiciones:	18
2.1.3 Causas del Acoso laboral	18
2.1.4 Consecuencias del Acoso laboral	19
2.1.5 Diagnóstico del funcionamiento de la ley 21.643 entre agosto y septiembre 2024 modo general.....	20
2.1.6 Casos de Acoso Laboral antes de la ley 21.643 (Ley Karin)	23
2.2 MARCO LEGAL.....	25
2.2.1 Protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo.....	25
2.2.2 Resolución exenta (E), Aprueba actualización de política de buen trato laboral y prevención sobre el acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo del servicio de salud viña del mar-quillota.	26
2.2.3 Ley 21.643 Modifica el código del trabajo y otros cuerpos legales, en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo	26
2.2.4 Procedimiento de denuncia, investigación y sanción de la violencia laboral, acoso laboral, acoso sexual, maltrato y discriminación arbitraria en el ámbito de la salud (Procedimiento VALS).....	27
2.2.5 Otro marco legal.....	28
3.1 Diagnóstico del Hospital Biprovincial Quillota-Petorca antes de la Ley 21.643 (Ley Karin) ...	30
3.2 Diagnóstico en el Hospital Biprovincial Quillota-Petorca.....	32

3.2.1 Unidad de higiene y seguridad, resultados.	33
3.2.2 Unidad de emergencia hospitalaria, resultados.....	42
CAPITULO 4. PLAN DE PREVENCIÓN PARA EL ACOSO LABORAL	52
4.1 Realizar reunión presencial sobre el acoso laboral	53
4.2 Trabajo con apoyo del organismo administrador del seguro social	54
4.3 Dinámicas grupales	56
4.3.1 Unidad de Emergencia Hospitalaria	57
4.3.2 Unidad de Higiene y Seguridad.....	58
4.4 Estimación de costos del Plan preventivo del acoso laboral	59
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
REFERENCIAS.....	61
ANEXOS	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1: Antecedentes generales.....	5
Tabla 1-2: Autoridades (Equipo Directivo).....	7
Tabla 1-3: Instalaciones.	9
Tabla 2-1: Consecuencias del Acoso laboral.....	20
Tabla 2-2: Casos según el género.....	25
Tabla 4-1: Encuesta vía link.....	54
Tabla 4-2: Evaluación que hace el profesional al paciente.....	55

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1-1: Fotografía histórica del Hospital San Martín de Quillota	5
Imagen 1-2: Fotografía del Patio central del Hospital San Martín	6
Imagen 1-3: Ubicación del Hospital Biprovincial Quillota-Petorca	7
Imagen 1-4: Fotografía, entrada principal	10
Imagen 1-5: Fotografía, entrada de Urgencias	10
Imagen 1-6: Fotografía, entrada Jardín Infantil	11
Imagen 1-7: Fotografía ingreso y salida de ambulancias para urgencias y SAMU	11
Imagen 1-8: Fotografía box constatación lesiones	12
Imagen 1-9: Fotografía box reanimación	12
Imagen 1-10: Fotografía helipuerto	13
Imagen 1-11: Fotografía farmacia y consultas médicas	13
Imagen 1-12: Fotografía SAMU de Quillota	14
Imagen 2-1: Datos del año 2022-2023	23
Imagen 2-2: Accidente laboral o de trayecto	24
Imagen 2-3: Casos agresión o de acoso sexual por sector y género	25
Imagen 3-1: Pasos del protocolo	30
Imagen 3-2: Porcentaje de trabajadores por nivel de riesgo	31
Imagen 4-1: Escala de trastorno de la ansiedad generalizada	56
Imagen 4-2: Puntos de corte	56

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 2-1: Porcentaje de APT	21
Grafico 2-2: Denuncias del sector privado	22
Grafico 2-3: Denuncias en el Sector Publico	22
Grafico 3-1: Conocimiento, conocen o han escuchado la definición de hostigamiento laboral	33
Grafico 3-2: Conocimiento, sabe a quién acudir en caso de sufrir hostigamiento laboral	34
Grafico 3-3: Conocimiento, ha recibido capacitaciones sobre hostigamiento laboral	34
Grafico 3-4: Conocimiento, sabe el procedimiento para denunciar hostigamiento laboral.....	35
Grafico 3-5: Experiencia laboral, Está conforme con el ambiente laboral	35
Grafico 3-6: Experiencia personal, Conoces a alguien que ha recibido hostigamiento laboral	36
Grafico 3-7: Experiencia personal, Ha sabido de actos o situaciones consideradas injustas por parte de la jefatura	36
Grafico 3-8: Experiencia personal, Ha sabido de actos o situaciones consideradas injustas por parte de un compañero (igual rango)	37
Grafico 3-9: Conductas personales, Ha puesto sobrenombres o apodos ofensivos a sus colegas	38
Grafico 3-10: Conductas personales, Ha excluido/a de actividades, reuniones, etc., a sus colegas	38
Grafico 3-11: Conductas personales, Ha hostigado a sus colegas	39
Grafico 3-12: Conductas de terceros, Le han puesto algún sobrenombre o apodo ofensivo por parte de sus colegas	39
Grafico 3-13: Conductas de terceros, Ha sido excluido/a de actividades, reuniones, etc., por parte de sus colegas	40
Grafico 3-14: Conductas de terceros, Se ha sentido hostigado por parte de sus colegas	40
Grafico 3-15: Consecuencias personales, Se ha sentido afectado en su salud emocional producto a su quehacer laboral.....	41
Grafico 3-16: Consecuencias personales, se ha sentido afectado en su salud física producto a su quehacer laboral.....	41
Grafico 3-17: Conocimiento, conocen o han escuchado la definición de hostigamiento laboral	42
Grafico 3-18: Conocimiento, sabe a quién acudir en caso de sufrir hostigamiento laboral	43
Grafico 3-19: Conocimiento, ha recibido capacitaciones sobre hostigamiento laboral	43
Grafico 3-20: Conocimiento. Sabe el procedimiento para denunciar hostigamiento laboral	44
Grafico 3-21: Experiencia laboral, Estas conforme con el ambiente laboral	44
Grafico 3-22: Experiencia laboral, Conoces a alguien que ha recibido hostigamiento laboral	45
Grafico 3-23: Experiencia laboral, Ha sabido de actos o situaciones injusta por parte de la jefatura directa	46
Grafico 3-24: Experiencia laboral, Ha sabido de actos o situaciones consideradas injustas por parte de un compañero (igual rango)	46
Grafico 3-25: Conductas personales, Ha puesto sobrenombre o apodos ofensivos a sus colegas.....	47
Grafico 3-26: Conductas personales, Ha excluido de actividades, reuniones, etc., a sus colegas	47
Grafico 3-27: Conductas personales, Ha hostigado a sus colegas	48

Grafico 3-28: Conductas de terceros, Le han puesto algún sobrenombre o apodo ofensivo por parte de sus colegas	48
Grafico 3-29: Conductas de terceros, Ha sido excluido/a de actividades, reuniones, etc., por parte de sus colegas	49
Grafico 3-30: Conductas de terceros, Se ha sentido hostigado por parte de sus colegas	49
Grafico 3-31: Consecuencias personales, Se ha sentido afectado en su salud emocional producto a su quehacer laboral.....	50
Grafico 3-32: Consecuencias personales, Se ha sentido afectado en su salud física producto a su quehacer laboral.....	51

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXOS	62
Anexo 1: Organigrama del Hospital Biprovincial Quillota-Petorca	62
Anexo 2: Fotografías del Hospital Biprovincial Quillota Petorca	63
Anexo 3: Procedimiento de Denuncia.....	65
Anexo 4: Encuesta de Satisfacción laboral en el Hospital Biprovincial Quillota Petorca	73

INTRODUCCIÓN

En el mundo laboral, el acoso y discriminación entre trabajadores, trabajadoras y empleadores, se consideran aquellas acciones que tienen como resultado, maltratar, humillar y amenazar el ambiente laboral como el bienestar de los funcionarios. Entre estas conductas se incluyen insultos, bromas, gritos, entre otros. De acuerdo con la Ley N° 21.643/2024 (Ley Karin), que “Modifica el Código del Trabajo y otros cuerpos legales, en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo”, con el fin de combatir, prevenir el acoso y violencia laboral; implementando medidas para prohibir, sancionar, erradicar conductas y situaciones que afecten a las personas.

En Chile la mayoría de las denuncias corresponde a mujeres, según la base de datos de la ACHS, en comparación de los hombres. Se decía sexo débil a las mujeres por su poca fuerza física con respecto a los hombres, pero hoy en día se desempeñan en ámbitos laborales que antes eran solo para varones. (Chaves, 2022)

El hospital Biprovincial Quillota Petorca en el año 2023, antes de la Ley N °21.643/2024, se encontraba en un riesgo medio según la evaluación del Ambiente Laboral-Salud Mental (CEAL-SM) donde el más elevado fue exigencias emocionales, ya que para este proyecto y con ayuda de la unidad de higiene y seguridad, se logró hacer una encuesta donde se evaluó el acoso laboral en dos unidades del establecimiento, lo que arrojaron deficiencias respecto a la información y definiciones de hostigamiento laboral.

Este proyecto busca lograr un plan preventivo del acoso laboral para hombres y mujeres logrando la equidad de género y la seguridad que se merece cada persona independientemente de su orientación sexual, identidad de género y preferencias sexuales para mantener un ambiente sano entre los compañeros y superiores de la organización.

ALCANCE

La propuesta “Plan Preventivo del Acoso Laboral” está dirigida al personal de la salud del Hospital Biprovincial Quillota-Petorca de la Región de Valparaíso con el fin de elaborar estrategias preventivas orientadas a reducir el acoso laboral dentro de las dependencias del establecimiento, además de promover un ambiente laboral seguro y respetuoso para los/as funcionarios/as.

METODOLOGIA

El presente trabajo de título consta de 4 capítulos a desarrollar:

El primer capítulo, son los antecedentes generales del Hospital Biprovincial Quillota-Petorca, indicando Reseña histórica, ubicación geográfica, autoridades, servicios/unidades clínicas, instalaciones y fotos del establecimiento.

En el segundo capítulo, es el marco teórico que indica, definiciones del acoso laboral, causas y consecuencias del acoso laboral y por ultimo casos del acoso laboral antes de la ley 21.643/2024. Por otro lado, también incluye el marco legal que indica los protocolos, resolución exenta, leyes y procedimientos que aplican en el país para los servicios de salud.

En el tercer capítulo, es el diagnóstico de la situación actual que indica la situación del Hospital Biprovincial Quillota-Petorca antes de la ley 21.643/2024 y el diagnostico actual del Hospital Biprovincial Quillota-Petorca.

Como capítulo final se tiene una propuesta preventiva para el acoso laboral donde se indica realizar reuniones, trabajar con apoyo del organismo administrador del seguro social y dinámicas grupales.

,

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un plan preventivo para disminuir el acoso laboral para el establecimiento Hospital Biprovincial Quillota-Petorca de la Ciudad de Quillota.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar el acoso laboral que se presenta en el ambiente de trabajo mediante las definiciones de la Ley N° 21.643/2024 (Ley Karin), Resolución exenta (E) que Aprueba actualización del procedimiento de denuncia, investigación y sanción de la violencia laboral, acoso laboral, acoso sexual, maltrato y discriminación arbitraria en el ámbito del trabajo del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota, (Procedimiento VALS SSVQ).
- Evaluar los daños psicosociales posibles mediante ayuda del organismo administrador del seguro social.
- Desarrollar un plan preventivo mediante dinámicas grupales ya existentes para disminuir el acoso laboral en el Hospital Biprovincial Quillota-Petorca.

CAPÍTULO 1. ANTECEDENTES GENERALES DE LA EMPRESA

1.1 ANTECEDENTES GENERALES

El Hospital Biprovincial Quillota-Petorca entrega servicios de salud humanizada para la comunidad, brindando una atención y asistencia médica completa.

Razón Social	Hospital Biprovincial Quillota-Petorca
RUT	61.606.608-8
Teléfono (Mesa Central)	(+56) 332298000 (+56) 332298001
Rubro	Salud Publica

Tabla 1-1: Antecedentes generales

Fuente: Elaboración Propia

1.2 RESEÑA HISTÓRICA

El hospicio que mantenía enfermos de escasos recursos, a cargo de Doña María del Carmen Benavides y Mujica, Dama Quillotana, debido a su fallecimiento queda al mando del sacerdote José Martín González que por motivos de fondos de mantenimiento decidió reunir a vecinos de la comuna, en 1856 iniciaron una campaña para reunir fondos y construir un Hospital.

Gracias a la organización el 7 de mayo de 1857 lograron poner la primera piedra del hospital al cual nombraron Hospital San Martín de Quillota. El edificio de madera y adobe el cual fue inaugurado el 11 de mayo de 1860 quedando a cargo de la Sociedad de Beneficencia de Quillota.



Imagen 1-1: Fotografía histórica del Hospital San Martín de Quillota

Fuente: <https://www.hsmq.cl/index.php/quienes-somos/resena-hist/>

Con más de 60 años de uso constante el Hospital San Martín no podía atender la demanda sanitaria, haciéndose estrecho y disfuncional con más usuarios de Quillota y Petorca.

De esta forma nace la idea de un Hospital más funcional, amplio, cómodo y dotado de tecnología para las provincias de Quillota y Petorca, que abarca 10 comunas a su alrededor. La construcción comenzó en septiembre del 2017. En marzo del 2020, con la llegada del COVID 19 al país y gracias al compromiso de los equipos y ante la seguridad de todo el hospital se logra la meta de mudarse al nuevo recinto.

El nuevo Hospital Biprovincial Quillota-Petorca se abasteció de unidades logísticas en el año 2021 y unidades clínicas en el año 2022, contando con la apertura de atención abierta del consultorio. El traslado total fue en octubre del 2022, logrando trasladar a pacientes hospitalizados y el traslado total de los servicios. Con esto lograr una operación normal del nuevo recinto.



Imagen 1-2: Fotografía del Patio central del Hospital San Martín

Fuente: <https://www.hsmq.cl/index.php/quienes-somos/resena-hist/>

1.3 UBICACIÓN GEOGRÁFICA

El hospital Biprovincial Quillota-Petorca se encuentra ubicado en Calle O'Higgins 2200, en la comuna de Quillota de la Región de Valparaíso dicha ubicación permite al recinto favorecer 10 comunas, Quillota (La Calera, La Cruz, Hijuelas, Nogales y Quillota) y Petorca (La Ligua, Cabildo, Zapallar, Papudo y Petorca).

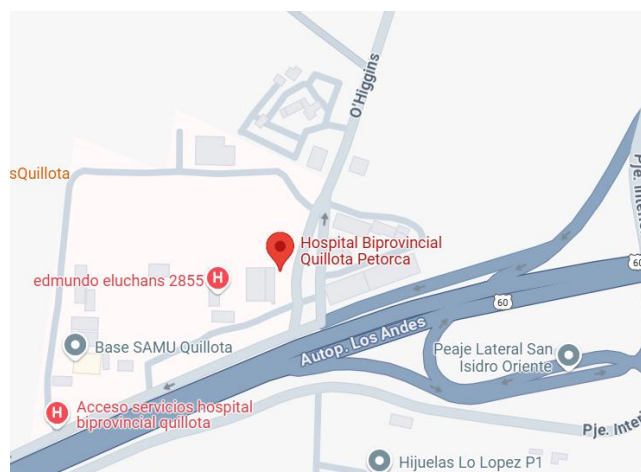


Imagen 1-3: Ubicación del Hospital Biprovincial Quillota-Petorca

Fuente: Google Maps

1.4 AUTORIDADES (EQUIPO DIRECTIVO)

La estructura de Autoridades del establecimiento por parte del equipo directivo a cargo se divide en 7 niveles de jerarquías.

Equipo Directivo	
Director	Eduardo Lara Hernández
Subdirector Médico Asistencial (S)	Pedro Cordero Hodde
Subdirector Administrativo	Esteban Henríquez Abarca
Subdirectora de Gestión de Cuidado al Paciente	Marlene Cáceres Donoso
Subdirectora de Gestión de las Personas(S)	Marcela Fernández Maldonado
Subdirectora de Operaciones	Paola Nuñez Cárdenas
Subdirector de Gestión al Usuario y Participación Social(S)	Maritza Galaz Plaza

Tabla 1-2: Autoridades (Equipo Directivo)

Fuente: Elaboración propia

El Organigrama de la organización del Hopsital Biprovincial Quillota – Petorca (ver en anexo 1), que detalla los departamentos de la entidad.

1.5 SERVICIOS/UNIDADES CLÍNICAS

1.5.1 Unidad de Pacientes Críticos: Área de atención para pacientes con problemas de salud graves o con riesgo vital.

- 1.5.2 Neonatología: Especialidad de pediatría que trata a los recién nacidos y/o con problemas médicos.
- 1.5.3 Médico Quirúrgico Infanto Juvenil: Especialista que se encarga de brindar un diagnóstico, tratamiento y cuidado quirúrgico a niños y adolescentes.
- 1.5.4 Médico Quirúrgico 1, 2 y 3: Profesional que presta atención médica a pacientes antes, durante y después de una intervención quirúrgica.
- 1.5.5 Unidad de Medicina Ambulatoria: Área de atención para pacientes que no requieran hospitalización.
- 1.5.6 Hospitalización de Cuidados Intensivos Psiquiátricos: Atención especializada en pacientes con problemas de salud mental que requieran atención continua.
- 1.5.7 Unidad de la Mujer: Área enfocada en la salud femenina.
- 1.5.8 Pensionado: Atención general, pero con la diferencia que no comparte sala con otros pacientes.
- 1.5.9 Hospitalización Domiciliaria: Atención que el paciente recibe cuidados y tratamientos clínicos en su casa.
- 1.5.10 Unidad Emergencias: Área de atención para pacientes que necesitan tratamiento inmediato.
- 1.5.11 Anestesia y Pabellones: Área donde se realizan intervenciones quirúrgicas y se suministra anestesia al paciente.
- 1.5.12 Odontología: Área que se dedica a la salud bucal (dientes, encías, boca y mandíbula).
- 1.5.13 Consultorio de Especialidades: Unidad encargada de los cuidados de pacientes con intervenciones ambulatorias.
- 1.5.14 Salud Mental Ambulatoria: Unidad que permite a los pacientes recibir tratamientos ambulatorios.
- 1.5.15 Endoscopia: Área encargada de diagnosticar y tratar condiciones médicas del tracto digestivo.
- 1.5.16 Laboratorio y Medicina Transfusional: Área enfocada en la preparación y análisis de la extracción de muestras sanguíneas, de forma segura.
- 1.5.17 Imagenología: Especialidad de la medicina que se encarga de crear imágenes para detectar enfermedades en el interior del cuerpo.
- 1.5.18 Anatomía Patológica: Especialidad que estudia las alteraciones que producen las células y tejidos.
- 1.5.19 Farmacia: Unidad que se encarga de almacenar y entregar fármacos.

1.5.20 Medicina Física y Rehabilitación: Unidad encargada del tratamiento y rehabilitación del paciente con limitaciones físicas.

1.5.21 Servicio de Asistencia Nutricional: Brinda un servicio que promueve una alimentación saludable y balanceada.

1.5.22 Abastecimiento: Unidad encargada de suministrar y gestionar recursos adecuados para cada área (infraestructura hasta insumos médicos).

1.6 INSTALACIONES, ETC

El Hospital Biprovincial Quillota-Petorca favorece a más de 320 mil personas con instalaciones de última generación el cual cuenta con un alto nivel en equipos y tecnología.

73.000m2 construidos
282 Camas
9 Pabellones
15 Box en Urgencias
1 Helipuerto

Tabla 1-3: Instalaciones.

Fuente: Elaboración propia

1.7 FOTOS

Dentro del Hospital Biprovincial Quillota-Petorca se aprecian las instalaciones para diferentes actividades, abarcando la mayor área posible (ver anexos 2), las cuales se describen como:



Imagen 1-4: Fotografía, entrada principal

Fuente: Fotografía, elaboración propia.

Entrada principal del Hospital Biprovincial Quillota-Petorca, cuenta con un hall de espera y una pista de ambulancia para pacientes, donde también se encuentra una de las zonas de seguridad a un costado.



Imagen 1-5: Fotografía, entrada de Urgencias

Fuente: Fotografía, elaboración propia.

Ubicación que muestra la entrada de urgencias (atrás de la entrada principal), en la cual solo se permiten ambulancias para dejar pacientes que esperan ser atendidos.



Imagen 1-6: Fotografía, entrada Jardín Infantil

Fuente: Fotografía, elaboración propia.

Ubicación de la entrada del jardín infantil para los hijos/as de los funcionarios, al frente y por detrás del jardín infantil se encuentra la zona de seguridad.



Imagen 1-7: Fotografía ingreso y salida de ambulancias para urgencias y SAMU

Fuente: Fotografía, elaboración propia.

Ingreso de las ambulancias para el Servicio de Atención Médica de Urgencia (SAMU), urgencias y para la zona de taller de ambulancias.



Imagen 1-8: Fotografía box constatación lesiones

Fuente: Fotografía, elaboración propia.

Sala de box en donde se hace constatación de lesiones para pacientes, contando con dos camillas para uso inmediato.



Imagen 1-9: Fotografía box reanimación

Fuente: Fotografía, elaboración propia.

Sala de box en donde se realizan reanimaciones para los pacientes en estado crítico o con riesgo vital, para atención rápida.



Imagen 1-10: Fotografía helipuerto

Fuente: Fotografía, elaboración propia.

Helipuerto del Hospital Biprovincial Quillota-Petorca donde aterriza y despegue un helicóptero de manera segura para cualquier emergencia médica, permitiendo la llegada de pacientes.

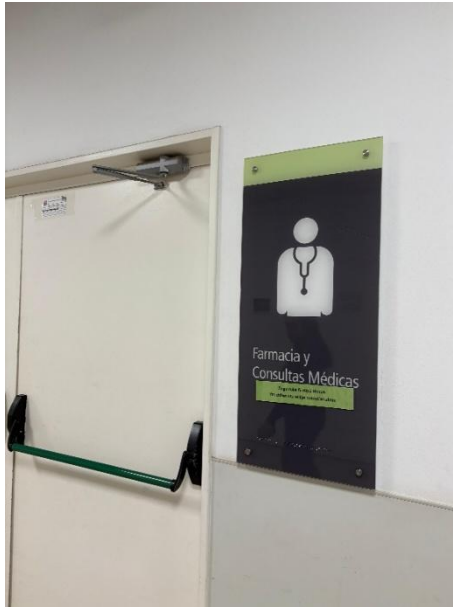


Imagen 1-11: Fotografía farmacia y consultas médicas

Fuente: Fotografía, elaboración propia.

Dentro del Hospital Biprovincial Quillota-Petorca se encuentra una farmacia para suministrar medicamentos, además de contar con consultas médicas.



Imagen 1-12: Fotografía SAMU de Quillota

Fuente: Fotografía, elaboración propia.

Ubicación del SAMU base Quillota, el cual se encuentra a unos pasos de la entrada de urgencias.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO Y LEGAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Definiciones de tipos de violencia laboral

Según la Ley N° 21.643/2024 (Ley Karin), Resolución exenta (E) que Aprueba actualización del procedimiento de denuncia, investigación y sanción de la violencia laboral, acoso laboral, acoso sexual, maltrato y discriminación arbitraria en el ámbito del trabajo del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota, (Procedimiento VALS SSVQ). Las definiciones son las siguientes:

- Acoso Laboral: La ley N° 21.643, publicada el 15 de enero de 2024, tipifica la conducta y modifica el Código del Trabajo, el Estatuto Administrativo y el Estatuto Administrativo para funcionarios/as municipales, sancionando las prácticas de acoso laboral, definiéndolo como *“toda conducta que constituya agresión u hostigamiento ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, ya sea que se manifieste una sola vez o de manera reiterada, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amanece o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.”*

El acoso laboral, además de la agresión física, incluye el acoso psicológico, abuso emocional o mental, por cualquier medio, amenace o no la situación laboral.

- Acoso laboral desde la perspectiva de género: Es uno de los aspectos del acoso laboral, a través del cual las conductas de agresión u hostigamiento son dirigidas hacia otra persona en razón de su género, como ocasión del acceso al trabajo, la promoción en el lugar de trabajo, el empleo o formación, y tienen como propósito o produce el efecto de atentar contra la dignidad de la persona y de crearle un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

El acoso laboral por motivos de género guarda estrecha relación con la violencia de género, en tanto forma de violencia perpetuada contra las mujeres, toda vez que son posicionadas desde un lugar de inferioridad desde la mirada de quien comete la agresión. Un caso específico de acoso laboral por motivo de género refiere hostigamiento o prejuicio reiterado hacia una funcionaria por razón de embarazo o

maternidad, comentarios ofensivos y/o degradantes de carácter sexista en el espacio laboral, asociados a roles y estereotipos de género que se espera cumplan las mujeres, tales como la pasividad, sumisión, feminidad, actitud servicial, entre otros. En este último punto, podemos encontrar también las inequidades laborales, definidas como la asignación o no asignación de funciones, como la asignación o no asignación de funciones, con un claro afán persecutorio o basado en prejuicios de género.

Las mujeres y las personas de las diversidades sexo genéricas tienen mayores probabilidades de sufrir acoso laboral en razón de su género, en la medida que su comportamiento no se condice a los mandatos heteronormativos tradicionales, lo que no excluye la posibilidad de que existan conductas de acoso por razón de género en contra de un hombre, o entre personas del mismo género.

- Acoso laboral desde la perspectiva de la orientación sexual y la identidad de género: El acoso laboral hacia las personas de las diversidades sexo genéricas se origina desde la lógica binaria. Las leyes N° 21.120 y N° 20.609 han incorporado derechos en favor de las personas con el fin de proteger la identidad de género y la orientación sexual, incluyéndose en los ambientes de trabajo, por lo tanto, siendo aplicable al interior de la Administración Pública desde su mirada afirmativa.

Si bien la ley 20.609 se refiere a la discriminación como verbo rector, aquello implica el despliegue de conductas que produzcan el efecto. Dichas conductas pueden constituir acoso laboral. Una de las circunstancias que la ley considera que se puede ser afectada es la orientación sexual, entendida como la capacidad de cada persona de sentir atracción emocional, afectiva, romántica o sexual, hacia otra.

Por otro lado, la ley N° 21.120 en su artículo 4 letra c) establece el derecho al libre desarrollo de su persona, conforme a su identidad y expresión de género, permitiendo su mayor realización espiritual y material posible. Se define la identidad de género como la convicción personal e interna del género, la cual podría corresponder o no como el sexo asignado al nacer, ya que no está ligada al sexo biológico, en consecuencia, el nombre de una persona puede corresponder o no con el nombre registral que figura en el acta de inscripción del nacimiento.

Dentro de las acciones que pueden catalogarse como acoso laboral, se encuentra el realizar bromas sexistas o comentarios denigrantes hacia las personas de las diversidades sexo genéricas, basados en su identidad de género, su orientación sexual o expresión de género, realizar burlas y bromas lesbo-homo-trans odiantes, no identificar, ni respetar el nombre social de una persona al relacionarse con ella.

2.1.2 Otras definiciones:

Otros términos conocidos y mencionados en Chile, son:

2.1.2.1 Mobbing: La palabra en inglés, traducida en español como acoso, puede ser explicado como los ataques psicológicos que sufren los trabajadores en su lugar de trabajo (Alarcón, 2007).

2.1.2.2 Bullying: La palabra en inglés, traducida en español como intimidación, usada más en el entorno escolar es definida como, Las conductas que causan sufrimiento a las personas, son variadas e incluyen: insultos, apodos, emboscadas, ignorar, excluir, dañar las pertenencias, amenazar, empujar, pegar, entre otras (Pinto, s.f.).

2.1.3 Causas del Acoso laboral

Las causas pueden variar dependiendo de las personas y el ambiente laboral que exista, la más frecuente que se suele dar en el lugar de trabajo son los celos y la envidia (Ceupe, 2023), esto se presenta debido a que una persona se siente insegura de su trabajo por ende siente la necesidad de tener lo mismo o más que su compañero/a, esto puede reflejarse por falta de reconociendo hacia el trabajo que se está cumpliendo o bien reconocer y dar merito solo a una persona resaltando más el trabajo, dando lugar a desacuerdos entre los involucrados con esto lograr dar favoritismo por un empleado.

El favoritismo en el trabajo ocurre cuando ciertos empleados reciben un trato especial debido a sus relaciones personales, prejuicios o preferencias, (Dosiak, A, 2025, enero 7), y no por sus habilidades o desempeño produciéndose beneficios como ascensos, mejoras laborales o reconocimientos injustos, la jefatura puede estar ejerciendo un ambiente de conflicto debido a

un trato preferencial o especial a una persona provocando molestias a los demás colegas, desfavoreciendo el esfuerzo y rendimiento en el equipo de trabajo.

La víctima por lo general es envidiada por sus características personales, buen desempeño, buena voluntad a la hora de desempeñar una tarea, buenas oportunidades laborales, mejor sueldo o cargo, entre otros, causando celos laborales.

Otros factores de Acoso laboral es la diferencia de opinión, religión, política, cultural, entre otro (Ceupe, 2023), generando conflicto y malos tratos en el mismo entorno, causando una discusión que puede llegar a un acuerdo o no, ya que cada uno quiere imponer su idea sobre la otra.

Evitar las diferencias de opinión es casi imposible, lo que impide llegar a una solución si la situación se descontrola (Branney, J. 2025, enero 29), esto puede traer problemáticas tanto para la institución como para las personas afectadas, es fundamental que la empresa promueva el buen trato y tenga un plan de resolución de conflictos con esto incluir el fortalecimiento del trabajo en equipo, si esto es gestionado de la manera correcta se puede llegar a evitar muchas situaciones tensas entre los mismo involucrados desarrollando respeto y una buena comunicación.

2.1.4 Consecuencias del Acoso laboral

Muchas personas se ven afectadas por el acoso laboral, produciendo efectos negativos en la productividad a la hora de desempeñar sus labores, esto no solo afecta al momento de trabajar, también se ven afectados factores como la salud física y mental lo que puede causar casos graves como lo es estrés crónico, fatiga, pérdida del trabajo entre otros. (Ibañez, C. 2024 Julio 15).

Nivel Psicológico	Nivel Físico	Nivel Social
• Depresión • Trastornos de ansiedad • Crisis de pánico • Estrés postraumático • Síndrome de burnout	• Trastornos del sueño • Dolores de cabeza y migrañas • Problemas cardiovasculares • Problemas gastrointestinales	• Pérdida de interés en las actividades que solían disfrutar • Aislamiento social • Problemas de comunicación con los compañeros, familiares y amigos

• Baja autoestima y autoconfianza	• Fatiga crónica • Problemas dermatológicos • Aumento o pérdida de peso	• Desconfianza para desarrollar una tarea
---	---	---

Tabla 2-1: Consecuencias del Acoso laboral

Fuente: Elaboración propia

Otra consecuencia a nivel laboral que afecta más el rendimiento de la empresa son:

- Eficacia y eficiencia laboral
- Reducción de la productividad tanto individual como grupal
- Aumento de errores
- Aumento de accidentes laborales y de trayecto
- Desmotivación
- Pérdida del empleo (renuncia o despido)
- Problemas legales

2.1.5 Diagnóstico del funcionamiento de la ley 21.643 entre agosto y septiembre 2024 modo general

Según la subsecretaria de Previsión Social se realizó un balance de la Ley Karin junto a la ministra del Trabajo y Previsión Social de ese año, Jeannette Jara dan a conocer los siguientes datos:

Desde que entró en vigencia (01/08/2024) la Ley Karin hasta el cierre del mismo mes, se registraron 4.820 denuncias y 1.852 atenciones fueron bajo el programa de Atención Psicológica Temprana (APT) los cuales son trabajadores que sufrieron acoso laboral, sexual o de violencia.

El impacto de esta ley destaco en cifras y porcentajes por las denuncias realizadas, mostrando un significativo avance en su fase inicial considerando el apoyo de las autoridades, destacando que no solo es una normativa, sino una herramienta que incentiva la participación activa de trabajadores, empresas y sindicatos en la prevención y sensibilización" (Universidad de Chile, 2 de octubre de 2024).

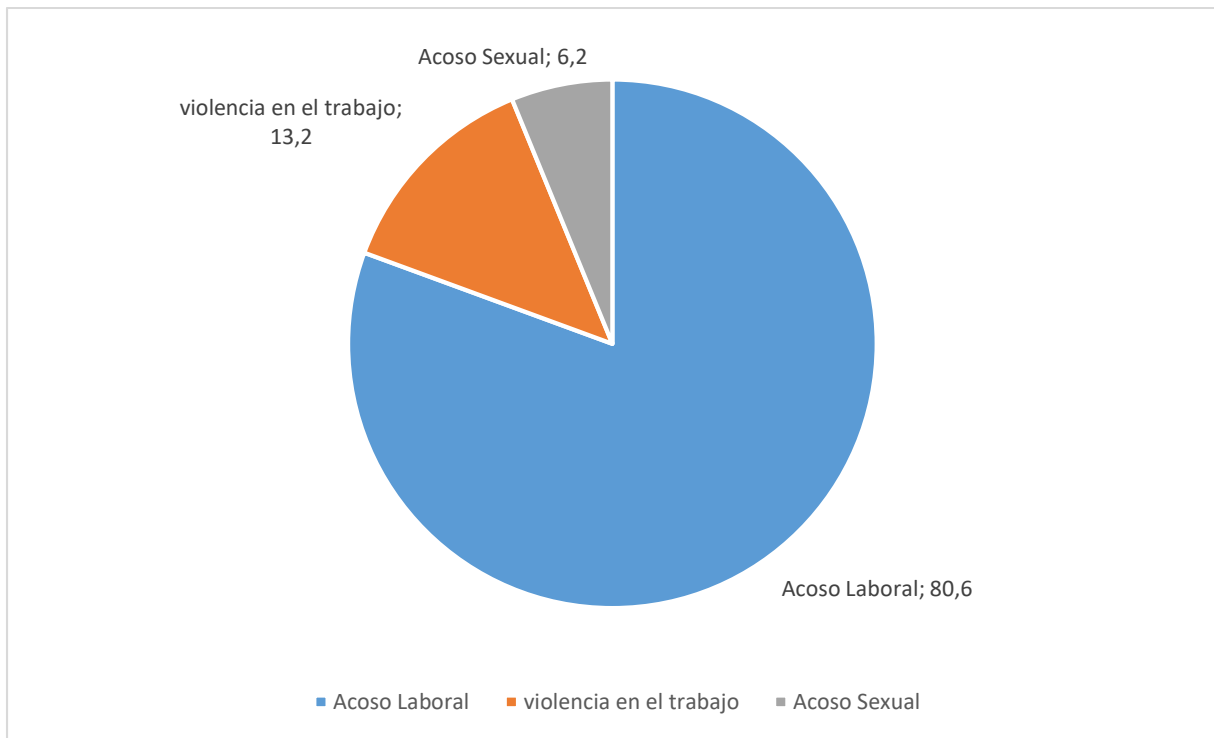


Gráfico 2-1: Porcentaje de APT

Fuente: Elaboración propia

Las cuales un 73,3% corresponde a mujeres, las cuales están más expuestas al acoso laboral, quedando demostrado tanto como en el sector público y privado demostrando que la mayoría sufre de acoso laboral.

Entre el 1 y 31 de agosto del mismo año, 4.820 denuncias fueron calificadas bajo la Ley Karin, las cuales son:

- Sector Privado con 3.844 denuncias, las cuales corresponden a 795 por acoso laboral, 64 por acoso sexual y 47 por violencia en el trabajo.

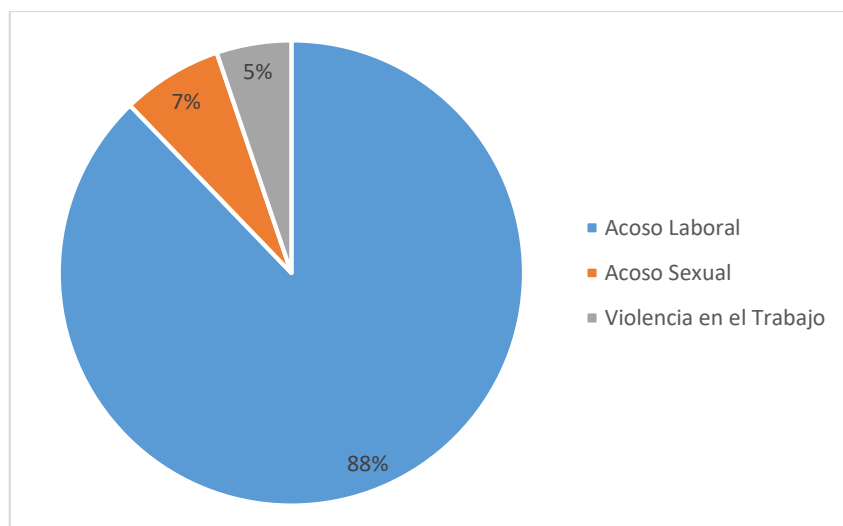


Gráfico 2-2: Denuncias del sector privado

Fuente: Elaboración propia

- Sector Público con 976 denuncias, las cuales 717 corresponden a acoso laboral, 202 por violencia en el trabajo y 57 por abuso sexual.

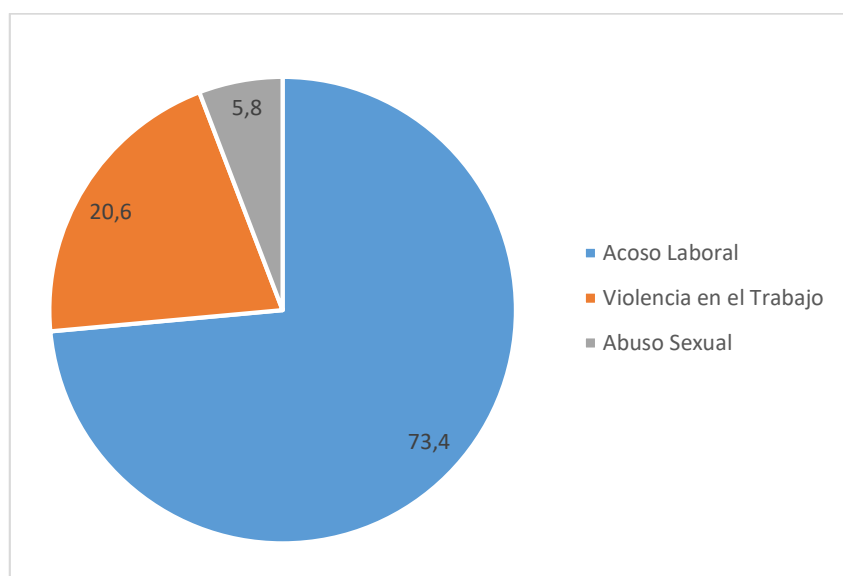


Gráfico 2-3: Denuncias en el Sector Público

Fuente: Elaboración Propia

Desde que entró en vigencia la ley 21.643 en el mundo del trabajo, se está trabajando para prevenir y sancionar el acoso laboral, sexual y violencia en los espacios laborales.

2.1.6 Casos de Acoso Laboral antes de la ley 21.643 (Ley Karin)

Antes de la ley 21.643 el Código del Trabajo ya contaba con definiciones sobre el acoso laboral y sexual, es decir, existía solamente un protocolo de investigación del acoso sexual, con esto, quedaba fuera el acoso laboral y la violencia en el trabajo y, además, no se tomaba en cuenta la prevención y sanción de los actos (Hernán, 2024). Si bien no existían sanciones legales contra el acoso laboral no quiere decir que no existiera este mismo en las empresas, los trabajadores, funcionarios, etc. Tenían muy pocas herramientas e información sobre el tema. Por esta razón no sabían defenderse sobre qué tipos de acosos podían existir.

Esto cambio en consecuencia de que las victimas empezaron a denunciar bajo las palabras “malos tratos”, “mal ambiente laboral”, entre otras, esto llevo a que las empresas despidieran a los denunciantes con la excusa de “necesidades de la empresa” o bien las victimas decidían renunciar por miedo.

La falta de apoyo era notoria, aunque existía la Ley 20.607 que modifica el código del trabajo, sancionando las prácticas de acoso laboral, el déficit de esta ley no incluía protección ni sanciones.

Bajo tantas denuncias reiteradas en base al acoso laboral, se definieron algunos de los agentes de riesgos a clasificar, antes de cualquier ley. Entre el 2022-2023 sobre enfermedad profesional de salud mental.

AGENTE	Cantidad de casos 2022	%	% Total por agente	% violencia total 2022	Cantidad de casos 2023	%	% Total por agente 2023	% violencia total 2023
Hostilidad de la jefatura	477	17%	51%	69%	656	18%	60%	80%
Conflictos interpersonales recurrentes	283	10%			441	12%		
Condiciones organizacionales hostiles	356	13%			538	15%		
Disfuncionalidad de la jefatura	255	9%			518	14%		
Asedio sexual	46	2%			68	2%		
Exigencias psicológicas del trabajo	167	6%	19%		236	6%	20%	
Ausencia de apoyo social de la empresa	367	13%			485	13%		
Otros agentes no violencia	893	31%	31%	31%	742	20%	20%	20%
Total	2.844 casos				3.684 casos			

Imagen 2-1: Datos del año 2022-2023

Fuente: Los datos fueron recopilados de la base de dato de la achs

Otros agentes a calificar de Accidente laboral o de trayecto.

	2022	2023	Total general
Agresión o acoso sexual a causa o con ocasión del trabajo	276	309	585
Accidente de Trabajo (86%)	232	270	502
Accidente de Trayecto (14%)	44	39	83
Violencia, agresión o amenaza ejercida por personas ajenas a la empresa (Indirecta)	6900	8747	15647
Accidente de Trabajo (62%)	4429	5198	9627
Accidente de Trayecto (38%)	2471	3549	6020
Violencia, agresión o amenaza entre colaboradores de la misma empresa (Directa)	1208	2381	3589
Accidente de Trabajo (99%)	1202	2352	3554
Accidente de Trayecto (1%)	6	29	35
Total general	8384	11437	19821

Imagen 2-2: Accidente laboral o de trayecto

Fuente: Los datos fueron recopilados de la base de dato de la ACHS

El mayor porcentaje de violencia se generó entre colaboradores de una misma empresa de trabajo con un 99%, el segundo lugar se lo lleva con un 86% de agresiones o acoso sexual y por ultimo con un 62% de violencia, agresión o amenazas que son clasificadas como accidentes de trabajo ya que son ejercidas por personas ajenas a la organización.

Por otro lado, el acoso laboral se da en todos los ámbitos de trabajo, donde se muestra una gráfica con los casos de agresión o acoso sexual por sector y género.

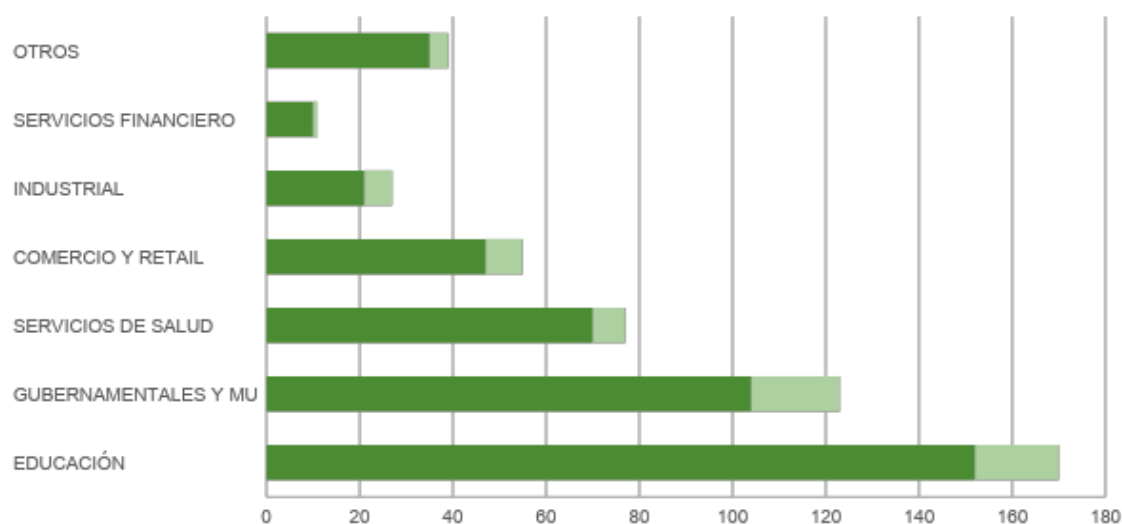


Imagen 2-3: Casos agresión o de acoso sexual por sector y género
 Fuente: Los datos fueron recopilados de la base de dato de la ACHS

Más del 70% de los casos por sector, corresponde agresiones o acoso sexual. Con un 34% al área de la Educación, un 25% al área gubernamental y con un 15% a los servicios de salud.

Además las denuncias por género corresponden al área de la educación, las agresiones o el acoso sexual corresponde a más casos femeninos con 152 casos y 18 masculinos, en el área gubernamental las mujeres también lideran con 104 caso y 19 por parte de los hombres, por ultimo entre los tres primeros está el servicio de salud con 70 casos de la población femenina y 7 casos masculinos, dando a conocer que las mujeres sufren más acoso laboral a comparación de los hombres, esto da a conocer que en todos los entornos laborales el género femenino es quien más denuncias.

	Femenino	Masculino
Educación	152	18
Gubernamental	104	19
Servicios de salud	70	7
Comercio y retail	47	8
Industrial	21	6
Servicios financieros	10	1
Otros	35	4

Tabla 2-2: Casos según el género
 Fuente: Elaboración propia con información recopilada de la base de dato de la achs

2.2 MARCO LEGAL

2.2.1 Protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo

El protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo, elaborado por el Servicio de Salud Viña del Mar-Quillota con fecha de emisión de Julio del 2024, establece fortalecer entornos laborales seguros y libres de violencia, con objetivos específicos:

- Promocionar y sensibilizar
- Implementar un plan integral, sistemático y progresivo de inducción y capacitación
- Identificación de factores psicosociales de riesgo
- Prevenir situaciones de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo

- Establecer procedimientos de denuncia actualizado
- Acompañar, apoyar y brindar la asistencia técnica

2.2.2 Resolución exenta (E), Aprueba actualización de política de buen trato laboral y prevención sobre el acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo del servicio de salud viña del mar-quillota

Esta resolución reafirma el compromiso con la promoción del buen trato laboral y prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, se adoptan los siguientes principios para una gestión preventiva para riesgos psicosociales:

- Respeto y Reconocimiento
- Dialogo
- Confianza
- Diversidad e Inclusión
- Equidad de Género
- Resolución Constructiva de Conflictos
- Participación y dialogo social
- Mejora Continua
- Desarrollo de un enfoque preventivo de la seguridad y salud en el trabajo y Responsabilidad en la gestión de los riesgos

2.2.3 Ley 21.643 Modifica el código del trabajo y otros cuerpos legales, en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo

El proyecto de la ley Karin publicada en el diario oficial el 15 de enero de 2024, la cual entra en vigencia el primero de agosto del mismo año establece que las relaciones laborales deben fundarse en un trato libre de violencia, compatible con la dignidad de la persona y con perspectiva de género (Del Congreso Nacional, s.f.).

Las conductas que implicaran tomar medidas son las siguientes:

- Acoso sexual
- Acoso laboral
- Violencia en el trabajo
- Incluyendo la ejercida por terceros ajenos a la relación laboral y
- La perspectiva de género

Con estas conductas se busca la prevención, investigación y sanción por medio de denuncias formales, activaciones de protocolos internos logrando la preparación de las empresas ante casos de acoso laboral haciendo visible la información, definiciones, protocolos y leyes existentes.

Estos tipos de maltratos se pueden presentar o manifestarse de muchas formas, verbal (Gritos, insultos, comentarios descriptivos, entre otros), no verbal (gestos, miradas, lenguaje corporal, entre otros), por escrito (correos electrónicos, redes sociales, mensajes vía WhatsApp, entre otros), físico (golpes, empujones, invadir espacios, entre otros), psicológico (manipulación emocional, causar inseguridad, entre otros), etc

2.2.4 Procedimiento de denuncia, investigación y sanción de la violencia laboral, acoso laboral, acoso sexual, maltrato y discriminación arbitraria en el ámbito de la salud (Procedimiento VALS)

En este procedimiento se puede denunciar a cualquier funcionario/a del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota (SSVQ) o a otra persona presente en el servicio, que haya experimentado o presenciado un acto que afecta la dignidad de cualquier persona incluyendo la suya en el ámbito laboral, esto puede ser durante o posterior a ejercer las funciones que realiza.

Esta denuncia puede ser realizada por la víctima o por terceros que haya presenciado el hecho, formulario de denuncia (ver anexo 3), los tipos de violencia que son tomados en cuenta son los siguientes:

- Acoso laboral
- Acoso sexual en el ámbito del trabajador
- Discriminación arbitraria en el ámbito del trabajo

- Tarto descortés
- Violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral

Estas conductas se consideran vulnerables para la dignidad de las personas en el ámbito del trabajo, impactando a la salud del funcionario y su ambiente laboral.

2.2.5 Otro marco legal

Reglamento interno de orden, higiene y seguridad: Este reglamento sirve de instrumento administrativo por medio del cual el empleador regula los requisitos, obligaciones, prohibiciones y sanciones, al que deben sujetarse todos los trabajadores(as), en relación con sus labores, permanencia y vida en la empresa (Instituto de Seguridad Laboral Chile, 2024).

Manual del método cuestionario CEAL-SM/SUSESO (Cuestionario de Evaluación Ambiental Laboral-Salud Mental) (Superintendencia de Seguridad Social): Este cuestionario cuenta con un total de 88 preguntas (34 en modo general y 54 en modo de riesgo psicosocial), logrando medir 12 dimensiones de riesgo psicosocial, las cuales son:

- Dimensión carga de trabajo (CT)
- Dimensión exigencias emocionales (EM)
- Dimensión desarrollo profesional (DT)
- Dimensión reconocimiento y claridad de rol (RC)
- Dimensión conflicto de rol (CR)
- Dimensión calidad de liderazgo (QL)
- Dimensión compañerismo (CM)
- Dimensión inseguridad en las condiciones de trabajo (IT)
- Dimensión equilibrio trabajo y vida privada (TV)
- Dimensión confianza y justicia organizacional (CJ)
- Dimensión vulnerabilidad (VU)
- Dimensión violencia y acoso (VA)

Lo que ayuda a identificar las diferentes dimensiones del acoso laboral, además de evaluar como esto afecta a la salud mental de los funcionarios/as.

CAPITULO 3. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

3.1 Diagnóstico del Hospital Biprovincial Quillota-Petorca mediante el Cuestionario de Evaluación del Ambiente Laboral-Salud Mental (CEAL-SM)

El cuestionario de Evaluación del Ambiente Laboral-Salud Mental (CEAL-SM), da vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo a través de un protocolo, lo que indica una regulación del MINISTERIO DE SALUD para medir la exposición a riesgos para la salud mental de los trabajadores.

La aplicación de este protocolo contempla 7 pasos.

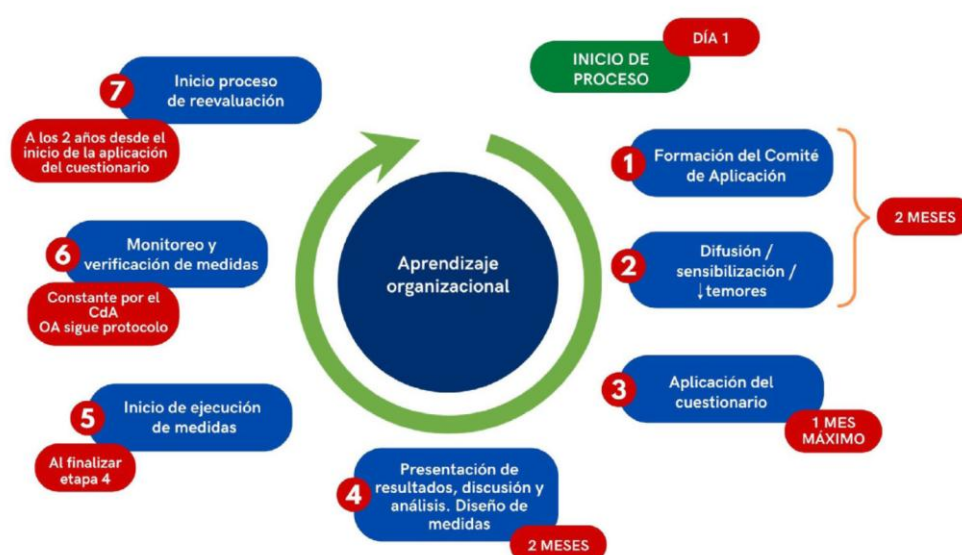


Imagen 3-1: Pasos del protocolo

Fuente: <https://www.hospitalquillotapetorca.cl/index.php/resultados-ceal-sm-suseso/>

La aplicación del cuestionario debe aplicarse a todos los trabajadores, incluyendo a los trabajadores temporales, para evaluar las 12 dimensiones del riesgo psicosocial.

El objetivo es la identificación de riesgos psicosociales a los funcionarios/as expuestos, en el año 2023 en un periodo del 27 de junio al 25 de agosto, con un total de 1305 funcionarios/as, completándose una tasa del 61% de participación.

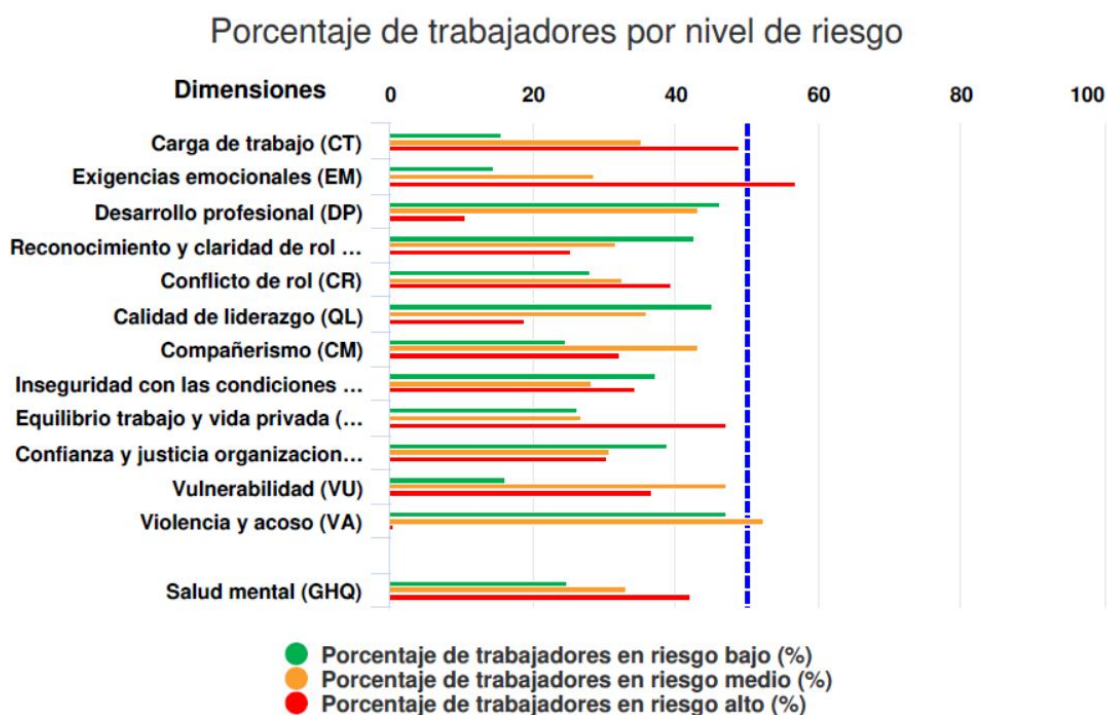


Imagen 3-2: Porcentaje de trabajadores por nivel de riesgo

Fuente: <https://www.hospitalquillotapetorca.cl/index.php/resultados-ceal-sm-suseso/>

En el mismo año los resultados obtenidos refieren que el establecimiento se encontraba en un riesgo medio debido a que en la imagen 3-2, indicando que exigencias emocionales (riesgo alto), violencia y acoso (riesgo medio) están sobre el 50%, lo que indica un resultado no “óptimo” y existe un espacio para mejora.

El cuestionario se aplica cada dos años. Esta Evaluación del Ambiente Laboral-Salud Mental (CEAL-SM), corresponde al año 2023 antes de la ley Karin.

En año 2025 se actualizó la Evaluación contando con un total de 41 funcionarios y funcionarias correspondientes al 100%. Los resultados obtenidos refieren que el establecimiento se encuentra en riesgo medio revelando un espacio para mejorar, por lo que es categorizado como no “óptimo”, ya que en la imagen 3-3 revela que exigencias emocionales (riesgo alto), carga de trabajo (riesgo medio), desarrollo emocional (riesgo medio), compañerismo (riesgo medio), vulnerabilidad (riesgo medio), violencia y acoso (riesgo medio) e inseguridad con las condiciones de trabajo (riesgo bajo), se encuentran sobre el 50%.

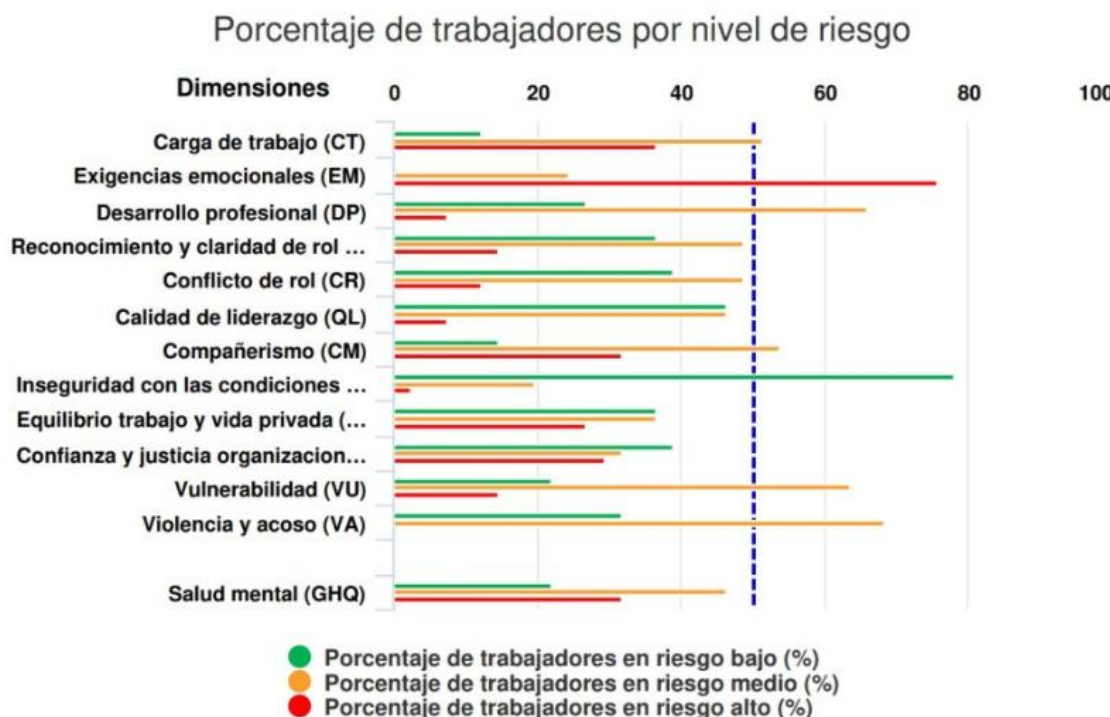


Imagen 3-3: Porcentaje de trabajadores por nivel de riesgo

Fuente: <https://www.hospitalquillotapetorca.cl/index.php/resultados-ceal-sm-suseso/>

3.2 Diagnóstico en el Hospital Biprovincial Quillota-Petorca

En el capítulo se presenta una encuesta de satisfacción laboral (ver anexo 4) la cual fue elaborada con base al Manual del Método Cuestionario de Evaluación del Ambiente Laboral-Salud Mental (CEAL-SM /SUSESO) con el fin de determinar un diagnóstico del clima laboral en el Hospital Biprovincial Quillota-Petorca permitiendo recopilar información de manera fácil y rápida con esto lograr saber los niveles en que se encuentra la empresa con respuesta de “sí” y “no”.

La cual fue respondida por la Unidad de Higiene y Seguridad (UHS), contando con nueve encuestas respondidas, además de la Unidad de Emergencia Hospitalaria (UEH), contando con doce encuestas respondidas, con un total de 21 respuestas.

En cada unidad los resultados son diferentes a continuación, se muestra detalladamente, divididas en seis secciones:

3.2.1 Unidad de higiene y seguridad, resultados.

Información personal

1. ¿Cuántos años tienes?

La Unidad de Higiene y Seguridad (UHYS), contando con:

- 0 personas con menos de 30 años
- 2 personas con 31 años a 40 años
- 7 personas con 41 años o más

2. ¿Qué género eres?

La Unidad de Higienes y Seguridad (UHS), contando con:

- 7 Mujeres
- 1 hombre
- 1 otro

Conocimiento

3. ¿Conoce o ha escuchado la definición de hostigamiento laboral?

Contando con un 100% de respuestas positivas, lo que significa que la Unidad de Higiene y Seguridad maneja y comprende el significado de las palabras hostigamiento laboral.

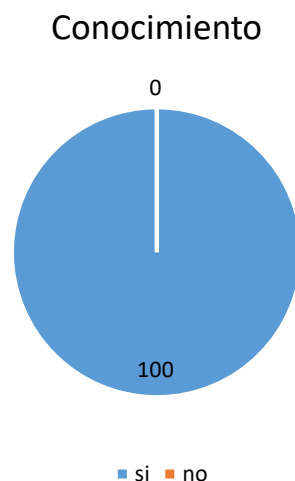


Gráfico 3-1: Conocimiento, conocen o han escuchado la definición de hostigamiento laboral

Fuente: Elaboración propia.

4. ¿Sabe a quién acudir en caso de sufrir hostigamiento laboral?

Contando con siete respuestas positivas y dos respuestas negativas, dando a conocer que menos del 22% no sabe a quién acercarse en caso de sufrir hostigamiento laboral, y que más del 70% tiene el conocimiento de saber a quién acudir en caso de sufrir hostigamiento laboral.

Conocimiento

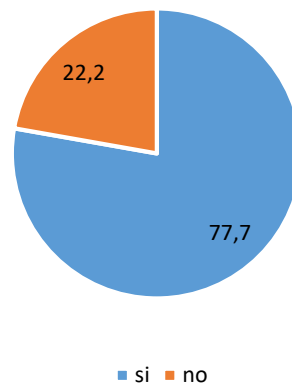


Gráfico 3-2: Conocimiento, sabe a quién acudir en caso de sufrir hostigamiento laboral

Fuente: Elaboración propia.

5. ¿Ha recibido capacitaciones sobre hostigamiento laboral?

Contando con siete respuestas positivas y dos respuestas negativas, dando a conocer que el 22,2% no ha asistido a capacitaciones sobre el hostigamiento laboral, es importante llegar al 100% de respuestas positivas ya que esto da a conocer los puntos anteriores, para saber a quién acudir y el significado de hostigamiento laboral.

Conocimiento

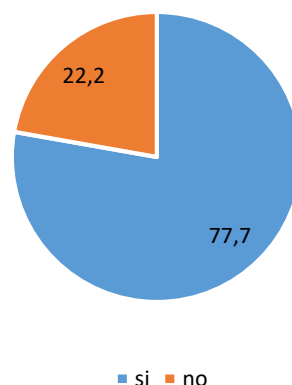


Gráfico 3-3: Conocimiento, ha recibido capacitaciones sobre hostigamiento laboral

Fuente: Elaboración propia.

6. ¿Sabe el procedimiento para denunciar hostigamiento laboral?

Contando con un 100% de respuestas positivas, lo que es bueno ya que en caso de se vea afectado/a sabe el procedimiento de denuncia ante el hostigamiento laboral.

Conocimiento

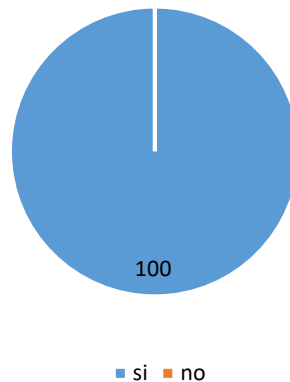


Gráfico 3-4: Conocimiento, sabe el procedimiento para denunciar hostigamiento laboral

Fuente: Elaboración propia.

Experiencia laboral

7. ¿Está conforme con el ambiente laboral?

El 100% de las respuestas fue que están conforme con el ambiente laboral.

Experiencia personal

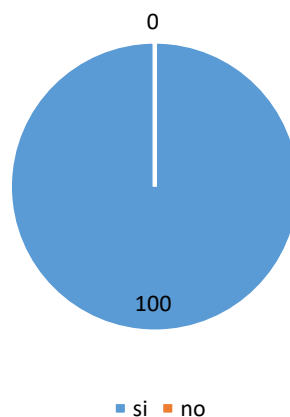


Gráfico 3-5: Experiencia laboral, Está conforme con el ambiente laboral

Fuente: Elaboración propia.

8. ¿Conoces a alguien que ha recibido hostigamiento laboral?

Los resultados muestran que seis participantes (66,6%) señalaron conocer a alguien que ha sufrido hostigamiento laboral, lo que resulta alarmante, ya que se trata de hostigamiento laboral hacia otras personas y que es percibida por terceros, lo que queda con tres respuestas con un 33,3% afirman que no han presenciado hostigamiento laboral.

Experiencia personal

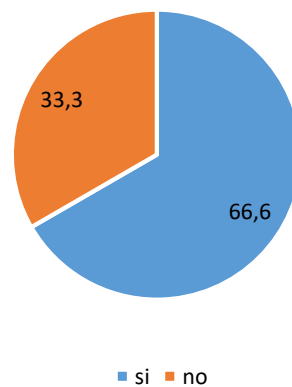


Gráfico 3-6: Experiencia personal, Conoces a alguien que ha recibido hostigamiento laboral

Fuente: Elaboración propia.

9. ¿Ha sabido de actos o situaciones consideradas injustas por parte de la jefatura?

Un total de ocho participantes, si conocen situaciones injustas por parte de la jefatura con un 88,8% y un 11,1% lo que significa que un participante no ha presenciado este tipo de situaciones.

Experiencia personal

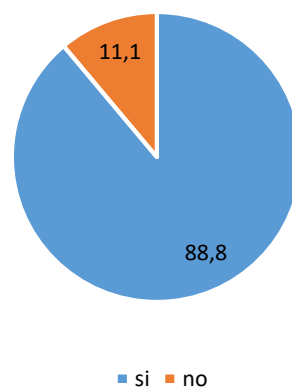


Gráfico 3-7: Experiencia personal, Ha sabido de actos o situaciones consideradas injustas por parte de la jefatura

Fuente: Elaboración propia.

10. ¿Ha sabido de actos o situaciones consideradas injustas por parte de un compañero?
(igual rango)

Igual que en el gráfico 3-7, ocho participantes dijeron que, si han sabido de actos o situaciones injustas por parte de un compañero con un 88,8% y un participante, con un 11,1% dice que no sabe de estas situaciones.

Experiencia laboral

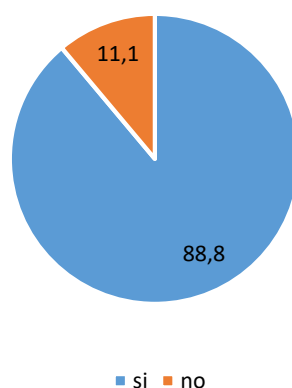


Gráfico 3-8: Experiencia personal, Ha sabido de actos o situaciones consideradas injustas por parte de un compañero (igual rango)

Fuente: Elaboración propia.

Conductas personales

11. ¿Ha puesto sobrenombres o apodosos ofensivos a sus colegas?

Los resultados indicaron que seis participantes respondieron que no han puesto ningún tipo de sobrenombre o apodo que puede llegar a ofender a sus compañeros, con 66,6%, por otro lado, con un 33,3%, dicen que si han puesto algún tipo de sobrenombre o apodo ofensivo lo que son tres participantes.

Conductas personales

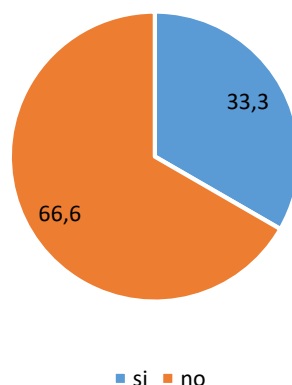


Gráfico 3-9: Conductas personales, Ha puesto sobrenombres o apodos ofensivos a sus colegas

Fuente: Elaboración propia.

12. ¿Ha excluido/a de actividades, reuniones, etc., a sus colegas?

Las respuestas fueron igual que en el gráfico 3-9, el 66,6% afirma que no ha excluido a sus compañeros de actividades lo que lleva a seis participantes y el 33,3%, lo que corresponde a tres respuestas que si ha excluido a compañeros de actividades.

Conductas personales

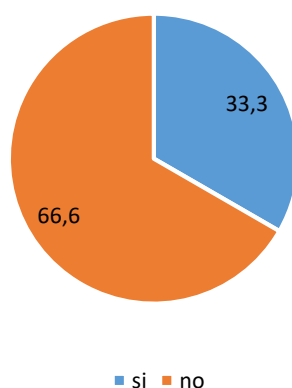


Gráfico 3-10: Conductas personales, Ha excluido/a de actividades, reuniones, etc., a sus colegas

Fuente: Elaboración propia.

13. ¿Ha hostigado a sus colegas?

Los resultados indicaron que ocho participantes respondieron que no, esto significa que un 88,8% no han hostigado a sus colegas de ninguna forma y un 11,1% dice que sí.

Conductas personales

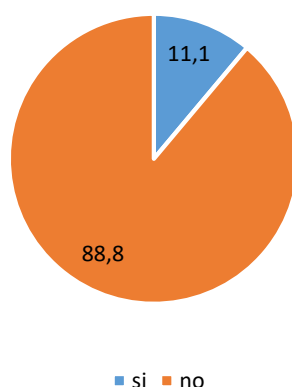


Gráfico 3-11: Conductas personales, Ha hostigado a sus colegas

Fuente: Elaboración propia.

Conductas de terceros

14. ¿Le han puesto algún sobrenombre o apodo ofensivo por parte de sus colegas?

Los resultados muestran que cuatro participantes señalan que no ha recibido algún sobrenombre o apodo lo que equivale a un el 55,5%. Por otro lado, el 44,4% lo que equivale a cinco respuestas dice haber recibido algún tipo de sobrenombre o apodo que afecto de forma negativa.

Conductas de terceros

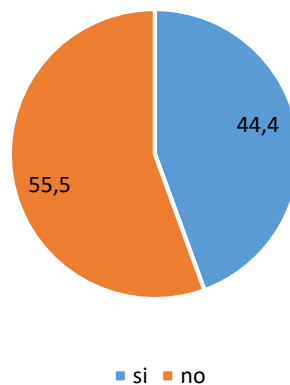


Gráfico 3-12: Conductas de terceros, Le han puesto algún sobrenombre o apodo ofensivo por parte de sus colegas

Fuente: Elaboración propia.

15. ¿Ha sido excluido/a de actividades, reuniones, etc., por parte de sus colegas?

Se observa que un 33,3% de las respuestas aseguran que, si han sido excluidos/as de actividades, etc., lo que equivale a cuatro participantes, por otro lado, seis participantes aseguran que no ha sido excluidos de actividades con un 66,6%.

Conductas de terceros

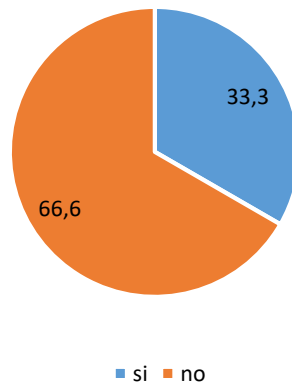


Gráfico 3-13: Conductas de terceros, Ha sido excluido/a de actividades, reuniones, etc., por parte de sus colegas
Fuente: Elaboración propia.

16. ¿Se ha sentido hostigado por parte de sus colegas?

Los resultados muestran que el 77,7%, señalaron que no han sido hostigados lo que lleva a siete participantes, por otro lado, el 22,2% muestra que, si ha sido hostigado, lo que equivale a dos respuestas.

Conductas de terceros

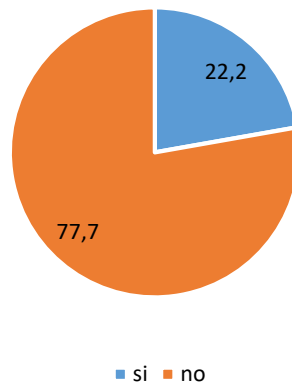


Gráfico 3-14: Conductas de terceros, Se ha sentido hostigado por parte de sus colegas
Fuente: Elaboración propia.

Consecuencias personales

17. ¿Se ha sentido afectado en su salud emocional producto a su quehacer laboral?

Los resultados muestran que el 77,7% de los participantes manifestó haberse sentido afectado en su salud mental, lo que corresponde a siete respuestas, por otro lado, el 22,2% señalo que no se siente afectado.

Consecuencias personales

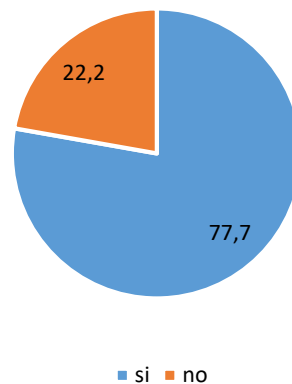


Gráfico 3-15: Consecuencias personales, Se ha sentido afectado en su salud emocional producto a su quehacer laboral

Fuente: Elaboración propia.

18. ¿Se ha sentido afectado en su salud física producto a su quehacer laboral?

Se observa que un 66,6% de los participantes manifestó que, si se han sentido afectados en la salud física lo que corresponde a seis respuestas, por otro lado, el 33,3% de los participantes, lo que corresponde a tres respuestas, señalaron que no se sienten afectados en su quehacer laboral.

Consecuencias personales

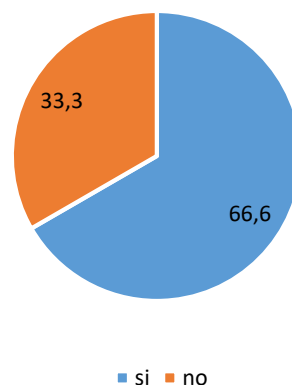


Gráfico 3-16: Consecuencias personales, se ha sentido afectado en su salud física producto a su quehacer laboral

Fuente: Elaboración propia.

3.2.2 Unidad de emergencia hospitalaria, resultados.

Información personal

1. ¿Cuántos años tienes?

La Unidad de emergencia hospitalaria (UEH), contando con:

- 7 personas con menos de 30 años
- 3 personas con 31 años a 40 años
- 2 personas con 41 años o más

2. ¿Qué género eres?

La Unidad de emergencia hospitalaria (UEH), contando con:

- 10 mujeres
- 2 hombres
- 0 otros

Conocimiento

3. ¿Conoce o ha escuchado la definición de hostigamiento laboral?

Contando con una respuesta negativa y once positivas, en la unidad de emergencia hospitalaria se conoce más la definición de hostigamiento laboral, lo que es bueno, a excepción del 8,3% que dice no conocer o escuchar las palabras de hostigamiento laboral.

Conocimiento

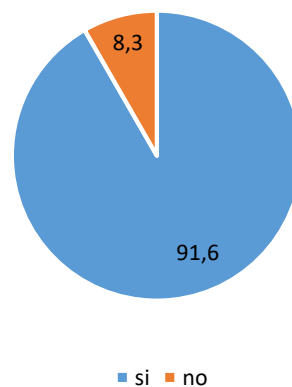


Gráfico 3-17: Conocimiento, conocen o han escuchado la definición de hostigamiento laboral

Fuente: Elaboración Propia.

4. ¿Sabe a quién acudir en caso de sufrir hostigamiento laboral?

Contando con ocho respuestas negativas y cuatro positivas, dicha situación pone en alarma a la unidad de emergencia hospitalaria ya que el 66,6% no tiene el conocimiento adecuado ante un hostigamiento laboral y el mínimo de personas que es el 33,3% si sabe a quién acudir.

Conocimiento

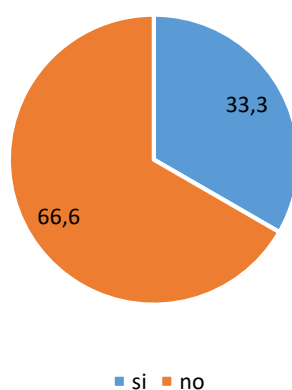


Gráfico 3-18: Conocimiento, sabe a quién acudir en caso de sufrir hostigamiento laboral

Fuente: Elaboración propia.

5. ¿Ha recibido capacitaciones sobre hostigamiento laboral?

Las respuestas negativas fueron nueve y las positivas solo tres, esto da a entender que falta conocimiento sobre el hostigamiento laboral ya que el 75% de los funcionarios de la unidad de emergencia hospitalaria no sabe sobre el tema y el 25% si, lo que es muy poco.

Conocimiento

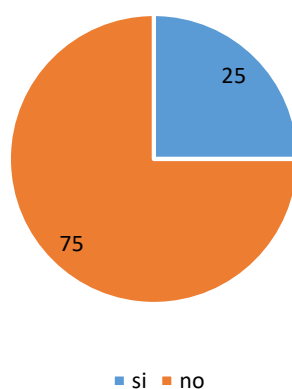


Gráfico 3-19: Conocimiento, ha recibido capacitaciones sobre hostigamiento laboral

Fuente: Elaboración propia.

6. ¿Sabe el procedimiento para denunciar hostigamiento laboral?

Las respuestas cuentan con siete negativas y cinco positivas, sigue siendo superior el numero de respuestas negativas, el 58,3% no conoce el procedimiento para denunciar el hostigamiento laboral en caso de sufrir esta situación y el 41,6% si lo conoce.

Conocimiento

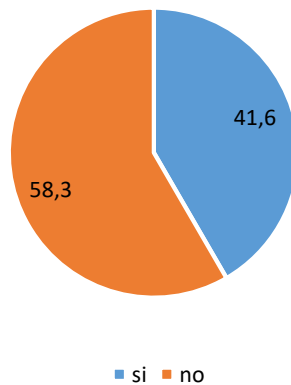


Gráfico 3-20: Conocimiento. Sabe el procedimiento para denunciar hostigamiento laboral

Fuente: Elaboración propia.

Experiencia personal

7. ¿Estas conforme con el ambiente laboral?

El 100% está conforme con el ambiente laboral en cual se encuentran.

Experiencia personal

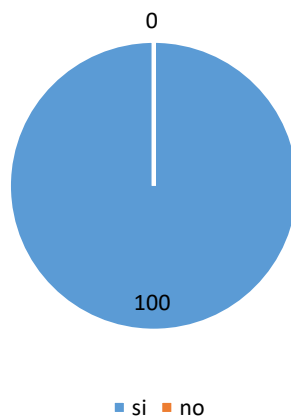


Gráfico 3-21: Experiencia laboral, Estas conforme con el ambiente laboral

Fuente: Elaboración propia.

8. ¿Conoces a alguien que ha recibido hostigamiento laboral?

Contando con doce respuestas, de las cuales ocho de estas son positivas, con un 66,6% dice conocer a alguien que ha recibido hostigamiento laboral en el entorno de trabajo, por otro lado, el 33,3%, lo que significa que cuatro respuestas son negativas, lo cual señala no conocer a nadie que ha recibido este maltrato de hostigamiento laboral.

Experiencia personal

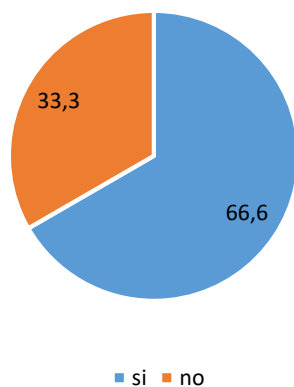


Gráfico 3-22: Experiencia laboral, Conoces a alguien que ha recibido hostigamiento laboral

Fuente: Elaboración propia.

9. ¿Ha sabido de actos o situaciones injustas por parte de la jefatura directa?

La mayoría de respuestas aseguran que no saben de actos o situaciones injustas por parte de la jefatura con un 75% lo que equivale a nueve respuestas, aunque tres respuestas dicen que sí con un 25%.

Experiencia laboral

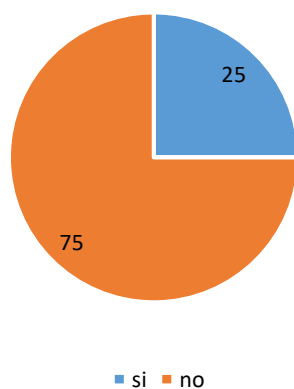


Gráfico 3-23: Experiencia laboral, Ha sabido de actos o situaciones injusta por parte de la jefatura directa

Fuente: Elaboración propia.

10. ¿Ha sabido de actos o situaciones consideradas injustas por parte de un compañero?
(igual rango)

Las respuestas son similares ya que entre si y no, el 58,3% (siete respuestas) si sabe de situaciones injustas por parte de algún compañero/a, el 41,6% (cinco respuestas) dice que no conoce de situaciones injustas por parte de algún colega.

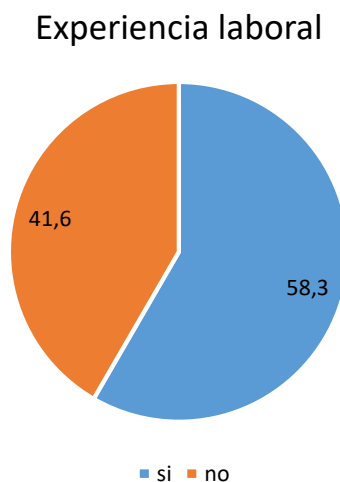


Gráfico 3-24: Experiencia laboral, Ha sabido de actos o situaciones consideradas injustas por parte de un compañero (igual rango)

Fuente: Elaboración propia.

Conductas personales

11. ¿Ha puesto sobrenombre o apodos ofensivos a sus colegas?

Las respuestas fueron de un 75% (nueve respuestas) que no han puesto sobrenombres o apodos a algunos de sus colegas y un 25% (tres respuestas) que si han puesto algún sobrenombre o apodo a algún compañero.

Conductas personales

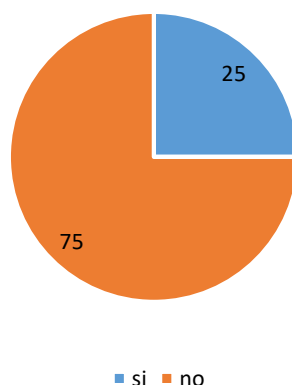


Gráfico 3-25: Conductas personales, Ha puesto sobrenombre o apodos ofensivos a sus colegas

Fuente: Elaboración propia.

12. ¿Ha excluido de actividades, reuniones, etc., a sus colegas?

Las respuestas fueron muy positivas ya que el 91,6%, ósea once respuestas fueron que no, no ha excluido a sus colegas de actividades, reuniones, etc., solo una respuesta fue sí, con un 8,3% que si ha excluido a compañeros de actividades. Lo que arroja un resultado positivo en este punto.

Conductas personales

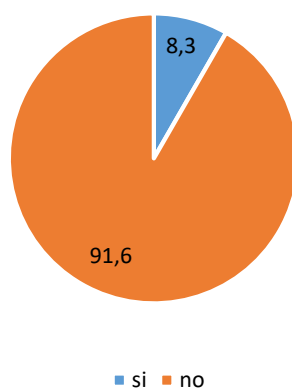


Gráfico 3-26: Conductas personales, Ha excluido de actividades, reuniones, etc., a sus colegas

Fuente: Elaboración propia.

13. ¿Ha hostigado a sus colegas?

El 100% asegura que no ha hostigado a sus colegas.

Conductas personales

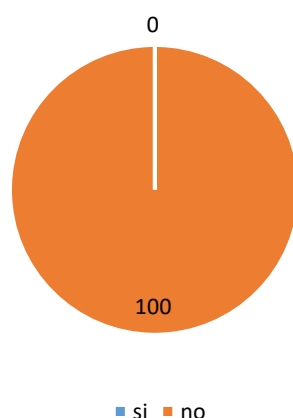


Gráfico 3-27: Conductas personales, Ha hostigado a sus colegas

Fuente: Elaboración propia.

Conductas de terceros

14. ¿Le han puesto algún sobrenombre o apodo ofensivo por parte de sus colegas?

Diez respuestas fueron que no con un 83,3%, dicen que no han recibido algún sobrenombre o apodo por parte de algún compañero/a, las otras dos respuestas, con un 16,6% si han recibido algún sobrenombre o apodo ofensivo.

Conductas de terceros

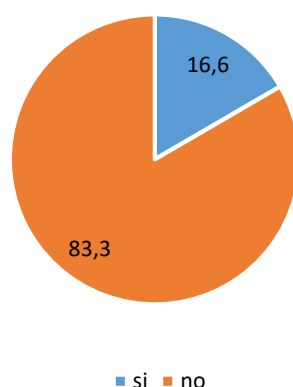


Gráfico 3-28: Conductas de terceros, Le han puesto algún sobrenombre o apodo ofensivo por parte de sus colegas

Fuente: Elaboración propia.

15. ¿Ha sido excluido/a de actividades, reuniones, etc., por parte de sus colegas?

El 8,3% dice que, si ha sido excluido por sus colegas de reuniones y actividades, el 75% dice que no y solo el 16,6% asegura que a veces se le ha excluido con dos respuestas.

Conductas de terceros

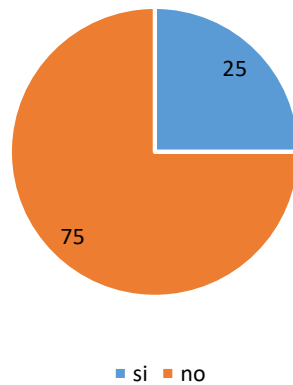


Gráfico 3-29: Conductas de terceros, Ha sido excluido/a de actividades, reuniones, etc., por parte de sus colegas
Fuente: Elaboración propia.

16. ¿Se ha sentido hostigado por parte de sus colegas?

Las respuestas fueron positivas ya que once personas dicen no sentirse hostigados por sus compañeros/as con un 91,6%, por otro lado, solo una respuesta asegura que si se siente hostigado por sus colegas con un 8,3%.

Conductas de terceros

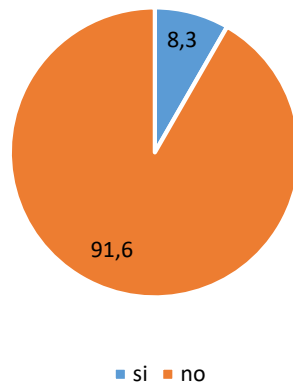


Gráfico 3-30: Conductas de terceros, Se ha sentido hostigado por parte de sus colegas
Fuente: Elaboración propia.

Consecuencias personales

17. ¿Se ha sentido afectado en su salud emocional producto a su quehacer laboral?

El 58,3% (siete respuestas) dice que si se siente afecta en su salud emocional y el 41,6% (cinco respuestas) dice que no se siente afectado para realizar sus quehaceres laborales.

consecuencias personales

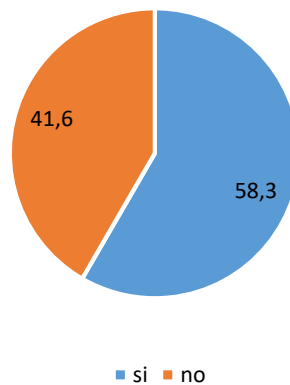


Gráfico 3-31: Consecuencias personales, Se ha sentido afectado en su salud emocional producto a su quehacer laboral

Fuente: Elaboración propia.

18. ¿Se ha sentido afectado en su salud física producto a su quehacer laboral?

Las respuestas fueron igual al grafico 3-31, lo que lleva a que, las/os funcionarios se sientan de la misma manera.

Consecuencias personales

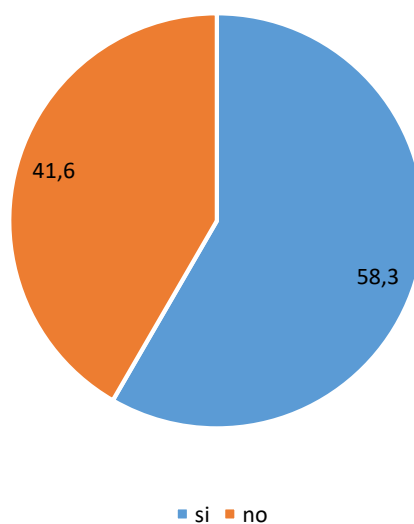


Gráfico 3-32: Consecuencias personales, Se- ha sentido afectado en su salud física producto a su quehacer laboral

Fuente: Elaboración propia.

En la Unidad de Higiene y Seguridad las preguntas, que obtuvieron el 100% para la alternativa sí, fueron las siguientes: ¿Si conocen la definición de hostigamiento laboral?, ¿Sabe el procedimiento para denunciar hostigamiento laboral? y ¿Está conforme con el ambiente laboral?, por otro lado, la que menos recibió porcentaje fue la siguiente: ¿Se ha sentido hostigado por parte de sus colegas?

En la Unidad de Emergencia Hospitalaria la pregunta que obtuvo el 100% para la alternativa si fue la siguiente: ¿Está conforme con el ambiente laboral?, por otro lado, la que recibió un 0% fue la siguiente pregunta: ¿Ha hostigado a sus colegas?

En conclusión, ambos departamentos conocen la definición de hostigamiento laboral pero aun así no han recibido capacitaciones suficientes para saber actuar en caso de sufrir casos de hostigamiento laboral o que algún colega sufra de hostigamiento laboral, debido a esto no todos saben denunciar o a quien acudir para pedir ayuda. Cabe resaltar que se está conforme con el ambiente laboral, pero esto no quiere decir no exista hostigamiento laboral ya que en la UHYS y UEH un 66,6% aseguran que conocen a alguien que si ha recibido hostigamiento laboral. Dentro de las conductas evaluadas en la encuesta se encuentran sobrenombres, ser excluido u hostigado, en ambas unidades existen funcionarios afectados por estas actitudes y así también ellos mismos realizan actitudes similares; afectando la salud física y mental.

CAPITULO 4. PLAN DE PREVENCIÓN PARA EL ACOSO LABORAL

En este capítulo se detallará las medidas necesarias para prevenir el acoso laboral en el Hospital Biprovincial Quillota Petorca, los cuales consisten en reuniones para el personal, trabajo con apoyo del IST y dinámicas grupales.

4.1 Realizar reunión presencial sobre el acoso laboral

Comunicar vía correo electrónico a diferentes departamentos del Hospital Biprovincial Quillota Petorca que se realizará una reunión presencial con al menos cinco funcionarios de cada unidad, con material audio visual donde se hablará del acoso laboral en las instalaciones hospitalarias, indicando día y hora además indicando una encuesta vía link y se entregará un material de apoyo que será enviado al día siguiente de la reunión.

Datos:

- Nombre del evento: “Todos informados”
- Duración: 9:00 am a 10:00 am
- Ubicación: Auditorio del recinto.
- Frecuencia: Anual (Enero)

Los temas por tratar son definiciones de:

- Acoso laboral
- Acoso laboral desde la perspectiva de género
- Acoso laboral desde la perspectiva de la orientación sexual y la identidad de género

Encuesta vía link: Método realizado para recopilar datos de satisfacción para la información entregada sobre el tema explicado y evaluar los resultados de la reunión. Esta encuesta se realizó en base a un paso a paso según la página (¿Cómo Se Elabora una Encuesta? Para Qué Sirve, Tipos y Elementos, 2022), que habla de experiencias de clientes que fue adaptada, ya que no hay base de datos de encuestas realizadas a funcionarios de la salud, sobre el acoso laboral, se muestra la encuesta a realizar:

Encuesta sobre acoso laboral	
Nombre/apellido	Tu respuesta
RUT	Tu respuesta
¿Cómo te enteraste de esta reunión?	☐ Vía correo Electrónico ☐ Grupos de WhatsApp

	☐ Por una tercera persona ☐ Si ☐ No
¿Habías participado en otra reunión sobre el acoso laboral?	☐ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular
¿Cómo calificas la información entregada?	Tu respuesta
Si tu respuesta fue Regular argumenta tú respuesta	
TU RESPUESTA NOS AYUDA A SABER EL AMBIENTE LABORAL	

Tabla 4-1: Encuesta vía link

Fuente: Elaboración propia

Material de apoyo: Consistirá en una ficha técnica para entregar información de apoyo, el cual contiene los tipos de acoso laboral y mensajes de ayuda en caso de necesitarlo. Esto será entregado vía correo electrónico y presencial, el cual se encargará de entregar el prevencionista a cargo de la reunión por zoom.

4.2 Trabajo con apoyo del organismo administrador del seguro social

Esto consiste en charlas individuales o grupales (con al menos cinco funcionarios de cada unidad) con un/a psicóloga para abordar el acoso laboral desde una perspectiva más profesional esto sirve en caso de dudas, preguntas y consultas por parte de los trabajadores o víctimas de acoso laboral, con esto lograr:

- Evaluar al paciente
- Lograr desarrollar estrategias a beneficio del afectado
- Mejorar la comunicación entre compañeros/as, jefaturas y departamentos
- Resolución de conflictos existentes y evitar futuros conflictos

Datos:

- Nombre del evento: “Trabajo en apoyo”
- Duración: 45 minutos
- Ubicación: Oficina del psicólogo u auditorio del Hospital.
- Frecuencia: A criterio del profesional.

El psicólogo con esta información y en conjunto con el prevencionista conformarán un diseño de investigación o interacción entre las personas afectadas con esto también abarcar a los trabajadores que en un futuro puedan tener conflictos de acoso laboral. En este diseño se tiene que ver un desarrollo de herramientas de evaluación y mini capacitaciones que constarán de estrategias laborales con un seguimiento constante para lograr resultados y recomendaciones.

Se puede dar en cualquier momento, al solicitar una cita con el profesional se tomará un horario especial a conveniencia del profesional y trabajador para agendar día y hora lo que puede llegar a un acuerdo si es visita presencial u online y también se agendará un día al mes donde el psicólogo hará visitas presenciales.

Se evaluará con registros tales como:

- Checklist: la aplicación de este checklist es una técnica para la recolección de datos informativos del paciente permitiendo que en cada sesión se facilite el seguimiento del caso y dar una evaluación concreta. Esto se logró en base a directrices para la redacción de estudios de caso en psicología clínica. (De Vicente-Colomina et al., 2020)

Nombre del paciente:		Rut:
Fecha y hora:		
	si	No
Asistió a la cita		
Llego a la hora		
Mostro una actitud positiva		
Se logró avance		
Observaciones:		

Tabla 4-2: Evaluación que hace el profesional al paciente

Fuente: Elaboración propia

- Evaluación cuantitativa para víctimas de acoso: GAD-7 es una escala de trastorno de ansiedad generalizada, este test servirá de ayuda al psicólogo para saber qué tan grave se encuentra el paciente, esta evaluación será realizada a las personas que se vean afectadas por el acoso laboral.

Mediante las siguientes preguntas se evaluará el estado del paciente:

	Nunca	Varios días	La mitad de los días	Casi cada día
1 Sentirse nervioso, ansioso, notar que se le ponen los nervios de punta.	☐	☐	☐	☐
2 No ser capaz de parar o controlar sus preocupaciones.	☐	☐	☐	☐
3 Preocuparse demasiado sobre diferentes cosas.	☐	☐	☐	☐
4 Dificultad para relajarse.	☐	☐	☐	☐
5 Estar tan desasosegado que le resulta difícil parar quieto.	☐	☐	☐	☐
6 Sentirse fácilmente disgustado o irritable.	☐	☐	☐	☐
7 Sentirse asustado como si algo horrible pudiese pasar.	☐	☐	☐	☐

Imagen 4-1: Escala de trastorno de la ansiedad generalizada

Fuente: <http://espectroautista.info/GAD7-es.html>

Ya teniendo estos datos se sabe en qué estado está, y con esto empezar a trabajar con el paciente y que tratamiento es mejor para cada uno.

Con la siguiente tabla se sabe el resultado de estas 7 preguntas puntuales, donde 0 es nunca, 1 es varios días, 2 la mitad de los días y 3 casi cada día, los puntos de corte:

0-4	No se aprecia ansiedad
5-9	Se aprecian síntomas de ansiedad leves
10-14	Se aprecian síntomas de ansiedad moderados
15-21	Se aprecian síntomas de ansiedad severos

Imagen 4-2: Puntos de corte

Fuente: <http://espectroautista.info/GAD7-es.html>

En esta imagen muestra en qué nivel se encuentra el paciente y seguir las instrucciones del psicólogo.

4.3 Dinámicas grupales

En cada unidad se harán diferentes actividades con el objetivo de promover y fomentar el compañerismo, la comunicación y un buen trato. Se seleccionaron dos páginas web en donde se entregan dinámicas grupales, asana y prely, las cuales son adecuadas para lograr prevenir el acoso laboral, ya que en ambos departamentos suelen poner sobrenombres y apodosos ofensivos, además de excluir a sus compañeros de actividades y reuniones.

Datos:

- Nombre del evento: “Dinámicas grupales”
- Duración: 45 minutos
- Ubicación: A comodidad de la actividad
- Frecuencia: Trimestral

4.3.1 Unidad de Emergencia Hospitalaria

- Nombre: ¡Ármame!, (mes de enero)

En parejas y sentados alrededor de una mesa, cada uno tendrá un puzzle con la misma cantidad de piezas y diseño, el equipo que lo resuelva más rápido gana.

Objetivo: Fomentar la planificación, la resolución de problemas y la comunicación.

Lugar: Comedor.

- Nombre: Copia y arma, (mes de Abril)

Una persona que no participe armara una estructura de legos o bloques y la esconderá para que ningún participante la vea. Se armarán grupos de 5 personas, y se escogerá a una persona de cada equipo para que vea y memorice la forma de la estructura en un tiempo de 1 minuto para así comunicarle al equipo como armar la torre. Cada 5 minutos se dará la oportunidad a cada integrante del grupo la opción de ir a memorizar la estructura. El grupo que más se acerque a la estructura original gana.

Objetivo: Desarrollar la comunicación y el trabajo en equipo.

Lugar: Patio.

- Nombre: Dibujando en conjunto, (mes de Julio)

Entre todos tendrán una hoja y un lápiz, antes de comenzar la actividad se tendrán que poner de acuerdo en que van a dibujar, ya sea un paisaje, objeto, etc.; cada participante tendrá 4 minutos para dibujar, al cumplirse el tiempo debe rotar el papel y el compañero debe seguir con el dibujo, entre ellos se pueden ir dando ideas o sugerencias, hasta que hayan pasado 40 minutos se termina el juego y los otros 5 minutos sobrantes darán opiniones del resultado.

Objetivo: Mejorar la comunicación, el pensamiento creativo y el compañerismo.

Lugar: Comedor.

- Nombre: Sin pisar el suelo, (mes de Octubre)

En grupos de 3 personas, se debe colocar una toalla en el piso y todo el equipo debe pisar sobre la misma, el objetivo es dar vuelta la toalla sin dejar de pisarla y sin tocar el suelo, quien lo logre primero ganará.

Objetivo: Estimular la comunicación, el compañerismo y el buen trato.

Lugar: Patio

4.3.2 Unidad de Higiene y Seguridad

- Nombre: Vuela que vuela, (mes de Febrero)

Grupos de 3 a 5 personas y con hojas de cartulina, trataran de elaborar un avión de papel que vuele, pueden usar internet para investigar y crear un nombre para su avión, teniendo un tiempo de 30 minutos con el tiempo que queda se organizaran para una competencia y ver que avión llega más lejos.

Objetivo: Impulsar la creatividad y la comunicación.

Lugar: Oficina y pasillo.

- Nombre: Torre de fideos, (mes de Mayo)

En grupos de 4 o 5 personas contarán con un paquete de espaguetis crudos, un metro de cinta adhesiva y un metro de hilo. Cada equipo debe construir una torre con los materiales entregados, se dará un tiempo de 40 minutos, acabado este tiempo se deben alejar de la manualidad, la torre más alta y que soporte 5 minutos de pie, gana.

Objetivo: Promover a la resolución de problemas y la comunicación.

Lugar: Comedor.

- Nombre: Siente el dibujo, (mes de Agosto)

En parejas y de pie, un participante debe pegarse un papel en la espalda, mientras que el otro dibuja, el compañero debe adivinar que está dibujando, recreando lo que siente en la espalda en otra hoja, si adivina el dibujo ganan los dos de lo contrario ambos pierden.

Objetivo: Fomentar la comunicación no verbal.

Lugar: Oficina.

- Nombre: El mimo, (mes de Noviembre)

Sentados en un solo grupo, un participante debe tener un objeto en la mano, el participante que tiene el objeto debe estar de pie y hacer mímicas de cómo se usa el objeto mientras que los demás deben adivinar que es.

Objetivo: Incentivar la comunicación.

Lugar: Patio.

4.4 Estimación de costos del Plan preventivo del acoso laboral

Las reuniones presenciales sobre el acoso laboral, el trabajo con apoyo del organismo administrador del seguro social y las dinámicas grupales se desarrollarán en las dependencias del Hospital Biprovincial Quillota-Petorca, específicamente en el auditorio y oficinas (pasillos y patio), los cuales se encuentran a disposición y disponibilidad de actividades internas. Asimismo, se utilizarán materiales de oficinas con los que ya cuentan (hojas, lápices, entre otros), por lo que no se asumirán costos adicionales de adquisición de insumos o arriendo de espacios. Permitiendo el ahorro de costos asociados para este plan preventivo del acoso laboral.

La participación del personal será dentro de las horas laborales, según la estimación de cada actividad, de más o menos 45 min a 1 hora, por lo que no es necesario generar horas extras ni costos adicionales para el Hospital Biprovincial Quillota-Petorca, permitiendo un uso eficiente de los recursos disponibles, además de facilitar la implementación del plan preventivo del acoso laboral.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Tras el desarrollo de este plan preventivo se logró constatar porcentajes de la encuesta de satisfacción laboral en el Hospital Biprovincial Quillota Petorca, con esto se logró saber el diagnóstico del clima laboral respecto al acoso laboral, dando a resaltar que existe riesgo de que los funcionarios se vean afectados, queda en evidencia que se necesitan medidas de protección a parte de las que la ley les impone.

En cada Unidad los resultados presentaron variaciones, en la UEH el 8,3% de los funcionarios dice no haber escuchado la palabra hostigamiento laboral, por otra parte, la UHYS el 100% conoce la definición de hostigamiento laboral.

Las medidas preventivas propuestas incluyen reuniones para todos los departamentos y unidades tocando temas que se ven deficientes en las respuestas contestadas, como lo son las definiciones básicas del acoso laboral, consecuencias y causas. Con esto lograr ayudar a funcionarios ya afectados a través de evaluaciones psicológicas con apoyo de un profesional del organismo administrador del seguro social al cual estén asociados, además de trabajar con dinámicas grupales para el mejoramiento de comunicación, compañerismo y conductas adecuadas con diferentes actividades para las unidades evaluadas.

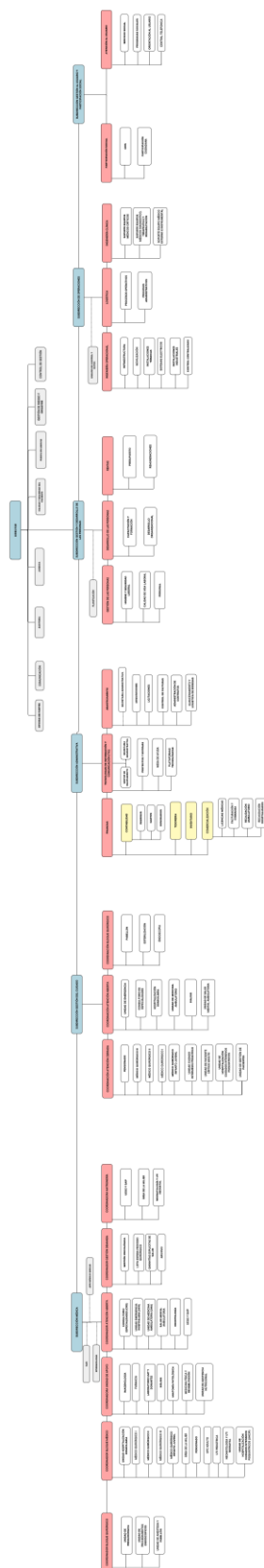
Finalmente, en base a los resultados se recomienda seguir avanzando en medidas preventivas y que se cumplan para reforzar el trabajo seguro, especialmente en difusión de la información y las medidas ya existentes para prevenir el acoso laboral.

REFERENCIAS

- ¿Cómo se elabora una encuesta? Para qué sirve, tipos y elementos. (2022, 7 junio). Zendesk. <https://www.zendesk.com.mx/blog/como-elabora-encuesta/>
- ¿Qué es el reglamento interno de orden, higiene y seguridad? (2024, agosto 13). Instituto de Seguridad Laboral; Instituto de Seguridad Laboral Chile. <https://www.isl.gob.cl/preguntas-frecuentes/que-es-el-reglamento-interno-de-orden-higiene-y-seguridad/>
- Alarcón, E. (2007). El "mobbing" o acoso psicológico laboral y su tratamiento legal en Chile. <http://repositorio.unab.cl/xmlui/handle/ria/14404>
- Balance de la Ley Karin: Más de 4.800 denuncias y 1.852 atenciones psicológicas en su primer mes - Universidad de Chile. (2 de octubre de 2024). Universidad de Chile. <https://uchile.cl/noticias/220893/ley-karin-mas-de-4800-denuncias-y-1852-atenciones-psicologicas>
- Branney, J. (2025, enero 29). Managing conflict and differences of opinion at work. SEFE&MT. <https://www.sefe-mt.com/careers/blog/5-tips-handling-objections-understanding-differences-opinion/>
- Ceupe, A. (2023, 5 junio). Ceupe. Ceupe. <https://www.ceupe.com/blog/acoso-laboral.html>
- Chaves, L. L. (2022, 4 abril). El sexo débil. <https://www.ecocatolico.org/puntos-de-vida/mujer-grande-es-tu-fe/item/1570-el-sexo-debil>
- De Vicente-Colomina, A., Santamaría, P., & González-Ordi, H. (2020). Directrices para la Redacción de Estudios de Caso en Psicología Clínica: PHYSCHOCARE Guidelines. Clínica y Salud, 31(2), 69-76. <https://doi.org/10.5093/clysa2020a6>
- Del Congreso Nacional, B. (s. f.). Biblioteca del Congreso Nacional. www.bcn.cl/leychile. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1200096>
- Dosiak, A. (2025, enero 7). What is Favoritism in the workplace? Definition and examples. HR Vision Events. <https://www.hrvisionevent.com/content-hub/what-is-favoritism-in-the-workplace-definition-and-examples/>
- Herman. (2024, agosto 6). La Ley Karín en Chile, una guía para denunciar acoso y violencia laboral. Edig. <https://edig.cl/2024/08/06/ley-karin/>
- Ibáñez, C. (2024, julio 15). ¿Cuáles son las consecuencias del acoso laboral? Buk.co. <https://www.buk.co/blog/cuales-son-las-consecuencias-del-acoso-laboral-buk>
- Pinto, I. (s.f). Bullying. <https://psiconecta.org/bullying>

ANEXOS

Anexo 1: Organigrama del Hospital Biprovincial Quillota-Petorca



Anexo 2: Fotografías del Hospital Biprovincial Quillota Petorca

Ubicación de una de las entradas para la ambulancia.



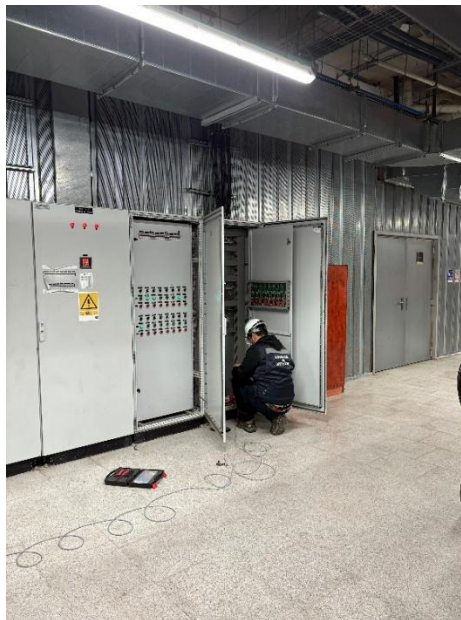
Ubicación de la zona de seguridad que se encuentra del jardín infantil.



Cocina del Hospital donde se suministra alimentos para los pacientes hospitalizados.



Instalaciones electricas.



Patio para los pacientes de salud mental.



Anexo 3: Procedimiento de Denuncia

Procedimiento de denuncia, investigación y sanción de la violencia laboral, acoso laboral, acoso sexual, maltrato y discriminación arbitraria en el ámbito de la salud (Procedimiento VALS)

FORMULARIO DE DENUNCIA

Las personas que requieran formalizar una denuncia por situaciones irregulares que puedan ser constitutivos de situaciones de maltrato, acoso sexual, acoso laboral o discriminación arbitraria deberán completar el siguiente **FORMULARIO**.

FORMULARIO DE DENUNCIA DEL MALTRATO, ACOSO LABORAL O SEXUAL, Y DISCRIMINACIÓN ARBITRARIA EN EL ÁMBITO DEL TRABAJO

ESTABLECIMIENTO	
FECHA (día, mes, año):	

Indique el Tipo de Violencia	Trato descortés	
Laboral	Acoso Laboral	
(marque con una X la(s)	Acoso Sexual	
opción(es) que correspondan)	Discriminación Arbitraria	

Toda denuncia será atendida de manera confidencial, se iniciará el proceso y posterior seguimiento de acuerdo al protocolo establecido para estas materias. Los datos personales solicitados son indispensables para la formalización y seguimiento de su denuncia. Asimismo, es esencial que la información proporcionada sea veraz.

Para efectos de una oportuna medida de resguardo se dispone la Atención Psicológica Temprana, servicio provisto por IST en el marco específico de las denuncias por los eventos cubiertos por la Ley 21.643 (Ley Karin), la que es realizada por psicólogos especialistas, **para esto debemos conocer si usted está de acuerdo con la derivación por tanto le solicitamos indicarlo a continuación.**

Indique si está de acuerdo con ser derivado a Atención Psicológica Temprana. (si su respuesta es SI, deberá llenar formulario adosado al final de este formulario)	SI	
	NO	

I. IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA DENUNCIANTE

- Datos de Identificación respecto de quien **REALIZA LA DENUNCIA**. Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

PRESUNTA VÍCTIMA: Persona en quien recae la acción de incivismo, acoso laboral, acoso sexual o discriminación arbitraria en el ámbito del trabajo	
PERSONA DENUNCIANTE: Persona (un tercero) que pone en conocimiento el hecho constitutivo de trato descortés, acoso laboral, acoso sexual o discriminación arbitraria en el ámbito del trabajo y que NO es víctima de tales acciones.	

- Datos de la **Persona Denunciante** (solo en caso que no sea la presunta víctima)

Nombre Completo	
Establecimiento	
Servicio / Unidad en la que trabaja	
Cargo	
Teléfono	
Correo electrónico	

• Datos de la Presunta Víctima

Nombre Completo			
Género	Femenino	Masculino	Transgénero
	☐	☐	☐
Edad			
RUT			
Establecimiento			
Servicio/Unidad en la que trabaja			
Cargo			
Relación con la institución			
Estamento			
Teléfono Personal			
Teléfono Institucional (fijo o celular)			
Acepto ser notificado/a por correo electrónico	Si	No	
	☐	☐	
Correo Electrónico			
Nombre de su Jefatura Directa			

II. IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA DENUNCIADA

• Datos de la Persona Denunciada

Nombre Completo			
Género	Femenino	Masculino	No binario
	☐	☐	☐
Establecimiento			
Servicio/Unidad en la que trabaja			
Cargo			
Relación con la institución			
Estamento			

A continuación, se solicita que responda las preguntas con letra clara, marcando con una X las alternativas

1.- ¿En qué nivel jerárquico se encuentra usted respecto de la persona denunciada?		
a) Inferior Nivel Jerárquico	☐	Nota:
b) Igual Nivel Jerárquico	☐	
c) Superior Nivel Jerárquico	☐	

d) No existe Relación Jerárquica		
----------------------------------	--	--

2.- ¿Usted trabaja con la persona denunciada?		
a) SI		Nota:
b) NO		

3.- ¿La persona denunciada es su jefatura inmediata?		
a) SI		Nota:
b) NO		

4.- ¿Comunicó estos hechos a su superior jerárquico?		
a) SI		Nombre y cargo:
b) NO		¿Por qué?:

5.- ¿Comunicó estos hechos a otra persona de la institución?		
a) SI		Nombre y cargo:
b) NO		¿Por qué?:

6.- ¿Hay testigos? Favor indique Nombre completo, Servicio/Unidad en la que trabaja, Teléfono personal y/o Correo electrónico.			
SI		NO	

Testigo 1 Nombre completo: Servicio/Unidad en la que trabaja: Teléfono Personal: Correo electrónico:
Testigo 2 Nombre completo: Servicio/Unidad en la que trabaja: Teléfono Personal: Correo electrónico:
Testigo 3 Nombre completo: Servicio/Unidad en la que trabaja: Teléfono Personal: Correo electrónico:

Testigo 4 Nombre completo: Servicio/Unidad en la que trabaja: Teléfono Personal: Correo electrónico:

7.- Describa los hechos que sustentan su denuncia. Indique lugar, fechas, circunstancias, palabras utilizadas, personas que estaban presentes, etc.

8. ¿Con qué frecuencia ha ocurrido lo señalado anteriormente?			
a) Diariamente		Describa:	
b) Semanalmente			
c) De manera continua hasta la presente fecha			
9.-Aporta documentos:			
SI		NO	
Documento 1:			

Documento 2:
Documento 3:
9.- Datos e información adicional de la denuncia:

Formulario de Solicitud Atención Psicológica Temprana.

En el marco de la Ley 21.643 (Ley Karin)

Para solicitar Atención Psicológica Temprana, en el marco de una denuncia por Ley 21.643, favor completar los siguientes datos.

De la empresa

Razón Social	Servicio Salud Viña del Mar Quillota
RUT	61.606.600-5
Nombre centro de trabajo	Servicio Salud Viña del Mar Quillota
Dirección	Von Schroeders N° 392, Viña del Mar
Comuna	Viña de Mar
Región	Valparaíso

Del responsable de la solicitud

Nombre	Servicio Salud Viña del Mar Quillota
RUT	61.606.600-5
e-mail	segysaludeneltrabajo@redsalud.gob.cl
Teléfono	-

Del trabajador denunciante que requiere Atención Psicológica Temprana.

Nombre	
RUT	
Sexo	
Nacionalidad	
e-mail	
Teléfono	
Fecha del incidente que generó denuncia	
Tipo de denuncia	☐ Acoso Sexual
	☐ T. Descortés
	☐ Acoso Laboral
	☐ Discriminación Arbitraria
	☐ Violencia por terceros

Firma Denuncia.

El aporte de testigos y/o documentos probatorios no constituyen elementos obligatorios de incluir en este formulario y serán requeridos por el/la Fiscal si así lo estima pertinente.

Me hago responsable de los contenidos vertidos en esta denuncia y declaro conocer las consecuencias estipuladas en el artículo 125 letra d) del Estatuto Administrativo que refiere a efectuar denuncias de irregularidades o de faltas al principio de probidad sin fundamento.

NOMBRE COMPLETO

RUT

FIRMA

Nota: De conformidad al artículo 137 del Estatuto Administrativo, el sumario administrativo es secreto. Sus consultas solo pueden ser de carácter general y que no impliquen violar el secreto del sumario.

- Si su denuncia tiene por objeto dañar perjudicar la honra o reputación de la persona denunciada o es temeraria o absolutamente infundada, puede perseguirse su responsabilidad administrativa

Anexo 4: Encuesta de Satisfacción laboral en el Hospital Biprovincial Quillota Petorca

Encuesta de Satisfacción Laboral.

Diagnóstico del clima laboral en el Hospital Biprovincial Quillota-Petorca

Área: _____

Información personal

1. ¿Cuántos años tienes?
 - ☐ Menos de 30 años
 - ☐ 31 a 40 años
 - ☐ 41 años o mas
2. ¿Qué género eres?
 - ☐ Femenino
 - ☐ Masculino
 - ☐ Otro

Conocimiento

3. ¿Conoce o ha escuchado la definición de hostigamiento laboral?
 - ☐ Sí
 - ☐ No
4. ¿Sabe a quién acudir en caso de sufrir hostigamiento laboral?
 - ☐ Sí
 - ☐ No
5. ¿Ha recibido capacitaciones sobre hostigamiento laboral?
 - ☐ Sí
 - ☐ No
6. ¿Sabe el procedimiento para denunciar hostigamiento laboral?
 - ☐ Sí
 - ☐ No

Experiencia personal

7. ¿Está conforme con el ambiente laboral?
 - ☐ Sí
 - ☐ No
8. ¿Conoces a alguien que ha recibido hostigamiento laboral?
 - ☐ Sí
 - ☐ No

9. ¿Ha sabido de actos o situaciones consideradas injustas por parte la jefatura directa?

- ☐ Sí
- ☐ No

10. ¿Ha sabido de actos o situaciones consideradas injustas por parte de un compañero? (Igual rango)

- ☐ Sí
- ☐ No

Conductas personales

11. ¿ha puesto sobrenombres o apodos ofensivos a sus colegas?

- ☐ Sí
- ☐ No

12. ¿ha excluido/a de actividades, reuniones, etc., a sus colegas?

- ☐ Sí
- ☐ No

13. ¿ha hostigado a sus colegas?

- ☐ Sí
- ☐ No

Conductas de terceros

14. ¿Le han puesto algún sobrenombre o apodo ofensivo por parte de sus colegas?

- ☐ Sí
- ☐ No

15. ¿Ha sido excluido/a de actividades, reuniones, etc., por parte de sus colegas?

- ☐ Sí
- ☐ No

16. ¿Se ha sentido hostigado por parte de sus colegas?

- ☐ Sí
- ☐ No

Consecuencias personales

17. ¿Se ha sentido afectado en su salud emocional producto a su quehacer laboral?

- ☐ Sí
- ☐ No

18. ¿Se ha sentido afectado en su salud física producto a su quehacer laboral?

- ☐ Sí
- ☐ No