

Módulo 1

CONVENIO 190, LA VIOLENCIA Y EL ACOSO, DE LA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO

Nombre del curso: PREVENCIÓN DEL
MALTRATO, ACOSO LABORAL Y/O
SEXUAL, ENFOCADO EN VALS



Índice

Índice	2
Introducción	3
1. El respeto se expresa en las tareas:	4
2. Qué aporta el Convenio 190 de la OIT:	4
3. Los espacios presenciales y digitales:	4
4. La presión y las prácticas que se normalizan:	5
5. Poder participar y pedir ayuda:	5
6. Efectos y prevención cotidiana:	6
Referencias bibliográficas	7

Introducción

Un hospital necesita conocimientos técnicos, coordinación y compromiso. También necesita que las personas puedan preguntar, advertir un problema y solicitar apoyo sin temor a ser humilladas. Esto involucra al personal auxiliar, administrativo, técnico, profesional, de apoyo y directivo.

Las tareas son distintas, pero se conectan: recibir usuarios, limpiar espacios, trasladar pacientes, preparar materiales, procesar muestras, entregar medicamentos o realizar una atención requiere compartir información. El respeto facilita esa colaboración.

Durante el trabajo pueden aparecer cansancio, presión y desacuerdos. Una instrucción firme puede ayudar a resolverlos. Una burla, amenaza o descalificación agrega una dificultad que requiere atención.

Al finalizar esta unidad, usted podrá reconocer los principios centrales del Convenio 190 de la OIT y relacionarlos con un entorno hospitalario respetuoso, identificando conductas, espacios y condiciones que requieren prevención.

1. El respeto se expresa en las tareas:

El buen trato incluye saludar y mantener cordialidad, pero también entregar información necesaria, explicar criterios, reconocer aportes y corregir errores sin humillar. Todas las funciones contribuyen al hospital; el cargo no determina cuánto respeto merece una persona.

Una jefatura puede asignar y supervisar tareas dentro de sus atribuciones. Quien recibe una instrucción puede necesitar una explicación. Estas diferencias no autorizan a desvalorizar a nadie.

Ejemplo: una persona de aseo debe repetir una limpieza. Es útil decir: “Esta superficie necesita otra limpieza según la pauta; revisemos qué faltó y qué material necesita”. Decir “usted nunca hace nada bien” convierte la observación sobre la tarea en una descalificación personal.

Escuchar una advertencia también expresa respeto. Si quien traslada pacientes observa un recorrido bloqueado, su información debe revisarse por su contenido. Descartarla por su cargo dificulta la coordinación.

Una exigencia puede ser clara y firme. Lo relevante es comunicar qué debe hacerse, atender dificultades y conservar el respeto.

2. Qué aporta el Convenio 190 de la OIT:

La Organización Internacional del Trabajo, OIT, es un organismo de Naciones Unidas dedicado a asuntos laborales. Su Convenio 190, adoptado en 2019, reconoce el derecho a un trabajo libre de violencia y acoso.

Su enfoque comprende prácticas o amenazas capaces de ocasionar daño físico, psicológico, sexual o económico, únicas o repetidas. Abarca sectores públicos y privados y diferentes personas vinculadas al trabajo. Su aplicación debe considerar la legislación nacional; la definición internacional no reemplaza los requisitos legales para evaluar un caso concreto.

Este enfoque invita a preguntar qué ocurrió, dónde, qué relaciones existían y qué condiciones facilitaron la situación. No exige que cada integrante determine una categoría jurídica.

La Recomendación 206 complementa el Convenio con orientaciones, sin tener la misma naturaleza obligatoria. Propone considerar organización, relaciones de poder y riesgos de terceros; incluye el sector salud, el trabajo nocturno y el trabajo aislado entre los contextos que requieren medidas apropiadas.

3. Los espacios presenciales y digitales:

El trabajo no se limita al puesto físico. El Convenio incluye espacios y situaciones relacionados con él, como descansos, capacitaciones, desplazamientos, comunicaciones digitales y trayectos entre el domicilio y el lugar de trabajo. [R1, artículo 3].

En el hospital conviene observar el trato durante entregas de turno, reuniones, recepción, farmacia, bodega y espacios de descanso. También importan los grupos utilizados para coordinar labores.

Un mensaje escrito puede llegar a muchas personas y ser reenviado. Antes de enviarlo, revise si entrega información necesaria o expone y descalifica a alguien.

Es diferente escribir “falta completar este registro; revisemos quién lo hará y en qué plazo” que publicar “todos sabemos que esta persona es un desastre”. La primera frase identifica una tarea; la segunda degrada a una persona ante el grupo.

Utilizar un teléfono personal no elimina la posible relación del mensaje con el trabajo. La necesidad de coordinar tampoco autoriza a difundir antecedentes privados.

4. La presión y las prácticas que se normalizan:

Las urgencias y la carga emocional requieren organización y comunicación clara. Pueden explicar una instrucción breve: “Despejemos este espacio ahora; tú coordina el traslado y yo solicitaré apoyo”. Agregar un insulto no entrega información útil.

Después de una situación difícil, cuando sea posible, conviene revisar qué ocurrió, qué información o recursos faltaron y qué comunicación ayudó. Reconocer una respuesta inadecuada facilita corregirla, aunque una disculpa no reemplaza las actuaciones institucionales que correspondan.

Normalizar significa acostumbrarse a una práctica hasta dejar de cuestionarla. Frases como “siempre ha sido así”, “era una broma” o “tiene que aguantar” pueden cerrar la conversación antes de comprenderla.

El humor puede favorecer la convivencia. Para analizar una broma, observe si ridiculiza a alguien, si se dirige siempre a la misma persona y si se detiene cuando expresa incomodidad. Una sonrisa no demuestra aceptación: alguien puede reír para evitar tensión.

Una respuesta preventiva sería: “Revisemos qué ocurrió y cómo afectó a la persona”. La costumbre no basta para considerar adecuado un trato.

5. Poder participar y pedir ayuda:

La influencia puede provenir de un cargo, la experiencia, el control de información o la pertenencia a un grupo. Puede facilitar el trabajo o utilizarse para excluir y silenciar.

Una persona con experiencia puede orientar a alguien nuevo. Si retiene instrucciones y luego se burla de sus errores, dificulta su incorporación. La pregunta es cómo se utiliza esa influencia.

En esta unidad, seguridad psicológica significa, en un sentido práctico, poder plantear dudas, advertir problemas y pedir apoyo sin temor a ser ridiculizado. Se expresa en respuestas como “gracias por avisar; revisémoslo” o “confirmemos la información antes de continuar”.

Esa posibilidad se conecta con la responsabilidad de aprender, seguir instrucciones y corregir errores. El respeto no elimina las exigencias: permite abordarlas con claridad.

También debemos revisar estereotipos como “los hombres deben aguantar” o “las mujeres exageran”. Escuchar hechos sin esas ideas ayuda a reconocer preocupaciones que podrían quedar silenciadas.

6. Efectos y prevención cotidiana:

Una conducta puede afectar la participación de una persona, la colaboración del equipo o la coordinación del servicio. Este esquema es pedagógico, no un diagnóstico.

Si alguien deja de preguntar después de recibir burlas, su silencio podría reflejar temor y no aprendizaje. Es necesario escuchar antes de concluir. Continuar trabajando tampoco demuestra ausencia de malestar.

La prevención combina conductas personales y condiciones de organización. La Recomendación 206 considera gestión, participación, riesgos de terceros y protección frente a represalias.

Una capacitación necesita acompañarse de medidas sobre dificultades concretas. Si existen instrucciones contradictorias, conviene aclarar responsabilidades. Si los cambios no llegan a todos, deben revisarse los canales.

Principio	Acción observable
Respeto	Corregir la tarea sin descalificar a la persona.
Colaboración	Compartir información con quienes la necesitan.
Responsabilidad	Advertir una dificultad y solicitar apoyo.
Equidad	Explicar criterios de distribución de tareas.
Privacidad	Evitar la difusión de antecedentes personales.

Esta tabla es una propuesta educativa, no una declaración oficial de valores institucionales.

Referencias bibliográficas

- Hospital San Luis de Buin-Paine. (2025). Protocolo de Prevención de la Violencia, Acoso Laboral y Sexual. Tercera edición, aprobada por Resolución Exenta N.º 365, de 14 de marzo de 2025.
- Chile. Ley N.º 18.834 sobre Estatuto Administrativo. Texto refundido fijado por DFL N.º 29, de 2004. Apartados utilizados: artículos 90 A, 90 B, 90 C, 125, 126, 129, 136, 137, 138 y 140.
- Texto oficial actualizado del Estatuto Administrativo
- Chile. Ley N.º 21.643, sobre prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo. Apartado utilizado: artículo 3, números 7 a 10, relativo al Estatuto Administrativo.
- Texto oficial actualizado de la Ley N.º 21.643
- Superintendencia de Seguridad Social. Compendio de Normas del Seguro Social de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales. Programa de Atención Psicológica Temprana. Apartado utilizado: 6, consulta espontánea.



Reservados todos los derechos. No se permite copiar, reproducir, reeditar, descargar, publicar, emitir, difundir, de forma total o parcial la presente obra, ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio (electrónico, mecánico, fotocopia, grabación u otros) sin autorización previa y por escrito de VASPER CAPACITA. La infracción de dichos derechos puede constituir un delito contra la propiedad intelectual.