



**UNIVERSIDAD
ACADEMIA**
DE HUMANISMO CRISTIANO

ESCUELA DE
TRABAJO SOCIAL

*“Incidencia del acoso laboral en la salud mental de los y las
trabajadoras del servicio de salud CESFAM Dr. Miguel Solar en la
comuna de Paine”*

Salud mental y acoso laboral, dos temas latentes en la sociedad actual

Autoras: Camila Ancalaf Banda

Dominic Saldías Ferrada

Docente guía: Hilda Carrera Gamonal

Trabajo Social

Índice de contenido

Introducción	Pág. 3
CAPÍTULO 1: Formulación del problema	Pág. 5
1.1 Problematización	Pág. 5
1.2 Justificación	Pág. 6
1.3 Hipótesis	Pág. 7
1.4 Pregunta de investigación	Pág. 7
1.5 Objetivos investigativos	Pág. 8
1.5.1 Objetivo general	Pág. 8
1.5.2 Objetivos específicos	Pág. 8
CAPÍTULO 2: Marco teórico	Pág. 9
2.1 Variables	Pág. 9
2.2 Marco teórico	Pág. 11
CAPÍTULO 3: Marco referencial	Pág. 18
Contextualización de la comunidad	Pág. 20
CAPÍTULO 4: Marco metodológico	Pág. 23
4.1 Tipo de investigación	Pág. 23
4.2 Unidad de análisis y muestra	Pág. 26
4.3 Instrumentos de recolección	Pág.27

CAPÍTULO 5: Hallazgos de la investigación	Pág. 30
Conclusiones finales	Pág. 41
Anexos	Pág. 44
1.1 Consentimiento Informado para entrevistas y Focus Group	Pág. 46
1.2 Transcripción Focus Group y entrevistas	Pág. 46
Referencias bibliográficas	Pág. 66
Glosario	Pág. 70

Introducción:

La presente investigación fue realizada por estudiantes de Trabajo Social de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano, quienes cursan cuarto año.

Esta investigación fue realizada a partir de dos grandes dimensiones que emergen del tema central, como lo son “*Acoso laboral*” y “*Salud mental*”, contextualizadas en conjunto para su posterior análisis, respecto a las consecuencias que se producen en la salud mental a raíz del acoso laboral, específicamente en el área de salud. Cabe mencionar que mayoritariamente han sido profesionales como enfermeras(os) y Técnicos en Enfermería de Nivel Superior (TENS), no obstante extendemos este problema en aquellos y aquellas que han sido, y son víctimas de este tipo de acoso dentro del área de la salud, y que además ha sido invisibilizado a través de la naturalización de este, en una sociedad construida socialmente desde la cual las burlas y humillaciones son asociadas a bromas y diversión, sin detenerse en pensar desde la empatía sobre los daños que esto puede producir en aquellas personas que las reciben y que son reflejadas en acciones como humillaciones y tipos de violencia, entre muchas otras formas que se profundizaron a lo largo de esta investigación.

Es importante mencionar también que la exploración social realizada, estuvo situada en la comuna de Paine, específicamente en el CESFAM Dr. Miguel Solar, queriendo abordar un análisis de los daños producidos y de cómo es abordado hoy en día el acoso laboral en un establecimiento de la salud, adaptándonos a partir del contexto actual, donde el acoso laboral ha dejado a muchas víctimas con daños irreparables, llegando incluso a ser fatales, tanto para la persona como para su entorno familiar, es por esto que esta investigación es realizada a partir de la disciplina de Trabajo Social y se abordarán principalmente los daños hacia la persona acosada, y el cual tiene como objetivo primordial promover el cambio social y al mismo tiempo mejorar la calidad de vida de las personas, pues cabe destacar que desde esta perspectiva, el acoso laboral, simboliza una violación a los derechos humanos y asimismo laborales, ya que no solo afecta a los individuos directamente, sino también a su entorno social, familiar y laboral. Es por eso que la intervención desde el Trabajo Social considera aquello que se anhela visibilizar, a través de actividades que buscan generar un impacto positivo y significativo en la comunidad respecto a

problemáticas emergentes en nuestra realidad social actual, por medio de la promoción y educación a la población, a través del cual sea posible producir espacios laborales saludables y libres de violencia para los trabajadores y trabajadoras del área de la salud.

Este documento se centra en analizar la existencia de los dos temas emergentes que existen hoy en día que fueron mencionados, y la manera en que ambos se relacionan y se han desarrollado en la actualidad

Ahora bien, ¿El conocimiento y la concientización sobre los efectos del acoso laboral en la salud mental de las personas acosadas están siendo promovidos de manera efectiva entre los funcionarios y funcionarias del área de salud del CESFAM de la comuna de Paine? es una de las *preguntas apriorísticas* que nos realizamos a partir del estudio de esta investigación y que podrá ser respondida al final del documento.

CAPÍTULO 1: Formulación del problema

1.1 Problematicación

La incidencia que tiene el acoso laboral en la salud mental actualmente en Chile, dentro del área de salud, procede de varias causas que hemos detectado a raíz del conocimiento empírico y del material que se ha ido recopilando a lo largo de este camino, como lo son la mala comunicación en el área laboral (ligado a los equipos de trabajo), el abuso de poder, la desvalorización del desempeño en el área laboral, discriminación y prejuicios, invisibilización del acoso laboral como tal y la normalización de este, una asignación de tareas forzosas y/o sin sentido lo que significa un agotamiento extra y constante, y por último, que en muchos casos no se realizan sanciones para abarcar esta problemática, es decir, existe una impunidad hacia él o la victimaria(o), lo cual genera un círculo vicioso de acoso y daños en el ambiente laboral.

Los síntomas que se han podido identificar han sido la ridiculización por desempeño profesional y las críticas destructivas sobre el desempeño laboral y/o profesional.

Ahora bien, dentro de los efectos identificados, se pueden esclarecer los siguientes:

Existe un deterioro en la calidad de vida, un cuestionamiento de vida y de las propias capacidades, recayendo así en la autoestima y la desmotivación en las personas, un porcentaje de suicidio que ha estado latente el último tiempo con el fallecimiento/suicidio de enfermeras, técnicos en enfermería, entre otros, como por ejemplo el caso de Vanesa Araya, enfermera de 29 años, o también el caso de Karin Salgado, una técnico en enfermería nivel superior (TENS) que se quitó la vida en el año 2019 (razón por la que se genera el proyecto de Ley Karin), además el ambiente laboral no grato que puede llevar a la rotación constante de personal, familias deterioradas, recayendo así en el ámbito socioeconómico y por último depresión, ansiedad y daños en la salud mental siendo un efecto que repercute también en el uso y consumo de drogas y medicación desde el ámbito psicológico, generando la necesidad de solicitar licencias médicas en los lugares de trabajo.

1.2 Justificación

La justificación de esta investigación es que, “Respecto a los sectores de actividad que sistemáticamente parecen mostrar mayores índices de mobbing destacan los sectores de salud y servicio sociales, educación y administración pública.” (Escartín, 2012). Esta es una de las razones por las que nos enfocaremos en el área de salud a lo largo de nuestra investigación y desde la cual las estadísticas de acoso laboral “entre el 1 de enero de 2021 hasta septiembre de 2022 en Chile han sido de 1560 denuncias en 2021 y 1267 durante el año 2022” (Dirección del Trabajo, s.f.), sin contemplar aquellos números que no son contabilizados por no haber sido realizada una denuncia como tal. Estas cifras demuestran que el acoso laboral es un tema emergente en la actualidad y que es necesario visibilizarlo de manera urgente e inmediata, de manera que no siga cobrando más víctimas.

Ahora bien, para fines de esta investigación utilizaremos una metodología de tipo cualitativa, ya que se realizarán entrevistas anónimas vía online y un focus group presencial, a un aproximado de 15 funcionarios/funcionarias del área de salud del CESFAM Dr. Miguel Solar en la comuna de Paine, tomando especialmente en cuenta relatos de *funcionarias*, a raíz de los datos obtenidos de la Dirección del Trabajo en el periodo de enero de 2021 y septiembre de 2022, pues el 64% de las denuncias por acoso laboral han sido realizadas por mujeres y donde las denuncias generadas por hombres son del 36% (DT, s.f.), viéndose de esta forma una diferencia entre ambos géneros, pero no menos importante una que otra. Es así como se puede seguir contemplando lo delicado que es el tema del acoso laboral o bien llamado “mobbing” en el contexto laboral, y sus consecuencias en la salud mental, pudiendo llegar a ser fatales para las víctimas.

A través de esta investigación se busca generar un cambio de actitud y conocimiento en el personal del área de la salud, y de este modo ser conscientes de los impactos negativos que el acoso laboral puede tener en la salud mental de las personas que lo sufren, por lo que recalcamos la importancia de fomentar un entorno laboral respetuoso y libre de violencia, asimismo brindando espacios seguros y brindando el apoyo adecuado para las personas en esta situación de vulnerabilidad.

1.3 Hipótesis

Hoy en día el acoso laboral es un tema latente en la sociedad, más aún en el ámbito específico del área de la salud con los casos que han surgido el último tiempo, y que han terminado de manera fatal en el fallecimiento de las víctimas, por lo cual la hipótesis de esta investigación de carácter cualitativa, estará relacionada directamente a una base cultural inserta en la sociedad, donde las jerarquías en los centros de salud se han descontrolado, y desde la cual el aprendizaje se enseña a partir de burlas, amenazas, castigos, dicho de manera simple y cotidiana “*nacer sabiendo*” es uno de los postulados dentro de este sector para los y las recién egresados(as) y los y las profesionales en general, pues además, estamos conscientes de que el área de la salud es un espacio donde las acciones son rápidas, todo el ambiente se desenvuelve de manera veloz atendiendo a cientos de pacientes diariamente, dando paso así a un clima tenso y con una presión constante entre el equipo de trabajo.

Por último, esta hipótesis también se centra en la existencia de un prejuicio social que desencadena entre lo profesional y aquellas carreras técnicas, siendo esto una acción causal para que se genere acoso laboral a un integrante del equipo profesional de salud, ya sea entre los y las mismos(as) compañeros(as) como por la jefatura de estos, a raíz de lo que se ha podido observar en los casos de acoso laboral que han sido en su mayoría hacia TENS y enfermeras de profesión.

1.4 Pregunta de investigación

¿Cómo afecta en la salud mental de los y las trabajadoras del área de salud en el CESFAM Dr. Miguel Solar de la comuna de Paine, como resultado del acoso laboral a partir de la mirada del Trabajo Social?

1.5 Objetivos investigativos

1.5.1 Objetivo general:

- Analizar la relación que existe entre la salud mental y el acoso laboral ejercido hacia personas que trabajan en el área de la salud dentro del CESFAM Dr. Miguel Solar.

1.5.2 Objetivos específicos:

- Indagar respecto de los conocimientos y/o experiencia de la comunidad del área de salud del CESFAM de la comuna de Paine, acerca de las consecuencias y daños del acoso laboral en la salud mental de las personas acosadas que poseen los y las trabajadoras de la salud.
- Identificar los daños en la salud mental que se producen a raíz del acoso laboral en las personas que trabajan en el área de salud desde la propia visión de los y las trabajadoras(es) del CESFAM Dr. Miguel Solar.
- Analizar las fuentes culturales y laborales desde donde proviene el acoso laboral dentro del CESFAM Dr. Miguel Solar a través de esta investigación.

CAPÍTULO 2: Marco teórico

En este capítulo se abordarán las variables que son imprescindibles en el desarrollo del tema central que desarrollaremos a lo largo de esta investigación, y que se interrelacionan directamente entre una y otra, generadas a partir de las causas y del problema central, siendo este, la incidencia del acoso laboral en la salud mental de las víctimas.

Es necesario mencionar la relación que se ha generado para comprender en el desarrollo de este capítulo respecto a cada variable y por qué han sido elegidas.

Las variables que se utilizarán para esta investigación serán las que se mencionan a continuación:

2.1 Variables:

- Cultura	- Acoso laboral
- Ámbito laboral	- Estilos de liderazgos
	- Formas de trato en el ámbito laboral

A raíz del Trabajo Social es esencial incorporar a la visión de un problema social la contextualización de la realidad social de esta, es por esto que en primer lugar hemos situado la cultura como una *variable determinante* en el desarrollo y la influencia del acoso laboral, ya que es condicionante en su aparición dentro de los lugares de trabajo, pues una sociedad se rige por ciertas normas, derechos y deberes que están establecidos a través de leyes y a su vez de manera implícita para los y las ciudadanas que se deben cumplir y realizar, luego de comprender esto, hay que precisar que si vemos el marco actual de la sociedad se puede evidenciar que se vive bajo una cultura que normaliza y naturaliza las burlas y humillaciones disfrazadas de bromas, tal como se puede observar, ya sea en películas y/o teleseries que se definen como humor, pero que solo se ensañan en una naturalización de ciertas prácticas destructivas y dañinas como lo es el acoso laboral. Dicha realidad social es responsable de seguir reproduciendo patrones de

acoso, volviéndose un círculo vicioso que inevitablemente afecta el clima laboral, tanto entre pares (entendido como compañeros y compañeras del equipo de trabajo), así como también por los y las empleadoras, superiores, supervisores, entre otros.

Por otro lado, y de manera directamente relacionada, se entiende que en un equipo de trabajo se observa la aparición de diversas formas de liderazgos, estableciendo especial diferenciación entre líder y jefe, para lo cual el primero será definido como “Persona con la habilidad para influir en otros, más allá de que ocupe una posición de poder o no.” (Chen, s.f.), para comprenderlo en contexto se mencionan también sus características que son: autoconocimiento, inteligencia emocional, resultados orientados al equipo, inspira confianza y respeto y entrega valoración de procesos.

Por otro lado, el jefe se define como “Persona que ocupa una posición de poder con respecto a otra persona o grupo.” (Chen, s.f), sus características son: abuso de autoridad, micro gestión, falta de empatía, resultados orientados a individualidades, obediencia desde el temor y valoración de resultados. Entendiendo lo influyente que puede ser en el ambiente laboral la prevalencia entre uno y otro y que uno de estos son generadores también de las diversas expresiones de acoso y dirigen las formas de trato a los y las trabajadoras, siendo estas *variables dependientes* de los tipos de liderazgos.

A partir del Trabajo Social se puede evidenciar que conocer e identificar el contexto logra entregar una mirada complementaria de la realidad social en la que se desenvuelven ciertas problemáticas, como es en este caso, situándonos en Chile, específicamente en la comuna de Paine, dentro del área de la salud y considerando los casos de acoso laboral y los que han terminado de manera fatal en los últimos años, algunos de los que fueron mencionados en la *problematización (1.1)*.

2.2 Marco teórico

Término y definiciones de acoso laboral:

Según el artículo 2 del código del trabajo chileno define el acoso laboral como “toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.” (*¿Qué es el acoso laboral?*, s. f.)

Ahora bien, el acoso laboral también conocido como “mobbing”, el origen de este término se origina a partir de “(...) estudios de comportamiento animal, conducta de un grupo de pequeños pájaros es el atosigamiento continuado de su enemigo, un ave rapaz, de ahí proviene el término para utilizarlo en lo que hoy conocemos como hostigamiento o acoso (en el ámbito laboral).” (Leymann, 1984, como se citó en Escartín, 2012)

En los años 80 Heinz Leymann utiliza el término de “mobbing” para referirse a una forma de violencia de grupo entre adultos en el espacio del trabajo, verbo en inglés “to mob” que significa acosar, atacar en masa a alguien.

El término “mobbing” “(...) en el ámbito laboral hace referencia al maltrato deliberado y continuado, verbal y/o moral, que puede recibir un trabajador por parte de otro u otros. El objetivo de estos crueles comportamientos es lograr su destrucción psicológica, y obtener así su salida de la organización, a través de diferentes procedimientos.” (Escartín, 2012)

El acoso laboral no es un fenómeno nuevo y sin embargo sólo recientemente se ha constituido en materia de estudio e investigación. En la década de los ochenta se estandariza el uso del concepto “Mobbing” por Leymann y Gustavsson en el año 1984, para referirse a un tipo particular de relaciones laborales caracterizadas por el ejercicio de la violencia sistemática con fines destructivos. Junto al concepto, nace una corriente de las ciencias sociales modernas, que ha hecho de la violencia en el lugar de trabajo su objeto de estudio.

Cabe destacar que para efectos de esta investigación se tomará “*mobbing*” como un término sinónimo para referirse al *acoso laboral* que es uno de los temas centrales.

Según lo mencionado por Cibeles González (2022), enfermera del Colegio de Enfermería en una entrevista en directo realizada por el canal de Chilevisión, explica que los casos de acoso laboral dentro del área de salud no son hechos aislados, pero si han sido por mucho tiempo invisibilizados y que los factores se relacionan muchas veces por el aumento de la sobrecarga laboral, desgaste profesional, estrés, pandemia recién vivida a nivel mundial, y las infraestructuras, además de la precarización laboral y contratos bajo el sistema de honorarios, esta es la razón por la que esta investigación se sitúa en el margen del área de la salud, ya que dentro de este contexto es que se genera la aparición explícita del acoso laboral.

Por otro lado, se habla de la sobrecarga laboral en el sistema de turnos que viven a diario los y las trabajadoras de la salud, ya que los equipos de enfermería enfrentan turnos con un mínimo de 12 horas diarias y debido a la pandemia este sistema de turnos empeoró, extendiéndose a 24 horas. A lo anterior también se le agrega el número de pacientes que se le asigna a los y las trabajadoras de la salud, donde suele suceder que en centros hospitalarios en turnos de noche suele quedar en turno una enfermera o enfermero para 40 pacientes, es por esto que se habla de una cultura de abuso laboral en los centros de salud, que termina siendo dañina para la salud mental y emocional de quienes realizan dicha labor.

Para continuar, es importante señalar que, según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, “la cultura enriquece nuestras vidas de innumerables maneras y ayuda a construir comunidades inclusivas, innovadoras y resistentes.” (UNESCO, 2023)

A partir de la concepción del término de cultura que entrega UNESCO, se puede visualizar que en ocasiones la cultura no enriquece nuestras vidas ¿por qué?, pues en el caso de la cultura en el contexto del acoso laboral, la sociedad mantiene una normalización y naturalización de las burlas y humillaciones en diversos contextos, y uno de estos es el ambiente laboral, burlas ejercidas tanto por los y las compañeras, como por jefes(as), supervisores, cualquier persona que conforme parte del grupo de trabajo que ejerza algún tipo de violencia en contra de otra persona que es parte del mismo grupo.

Según el libro *“Mobbing”, Acoso psicológico en el trabajo, Guías de intervención*. Existen tipos de “Mobbing” en función de su direccionalidad, esto quiere decir que se puede dar entre supervisor y subordinado o entre colegas con el mismo cargo.

Esto lleva por nombre **Vertical descendente** - este sería el caso de jefes v/s subordinados, **Horizontal** - compañeros v/s compañeros que tengan el mismo cargo, - **Vertical ascendente**, Subordinados v/s jefes - y **Mixto** - jefes hacia compañeros y entre compañeros. (Escartín, 2012, p. 36)

A partir de lo que dice Escartín, “el acoso psicológico en el área laboral, se puede dar en direccionalidades diferentes como se explicó anteriormente, pero así como existe una direccionalidad, también existe el estilo de liderazgo de cada jefatura a cargo, ya que se puede relacionar con el tipo de relaciones que existen entre compañeros/ colegas del trabajo.” (Escartín, 2012)

Ahora bien, es importante señalar que una de las causas que han sido reconocidas y que inciden en este tema, ha sido la manera en que los y las jefes(as), supervisores(as), superiores toman control y resuelven las situaciones que se presentan, muchas veces estas personas son quienes podrían detener el acoso laboral, o en muchos otros casos son quienes lideran las humillaciones y malos tratos a las víctimas, es por eso que definiremos liderazgo como “El liderazgo es la capacidad que tiene una persona de influir, motivar, organizar y llevar a cabo acciones para lograr sus fines y objetivos que involucren a personas y grupos en una marco de valores. El liderazgo es un potencial y se puede desarrollar de diferentes formas y en situaciones muy diferentes unas de otras. Se relaciona de manera muy estrecha con el cambio y con la transformación personal y colectiva.” (Escuela Europea de Excelencia, 2015).

La problemática del acoso laboral en muchas ocasiones puede originarse a partir de relaciones de poder, viéndose reflejado en el liderazgo ejercido en el ambiente laboral, ya sea entre pares como por superiores que, si bien el liderazgo puede ser impartido positivamente, en otras ocasiones es algo más bien negativo, por ello se relaciona al abuso de poder, lo cual se ha profundizado en los últimos tiempos en la sociedad en general y de una manera normalizada.

“El acoso moral o Mobbing forma parte de los factores de riesgos psicosociales y resulta difícil de abordar porque están mediados por múltiples factores tales como los estilos de liderazgo y de mando, la carga de trabajo, los estilos de comunicación que se da al interior de la empresa, el clima laboral, etc.” (Carrasco, 2005)

Para continuar, se explicará el término de liderazgo combinado con los tipos de estilos existentes, consideraremos los 5 estilos más comunes de liderazgos en torno a la caracterización de aquello "*adecuado-inadecuado*".

“1. Liderazgo laissez-faire: El tipo de liderazgo laissez-faire, también conocido como *liderazgo delegativo*, es un estilo de no intervención y falta de feedback regular. El nombre hace referencia a la palabra francesa “dejar pasar” o “dejarlo ser”. El líder laissez-faire interviene solo cuando es necesario y con la menor cantidad de control posible. Es un estilo no autoritario que se basa en la teoría de que los empleados con mucha experiencia, entrenamiento y motivación, necesitan menos supervisión para ser productivos.

2. Liderazgo autocrático: El liderazgo autocrático permite que los supervisores tomen decisiones y fijen las directrices sin la participación del grupo. Es decir, en este tipo de liderazgo, el poder es algo explícito, que queda plasmado en un rol en el que se dan órdenes directas y que deben ser obedecidas en cualquier caso.

El líder concentra todo el poder y nadie desafía sus decisiones. Es un ejercicio de liderazgo unidireccional, lo único que tienen que hacer los subordinados es obedecer las directrices que marca el líder.

3. Liderazgo democrático: Habitualmente llamado *liderazgo participativo*, este tipo de liderazgo se caracteriza por crear entusiasmo entre los trabajadores al priorizar la participación de todo el grupo y, además, no se asume de antemano que los miembros del equipo se comportarán de manera egoísta, sino que se promueve la idea de que todos reman en la misma dirección. El líder promueve el diálogo entre sus seguidores para tener en cuenta las opiniones del grupo, pero la decisión final la toma el superior.

4. Liderazgo transaccional: El liderazgo transaccional se basa en transacciones, es decir, en procesos de intercambio entre los líderes y sus seguidores. Los seguidores reciben premios por su desempeño laboral y el líder se beneficia porque ellos cumplen con las tareas. Por ello, el tipo de líderes que usan esta forma de dinamizar equipos y grupos promueven una visión del trabajo muy pragmática que se centra únicamente en las metas que pueden ser monitorizadas y medidas de manera objetiva.

5. Liderazgo transformacional: Los líderes transformadores emplean niveles altos de comunicación para conseguir los objetivos y aportan una visión de cambio que consiguen transmitir a los empleados. Apuestan por generar una visión compartida y transversal acerca de lo que debe ser la empresa en la que se trabaja.” (García, 2015)

Se deben distinguir estos tipos de líderes ya que, para efectos de esta investigación, serán quienes influyen ya sea de manera positiva como negativa en los tratos hacia las y los trabajadores dentro del contexto laboral.

Así damos paso a la siguiente variable, que son las formas de trato en las relaciones interpersonales, que se generan o se pueden generar en un ambiente laboral, entendiendo el ámbito laboral como “cualquier contexto en que exista convivencia entre personas o grupos, no está libre de conflictos.”

A continuación, las formas de trato que se pueden dar:

“Violencia verbal: Lenguaje hostil u ofensivo como insultos, gritos, descalificaciones, insinuaciones o proposiciones de corte sexual, etc. Amenazas verbales públicas o privadas; directas, telefónicas o escritas.

Violencia Física: Gestos amenazantes, intimidatorios, de corte sexual, etc. Ataques físicos leves como zarandear, empujar, etc. Violencia contra la propiedad, es decir, ocasionar daños o desperfectos a las pertenencias de otro trabajador, a su puesto de trabajo, etc. Ataques físicos graves, agresiones sin contención, maltrato físico, agresiones sexuales, etc.

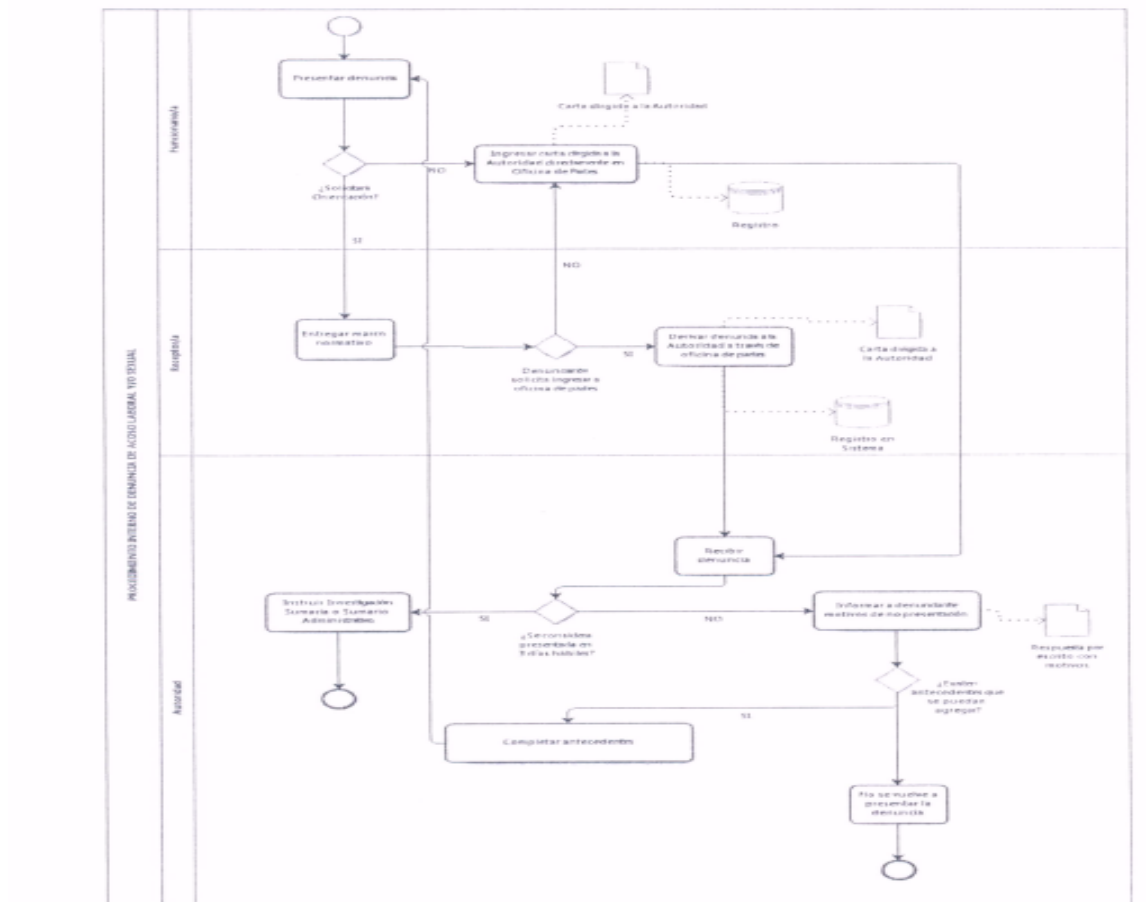
Manifestaciones Hostiles Encubiertas: Rehusar la comunicación con otro trabajador, no dirigiéndole la palabra o ignorándole, tratándole como si no existiera (aunque esta actitud es libre de tomarse fuera del entorno laboral, en el lugar de trabajo debe mantenerse comunicación suficiente para permitir un correcto desarrollo de la actividad de la organización).

Restricción de las posibilidades de expresión de un trabajador: ignorarle cuando habla, interrumpirle continuamente, o bien, no atender sus comunicaciones escritas. 2 Ridiculizar a un compañero, burlarse de él, imitar sus gestos, su postura, su forma de andar o de hablar, atacar o burlarse de sus creencias político-religiosas, de sus orígenes, nacionalidad, etc. Aislar socialmente a un trabajador: ubicarlo, sin razón que lo justifique, en un lugar apartado, lejos del resto de sus compañeros, usuarios, etc. Discriminación sistemática en temas de permisos o licencias, turnos, cursos de formación o capacitación, etc. Abrir, interceptar o devolver sin permiso la correspondencia de otro. Manipulación de las herramientas de trabajo de los compañeros (por ejemplo, borrar archivos del ordenador, sustraer alguna pertenencia, documento o instrumento, etc.). No transmitir a un compañero, con intención de dañarle, llamadas o encargos para él, o bien informar de que no está sin ser cierto. Difusión de rumores, calumnias o falsedades sobre otro trabajador, valorando mal su dedicación al trabajo, haciendo críticas persistentes e injustificadas al desarrollo de su labor, inventando historias sobre su vida personal, etc.

Manipulación malintencionada de Funciones: Forzar u obligar al trabajador a realizar trabajos peligrosos o especialmente nocivos para la salud. Es decir, asignarle tareas que ponen en peligro su integridad física o su salud, o bien impedir que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar el trabajo. Fijación de objetivos imposibles: imposición a un trabajador de cargas de trabajo o plazos de ejecución irrazonables o que materialmente no se puedan llevar a cabo. Demandas de trabajo contradictorias o excluyentes. No asignar tareas, es decir, dejar al trabajador sin ocupaciones. Asignación de tareas inútiles o absurdas, trabajos innecesarios o sin sentido. Asignación sistemática de tareas muy por encima de la preparación del trabajador, que exijan una experiencia superior a la que tiene, o bien, una cualificación muy inferior a la que posee. 3 Privación de los medios

necesarios para el desarrollo del trabajo, o de información imprescindible para realización de la tarea (sobre sus funciones, responsabilidades, métodos de trabajo, plazos, etc.), no explicándose a priori, no dando respuesta a las preguntas, etc. Obligar o forzar a un trabajador a realizar un trabajo humillante, degradante o bien que vaya en contra de la ética, principios o valores morales.” (Educarex, s.f.)

“Lo que sí es cierto en todos los casos es que un líder no lo es por el hecho de ocupar un cargo: el liderazgo se ejerce, no se hereda a través de lo que ponga en un organigrama.” (García, 2015), es importante esta última cita a raíz de los tipos de liderazgos, pues se menciona que un líder no lo es solo por el hecho de ocupar un cargo, lo que da paso a comprender que en más ocasiones de las que deberían, los superiores en el contexto laboral hacen uso de un abuso de poder frente a sus trabajadores (as) y ejercen malos tratos y una manera de orden inadecuada, violenta y/o abusiva, provocando que se generen malas prácticas en los trabajos. A continuación, un procedimiento de flujo de denuncia en el área pública de la salud.



(Seremi de Salud, 2015)

CAPÍTULO 3: Marco referencial

Para dar contexto a la situación de salud mental, se pretende evidenciar que “Chile es un país con altas tasas de enfermedades mentales, cuyos costos directos e indirectos afectan negativamente a los individuos que las padecen, sus familias y la sociedad en su conjunto, aumentando –por ejemplo– los costos y usos de los servicios generales de salud. Si bien el Ministerio de Salud ha reconocido crecientemente la relevancia de los problemas de salud mental, el financiamiento de la salud mental no ha aumentado según los objetivos propuestos. Los planes de salud mental implementados en la última década no han reducido las altas tasas de enfermedades mentales.” (Errázuriz, 2015). Lo anterior ayuda a visibilizar la situación respecto a la salud mental en nuestro país, dando paso a uno de los ejes temáticos centrales como se mencionó en la introducción de esta investigación, evidenciando que Chile, es un país que no entrega el financiamiento necesario para cubrir esta necesidad urgente, hoy en día la salud mental de los y las chilenas está muy deteriorada y si a esto le añadimos la variante del acoso laboral, se verá aún más dañada, ya que es una variable influyente y directa en la salud mental, un clima laboral perjudicial, un trato irrespetuoso y una sobrecarga laboral.

“9 de cada 10 personas perciben que la salud mental es una prioridad sin embargo no se atreven a pedir ayuda o consideran que los precios son inalcanzables” (Observatorio de Salud Mental Chile, s.f.), dejando en vista de todos y todas que si los precios son “*inalcanzables*” es porque la salud mental es privada, ya que a la salud mental pública no se le entregan los recursos necesarios para dar a basto con toda la población y aún más importante, no es de calidad.

“Debe hacerse hacer presente, por otra parte, la falta de estudios más completos sobre el “mobbing” desde la perspectiva del Derecho del Trabajo chileno, si bien destaca el valioso aporte realizado por el profesor Gamonal, quien señala que acoso moral “comprende los hostigamientos periódicos realizados en el lugar de trabajo con la finalidad de humillar y marginar a un determinado trabajador, provocando, incluso, su renuncia, muchas veces acompañada de daños a la salud como la depresión, estrés o ansiedad, demás de trastornos psicosomáticos” (Caamaño, 2011, pp. 215 - 240)

La Ley 20.607 modifica el código del trabajo, sancionando las prácticas de acoso laboral. Ley publicada el 08-AGO-2012.

“Define el acoso laboral como un comportamiento contrario a la dignidad de la persona. Se entiende como tal, toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercidos por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo. La ley incorpora las conductas de acoso laboral como causal de término de la relación laboral que el empleador puede invocar y que lo liberan de toda indemnización que haya podido corresponder al trabajador- acosador respectivo por tal motivo, y además dispone la procedencia que el trabajador quien pueda poner término al contrato, cuando el empleador ha incurrido en conductas de acoso laboral.” (BCN, 2012)

Actualmente se está generando un proyecto de ley de tolerancia cero con relación al acoso laboral, “El proyecto de ley surgió tras el suicidio de la TENS Karin Salgado en 2019 a causa el acoso que recibía por parte de su jefatura y colegas. El proyecto de ‘Acoso Laboral o Ley Karin’ fue presentado en la comisión del Trabajo de la Cámara de Diputadas y Diputados de Chile dando inicio a su tramitación. Este busca incorporar el deber del empleador de resguardar la salud mental y física de sus trabajadores, estableciendo la obligación de “adoptar todas las medidas relacionadas a proporcionar al trabajador o trabajadora denunciante atención psicológica especializada inmediatamente luego de haber recibido la denuncia”. Además, prevé que al interior de las empresas se establezcan y confeccionen protocolos de prevención y de investigación del acoso laboral y sexual; se designará a un “delegado de prevención” que actuará como canal de denuncia; y establecerá la obligación del empleador de denunciar al Ministerio Público los casos que pudieran constituir delito.” (Cereceda, 2022), básicamente el proyecto se enfoca en resguardar salud mental y física, además de dar atención a la víctima luego de hacer la denuncia y que el empleador tenga un protocolo de prevención.

➤ **Contextualización de la comunidad**

Payne, que en lengua mapudungun significa “Celeste”, debido a que antiguamente el territorio era ocupado por el pueblo originario picunches provenientes de la etnia mapuche, pero fue reconocida oficialmente como comuna el año 1885.

Se encuentra ubicada en la provincia de Maipo, en la Región Metropolitana de Santiago, específicamente en la zona central de Chile.

Paine se caracteriza por ser un sector rural, donde se desarrolla una gran cantidad de actividad agrícola debido a la calidad de su superficie.

Por otra parte, el sector urbano ha ido en aumento con el tiempo debido a que las inmobiliarias lo posicionan como una comuna con un lugar tranquilo donde se puede vivir, además de ser favorecido por su conectividad de transportes y por el paisaje rural que los rodea. El centro principal de la comuna cuenta con una población de 31.317 habitantes aproximadamente.

Ahora bien, el CESFAM Dr. Miguel Solar, comenzó sus atenciones el año 2015, se ubica en la Avenida General Baquedano N° 214, en la comuna de Paine, Región Metropolitana de Chile, donde actualmente se atiende un número de 39.243 personas según un informe emitido por Fonasa.

Siendo así un centro de salud familiar, el cual pertenece a la red de establecimientos de atención primaria, donde entregan cuidados básicos en salud, está relacionado con los tratamientos, curación, prevención, promoción, cuidados domiciliarios y rehabilitación de la salud, por lo que se atiende de manera ambulatoria.

Por otro lado, también se trabaja bajo el modelo de salud integral con enfoque familiar y comunitario, en el cual da más énfasis en la prevención y promoción de salud, por lo que se centra en las familias y al mismo tiempo en la comunidad.

Además, el CESFAM Dr. Miguel Solar de la comuna de Paine, cuenta con otro servicio que es el SAPU, un componente de la Red de Urgencia, y en vista a su ubicación en el nivel primario cuenta con la obligación de garantizar a la localidad el acceso inmediato a la atención médica, y de esta forma resolver problemas de salud que lleguen al lugar y en la situación de que no se pueda resolver un caso, estos son derivados a un hospital que cuente con los medios necesarios para tratar al usuario o usuaria.



- Fotografía tomada desde Google -

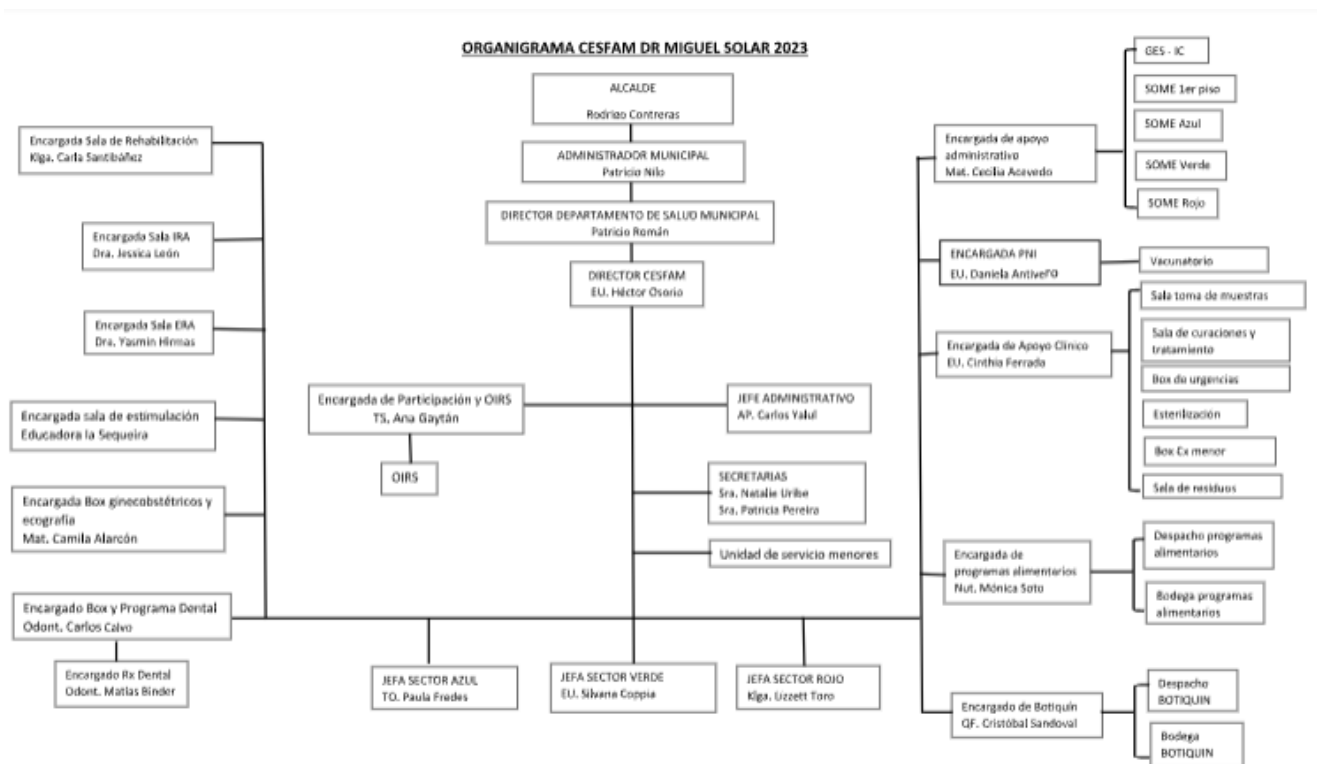
A partir de la fotografía del territorio en la que se enfoca la investigación, se realizará una contextualización que ayude al entendimiento del territorio desde el cual se aborda este estudio y que será específicamente en la comuna de Paine.

Por último, quisimos escoger y realizar esta investigación en el CESFAM Dr. Miguel Solar de la comuna de Paine, debido a la invisibilización que hoy en día existe en relación al acoso laboral en el área de la salud, llegando a provocar daños irreparables en las personas que lo han sufrido y al mismo tiempo cobrando víctimas a raíz de esta problemática que va en aumento, y que se silencia por temor a ser una víctima más y tener represalias por alzar la voz, además es necesario considerar que es un tema del que poco se habla ya sea por desinformación o por la normalización de acciones de hostigamiento laboral dentro de la sociedad chilena. Es relevante mencionar que el CESFAM Dr. Miguel Solar se compone de una planilla de 160 funcionarios y funcionarias dentro del ámbito de la salud. Además, se distribuye de manera estratégica en diversas secciones, abarcando desde SOME en el primer piso hasta los identificables sectores verde, azul y rojo. Asimismo, se extiende a áreas claves como el vacunatorio, la sala de toma de muestras, la sala de curaciones y tratamiento, box de urgencias, la esterilización, el box de Cirugía

Menor, la sala de residuos, el despacho de programas alimentarios, la bodega de programas alimentarios y las esferas administrativas. Esta distribución refleja la complejidad y la amplitud de las operaciones, cada sección desempeñando un papel vital en la prestación de servicios de salud de calidad a la comunidad.

Es dentro de este contexto diversificado que enfocamos nuestra *atención principal* hacia el área de enfermería y técnicos en enfermería, mas no excluyente en el resto de las profesiones, pero si dejando fuera a médicos y área de cirujanos, por lo que ese total de 160 trabajadores se reduce considerablemente con lo anterior. Este énfasis se justifica por la naturaleza de nuestra investigación, que tiene como objetivo explorar y comprender a fondo los casos de acoso laboral que impactan directamente a estos profesionales de la salud.

A continuación, se puede observar el organigrama actual del CESFAM Dr. Miguel Solar:



Se puede observar a cada encargado(a) de cada área del centro de salud y la totalidad de estas, ayudando así a dar un contexto general del territorio.

CAPÍTULO 4: Marco metodológico

4.1 Tipo de investigación

La repercusión del acoso laboral en la salud mental, especialmente dentro del ámbito de la salud en Chile, se atribuye a diversas causas que hemos identificado a través de un conocimiento empírico y la recopilación de información a lo largo de este proceso. Entre estas causas se incluyen la deficiente comunicación en el entorno laboral, particularmente relacionada con los equipos de trabajo, el abuso de poder, la desvalorización del rendimiento laboral, discriminación y prejuicios, la invisibilización del acoso laboral y su normalización. Además, lo que se observa a raíz de lo investigado existe la asignación de tareas forzosas o carentes de sentido, como medio de hostigamiento lo que genera un agotamiento adicional y constante para las víctimas.

Un aspecto crítico es la carencia de sanciones y prevenciones que en muchos casos, lo que crea es un entorno de impunidad tanto para la víctima como para el agresor, alimentando un círculo vicioso de acoso y perjuicios en el ambiente laboral. Es esencial indagar sobre cómo estas dinámicas afectan la salud mental de los trabajadores y trabajadoras del área de salud, específicamente en el CESFAM Dr. Miguel Solar de la comuna de Paine.

Este análisis se realizará desde la disciplina y perspectiva del Trabajo Social, buscando comprender las complejidades y consecuencias del acoso laboral en este contexto específico.

En la actualidad, el acoso laboral ha dejado a numerosas víctimas con daños irreparables, llegando incluso a consecuencias fatales que impactan tanto a la persona afectada como a su entorno familiar. La gravedad de estos efectos resalta la urgencia de examinar de manera minuciosa las prácticas y medidas existentes en el abordaje del acoso laboral en el entorno de la salud. La consideración de los daños, tanto a nivel individual como social, nos impulsa a ahondar en estrategias y protocolos que no solo mitiguen los efectos a corto plazo, sino que también busquen prevenir y erradicar esta problemática de manera integral.

Esta investigación se enfoca en comprender la experiencia subjetiva de los individuos, por lo que se clasifica como cualitativa con un enfoque fenomenológico. Ya que el propósito principal de esta investigación es explorar y entender las vivencias y percepciones de los funcionarios y funcionarias de la comuna de Paine en el CESFAM Dr. Miguel Solar en relación al acoso laboral, específicamente dentro del sector de la salud. Asimismo, cabe destacar que la intención no es modificar el proceso, sino más bien identificar las causas del acoso laboral en el ámbito de la salud. Se eligió el método de investigación cualitativa, esto debido al conjunto de técnicas adecuadas para la investigación.

“De acuerdo con Hernández Sampieri (2014), en una investigación bajo el enfoque cualitativo, se pretende describir, comprender e interpretar los fenómenos, a través de las percepciones y significados producidos por las experiencias de los participantes, para que el investigador se forme creencias propias sobre el fenómeno estudiado. Por ello, la recolección de los datos está orientada a proveer de un mayor entendimiento de los significados y experiencias de las personas y no se inicia con instrumentos preestablecidos, sino que el investigador comienza a aprender por observación y descripciones de los participantes y concibe formas para registrar los datos que se van refinando conforme avanza la investigación.” (Velázquez, 2022)

La investigación cualitativa tiene como objetivo describir y analizar la cultura y el comportamiento de los seres humanos y sus grupos desde la perspectiva del investigador, asimismo es tipo de investigación se basa en adaptar una estrategia más flexible e interactiva para los participantes, se centra en la interpretaciones, las experiencias y sus significados, además cabe mencionar que estos datos entregados por los informante no son estadísticamente mensurables sino que deben ser interpretados subjetivamente. Como técnica de recolección de datos se utilizó el focus groups, observación, y entrevistas.

Lo cual esta metodología favorece, para responder a la preguntas de investigación además de conseguir los objetivos específicos, por lo tanto analizar el fenómeno en profundidad era el propósito utilizando diversos tipos de evidencias entregadas por los informantes involucrados; estos objetivos específicos consisten en - indagar

respecto de los conocimientos y/o experiencia de la comunidad del área de salud del CESFAM de la comuna de Paine, acerca de las consecuencias y daños del acoso laboral en la salud mental de las personas acosadas que poseen los y las trabajadoras de la salud, - identificar los daños en la salud mental que se producen a raíz del acoso laboral en las personas que trabajan en el área de salud desde la propia visión de los y las trabajadoras(es) del CESFAM Dr. Miguel Solar y por otro lado - analizar las fuentes culturales y laborales desde donde proviene el acoso laboral dentro del CESFAM Dr. Miguel Solar a través de esta investigación.

En relación a la recolección de datos, primero que todo se tomó contacto con el director del centro de salud mediante correo electrónico además de una reunión presencial para formalizar el permiso y horario de ingreso al recinto. Una vez en el terreno, se reunió la totalidad de los participantes en una sala privada, además se sobre la actividad, ya que en este caso era un focus group, a raíz de esto se le entregó un consentimiento informado, con una guía de preguntas repartidas en 3 bloques en compañía de 2 monitoras, se dio inicio a la actividad, donde los participantes además de responder a las preguntas de las moderadoras, incluyeron experiencias personales que fueron tratadas y escuchadas con el debido respeto.

4.2 Unidad de análisis y muestra

La unidad de análisis para esta investigación está constituida por profesionales que se desempeñan en el área de la salud dentro del CESFAM Dr. Miguel Solar, por lo tanto la población utilizada para esta investigación fueron hombres y mujeres, sin rango etario específico, siempre y cuando sean personas desde los 18 años y que pertenezcan al trabajo en área de salud dentro del CESFAM Dr. Miguel Solar. A partir de un estudio en relación al número de denuncias hechas por acoso laboral desde la Dirección del Trabajo, se muestra que entre enero de 2021 y septiembre de 2022 un 64% de dichas denuncias fue de mujeres y el 36% restante fue hecha por hombres, por lo que si bien se muestra una diferencia entre ambos géneros, para fines de esta investigación consideramos tanto hombres como mujeres, pese a que la mayoría de nuestras informantes fueron mujeres, pero de igual manera se consideraron los relatos de aquellos informantes hombres.

La *muestra* que se utilizó para esta investigación fueron 15 trabajadores y trabajadoras que se desempeñan en el área de la salud dentro de la comuna de Paine, tomando en cuenta que este número es una muestra representativa del equipo de trabajo del CESFAM Dr. Miguel Solar.

4.3 Instrumentos de recolección

En el marco del instrumento seleccionado para la recolección de información que se utilizaron a lo largo de esta investigación, fue la realización de un focus group y entrevistas de carácter semi-estructuradas, dentro del CESFAM en la comuna de Paine.

Entendiendo en primer lugar focus group como “La técnica de grupos focales es un espacio de opinión para captar el sentir, pensar y vivir de los individuos, provocando auto explicaciones para obtener datos cualitativos” (Hamui-Sutton & Varela-Ruiz, 2013).

Por otra parte “Entrevista semiestructurada: el investigador dispone de una serie de temas que debe trabajar a lo largo de la entrevista, pero puede decidir libremente sobre el orden de presentación de los diversos temas y el modo de formular la pregunta.” (Coberta, 2007, citado en Batthyány y Cabrera, 2011), la decisión es fundamentada debido a que fue difícil llevar a cabo otro focus group debido a los horarios de trabajo para generar un espacio propicio para la realización de este dentro del CESFAM sin intervenir en las labores y tiempos de los y las trabajadoras, por lo que se realizaron entrevistas con la estructura que teníamos de este, basándose en tres ejes temáticos de los que se hablará más adelante. A raíz de lo anterior, se decidió de esta forma debido a que estos tres ejes mencionados dan paso a una conversación abierta entre el/la informante y las entrevistadoras pero siguiendo la guía de 3 bloques determinados.

El focus group tuvo una duración aproximada de 23 minutos con un total de 5 personas. El resto de participantes fueron 10, de los cuales se obtuvieron datos a través de entrevista, en total se recolectaron datos a partir de 15 participantes. Todas las instancias anteriormente nombradas fueron grabadas bajo el consentimiento de quienes accedieron a participar.

Estas técnicas de recolección que han sido utilizadas están lideradas por tres ejes temáticos guías que fueron: conceptos generales y definición del acoso laboral, las expresiones de acoso laboral y por último la relación que existe entre acoso laboral y la salud mental, esto con el fin de recolectar información que contenga indicios para conocer si en el CESFAM actualmente se entregan herramientas y/o material respecto al acoso laboral, además de dar a conocer la mirada y conocimiento que

poseen las y los profesionales de la salud respecto al acoso laboral en esta área en específico y también se tiene como fin evidenciar el método de prevención para documentar y evidenciar su posterior análisis, respecto a las medidas utilizadas para abordar el tema del eje central que será investigado.

A continuación, se nombran los bloques utilizados que guiarán el proceso de recolección de datos:

Bloque I: ¿Qué conocen sobre el acoso laboral? ¿Conoce alguna forma en que se exprese el acoso laboral?

Bloque II: ¿Cómo crees que el acoso laboral puede afectar el bienestar emocional y psicológico de quienes trabajan en el ámbito de la salud?

Bloque III: ¿Cómo crees que el acoso laboral puede afectar el bienestar emocional y psicológico de quienes trabajan en el ámbito de la salud?

Los objetivos para analizar respecto a las diversas entrevistas y al focus group que fue realizado a lo largo de la investigación se verán reflejados en la siguiente tabla:

Ámbito temático	Problema de investigación	Objetivo general	Objetivo específico	Categorías	Subcategorías
Salud mental en el área laboral de la salud	Normalización y poca visibilización del acoso laboral y los efectos que se generan en la salud mental a raíz de este.	<u>Analizar</u> la relación que existe entre la salud mental y el acoso laboral ejercido hacia personas que trabajan en	Indagar respecto de los conocimientos y/o experiencia de la comunidad del área de salud del CESFAM de la comuna de Paine, acerca de las consecuencias y daños del acoso laboral en la salud mental de las personas	<i>Concepto de acoso laboral</i>	- Formas en las que se expresa el acoso laboral. -Cultura -Jerarquías en los espacios laborales.

		el área de la salud dentro del CESFAM Dr. Miguel Solar.	acosadas que poseen los y las trabajadoras de la salud.		
			Identificar los daños en la salud mental que se producen a raíz del acoso laboral en las personas que trabajan en el área de salud desde la propia visión de los y las trabajadoras (es) del CESFAM Dr. Miguel Solar.	<i>Incidencia en la salud mental</i>	-Psicológico/emocional. -Físico (somatización) -Ámbito familiar
			Analizar las fuentes culturales y laborales desde donde proviene el acoso laboral dentro del CESFAM Dr. Miguel Solar a través de esta investigación .	<i>Procedimiento ante casos de acoso laboral</i>	-Invisibilización/no rmalización por parte de la población. -Revictimización en los procesos de denuncia ya sea legal como social. -Fallas en las formas de prevención y la información que se entrega respecto al problema.

CAPÍTULO 5: Hallazgos de la investigación

La pregunta investigativa que ha sido considerada para la realización de esta investigación, de tipo cualitativa ha sido, *¿Cómo afecta en la salud mental de los y las trabajadoras del área de salud en el CESFAM Dr. Miguel Solar de la comuna de Paine, como resultado del acoso laboral a partir de la mirada del Trabajo Social?*

Ahora bien, a partir de la recolección de datos ha sido posible dar cuenta que efectivamente en el área de la salud están al tanto del aumento que se ha generado respecto al acoso laboral en esta área en específico y sus consecuencias en la salud mental, lo anterior se puede evidenciar en el siguiente cuadro:

Considerando el testimonio de los y las informantes desde A hasta Ñ.

<i>Informantes</i>	<i>Cita</i>
E	“Yo creo que uno es consciente hasta cierto punto del acoso en el área de la salud, pero cuando uno lo vive es muy distinto, yo en mi caso me tocó vivirlo y de verdad que es complejo”
A	“es que si yo creo que en la salud, todos saben que la salud es un ámbito difícil laboralmente porque es muy competitivo (...) es sabido que en los internados las enfermeras te hacen bolsa como que tienes que estar a la defensiva porque es una más y te tratan como mal entonces y es verdad, no es así en todos lados, pero si en general las enfermeras...”
K	“...viene de parte desde otros TENS, desde las enfermeras, doctores, enseñando en base al miedo. Son muy pocos los compañeros de trabajo que dicen, sabes que yo te voy a enseñar, te voy a explicar cómo es el protocolo acá, cuáles son las reglas a seguir, etcétera. ¿Cómo se hace? Son pocos los que tienden la mano. Existe más el hecho de estar

	castigando, retando, llamando la atención, eso es lo que se ve más y la presión se te vuelve tanta que te empiezas a cuestionar si realmente elegiste bien, si tomaste la decisión correcta en estudiar, era algo con respecto a la salud.”
Ñ	“...he escuchado mucho de parte de otras compañeras que ellas han pasado como más o menos por lo mismo desde que ellas iniciaron a trabajar en este rubro de la salud, y mayormente eh la normalizan, piensa que es algo del lugar y que lamentablemente hay que saber aguantar ciertas cosas para poder tener trabajo. ”

Uno de los puntos nuevos que no habían sido mencionados a lo largo de esta investigación, fue la presencia del acoso laboral en los procesos de práctica para carreras de la salud, y la conciencia que hay de esto por parte de los y las mismas profesionales del campo, el lugar de ser estudiante te entrega un status dentro del área que posee inferioridad (en comparación a personas en calidad de egresados(as)) y con grandes expectativas de realizar y saber todo frente a quienes llevan años trabajando en dicho lugar, así fue mencionado por algunos(as) informantes en la recolección de datos, lo anterior tiene especial relación con la variable de cultura que fue mencionada en el capítulo 2, ya que dichos prejuicios profesionales y hacia los y las estudiantes, hemos evidenciado que se pueden originar desde la construcción social que hay hoy en día, recayendo en el prejuicio y las discriminaciones a raíz de lo que llamamos la cultura, la cual “enriquece nuestras vidas de innumerables maneras y ayuda a construir comunidades inclusivas, innovadoras y resistentes.” (UNESCO, 2023), pero los “factores culturales adquieren un gran peso en la generación de prejuicios. (...) Los prejuicios, basados en estereotipos, no son más que generalizaciones sobre algo de lo que no se tiene demasiado conocimiento. De esta manera, se simplifica el mundo, aunque se haga de una forma que pueda estar muy equivocada y generar daño a los demás.” (Montagud, 2019)

Como es relevante mencionar, la mayoría de quienes fueron informantes en este proceso fueron mujeres, recordaremos las cifras que se mencionaron en las justificaciones respecto a que a raíz de los datos obtenidos desde la Dirección del Trabajo, entre enero de 2021 y septiembre de 2022 un 64% de las denuncias por acoso laboral fueron realizadas por mujeres, es por esto que es importante que dicho postulado que se realizó al inicio respecto a que la mayoría de víctimas han sido mujeres se fue confirmando en el proceso de recolección de datos en el CESFAM Dr. Miguel Solar, y desde lo cual se logran evidenciar tres casos de acoso laboral a partir de los testimonios recogidos por el focus group y entrevistas, es decir el 20% del total, destacando también que los tres casos fueron de mujeres, confirmando las cifras mencionadas anteriormente respecto a que la mayoría de denuncias por acoso laboral son de trabajadoras.

<i>Informante</i>	<i>Profesión</i>	<i>Cita</i>
E	Enfermera	“yo en mi caso me tocó vivirlo y de verdad que es complejo”
Hija de B	TENS	“yo eso no lo he vivido, pero lo vivió mi hija y terminó con una alopecia que terminó pelada entera”
F	TENS	“...o sea que alguien esté encima de esa persona tratando de que le salga mal o que en realidad no encuentre nada bueno, porque en mi caso era mi jefa, entonces ella no encontraba nada bueno en mí. Yo aunque me esforzara e hiciera cualquier cosa, ella no me iba encontrar nada bueno, entonces eso me fue afectando psicológicamente.”

Otro de los hallazgos que se han podido evidenciar, ha sido la conciencia que existe en la población del área de la salud respecto a sus repercusiones, respondiendo a la concientización del problema investigado. A partir de aquello, algo que se ha estudiado en el marco teórico a lo largo de esta investigación son las formas de manifestación que tiene el acoso laboral, que ha podido verse como violencia

verbal, psicológica, manipulación, ridiculizar/ignorar a la persona acosada, para lo cual y a raíz de los testimonios recolectados, se ha dividido en tres dichas manifestaciones, siendo estas tanto físicas como psicológicas que tiene el acoso laboral en la salud mental de las personas que han sido víctimas de este, además de las repercusiones en el ámbito familiar.

En la siguiente tabla se pueden observar las repercusiones de tipo psicológicas:

<i>Informante</i>	<i>Cita</i>
B	"psicológicamente yo creo que o sea, de partida te vas apagando, no te das cuenta de cómo te vas apagando"
H	"...psicológicos, humillaciones, trato verbal inadecuado, críticas constantes (...) no respetar los tiempos de colación o de salida."
M	"Chantajes, burlas, aislamiento social, difamación y discriminación."
C	"te basurean, así como ay no sabe nada, le regalaron el título y cosas así"
Ñ	"Hoy te voy a afectar súper mal, porque de un día para otro ya no te dan ganas de ir a trabajar, te sientes agotada todos los días, tienes más estrés de lo común, cambios de humor, además, te puede dar depresión. Y sobre todo sientes demasiado miedo, miedo que te puedan hacer algo, miedo que te puedan echar, miedo a no ser suficiente para el equipo de trabajo. Y así sucesivamente... es un desgaste diario. El impacto psicológico es potente, y muchas veces es irreparable y lamentablemente. Es como estar viviendo en la selva donde el más fuerte sobrevive."

Por otro lado, se evidencian las repercusiones físicas hacia las víctimas:

<i>Informante</i>	<i>Cita</i>
H	"Puede ser físico un golpe (...) abuso del espacio personal de las personas, abuso sexual, no respetar los tiempos de colación o de salida."
B	"(...) pero yo no entendía y cuando terminó <i>pela'</i> entera y eso fueron 3-4 años y ahora te digo eh la lleve fines de veces al dermatólogo "no, tu hija va a quedar pelada para toda la vida" y yo dije soy una mamá más <i>porfia'</i> y tiene su pelo que le llega a la cintura, entonces, y ahí me di cuenta del acoso laboral que ella tenía de parte de un compañero..."
J	"Provoca graves daños de salud tales como ansiedad, fatiga, disminución de trabajo, de concentrarse, muchas veces depresión, de no querer seguir más trabajando..."
K	"Comienzas a dormir mal, no comer bien, a estar estresado o alterado."

Es importante señalar que además de las repercusiones antes mencionadas que se pudieron evidenciar en algunos fragmentos a partir del focus group y las entrevistas, es posible también ser consciente de las consecuencias en el *ámbito familiar*.

<i>Informante</i>	<i>Cita</i>
E	"y eso igual no es solamente en el ambiente laboral porque después uno eso lo trasciende a la casa, entonces igual la familia sale afectada porque aunque uno trate de no demostrarlo, tratar de separar las cosas, igual a uno le van afectando."
I	"y en la familia también po' también sin querer te llegan los problemas a la casa e involucras a mucha gente y estás calladita, estás calladita y te involucra la parte psicológica tuya y a lo mejor de salud"

B	<p>“y ahí me di cuenta del acoso laboral que ella tenía de parte de un compañero y cuando yo lo fui a enfrentar como mamá, eh todas las personas que estaban alrededor de él lo cubrieron y yo lo único que quería era “sacarle la cresta y media”, pero no va a faltar la oportunidad, no con él a lo mejor, pero tú te quedas con eso adentro y de repente escapas con otras personas que no tienen nada que ver en el cuento y estallas con ella y creo que no es justo po’ por un tipo...pero mi hija lo pasó pésimo”</p>
---	---

Ahora bien, otro de los objetivos propuestos a lo largo de esta investigación se relaciona a las fuentes culturales y laborales desde donde proviene el acoso laboral para lo cual hemos encontrado los siguientes testimonios que evidencian lo anterior:

[Recordemos el objetivo propuesto: Analizar las fuentes culturales y laborales desde donde proviene el acoso laboral dentro del CESFAM Dr. Miguel Solar a través de esta investigación.]

<i>Informante</i>	<i>Cita</i>
A	<p>“como te decía ya, el recién egresado también po’ uno tiene que hacerlo todo, a la perfección”</p> <p>“es que si yo creo que en la salud, todos saben que la salud es un ámbito difícil laboralmente porque es muy competitivo (...) es sabido que en los internados las enfermeras te hacen bolsa como que tienes que estar a la defensiva porque es una más y te tratan como mal entonces y es verdad, no es así en todos lados, pero si en general las enfermeras o los matrones tienen este estigma como que bien...”</p>
E	<p>“y también los gremios, por ejemplo el TENS con la enfermera, se ve mucho, no en todos los casos, pero sí en lo personal como una</p>

	<p>enfermera como que te pisotea y te quita todos los méritos, tú eres sólo una asistente, nada más que eso.”</p>
F	<p>“De hecho, hasta los practicantes son los que más mal lo pasan, porque ellos son los que reciben toda la furia que pueda tener una persona, lo reciben ellos, por ellos andan como para la patá y el combo... Los mandan hacer cosas que uno piensa que vas a ir a la práctica a aprender cosas nuevas pero si tu le caíste mal a una de ahí, es el infierno, te lo juro, te lo juro, te lo juro.”</p> <p>“Lo otro, nosotros como TENS somos super mal remunerados, muy mal remunerados a comparación a una enfermera, a un... claro ellos tienen más años de experiencia pero hay gente que lleva años trabajando en sistema público, un TENS, incluso llegan a saber más que un médico porque yo me topé en el Barros Luco cuando yo trabajé ahí, me topé con varia gente que llevaba 20 años trabajando y sabes que el caballero este que yo me topé sabía al revés y al derecho lo que había que hacer, incluso sabía poner hasta zurcir los puntos de las mujeres, entonces él incluso se quedaba con las practicantes de medicina a decirles no está mal, tiene que hacer esto y era un simple TENS, entonces y él seguía ganando lo mismo <i>cachaí</i>”</p>
K	<p>“Cuando era una recién egresada así ya bastante tiempo atrás estuve trabajando una campaña en un afán rural en la comuna de Paine y viví y vi. ¿Cómo es el acoso laboral, sobre todo con los que somos recién egresados con los que recién van llegando a un lugar de trabajo, el estar siempre bajo la mira de sabes o no sabes hacer esto, sabes o no sabes por qué no lo sabes hacer? ¿Pero cómo se te ocurre hacerlo así? Acaso no te enseñaron, etcétera y viene de parte desde otros TENS, desde las enfermeras, doctores, enseñando en base al miedo.”</p>

A partir de lo evidenciado, es posible observar que las y los profesionales de salud están conscientes de que los y las estudiantes en prácticas son quienes por un largo

tiempo se han visto afectados por estas jerarquías existentes en los centros de salud, específicamente si lo centramos en el CESFAM Dr. Miguel Solar.

Es importante concientizar este hallazgo, ya que se generan altas expectativas respecto a este proceso donde se va a aprender como lo es el espacio de una práctica, tomando en cuenta a su vez la presión que se ejerce al rendir, “uno tiene que hacerlo todo a la perfección” como bien lo menciona uno(a) de nuestros informantes (*Informante A*), dando cuenta así, que existe un abuso de poder que trasciende desde nuestra cultura y la sociedad actual. Cabe mencionar también que este abuso de poder llega además a las profesiones, es decir, por orden y jerarquía partiendo por los médicos, siguiendo enfermeras y enfermeros, llegando a un menosprecio a quienes se desempeñan como TENS, quienes es sabido que poseen remuneraciones menores a los antes mencionados y un exceso de tareas que se les pide realizar, llegando a existir un prejuicio social entre lo profesional y aquellas carreras técnicas, esto último como parte de la hipótesis de esta investigación, y que también ha podido ser evidenciado explícitamente por informante F.

Tal y como menciona Jordi Escartín, el acoso laboral se puede comprender y clasificar en función de su direccionalidad, a través de los relatos hemos dado cuenta que los tipos más comunes de acoso laboral en el ámbito de la salud son de tipo vertical descendente, el cual es el caso de jefes v/s subordinados y de tipo horizontal, siendo este entre compañeros(as) que tengan el mismo cargo. (Escartín, 2012, p. 36), de manera que esto tiene total relación al tipo de liderazgo ejercido por los y las jefas, influyendo tanto en la relación con subordinados(as) como en la relación entre compañeros y compañeras, ya que es el jefe o jefa quien también puede frenar acciones de hostigamiento aún cuando no sea esa misma persona la que está generando la acción, sin hablar del abuso de poder cuando dichas acciones provienen desde el mismo jefe(a), siendo este último una de las causas en la aparición de la problemática del acoso laboral en el área de la salud.

Se han tomado uno de los tipos de liderazgos mencionados con anterioridad en el punto 2.2, para realizar el análisis de las consecuencias que posee un tipo de liderazgo específico, “avalando” el acoso laboral en un equipo de trabajo con su silencio. Es importante recordar que se hablará específicamente sobre el liderazgo autocrático, el cual “permite que los supervisores tomen decisiones y fijen las

directrices sin la participación del grupo. Es decir, en este tipo de liderazgo, el poder es algo explícito, que queda plasmado en un rol en el que se dan órdenes directas y que deben ser obedecidas en cualquier caso. El líder concentra todo el poder y nadie desafía sus decisiones. Es un ejercicio de liderazgo unidireccional, lo único que tienen que hacer los subordinados es obedecer las directrices que marca el líder.” (García, 2015). ¿Por qué se habla de que este tipo de liderazgo avala las acciones de acoso?, pues porque al estar frente a un jefe donde el o ella concentra todo el poder, es probable que este tipo de jefe no escuche las peticiones ni tampoco centre la atención en aquello que aqueja a sus trabajadores y trabajadoras, y desde el cual utiliza su poder con el fin de solo aumentar la eficiencia y eficacia en la labor de los y las trabajadoras, sin participar en la creación de un clima amigable y saludable laboralmente, sino más bien se genera un clima bajo la invisibilización de los y las empleadas, siendo personas reemplazables, limitándose a la productividad como bien se ha visto en el área de la salud donde en tiempos de pandemia había una sobrecarga laboral, donde en una escala de prioridades la mayor era rendir y la menor la salud mental y el bienestar emocional de quienes cuidaron a la población por alrededor de dos años de un virus mortal.

<i>Informante</i>	<i>Cita</i>
E	“y entonces al final, después también va la parte de que si por la parte de la jefatura no se realiza ninguna acción, igual eso a una la frustra porque uno expuso el punto eh, se están dando cuenta de lo que es porque a lo mejor también uno puede estar equivocada y se puede estar eh no sé, como se dice vulgarmente pasando rollos, pero si a uno la jefatura igual lo apoya entre comillas, pero en las acciones uno no lo ve porque es muy fácil hablar con la jefatura, “si (X) yo te entiendo”, pero uno después va a los hechos y en realidad no hay nada concreto y eso también es frustrante, entonces a veces uno también piensa eh muchas veces las personas que están al lado de uno le dicen y por qué no das un pie al lado.. pero ahí es donde uno se cuestiona que por que uno tiene que ceder si uno, la misma gente va a seguir haciéndolo con otra persona que sea nueva o que venga llegando entonces igual es súper complejo

	tratarlo”
C	“bueno, nosotros tenemos acá, bueno nuestro jefe directo es nuestro primer paso, y después de eso hay una intervención que se hace con psicólogo para ayudar al equipo, ese es como el paso a seguir ya... pero más allá de eso ¿ustedes conocen alguna otra intervención que sea? <i>(le pregunta al resto de participantes)</i> ”
F	“Lo peor de todo es que no puedes recurrir a nadie, otros te dicen no es que usted se siente acosada laboralmente usted va y llena un formulario y eso va no sé a la directora y la directora te llama a una reunión y esa reunión la directora como que le llama la atención a los que son jefes y ahí queda po’ pero y qué pasa después, <i>cachai</i> que pasa después cuando acusas a esa persona que te está acosando todo sigue normal y después es peor por que la persona va a decir a y esta me anda acusando y más sigue más y sigue más. Tu no puedes hacer nada, no puedes alegar contra nadie, no hay nadie que te proteja, y que diga no esta persona está haciendo esto y la vamos a sancionar de alguna forma, cambiarla de lugar <i>cachai</i> no sé...”
I	“Claro por eso te digo, tú sientes que te hostigan porque a veces de repente uno tiene tanta cosas que uno... y más encima no es capaz de enfrentar esa situación, ya sea porque es tu jefe, ya sea porque tienes miedo de que te echen, de que tengas miedo de tener peores condiciones laborales, que a lo mejor tu sientes que <i>estay</i> sola, etcétera, etcétera.”

Otro de los hallazgos es respecto a los procedimientos, poniendo en evidencia el vacío que existe actualmente respecto al acoso laboral y sus medidas de precaución y el seguimiento que debe realizarse hacia las víctimas y los victimarios(as). Demostrando que normalmente las personas se silencian por las repercusiones de acusar el acoso laboral, a perder el trabajo, al incremento de acciones de hostigamiento, entre otros, además generando a raíz de esto un fenómeno llamado “*Gaslighting*” definido como “un patrón de abuso emocional en la que la víctima es

manipulada para que llegue a dudar de su propia percepción, juicio o memoria. Esto hace que la persona se sienta ansiosa, confundida o incluso depresiva.” (Gurdian, 2017), siendo esta una forma de manipulación psicológica, en donde se termina causando un cuestionamiento a la víctima de lo sucedido, por esto es tan importante potenciar la promo educación a partir del Trabajo Social, para el abordaje de esta problemática y que sea atendida a partir de la actualidad del tema, generando formas de intervención social en compañía de otros/otras profesionales.

Conclusiones finales

En conclusión, a raíz de todo lo mencionado anteriormente y a lo largo de esta investigación, también se debe fijar la mirada desde el Trabajo Social y el quehacer profesional que llama a promover la educación en cuanto a esta temática, visibilizando y de esta forma servirá como prevención a la comunidad de la salud. Es importante generar información y compartirla para abordar y potenciar la intervención multidisciplinar, tomando conciencia que el área de salud mental es un área imprescindible en el bienestar de la población, tal y como se dice “no hay salud, sin salud mental”, es por eso que potenciar el trabajo psicosocial sería un total aporte que abordar visto y presenciado desde la sociedad actual.

Finalmente se ha confirmado la hipótesis que se tenía respecto a los espacios jerárquicos de la salud como una de las causales para dar paso al fenómeno del acoso laboral, además de la incidencia que tiene la cultura en esta problemática debido a la poca seriedad que se le entrega al tema, ya que se logra observar como las burlas, los malos tratos y humillaciones en el ambiente laboral son disfrazadas en “bromas y chistes” generando a su vez el llamado *gaslighting*, el cual es una forma insidiosa de manipulación y control psicológico. “El *gaslighting* puede ocurrir en relaciones personales o profesionales, y las víctimas son atacadas en el núcleo de su ser: su sentido de identidad y autoestima.” (Psychology Today, s.f.), este concepto posee una relación directa con el problema, ya que el acoso laboral es expresado y observado como bromas en la sociedad, lo cual genera que las víctimas creen que ellas son el problema o bien que están malentendiendo las situaciones, por ejemplo como bien lo expresa uno de nuestros informantes “y

entonces al final, después también va la parte de que si por la parte de la jefatura no se realiza ninguna acción, igual eso a una la frustra porque uno expuso el punto eh, se están dando cuenta de lo que es porque a lo mejor también uno puede estar equivocada y se puede estar eh no sé, como se dice vulgarmente pasando rollos” (Informante E, 2023), generando entonces dicha manipulación psicológica en donde provocas un cuestionamiento de la víctima respecto a lo sucedido, por esto es importante potenciar la promo educación de esta problemática y abordarla a partir de la realidad social y actual, generando formas de intervención social en compañía de otros/otras profesionales, ya que si bien esta problemática bajo la mirada de esta investigación es a partir del área de la salud, es una problemática que se puede dar en general en cualquier ámbito laboral, el acoso laboral es real y peligroso escondido tras bromas y chistes, y desde el cual se debe potenciar su intervención, abordándolo desde un modelo interventivo teórico y promo educativo, incluyendo esta temática a los temas emergentes actuales en Chile desde la mirada disciplinar del Trabajo Social en conjunto a otras profesiones.

Por último, es importante señalar que los objetivos propuestos al inicio de esta investigación fueron en su mayoría logrados con el apoyo de nuestros informantes a lo largo del focus group y las entrevistas realizadas que tocaron temas tremendamente importantes para exponer la temática del acoso laboral en los sectores de la salud.

Como fue mencionado en la justificación de esta investigación qué se pretende resolver a partir del estudio y el abordaje presencial, fue si el conocimiento y la concientización sobre los efectos del acoso laboral en la salud mental de las personas acosadas están siendo promovidos de manera efectiva entre los funcionarios y funcionarias del área de salud del CESFAM de la comuna de Paine. Si bien los y las funcionarias están al tanto de la importancia de abordar el acoso laboral, ya que puede tener consecuencias fatales para las víctimas y los ambientes laborales se ven altamente perjudicados, se logró observar que la información y los protocolos que se desarrollan en el CESFAM Dr. Miguel Solar no son suficientes para abordar de frente esta problemática, se evidencia una falta de material informativo, espacios donde se genere una problematización y reflexión en torno al acoso laboral y por supuesto un protocolo que por sobre todo apoye y entregue

contención a las víctimas en caso de ser necesario, el cual sí existe, pero podría ser aún más fortalecido en pro del cuidado y co-cuidado de las relaciones en el equipo laboral.

En este punto se podría proponer que una vez al mes exista una instancia para chequear las emociones y ánimo de los y las trabajadoras, con el fin de conocer cómo se está llevando a cabo el ambiente laboral, las percepciones de cada trabajador como se mencionó, y sus sentires respecto a las relaciones interpersonales laborales, pudiendo ser en ocasiones tanto individual como de manera grupal, procurando detectar a tiempo si hay actitudes que deben ser intervenidas de parte del equipo de trabajo, tomando en consideración a todo el equipo, tanto al equipo profesional y administrativo, como estudiantes en práctica, y de esta forma promover el buen trato en donde todos y todas se sientan cómodos y cómodas trabajando en los espacios laborales, fijando la vista en aquello que se ve y también lo que no se ve, pero se siente, “La palabra, la mirada y la escucha en los procesos de formación profesional.” (Carballeda, 2018)

Anexos

1. 1 consentimiento Informado para entrevistas y Focus Group

Yo, [Nombre del Participante], en calidad de funcionario de la salud, doy mi consentimiento voluntario y libre para participar en la entrevista y focus group relacionados con el tema "*La incidencia que tiene el acoso laboral en la salud mental de las personas dentro del área de la salud*". Estoy de acuerdo con los siguientes términos y condiciones:

Objetivo del Estudio: Comprendo que el objetivo de este estudio es explorar y discutir la incidencia del acoso laboral en la salud mental de los profesionales de la salud, con el fin de mejorar la comprensión de este tema y explorar posibles soluciones.

Confidencialidad: Entiendo que la información proporcionada durante la entrevista y el focus group será tratada de manera confidencial. Se tomarán medidas para proteger mi privacidad y se eliminarán todos los datos personales identificables en cualquier presentación pública o informe derivado de este estudio.

Participación Voluntaria: Reconozco que mi participación en este estudio es completamente voluntaria. Tengo derecho a retirarme en cualquier momento sin ninguna consecuencia negativa.

Grabación y Transcripción: Acepto que las entrevistas y las discusiones del focus group puedan ser grabadas con fines de transcripción y análisis. Las grabaciones serán manejadas con estricta confidencialidad y destruidas después de completar el estudio.

Uso de Datos: Comprendo que los datos recopilados durante la entrevista y el focus group serán utilizados únicamente con fines de investigación y presentación académica. Mi nombre y cualquier información que pueda identificarme se mantendrán en estricta confidencialidad.

Contacto: Se me proporcionará información de contacto del investigador principal para cualquier pregunta o inquietud relacionada con este estudio.

Firma del Participante: Al firmar este consentimiento informado, confirmo que he leído y comprendido todos los términos y condiciones mencionados anteriormente y doy mi consentimiento para participar en la entrevista y focus group.

Firma del Participante: _____

Fecha: _____

Nombre del Participante: _____

Firma del Investigador Principal: _____

Fecha: _____

Una vez que los participantes hayan leído y firmado este consentimiento informado, se les proporciona una copia para su referencia y archivo.

1.2 Transcripción Focus Group y entrevistas

PRIMER FOCUS GROUP

Informantes A-B-C-D-E -auxiliar de servicio, TENS, enfermeras, personal área administrativa

Moderadora: ¿Qué conocen sobre el acoso laboral?...

(A) un hostigamiento constante hacia la persona

(B) que no que ella lo hizo mal, que ella hizo esto, eso es un acoso laboral po' o cuando no sé po' estamos hablando en el caso estratégico de que no se po un tipo, ponte tu jefe te puede acosar en el sentido de que... todo esto lo hace mal, eso yo lo encuentro que es un acoso

(C) a mí en lo personal, yo nunca he sentido acoso laboral dentro el trabajo, pero si lo he visto, he visto muchas personas que muchas veces cuando tienen un poquito más de poder que otro, siempre diciendo las cosas que hacen mal y no valorando quizás las cosas buenas que también hacen las personas.

(A) quizá también cuando uno es interno, acordándome, como que te explotan mucho y por ser interno tienes que hacer todo, y eso también puede ser un acoso laboral, dentro de un ambiente laboral, claro y si, como cualquier cosa el interno fue, aunque no haya sido

(B) o como pajarito nuevo que llegas

(C) es como el esquema que tienen los internos po'

(A) como te decía ya, el recién egresado también po' uno tiene que hacerlo todo, a la perfección

(B) donde más tiene, es porque digamos están como de planta y son ... como que tienen derecho a ponerte la pata encima hasta por si acaso.

(E) y también los gremios, por ejemplo, el TENS con la enfermera, se ve mucho, no en todos los casos, pero sí en lo personal como una enfermera como que te pisotea y te quita todos los méritos, tú eres sólo una asistente, nada más que eso.

(...)

(C) nosotros tratamos de que todas las personas se sientan importantes dentro del CESFAM, porque el CESFAM lo hacemos todos.

(...)

(E) Yo creo que uno es consciente hasta cierto punto del acoso en el área de la salud, pero cuando uno lo vive es muy distinto, yo en mi caso me tocó vivirlo y de verdad que es complejo

(B) yo eso no lo he vivido, pero lo vivió mi hija y terminó con una alopecia que terminó pelada entera

(E) y eso igual no es solamente en el ambiente laboral porque después uno eso lo trasciende a la casa, entonces igual la familia sale afectada porque, aunque uno trate de no demostrarlo, tratar de separar las cosas, igual a uno le van afectando.

(C) igual llega triste po' en vez de venir contento, estás haciendo lo que te gusta digamos...

(D) yo creo que donde más hay acoso hay también es en los servicios donde te exigen tal vez, o hay más estrés, por ejemplo yo venía de urgencia o de oncología, que no se si es el sector más crítico y si los pares eran más pesados, ehm yo no me sentía así como atacada, pero si un tenía que hacer todo al tiro, predisponer sino te pisoteaban

(C) te basurean, así como ay no sabe nada, le regalaron el título y cosas así

(E) sobre todo cuando uno solo por hacer el trabajo de buena forma y que eso se vaya notando entre los colegas, también eso genera ruido entonces si es complejo

(D) yo creo que también es eso, en los servicios que exigen mayor complejidad como el servicio de urgencia que son servicios como con harto estrés laboral en sí en el turno, si te genera... te da como para que se de ese ambiente denso, porque en realidad es un ambiente denso que no lo sientes al momento de ingresar...

(E) porque lo hacen sentir, ni siquiera es como algo externo, entonces como que está todo el grupo y a una la aíslan y el turno de verdad que se hace eterno

(C) además que también uno a veces aparte tiene problemas con el equipo justamente le toca gente que también viene con problemas, entonces también es una mezcla de sensaciones que uno vive y además que tu *deci* ya quieres atender a un paciente bien y todo pero no encuentras el apoyo tampoco en ese equipo, entonces ya la frustración es más grande aún porque además que la persona que tienes enfrente no va a entender que tu estés afectada por otra cosa, ella quiere su atención y digamos lo mejor posible, entiende.. entonces muchas veces claro se juntan ambas partes, tienes un equipo que no te apoya y además te tocan usuarios que tampoco son digamos eh afables po', son usuarios que vienen también con sus problemas, viene con carencias, entonces eso hace esa bomba digamos que nos detona después a nosotros po' porque muchas veces en el mismo transcurso de lo que nosotros estamos haciendo no lo tomamos en cuenta, uno sigue sigue cuando tiene turno en las urgencias sigue atiende atiende atiende... pero ya cuando uno está... ahí le da como la angustia, a mí en una época me daba angustia ir al turno, yo bueno eh hice como 10 años turno de urgencia, eh de administrativo, de ambulancia y había una época que ya no quería ir al turno, saber que me tenía que quedar ya me generaba un rechazo, una angustia, ahí yo decía ya hasta aquí llega o si no me ponía yo pesado, a la gente que yo atendió y yo me daba cuenta porque me preguntaban dos veces lo mismo y tenía el tiempo para decirle señora pero esto no es así, pero a veces oiga ya po si po cuantas veces le tengo que explicar, entonces yo mismo me daba cuenta de verdad te lo digo, yo mismo me daba cuenta que estaba demasiado pesado, no *sabi* que estoy pesado y en vez de esto generarme un bien a mi digamos en la parte económica, me va a generar un mal porque a lo mejor me va a quedar la embarrada, voy a tratar mal a una persona, me va a día un reclamo y voy a generar más mal que bien con todo lo que he hecho, entonces ahí yo decía ya...pongo mi.. digo ya no no no hago más turnos y me ponía a hacer por ejemplo turnos una vez a la semana o en una época por ejemplo me ponía metas, decía ya de tal fecha a tal fecha voy a hacer estos turnos porque necesito comprarme esto y después de eso dejaba pasar un tiempo, cosa como de limpiarme del turno, además hay épocas que los turnos son super malos, cachai en

campañas de invierno o bueno los que vivieron el COVID también y todo, eran turnos super estresantes po'

Moderadora: no, si de hecho en pandemia el acoso laboral subió, mucho... y ahí como que salieron a la luz más casos y todo eso...

(C) gente poco tolerante también

(A) con el miedo también, el temor a perder... los mismos pacientes están más a la defensiva, uno también estaba más a la defensiva porque por el miedo y todo el estrés, de todas maneras.

(C) exacto...no voy a hacer algo mal porque a nosotros las cosas aquí no terminan hoy día, por ejemplo, nosotros podemos hacer una acción hoy día y esa acción no va a terminar hoy día, puede durar mucho tiempo, puede durar años, en que esa acción a usted lo va a seguir, entonces eso mismo de estar con la presión del paciente, de tener la presión del equipo y además hacer las cosas bien porque tú sabes que puedes perder tu carrera eh... cometiendo un error po' entonces todas esas cosas se conjugan.

(A) yo creo que es un buen plan de estrategia el que se está implementando a oncología porque nos saca...

(C) cuando llegue hablábamos harto de hacer el tema de los almuerzos extendidos y todo, pero yo le digo, pero no poder perder nuestra tarde porque son situaciones que nos dan otros ambientes, otras cosas, estamos en otra faceta de nuestra vida, de repente jugamos ping pong o bailamos, nos reímos hasta de cualquier cosa, pero eso nos hace salir digamos de esta máquina que es la salud porque la salud es como una máquina, usted nunca aquí va a decir no, no tengo pacientes porque aquí siempre va a llegar alguien, usted está dos minutos y dice oh justo no hay nadie y pum le llegó todo, entonces esos espacios es lo que tenemos que seguir ganando, no lo podemos perder...ahora se hizo la encuesta y hay harta gente que está digamos con ganas de participar y eso es bueno porque al final también ese es el otro tema, que siempre trabajen los mismos es agotador po' muchas veces siempre los mismos que ordenamos, que sacamos y después tu *deci pucha escuchai* por ahí no, que estuvo fome, que estuvo malo y *deci pucha* más lo que trabajé, entonces

quedar todavía en contestar la encuesta y que hartos hayan querido asumir este desafío de hacer cositas para entretener a los demás es súper bueno y no deberíamos perderlo.

Moderadora: ¿Cómo puede afectar el acoso laboral en el bienestar emocional y psicológico de una persona que por ejemplo es acosada en este caso?

(B) psicológicamente yo creo que o sea, de partida te vas apagando, no te das cuenta de cómo te vas apagando y *terminai* pero con la mecha quemada total po', es como a rasgos decirlo porque no sé po', por decirte ella no que eh tu *tení* que hacerlo así , no es que eh yo lo hago así, eso es un acoso laboral ya y a ella lo mismo a la vez que si yo voy y le impongo mis ideas, pero es diferente cuando tú eh... compartes las ideas, oye podríamos hacer tal cosa, ¿te parece si hacemos?, pero últimamente no se toma eso en consideración, de que oye hagamos esto, podríamos hacer eso, hacerlo así... no, *querí* hacerlo a tu pinta y la otra niña quiere hacerlo a su pinta, al final nunca vamos a enganchar po'

(C) como muy bien lo decía, afecta también en tu casa, en tu diario vivir, con tu familia, con la gente que tú te relacionas, también en lo asertivo que puedas estar, que también te pones como más hacia adentro, empiezas a pensar más en tu interior que en el exterior, entonces todas esas cosas como que son parte de que a uno le afecta, no te dan ganas de venir a trabajar

(E) uno empieza a somatizar igual, ya cuando uno empieza a somatizar es como el signo de alarma que ya es un tema de que puede haber un punto sin retorno, porque a veces uno al principio como que piensa que no si se puede, que uno lo va a lograr, si uno está haciendo las cosas bien, pero muchas veces uno dice por qué yo tengo que perder cosas si yo no soy la que está mal

(C) claro...

(E) y entonces al final, después también va la parte de que si por la parte de la jefatura no se realiza ninguna acción, igual eso a una la frustra porque uno expuso el punto eh, se están dando cuenta de lo que es porque a lo mejor también uno puede estar equivocada y se puede estar eh no sé, como se dice vulgarmente pasando rollos, pero si a uno la jefatura igual lo apoya entre comillas, pero en las

acciones uno no lo ve porque es muy fácil hablar con la jefatura, “si (X) yo te entiendo”, pero uno después va a los hechos y en realidad no hay nada concreto y eso también es frustrante, entonces a veces uno también piensa eh muchas veces las personas que están al lado de uno le dicen y por qué no das un pie al lado.. pero ahí es donde uno se cuestiona que por que uno tiene que ceder si uno, la misma gente va a seguir haciéndolo con otra persona que sea nueva o que venga llegando entonces igual es súper complejo tratarlo

(C) en cuanto a tu seguridad también, en ti mismo, es frustrante...

(B) sobre todo las niñas jóvenes, es muy frustrante porque yo lo viví con mi hija, yo quería deshacer todo el mundo

(C) a veces uno dice ¿soy yo el que está mal?

(B) pero yo no entendía y cuando terminó *pela'* entera y eso fueron 3-4 años y ahora te digo eh la lleve fines de veces al dermatólogo “no, tu hija va a quedar pelada para toda la vida” y yo dije soy una mamá más *porfia'* y tiene su pelo que le llega a la cintura, entonces, y ahí me di cuenta del acoso laboral que ella tenía de parte de un compañero y cuando yo lo fui a enfrentar como mamá, eh todas las personas que estaban alrededor de él lo cubrieron y yo lo único que quería era “*sacarle la cresta y media*”, pero no va a faltar la oportunidad, no con él a lo mejor, pero tú te quedas con eso adentro y de repente escapas con otras personas que no tienen nada que ver en el cuento y estallas con ella y creo que no es justo po' por un tipo...pero mi hija lo pasó pésimo

Moderadora: ¿en qué trabajaba su hija?

(B) es TENS y ahora es podóloga, pero te digo lo pasó muy mal y fue un año y medio que lo estuvo pasando pésimo y qué pasaba que como niña porque para mí no sé po' menos de 20 o pasado los 20 todavía son niñas, entonces cachai eh es *penca* porque de partida las chiquillas se cierran y se guardan

(E) porque a veces uno no lo verbaliza en el momento o en el instante al tiro, pasan igual, pasa un tiempo en donde una después lo verbaliza...

(B) pero ya una es más vieja entonces ya uno ve las cosas de otra forma y ahí te digo, yo ahí me fui al suelo, y yo lo veo por las chiquillas que están ahora te digo eh... muchas chiquillas se callan muchas cosas por no perder la pega

(A) es que si yo creo que en la salud, todos saben que la salud es un ámbito difícil laboralmente porque es muy competitivo (...) es sabido que en los internados las enfermeras te hacen bolsa como que tienes que estar a la defensiva porque es una más y te tratan como mal entonces y es verdad, no es así en todos lados, pero si en general las enfermeras o las matronas tienen este estigma como que bien...

(B) ¿empoderados?

(A) empoderados, pero para mal porque son como pesadas po', si es verdad yo tengo colegas pesadisimas, que son así cargosas y no te dicen las cosas bien, que uno puede decir las cosas que quiera yo encuentro, pero uno tiene que saber cómo decir las también, en qué momento y todo, eso falta esa sutileza y por eso también todo estas cosas de cómo decimos las cosas

Moderadora: acá en el CESFAM ¿cómo es el procedimiento? o ¿qué es lo que harían ustedes según lo que indica el tema de la salud en caso, de que existiera algún caso? o en general, ¿ustedes saben que hacer de que exista algún caso, de ser testigos, de ser uno mismo que esté sufriendo acoso?

(C) bueno, nosotros tenemos acá, bueno nuestro jefe directo es nuestro primer paso, y después de eso hay una intervención que se hace con psicólogo para ayudar al equipo, ese es como el paso a seguir ya... pero más allá de eso ¿ustedes conocen alguna otra intervención que sea? *(C le pregunta al resto de participantes)*

(D) ella es psicóloga y ella lo derivó a un programa que hay para funcionarios que atienden, es como una plataforma virtual que son psicólogos 24/7 y se derriban y son sesiones y si es necesario te derivan a médico también en la misma plataforma que es solo para funcionarios.

Moderadora: ¿es para funcionarios públicos?

(D) sí

(C) es de acá de la comuna, porque en todos lados no funciona igual, en otros CESFAM no se hace.

(...) tenemos nuestro comité partidario también que puede abordar unos temas, porque nosotros no trabajamos con la inspección del trabajo, nosotros trabajamos por estatuto administrativo

****despedida y agradecimientos****

SEGUNDA ENTREVISTA

Informante "F" - TENS

Moderadora: ¿Qué conoce sobre el acoso laboral?

Para mí el acoso laboral es cuando a una persona no la dejan trabajar tranquila y hacer sus labores tranquila, o sea que alguien esté encima de esa persona tratando de que le salga mal o que en realidad no encuentre nada bueno, porque en mi caso era mi jefa, entonces ella no encontraba nada bueno en mí. Yo aunque me esforzara e hiciera cualquier cosa, ella no me iba encontrar nada bueno, entonces eso me fue afectando psicológicamente.

Moderadora: Claro, el hostigamiento consiste en aburrirse hasta que te vayas.

Claro, ella no lo consiguió en este caso, porque yo tenía que trabajar si o si, yo necesitaba el trabajo, a mí me gustaba trabajar ahí porque yo tenía compañeras de trabajo que con las cuales yo compartía y si me gustaba, pero el tema de la jefatura era muy hostil, se podría decir que no, no había mucha buena relación con ellos. Y en realidad yo no les caía bien por una cosa de piel no más, porque yo nunca les hice nada, de hecho, de la primera vez que yo entré ahí, me... yo siempre he sido rellenita y me trataban de gorda *cachai* entonces tampoco era una forma de expresarse a una persona *cachai* entonces eso era...

De hecho, hasta los practicantes son los que más mal lo pasan, porque ellos son los que reciben toda la furia que pueda tener una persona, lo reciben ellos, por ellos andan como para la patá y el combo... Los mandan hacer cosas que uno piensa que vas a ir a la práctica a aprender cosas nuevas, pero si tú le caíste mal a una de ahí, es el infierno, te lo juro, te lo juro, te lo juro.

Y yo salí el 2013 de mi carrera imagínate hace 10 años que yo llevo viendo esto, y quizás cuantos años más atrás viene pasando...

Moderadora: Quizás antes era peor...

Yo creo que sí, porque antes no tomaban mucha importancia a la parte psicológica de las personas.

Moderadora: por lo que nosotras estuvimos averiguando por el tema de las tesis en plena pandemia esto se vio más, no sé si has visto noticias de las enfermeras que se han quitado la vida.

Lo peor de todo es que no puedes recurrir a nadie, otros te dicen no es que usted se siente acosada laboralmente usted va y llena un formulario y eso va no sé a la directora y la directora te llama a una reunión y esa reunión la directora como que le llama la atención a los que son jefes y ahí queda po' pero y qué pasa después, *cachai* que pasa después cuando acusas a esa persona que te está acosando todo sigue normal y después es peor por que la persona va a decir a y esta me anda acusando y más sigue más y sigue más. Tú no puedes hacer nada, no puedes alegar contra nadie, no hay nadie que te proteja, y que diga no esta persona está haciendo esto y la vamos a sancionar de alguna forma, cambiarla de lugar *cachai* no sé, algo así podrían hacer, pero no lo hacen *cachai*, entonces no, es muy difícil, el parar esto que está pasando, a lo mejor si si alguien se pone las pilas y hace una ley o algo que pueda sancionar a los... porque aquí no es tan solo los técnicos, sino más bien la jefatura quien tienen más poder en decir, ah esta si me callo más la hecho,

Moderadora: de hecho, hay una ley en proceso que se llama Ley Karin,

Ah... es por una de las niñas que se suicidó, parece... sii...

Sería fantástico, ya que yo llevo viendo esto hace mucho tiempo, y me ha pasado muchas veces, no es una sola vez, o sea esto es una de las que me afectó últimamente, pero yo cuando empecé hacer mi practica también tuve problemas, porque le caía mal a alguien y de presencia (se ríe) entonces como que ya cayó mal y es el infierno para ti... y es así, en todos lados es así, Entonces no tenemos como mucha, no hacen mucho a ayudar a las personas, no hay mucho apoyo.

Moderadora: ¿Usted supo de algún caso en el Solar?

...Nooo, porque yo... mira, gracias a dios yo llegué y a mí me recibieron súper bien, fue todo tan diferente, que yo, en realidad... mira yo podría hablar de una enfermera, que si era media *pesaita*, ... con las personas, y no sé si trabaja todavía ahí, pero esta enfermera... sí, una vez creo que yo me equivoque, mira yo estaba embarazada ya, pero ella no lo sabía y resulta que ella para castigarme supuestamente me dijo porque estaba esta persona yo la envié en vez de enviarla para el lado de respiratorio, la envié a un lado común porque no me di cuenta del síntoma que tenía y tenía COVID... entonces cuando llegaban con COVID era como ayy todos con mascarillas y no sé qué y era como protocolo que había que limpiar todo pero fue un error mío y yo lo reconozco, pero ella como para castigarme me dijo venga y me llevó al lugar y me iba a meter a la pieza con la persona para que yo me contagiara, y alguien vino corriendo y le dijo: Oye ella está embarazada!... y ahí me dijo no, no, venga para acá y me devolvió, y ahí yo caché que me quería hacer como eso *cachai*?... (se ríe)... entonces ahí como que ella bajó los humos sii porque al principio como que no me pescaba mucho pero ahí cuando cachó que estaba embarazada ahí como que cambio todo, su sistema conmigo como que ya no me trataba como mal, pero al principio si fue pasada... y al haber hecho eso, podría haberme traído consecuencias a mí, porque imagínate me hubiera contagiado de COVID embarazada y estaba recién tenía 10 semanas, *cachai* a lo mejor ni siquiera hubiera podido estar contando esto, o sea podría haber perdido a mi bebé *cachai* , algo que yo anhele tanto tiempo... por cual de ella... entonces yo tengo hartas experiencia chiquititas que me han pasado pero siempre son con jefas, si yo no les caigo bien a mi jefas, casi la mayoría, ¿y sabes por qué? porque yo soy muy directa, yo hablo las cosas como son, de repente yo definiendo a mis

compañeras porque yo siento que las pasan a llevar mucho y eso a ellos no les gusta, entonces al tiro te tachan de conflictiva, así como aah también es conflictiva...

Moderadora: ¿Conoce alguna forma en cómo se expresa el acoso laboral?

Uy... a ver... primero verbal, diciendo las cosas que ohh, también forma verbal, presencial en que puedan ponerte caras o no pescarte por esa también es una forma de desprecio.... *cachai* como el desprecio a la persona, manipulación emocional, o también en que te puedas equivocar, que ellos te digan no si hace esto y después no es nada lo que tenías que hacer y eso también te afecta bastante poh.. y que pasa mucho en los hospitales sobre todo, te dicen no se poh, tu si no *conocis* el área y tu *buscai* algo, y tú le preguntas a una persona que le *cais* mal, si no si está ahí, y te pasa cosas que no son después tu *vay* y los, porque tu al final... es que eso es lo que no se entiende, tu al final trabajas con vidas, no es que tú te equivoques haciendo un informe por ejemplo algo que se pueda borrar imagínate tu equivocas poniendo un remedio a una persona o que sea persona sea alérgica a eso y le hagas daño eso no se puede revertir *cachai* entonces esas formas que yo he visto por lo menos y he tenido experiencia de que que han sido así po'... de todas formas posibles, de desprecio, de decir las cosas porque a veces hay gente que no tiene filtro y ellos para hacerte sentir mal te lo dicen en la cara y no están ni ahí, ellos siguen sus vidas normal, pero ellos no saben cómo afecta psicológicamente a las personas, muy pocas habilidades blandas, yo creo que incluso, en los institutos, (se ríe) yo pondría como clases, o en las universidades, porque esto ya es de jefatura, pondría módulo de ética, de habilidades blandas, y enseñarles más a ser personas *cachai*, y a ponerse en el lugar del otro porque nadie nace sabiendo *cachai*, todo en el camino, todo es en el camino... entonces si esas son las formas que yo he visto por lo menos y he vivido de acoso.

Moderadora: ¿Cómo puede afectar el acoso laboral en el bienestar emocional y psicológico de quienes trabajan en esta área de salud?

Bueno, eh desde estar con depresión mucho tiempo hasta llegar a la muerte porque como lo hemos evidenciado en varias personas que se han quitado la vida por haber ehh trabajado con personas que no tienen estas habilidades blandas que nosotros hablamos hace poquito *cachai* entonces... puede llegar hasta esos límites

que son, para mí son terribles po' porque uno trabaja no porque a veces sí porque te gusta lo que estudiaste y todo el tema, pero sí lo primordial es porque tú tienes necesidades económicas y tienes que trabajar porque tienes que trabajar *cachai* y si uno estudia una carrera es para poder emm decir eh ya voy a dedicarme a esto toda mi vida, pero yo he visto muchos muchos TENS que se han cambiado de carrera porque no han aguantado el acoso porque esta persona los trató mal, porque la experiencia en su práctica fue mala o sea algunos que ni siquiera llegaron a ejercer y se cambiaron de carrera *cachai* entonces tanto llega a ser, a afectar que tu llegas a estudiar algo que te guste y al final terminas dejándola.

Moderadora: te decepciona...

Exacto... y la gente que se queda son los que más... los más fuertes no más, los que aguantan. De hecho yo por lo menos no sé si voy a volver a trabajar en salud porque ahora yo tengo un hijo chico, entonces yo no quiero estar ahí enferma de los nervios, bueno acá por lo menos no me fue mal, pero yo sé que no sé en algún momento pueda pasar algo o cualquier cosa, yo de hecho estoy independizándome, estoy tratando de hacer algo independiente, estoy vendiendo alfajores, estoy vendiendo ehm... *cuchufli cachai* estoy haciendo como un emprendimiento de repostería, me estoy comprando mis cosas porque para mí trabajar independiente es mucho mejor que estar ahí estresándome po'.

Aparte los usuarios, no todos, yo no voy a meter a todos en un mismo saco, pero la gran mayoría tiene... son súper eh... irrespetuosos, piensan que uno es un máquina, que tiene que estar trabajando 24/7, que cuando a uno le preguntan algo tienes que saberlo porque tú eres TENS, y no es así po' entonces a veces hay gente que es muy avasalladora y llega y piensa que uno tiene que atenderlos así chasquea los dedos) rápido y no es así tampoco, entonces también es un estrés que uno tiene aparte de compañeros, tienes un estrés extra que son los pacientes.

Moderadora: Sí, yo vi como varios cartelitos de que la gente, así como no a la violencia al funcionario.

Exacto. Tienen varios carteles ahí en el CESFAM porque la gente llega prepotente, que a reclamar, que a golpear los mesones, que por qué y la cuestión *cachai* entonces uno les da la explicación y no entienden porque ellos creen que lo que les

pasa a ellos es urgente y en realidad a veces no es urgente po', vienen por un resfrío, vienen por un dolor de cabeza, cosas que no son urgentes a comparación no se po' si llega un infarto y hay un dolor de cabeza, obvio que uno va a atender el infarto po' y eso es lo que la gente no entiende, la cultura en Chile eh respecto a los CESFAM o a los servicios de urgencia es muy pobre, la gente va por cualquier cosa a la urgencia.

(...) la categorización de la enfermedad, entonces te categorizan según lo que sale en cada letra po' y puedes esperar 5 horas si vas por una quemadura de dedo o un cortecito, y la gente se queda 5 horas esperando.

Lo otro, nosotros como TENS somos super mal remunerados, muy mal remunerados a comparación a una enfermera, a un... claro ellos tienen más años de experiencia pero hay gente que lleva años trabajando en sistema público, un TENS, incluso llegan a saber más que un médico porque yo me topé en el Barros Luco cuando yo trabajé ahí, me topé con varia gente que llevaba 20 años trabajando y sabes que el caballero este que yo me topé sabía al revés y al derecho lo que había que hacer, incluso sabía poner hasta zurcir los puntos de las mujeres, entonces él incluso se quedaba con las practicantes de medicina a decirles no está mal, tiene que hacer esto y era un simple TENS, entonces y él seguía ganando lo mismo *cachai*, no no tenía buena remuneración y yo creo que también afecta harto de que no haya tanto funcionario dispuesto a trabajar por tan poca plata po'

Moderadora: igual es mucho el trabajo que tienen...

Demasiado, si nosotros hacemos todo, todo lo que no hace la enfermera o el médico, lo hacemos nosotros, de repente llegamos hasta a saber más cosas de las que deberíamos saber eh... haciendo tanto repetitivo, porque es repetitivo po' si es todos los días lo mismo, lo mismo, lo mismo... entonces al final *terminai* aprendiendo de memoria, *cachai*

Moderadora: Por último, le quería consultar ¿cómo es el procedimiento que tiene un funcionario público en caso de que haya un acoso laboral o de sentirse acosada? ¿cómo lo hacen ustedes?

Mira yo te puedo hablar del trabajo anterior porque acá como te digo yo no tuve mala experiencia entonces no sé cómo funciona acá, pero en el trabajo anterior nosotros teníamos eh un sindicato, y ese sindicato eh tenía em... formulario y estos formularios uno cuando tenía un acoso laboral tenía que ir a llenarlo, ya tal persona me paso esto, explicar cómo todo el... lo que había pasado y esto le llega a la directora del lugar, que en este caso era un CRS (Centros de Referencia Secundaria) y em... esta directora leía como la carta y toda la cosa y hacían como te digo una entrevista con ella, preguntaba por qué, que había pasado y todo el tema y después la entrevista con la persona que había hecho el tema también, pero todo quedaba o sea ya ahí como que le advertían a esta persona que ya esta era la primera, ya la segunda podría haber alguna sanción y ahí quedaba todo, y eso era como todo el procedimiento que uno hacía, pero como te digo no funcionaba mucho porque después esta persona igual y yo creo que con más pica, con más rabia te hacía cosas po', entonces ya al final no *teniaí* como... como decirte... como una herramienta clara de decir ya esta persona va a ser sancionada por haber hecho tal cosa o va a ser movida de su puesto de trabajo porque se mandó este condoro que fue así con esta persona *cachai* sino que esa era como una mediación que hacía la directora del lugar, pero ese era como el procedimiento y llenar un formulario, no había mucho así como ya vamos a denunciar o no sé... no, todo quedaba ahí po' como adentro de la burbuja y ojala que nadie más lo supiera para que no hubiera más eh como se llama, más conflictos.

(...) Bueno acá hubieron muchas votaciones municipales y cosas así, y me mandaron embarazada a hacer eh como la guardia de enfermería en un colegio que está al ladito acá del CESFAM y resulta que fue en pleno invierno y yo eh tenía como la enfermería y la enfermería no tenía baño entonces yo no tenía cómo cerrar la puerta y no pude en todo el día ir al baño y resulta que cuando llegue a mi casa recién a hacer mis necesidades sangré... entonces ahí yo dije ah no, nunca más, más encima era un lugar súper frío, no me dijeron que llevara estufa, no tenía nada para calentarme, tenía mucho frío, estuve todo el día día pasada de frío y embarazada po', *cachai* entonces tampoco... y ya ahí como que ahí no le empecé a aceptar, porque ella como que me obligaba un poco, pero después como que cacho que yo estaba tirándole licencia pero era porque me estaban pasando cosas po' entonces ahí como que ya no me insistió más, pero me llamó mucho la atención

que me mandaron embarazada a hacer esas cuestiones, que tenían más personal para haberlo hecho *cachai* entonces eso.

****despedida y agradecimientos****

TERCERA ENTREVISTA

Informante "G" - personal área administrativa

Bloque 1: El acoso laboral se puede manifestar de diferentes formas como una seguidilla de persecución en el trabajo, haciendo diferencias, discriminación y vulneración de derechos

Bloque 2: Se puede expresar entre jefe y subordinados

Bloque 3: Afecta la vida en general cambios notorios en general.

CUARTA ENTREVISTA

Informante "H" - personal área administrativa

Bloque 1: El acoso laboral se puede dar entre jefatura y subordinado o pares. El acoso laboral es el maltrato que ejerce un individuo hacia otros, tanto físico como psicológico.

Bloque 2: Puede ser físico un golpe y psicológicos, humillaciones, trato verbal inadecuado, críticas constantes, abuso del espacio personal de las personas, abuso sexual, no respetar los tiempos de colación o de salida.

Bloque 3: Puede afectar en la manera de desarrollar las tareas habituales, falta de concentración, poco interés en su trabajo, frustración, depresión, problemas para dormir.

QUINTA ENTREVISTA

Informante "I" - TENS

Moderadora: ¿Qué conoce sobre el acoso laboral?

Ya mira, lo que yo conozco es por lo que la gente dice o lo ha leído o lo ha escuchado, de que cuando uno no sé po' en caso de que un jefe uno sienta de que la persigue en cuanto a labores más que a otra, no sé po' supongo que eso puede ser, o un compañero...

Bloque 2: ¿Conoce alguna forma en que se exprese el acoso laboral? ¿cuales?

Lo que yo te decía anteriormente po', em... alguna jefa que tu sientas que siempre te manda a ti, siempre te anda corrigiendo, encontrando errores y si los compañeros te critican o no sé po' yo... eh solamente me mandan a mí en el caso de las ambulancias, por qué me mandas a mi solamente a urgencias y a las otras no, esa sensación pienso que puede ser una de los acosos, que puede ser.

Moderadora: cuando te hostigan es cuando ya es acoso.

Claro por eso te digo, tú sientes que te hostigan porque a veces de repente uno tiene tantas cosas que uno... y más encima no es capaz de enfrentar esa situación, ya sea porque es tu jefe, ya sea porque tienes miedo de que te echen, de que tengas miedo de tener peores condiciones laborales, que a lo mejor tu sientes que *estay sola*, etcétera, etcétera.

Bloque 3: ¿Cómo puede afectar en el bienestar emocional y psicológico de quienes trabajan en esta área de la salud?

Afecta en la parte... en la parte social, digamos relaciones humanas con tu mismo equipo porque a lo mejor tus sientes que es acoso, pero a lo mejor no porque no lo has entendido em... y en la familia también po' también sin querer te llegan los problemas a la casa e involucras a mucha gente y estás calladita, estás calladita y te involucra la parte psicológica tuya y a lo mejor de salud, porque a veces, o sea

uno, cuando uno se siente así, uno llega aquí y ya te *sentí* triste, ya te *sentí* sin ganas de estar, no te sientes motivada de venir po', eso.

SEXTA ENTREVISTA

Informante "J" - Guardia en CESFAM

Bloque 1: Bueno, el acoso laboral es una acción hostigadora, conduce a miedo, terror, desprecio, *desánimo* del trabajador o la trabajadora que se desempeñe en un trabajo.

Bloque 2: Viene siendo que te critican continuamente, su trabajo, sus ideas, su propuesta y te ignoran, te ignoran o te tratan de poner en nivel bajo siendo la persona que está haciendo, en este caso el papel de "malo", trata de bajarle el ánimo a esa persona criticándola.

Bloque 3: Provoca graves daños de salud tales como ansiedad, fatiga, disminución de trabajo, de concentrarse, muchas veces depresión, de no querer seguir más trabajando, de creerse lo más bajo, de creerse incapaz a poder realizar cualquier tipo de trabajo.

SÉPTIMA ENTREVISTA

Informante "K" - TENS

Bloque 1: Sé que es el hostigamiento, discriminación, maltrato, humillaciones de parte del empleador o de compañeros de trabajo.

Bloque 2: He visto discriminación, bullying entre compañeros de trabajo en todos mis trabajos, en todas las áreas en las que he estado, se da de mayor o menor medida. Y de parte de los empleadores es humillaciones, formas de: ¿De llamar la atención que no corresponden con gritos, con amenazas de cómo no van a ver los bonos? No, no vamos a tener más beneficios, creo que hay que reconsiderar ciertos contratos. Que hacen que los trabajadores estemos en el lugar bajo cierta presión de que si no cumplimos ciertas metas ciertos parámetros se nos va a castigar o en remuneración o en beneficios que quedan algunas empresas o contratistas.

Bloque 3: Cuando era una recién egresada así ya bastante tiempo atrás estuve trabajando una campaña en un afán rural en la comuna de Paine y viví y vi. ¿Cómo es el acoso laboral, sobre todo con los que somos recién egresados con los que recién van llegando a un lugar de trabajo, el estar siempre bajo la mira de sabes o no sabes hacer esto, sabes o no sabes por qué no lo sabes hacer? ¿Pero cómo se te ocurre hacerlo así? Acaso no te enseñaron, etcétera y viene de parte desde otros TENS, desde las enfermeras, doctores, enseñando en base al miedo. Son muy pocos los compañeros de trabajo que dicen, sabes que yo te voy a enseñar, te voy a explicar cómo es el protocolo acá, cuáles son las reglas a seguir, etcétera. ¿Cómo se hace? Son pocos los que tienden la mano. Existe más el hecho de estar castigando, retando, llamando la atención, eso es lo que se ve más y la presión se te vuelve tanta que te empiezas a cuestionar si realmente elegiste bien, si tomaste la decisión correcta en estudiar, era algo con respecto a la salud. ¿Es un campo súper competitivo o es súper castigador también? Y eso no solamente afecta en el ámbito laboral, ya se vuelve. ¿Del día a día, no comienzas a dormir bien estas cosas, estante presionado de que miren a decir mañana van a estar pendientes, en qué me voy a equivocar? Comienzas a dormir mal, no comer bien, a estar estresado o alterado. La frustración llega como bien de golpe también y es complejo salir de ese círculo es un círculo vicioso al final porque en todo ámbito, o sea, en todos los establecimientos en los que he estado he visto la misma actitud desde los más antiguos hasta los más nuevos de es como carne nueva y se encargan de hacer los pedazos entonces. Al final, por eso mucha gente decide salirse de esta carrera de la labor de ser parte del cuerpo de salud y también el rubro reestructurarse, estudiar otra cosa, dedicarse a otra cosa.

OCTAVA ENTREVISTA

Informante "L" - interna obstetricia

Bloque 1: Hola, mi nombre es X. Trabajo en el área clínica como internada de obstetricia de matrona en el CESFAM al Doctor Miguel del Solar, lo que conozco sobre el acoso laboral es que como que insulten, denigren a una persona por cómo realiza su trabajo o simplemente porque no le cae bien o porque no comparten la misma idea.

Bloque 2: Oh porque no comparten las mismas ideas sobre las ideas laborales. En alguna forma de acoso laboral podría ser humillar a la persona o tratar mal al frente de otros trabajadores o en privado y el acoso laboral puede afectar en gran medida psicológicamente y emocionalmente, los que trabajan en el área de la salud porque si vienen trabajo, o sea, las personas pasan una gran parte del tiempo en su trabajo, entonces, si no se sienten cómodos o están siendo violentados de alguna manera, eso va a afectar permanentemente en ellos. Sobre todo, hagan que se trabaja de lunes a viernes, entonces prácticamente todos los días están sometidos a un estrés. Y eso, a largo plazo, puede afectar mucho en la salud psicológica de las personas.

NOVENA ENTREVISTA

Informante "M" - estudiante kinesiología

Bloque 1: Es una situación donde se pasa a llevar al trabajador ya sea física o psicológicamente la integridad de este.

Bloque 2: Chantajes, burlas, aislamiento social, difamación y discriminación.

Bloque 3: Puede afectar tanto su trabajo y su vida personal, provocando que la persona esté más desanimada, con depresión, ansiedad, pensamientos suicidas, no querer ir a trabajar.

DÉCIMA ENTREVISTA

Informante "N" - TENS

Bloque 1: "Hola, mira con respecto a la pregunta uno, lo que conozco del acoso laboral es en cuando tú estás bajo, valga la redundancia, trabajo y siendo contratado la cosa laboral puede ser por parte de tu jefe con tus superiores o por también por tus compañeros.

Bloque 2: Si, conozco alguna forma en que se exprese el acoso laboral, el cuestionamiento de trabajo, la persecución, la fijación con tu persona desde tus superiores, tus compañeros de trabajo en sí. El llamado bullying laboral, que también se puede ser tomado como una cosa laboral. El maltrato y la mala

convivencia, que no sé cositas con licencia te están preguntando cuando puedes todo eso incluyendo que es el acoso laboral y varias cosas más.

Bloque 3: Y en qué influye psicológicamente, en una depresión hasta que tengas un intento de suicidio. Te puedes hasta matar cualquier acoso laboral y sin poder ser pesquisado, que no te lo tomen a tiempo en cuenta. Si tú hacer saber tu sentir.

DÉCIMO PRIMERA ENTREVISTA

Informante "Ñ" - Dietética de área de alimentación

Bloque 1: Hola, Eh, mi nombre es X, mi área es alimentación y dietética. Mira lo que te puedo hablar sobre el acoso laboral. Y sobre lo que yo conozco, precisamente es el hostigamiento, por ser una integrante nueva del equipo de trabajo. El hostigamiento por parte de las compañeras más antiguas, y por otro lado la jefatura que no le toman mucha importancia a esto porque muchas veces ponen en duda tu credibilidad, oh porque dicen que es una persona conflictiva. Y que es uno la persona que dice ser como.

Bueno, en realidad es como que a ti te culpan de los conflictos que ocurren en el lugar. Además, he escuchado mucho de parte de otras compañeras que ellas han pasado como más o menos por lo mismo desde que ellas iniciaron a trabajar en este rubro de la salud, y mayormente eh la normalizan, piensa que es algo del lugar y que lamentablemente hay que saber aguantar ciertas cosas para poder tener trabajo.

Bloque 2: Que si conozco alguna forma de cómo se exprese, si tales como gritoneo, insultos de las compañeras de trabajo que llevan más tiempo trabajando en el lugar. Malos tratos, aislamiento por parte de ellas, risas burlescas. Carga excesiva de trabajo, podríamos decir que hay una normalización por parte de la jefatura en ese aspecto.

Bloque 3: Pucha cómo te puede afectar el acoso laboral. Hoy te voy a afectar súper mal, porque de un día para otro ya no te dan ganas de ir a trabajar, te sientes agotada todos los días, tienes más estrés de lo común, cambios de humor, además,

te puede dar depresión. Y sobre todo sientes demasiado miedo, miedo que te puedan hacer algo, miedo que te puedan echar, miedo a no ser suficiente para el equipo de trabajo. Y así sucesivamente... es un desgaste diario.

El impacto psicológico es potente, y muchas veces es irreparable y lamentablemente. Es como estar viviendo en la selva donde el más fuerte sobrevive.

Referencias bibliográficas:

- ACHS. (2023). *PROCEDIMIENTO PARA LA INVESTIGACIÓN DE HECHOS DE ACOSO LABORAL*. Asociación Chilena de Seguridad, ACHS. Recuperado mayo, 2023, de

[https://www.achs.cl/docs/librariesprovider2/empresa/8-factores-psicosociales/5-material-para-evaluaci%
c3%b3n/acoso-laboral---01-procedimiento-investigacion-denuncias.pdf?sfvrsn=407fd119_2](https://www.achs.cl/docs/librariesprovider2/empresa/8-factores-psicosociales/5-material-para-evaluaci%c3%b3n/acoso-laboral---01-procedimiento-investigacion-denuncias.pdf?sfvrsn=407fd119_2)

- Batthyány, K., & Cabrera, M. (2011). *Metodología de la investigación en Ciencias Sociales. Apuntes para un curso inicial [Methodology of research in Social Sciences. Notes for an initial course]*. Montevideo: Universidad de la República.
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2012). *Ley Chile - Ley 20607*. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Recuperado 2023, de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1042709>
- Caamaño, E. (2011). La noción de acoso moral laboral o "mobbing" y su reconocimiento por la jurisprudencia en Chile. *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, 215-240. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-68512011000200005
- Carballeda, A. (2018). *La palabra, la mirada y la escucha en los procesos de formación profesional. La entrevista como espacio de encuentro en la intervención del Trabajo Social*. Área de docencia e Investigación de Margen. https://www.edumargen.org/docs/2018/curso62/unid04/apunte03_04.pdf
- Cereceda, P. (2022, 13 julio). *Ley Karin contra el acoso laboral ya se encuentra en tramitación - Madero CL*. Radio Madero. Recuperado 2023, de <https://www.madero.cl/ley-karin-contra-el-acoso-laboral-ya-se-encuentra-en-tramitacion/>

- Chilevisión (Director). (2022). *ACOSO LABORAL: El drama que afecta al área de salud en Chile - Contigo en Directo* [Video]. <https://www.youtube.com/watch?v=b4qgRLRYe5s>
- Dirección del Trabajo. (s.f.). *Infografía - Acoso Laboral 2021- 2022 (sept.) - Nivel Nacional*. Dirección del Trabajo. <https://www.dt.gob.cl/portal/1629/w3-article-123004.html>
- Dirección del Trabajo, departamento de estudios. (s.f.). *INFORME ESTADÍSTICO SEPTIEMBRE 2022*. Dirección del Trabajo. https://www.dt.gob.cl/portal/1629/articles-122893_archivo_01.pdf
- Educarex. (s.f.). *Servicio de Salud y Riesgos Laborales de Centro Educativos*.
- Errázuriz, P., Valdés, C., Vöhringer, P. A., & Calvo, E. (2015). Financiamiento de la salud mental en Chile: una deuda pendiente. *Revista médica de Chile*, 143(9).
- Escartín, J., Rodríguez, Á., & Zapf, D. (2012). *Mobbing, Acoso psicológico en el trabajo, Guías de intervención*. Síntesis.
- Escuela Europea de Excelencia. (2015, 28 agosto). *Qué es el liderazgo. Aspectos más relevantes*. Escuela Europea de Excelencia. <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2015/08/que-es-el-liderazgo-aspectos-relevantes/>
- García, J. (2023, 14 abril). *Tipos de Liderazgo: Las 5 clases de líder más habituales*. Psicología y Mente. Recuperado 2023, de <https://psicologiymente.com/coach/tipos-de-liderazgo>
- *Gaslighting*. (s.f.). Psychology Today. <https://www.psychologytoday.com/cl/fundamentos/gaslighting>

- Gurdian, N. (2017, 24 enero). *Gaslighting: el abuso emocional más sutil*. Psicología y Mente. <https://psicologiaymente.com/social/gaslighting>
- Hamui-Sutton, A., & Varela-Ruiz, M. (2013). La técnica de grupos focales. *Investigación en Educación Médica*, 2, 55-60. <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733230009.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill. *metodologia de la investigacion_4ta edicion_sampieri 2006_marcado.pdf* - Google Drive
- *Líder y jefe*. (s.f.). Diferenciador, descubre las diferencias y las semejanzas. <https://www.diferenciador.com/diferencia-entre-lider-y-jefe/>
- Montagud, N. (2019, octubre 8). *¿Qué es un prejuicio? Teorías que lo explican, y ejemplos*. Psicología y Mente. <https://psicologiaymente.com/social/prejuicio>
- Observatorio de Salud Mental Chile. (s.f.). *Centro de Estadísticas Observatorio de Salud Mental Chile*. Observatorio de Salud Mental Chile. <https://observatoriodesaludmentalchile.com/estudios-de-percepci%C3%B3n-1>
- Organización Internacional del Trabajo. (2023). *Organización Internacional del Trabajo*. OIT. <https://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm>
- *¿Qué es el acoso laboral?* (s. f.). DT - Consultas. <https://www.dt.gob.cl/portal/1628/w3-article-99176.html>
- relmis.com.ar. (2021, 10 10). Vista de Fenomenología como método de investigación cualitativa: preguntas desde la práctica investigativa. *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social*. Retrieved November 15, 2023, from

http://www.relmis.com.ar/ojs/index.php/relmis/article/view/fenomenologia_como_metodo/167

- Seremi de salud. (2015, 27 marzo). Procedimiento de denuncia de acoso laboral y/o sexual. Procedimiento-Denuncia. https://seremi6.redsalud.gob.cl/wrdprss_minsal/wp-content/uploads/2016/08/Procedimiento-Denuncia.pdf
- THE CLINIC. (2023, 20 abril). Ley Karin: el proyecto que sanciona el acoso laboral y que la Cámara Baja aprobó idea de legislar. *The Clinic*. <https://www.theclinic.cl/2023/04/20/ley-karin-proyecto-sanciona-acoso-laboral-camara-baja-aprobo-idea-legislar/>
- UDEC. (s.f.). *Acoso Moral o Mobbing como un riesgo laboral*. Universidad de Concepción. Recuperado 2023, de <http://www2.udec.cl/contraloria/docs/materias/mobbing.pdf>
- UNESCO. (s.f.). *Cultura*. UNESCO.org. <https://www.unesco.org/es/culture>
- Velázquez, D. D. (2022, 18 febrero). *Recopilación de datos - Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos Daniel Velázquez Pérez*. Studocu. Recuperado 10 noviembre, 2023, de <https://www.studocu.com/es-mx/document/instituto-tecnologico-de-tuxtla-gutierrez/base-de-datos/recopilacion-de-datos/23024731>

Glosario

- CESFAM: Centros de Salud Familiar
- CRS: Centros de Referencia Secundaria
- Gaslighting: forma insidiosa de manipulación y control psicológico.

- S.O.M.E: Servicio de Orientación Médico Estadístico
- TENS: Técnico en Enfermería de Nivel Superior