



Hay cuatro imputados por acciones como quemar a la víctima con vapor y raparlo contra su voluntad: Burlas y maltratos en Hospital de Osorno encienden las alarmas sobre el acoso laboral

Se trata de acciones que suelen escalar rápidamente por lo que es clave frenarlas a tiempo. Para ello se necesitan líderes que sepan gestionar conflictos, así como protocolos y formación dentro de las organizaciones.

M. HERNÁNDEZ Y A. IBARRA

El caso del trabajador del Hospital Base de Osorno ha develado que la víctima sufrió acoso, burlas, golpes e incluso actos que califican como tortura.

Por los hechos, ocurridos entre 2018 y 2020, cuatro funcionarios (dos tenían cargos de jefatura) están imputados por acciones como quemar a la víctima con vapor, hacer que se desnudara y raparle el pelo en contra de su voluntad. Durante estos actos de violencia, los denunciados incluso lo grababan.

Aunque este es un caso extremo, no es el único, advierten expertos. Elisa Ansoleaga, investigadora del Programa de Estudios Psicosociales del Trabajo de la U. Diego Portales, explica que "la violencia laboral suele ocultarse o naturalizarse, especialmente en contextos donde los tratos irrespetuosos se vuelven parte de la cultura de trabajo. Esto hace que señales como conductas incivilizadas, burlas o maltrato no sean percibidas como graves".

Y aclara que "lo clave es mirar las asimetrías de poder y las condiciones organizacionales que permiten que la violencia ocurra. Entornos con liderazgos que entregan seguridad psicológica y con mecanismos adecuados de gestión de conflictos son protectores y pueden anticipar o frenar estas dinámicas".

¿Qué alarmas deben encenderse para evitar que un caso de acoso laboral ocurra?

Claudia García, académica de la U. Adolfo Ibáñez y directora del Magíster en Desarrollo de Habilidades Directivas, plantea que hay varias acciones para prevenir un incidente de este tipo. Lo primero, dice, es asegurarse que la organización tenga normas, políticas y procedimientos claros de denuncias: "Eso habla más bien de la cultura que quiere generar la organización".



Las agresiones físicas y psicológicas a un trabajador del Hospital Base de Osorno, incluso fueron grabadas por los victimarios. Dos de ellos están en prisión preventiva.

CAPTURA DE PANTALLA

“En estas noticias se pone énfasis en las características de la víctima. Pero lo importante es hablar de qué lleva a los agresores a actuar así, qué hace que nadie denuncie, que se permita que estas situaciones avancen”.

ANDREA MIRA
ACADÉMICA UNAB

Ansoleaga precisa que estos protocolos deben garantizar denuncias seguras, oportunas y confidenciales. Además, debe considerarse que los líderes promuevan el bienestar y la seguridad psicológica en los equipos. "Esto tiene que ver con que las personas sientan que cuentan con el apoyo de los compañeros cuando enfrentan dificultades".

Más violento e hiriente

Andrea Mira, académica de la Escuela de Terapia Ocupacional y doctora en Ciencias del Desarrollo y Psicopatología de la U. Andrés Bello,

“(Las medidas) no pueden limitarse a sancionar a quienes agredieron; requieren un cambio estructural y cultural, donde la organización asuma su responsabilidad ética y social”.

DANIELA CAMPOS
JEFA DE RIESGOS PSICOSOCIALES DE LA ASOCIACIÓN CHILENA DE SEGURIDAD (ACHS)

explica que estos casos suelen escalar de a poco: "Parten como algo de humor, una dinámica compartida en la que todos se ríen". Y precisa que cuando el acoso es colectivo, se agudiza. "Si nadie frenó la situación, y además se reían, en vez de detenerse, crece. Se vuelve cada vez más violento e hiriente: agresiones físicas, verbales, humillaciones, incluso de carácter sexual".

Por eso, es categórica en que los agresores no son los únicos culpables: "También los testigos que no hacen nada, que no denuncian, que no frenan la situación (...). Todos contribuyen a que esto se encienda y

crezca en intensidad, hasta llegar a una agresión física y verbal continua contra otra persona".

Claudia García aclara que los testigos "muchas veces no saben si hablar o cómo canalizarlo". Bajo esa premisa, insiste en la relevancia de que los trabajadores reciban capacitaciones sobre cómo responder y a qué canales recurrir, "porque muchas veces ocurre que hay testigos silenciosos que no hablan por temor a una jefatura, a un compañero de trabajo, a una represalia".

La académica de la UNAB concluye que el afectado también debe actuar y "atreverse a decir 'no, ya basta', a alzar la voz. No todos tienen las mismas herramientas para hacerlo directamente, pero se puede contar a alguien cercano, a un supervisor".

Asumir responsabilidades

En estos casos, Ansoleaga plantea que para acompañar a una víctima, lo primero es "el reconocimiento institucional: aceptar que los hechos ocurrieron y que causaron daño". Y si bien cada persona requiere distintas formas de reparación, "siempre debe haber garantías de no repetición que aseguren un retorno laboral seguro".

Daniela Campos, jefa de Riesgos

Psicosociales de la Asociación Chilena de Seguridad (Achs), explica que las acciones de reparación "no pueden limitarse a sancionar a quienes agredieron; requieren de un cambio estructural y cultural, donde la organización asuma su responsabilidad ética y social". Esto implica, por ejemplo, medidas inmediatas pero también de largo plazo, como "el resguardo, la atención psicológica temprana y un proceso de investigación fluido y confiable".

Campos recalca que una jefatura con "liderazgo ético" y gestión del conflicto es clave, así como el fortalecimiento de canales de denuncia: "Transparentes, confiables, protegidos y con seguimiento oportuno".

Por último, todas las entrevistas coinciden en que la ley Karin ha facilitado estos procesos.

Ansoleaga dice que existe un marco legal robusto "que obliga a las instituciones a establecer procesos claros de denuncia, investigación, sanción y prevención de la violencia laboral". Eso sí, reconoce que la implementación de la ley "presenta falencias —como incumplimiento de plazos o falta de resguardo de la confidencialidad—, lo que afecta la credibilidad del sistema. Y sin confianza en él, las denuncias oportunas se vuelven poco probables".