



Facultad de Ciencias Sociales
Escuela de Trabajo Social

**“IMPLEMENTACIÓN DE PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE
RIESGOS PSICOSOCIALES Y PROPUESTAS DE
INTERVENCIÓN A LA EMPRESA MALETAS CHILE SpA.
HEAD”**

**Informe final de proyecto de título para optar al grado académico de
licenciada en Trabajo Social y el título de Trabajador Social**

Institución patrocinante: Maletas Chile SpA. Head

Estudiante seminarista: Camila Peñailillo Agurto

Docente guía: Héctor Díaz Vidal



Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Escuela de Trabajo Social

REF.: Informa evaluación y calificación Proyecto
de Título I y II de alumna que indica.

VALPARAISO, 20 de marzo de 2020.-

SEÑOR DECANO:


En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesor Guía, cumpro con informar a Ud. la evaluación practicada y calificación que he asignado al Proyecto de Título I y II denominado: **"IMPLEMENTACIÓN DE PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN A LA EMPRESA MALETAS CHILE SPA. HEAD"**, cursado durante el período académico 2019 por la alumna de la Escuela de Trabajo Social, Srta. **CAMILA ANDREA PEÑAILILLO AGURTO**.

Para efectos de la calificación se ha evaluado:

- a) Importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional;
- b) Aspectos metodológicos;
- c) Amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada;
- d) Régimen formal de citas;
- e) Carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Proyecto de Título I y II con las siguientes notas:

Proyecto de Título I: 6,0 (seis coma cero)
Proyecto de Título II: 6,0 (seis coma cero)


HÉCTOR DÍAZ VIDAL
PROFESOR GUÍA

AL SEÑOR
JUAN SANDOVAL MOYA
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
PRESENTE
HDV/fpu.-

Índice de contenidos

Resumen	1
<i>CAPÍTULO I: MARCO INSTITUCIONAL</i>	2
Presentación.....	3
Antecedentes generales	4
1. Introducción:.....	4
2. Identificación de la institución:	4
3. Estructura organizacional:	5
4. Antecedentes históricos:.....	6
Política de la institución.....	6
1. Objetivos:.....	7
2. Funciones:	8
3. Recursos institucionales:.....	8
Trabajo social en la institución	9
1. Objetivos:.....	9
2. Funciones del trabajo Social en la institución:	9
3. Niveles de intervención Social:	10
4. Situaciones y problemáticas más frecuentes:.....	11
5. Vinculación con redes institucionales y/o sociales:	11
<i>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</i>	12
Presentación.....	13
Contexto Laboral	14
1. Contexto histórico laboral:	14
2. Características laborales en América Latina y el Caribe:	15
3. Realidad nacional y contexto legal:	16
Contexto Sanitario.....	20
1. Calidad de vida:.....	21
2. Calidad de vida relacionada con la Salud:	23
Calidad de Vida en el contexto laboral y los factores de riesgos psicosociales.....	27
1. Contexto histórico:	27

2. Definición de calidad de vida laboral:	28
3. Factores de riesgos psicosociales en el contexto laboral y sus consecuencias para la salud:	29
4. Contexto referencial de experiencias previas:	37
CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO	39
Presentación	40
Problemática y Fundamentación de la investigación	41
1. Identificación de la investigación:	41
2. Justificación de la investigación:	42
Fundamentación metodológica	43
1. Tipo de estudio:	44
2. Tipo de diseño:	45
Diseño de la investigación	47
1. Objetivos de investigación:.....	48
2. Universo y muestra del estudio:	48
3. Técnicas de recolección de datos:	51
4. Plan de análisis:	53
5. ¿En qué se relaciona la planificación estratégica con el protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales?:	59
Planificación estratégica:	60
Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales:	60
Momentos o etapas:	60
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	62
Presentación	63
Análisis cuantitativo	64
1. Frecuencia o Prevalencia del riesgo:	64
2. Descripción de las unidades de análisis muestrales:.....	66
Análisis cualitativo, a partir, de resultados cuantitativos generales y específicos.	73
CAPÍTULO V: HALLAZGOS Y CONCLUSIONES.....	114
Hallazgos.....	115
1. Responsabilidad social empresarial:	115
2. Insatisfacción salarial:	116

3. Participación simbólica del sindicato en la empresa:.....	116
4. Comunicación organizacional:	117
Discusión y conclusión de la etapa de análisis	118
Conclusiones.....	121
1. Conclusiones teóricas:	121
2. Conclusiones metodológicas:.....	123
3. Conclusiones disciplinares del Trabajo social:	124
Conclusiones generales	125
Bibliografía.....	129
Anexos	133
1. Pauta para grupos focales:	133
2. Consentimiento informado:	134
3. Diseño de propuestas de intervención de corto y mediano plazo....	135

Índice de ilustraciones

Ilustración 1: Ubicación Head Chile Casa Matriz	4
Ilustración 2: Organigrama Head Chile.	5
Ilustración 3: Calidad de Vida según Borthwick-Duffy.....	22
Ilustración 4: Calidad de Vida según Falce y Perry	22
Ilustración 5: Estado de Salud según la CIF	25
Ilustración 6: Etapas protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales ..	28
Ilustración 7: Clasificación de factores de riesgos psicosociales.....	30
Ilustración 8: Proceso del diseño mixto secuencial	46
Ilustración 9: Diseño explicativo secuencial (DEXPLIS).....	54
Ilustración 10: Proceso para efectuar análisis estadístico.....	54
Ilustración 11: Orden de presentación de las inferencias en la investigación cuantitativa	59
Ilustración 12: Resultados Cuestionario SUSES/ISTAS 21 versión completa aplicación 2019	67

Índice de gráficos

Gráfico 1: Unidades de análisis por Departamentos.....	68
Gráfico 2: Unidades de análisis por Estamentos	68
Gráfico 3: Prevalencia de riesgo Medio para Dimensiones.....	69

Gráfico 4: Prevalencia de riesgo Medio para Dimensión Exigencias psicológicas	70
Gráfico 5: Prevalencia de riesgo Alto para Dimensión Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	71
Gráfico 6: Prevalencia de riesgo Alto para Dimensión Apoyo social y calidad del liderazgo	71
Gráfico 7: Prevalencia de riesgo Medio para Dimensión Compensaciones	72
Gráfico 8: Prevalencia de riesgo Alto para Dimensión Doble presencia .	73
Gráfico 9: Comparación dimensión general.....	74
Gráfico 10: Comparación subdimensión de exigencias psicológicas	75
Gráfico 11: Comparación subdimensión de exigencias psicológicas	78
Gráfico 12: Comparación subdimensión de exigencias psicológicas	81
Gráfico 13: Comparación dimensión general.....	83
Gráfico 14: Comparación subdimensión de Trabajo activo y posibilidades de desarrollo.....	85
Gráfico 15: Comparación subdimensión Trabajo activo y posibilidades de desarrollo.....	87
Gráfico 16: Comparación subdimensión de Trabajo activo y posibilidades de desarrollo.....	89
Gráfico 17: Comparación subdimensión de Trabajo activo y posibilidades de desarrollo.....	91
Gráfico 18: Comparación subdimensión de Trabajo activo y posibilidades de desarrollo.....	93
Gráfico 19: Comparación dimensión general.....	95
Gráfico 20: Comparación subdimensión de Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	96
Gráfico 21: Comparación subdimensión de Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	98
Gráfico 22: Comparación subdimensión de Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	101
Gráfico 23: Comparación dimensión general.....	104
Gráfico 24: Comparación subdimensión de Compensaciones.....	105
Gráfico 25: Comparación subdimensión de Compensaciones.....	108
Gráfico 26: Comparación dimensión general.....	109
Gráfico 27: Comparación subdimensión de Doble presencia	110

Resumen

El presente proyecto de título I, se enmarca en el proceso de investigación social, correspondiente al plan de estudio del noveno semestre de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso. El estudio se lleva a cabo en la compañía denominada Maletas Chile SpA. Head, lugar donde la alumna tesista Camila Andrea Peñailillo Agurto desarrolla la investigación. Quienes supervisan el procedimiento, corresponden al Profesor guía Héctor Díaz Vidal y Lorena Ramírez Moreno, Jefa del Departamento de Selección, Capacitación y Beneficios de dicha empresa.

La investigación, se posiciona desde la necesidad de la Empresa Maletas Chile SpA. Head, de aplicar el Protocolo de Vigilancia de riesgos psicosociales adosado a la Ley 16.744.

A partir de allí, el estudio comienza con la investigación de las temáticas de trabajo en relación con la salud y la seguridad social. Por ende, la primera parte se funde en las concepciones teóricas, legales y referenciales de estos dominios de la realidad. Paralelamente se realizan las intervenciones pertinentes, con el fin de dar cumplimiento al proceso que contempla el protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales.

En segundo lugar, se describirá la metodología a utilizar para la presente investigación, con el objeto de validar y dar consistencia científica a los datos y el análisis de los mismos. Para ello se implementarán las técnicas de recolección de datos, y en función a ellas se analizarán los resultados obtenidos de los instrumentos.

Para finalizar la presente, se darán a conocer las conclusiones, hallazgos y planes de intervención, que finalizarán el proceso investigativo.

CAPÍTULO I

MARCO

INSTITUCIONAL

Presentación

La compañía Maletas Chile SpA., fue fundada por Alberto Romero, en el año 1983 y actual hasta hoy. Más conocida como Head, la empresa ha logrado mantenerse vigente por 36 años en el mercado. Según palabras del creador de la compañía Alberto Romero *“Nuestra misión está enfocada en profesionalizar y ordenar la casa, en generar este gobierno corporativo, en incorporar ejecutivos jóvenes con mayor autonomía, en trabajar el clima laboral y la forma de incentivos. Las empresas que logran armar equipos y mantener a la gente feliz y motivadas son las que hacen la diferencia”* (Tell Magazine , 2011)¹ De acuerdo a lo anterior, las características explicitadas a continuación, están dirigidas en su gran mayoría a las áreas de recursos humanos y gestión de personas.

El primer capítulo denominado Marco Institucional, debutará con la contextualización de la institución patrocinante, proveerá de información relevante para conocer la organización. Los puntos a tratar en este apartado son; identificación general, tipo de institución, cobertura, radio de acción, estructura organizacional, antecedentes históricos, política de la institución, objetivos, funciones de la organización, organigrama y, finalmente, recursos de la institución.

Para finalizar, se describirá el rol de Trabajo social en la empresa, aquí se darán a conocer; los objetivos, general y específicos, las funciones del trabajo social en la organización, los niveles de intervención, las situaciones y problemáticas frecuentes y la vinculación con redes institucionales y/o sociales.

¹ Entrevista realizada a Alberto Romero en el año 2011.

Antecedentes generales

1. Introducción:

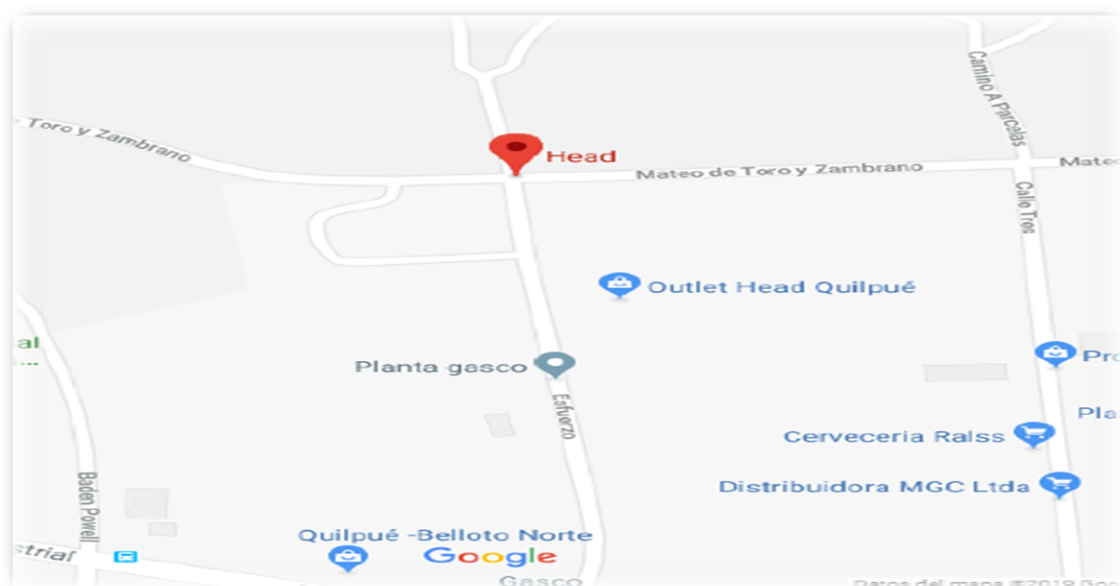
Los antecedentes a definir contemplan tres niveles de estatus dentro de la empresa, en primer lugar, se caracteriza como marco general la compañía Maletas Chile SpA. Head, en segundo lugar, la Subgerencia de Recursos Humanos y por último el Departamento de Selección, Capacitación y Beneficios. De acuerdo con estas tres áreas de descripción, las últimas dos cobran mayor relevancia en algunos apartados, pues, son las que evidencian las directrices de la investigación y sustentan, de este modo, el proceso que se llevará a cabo en los siguientes capítulos.

2. Identificación de la institución:

Dirección	El esfuerzo 886, Quilpué, Valparaíso, Chile
Directores	Alberto Romero, Gabriel Molina, Ignacio Rovira, Marcelo Weisselberger
Tipo de institución	Organización privada, con fines de lucro.
Teléfono	(32) 2383919
Horario de atención	8:30 hrs. A 18:00 hrs.

a. Ubicación Geográfica:

Ilustración 1 Ubicación Head Chile Casa Matriz



(Fuente: Google Maps 2020)

b. Cobertura:

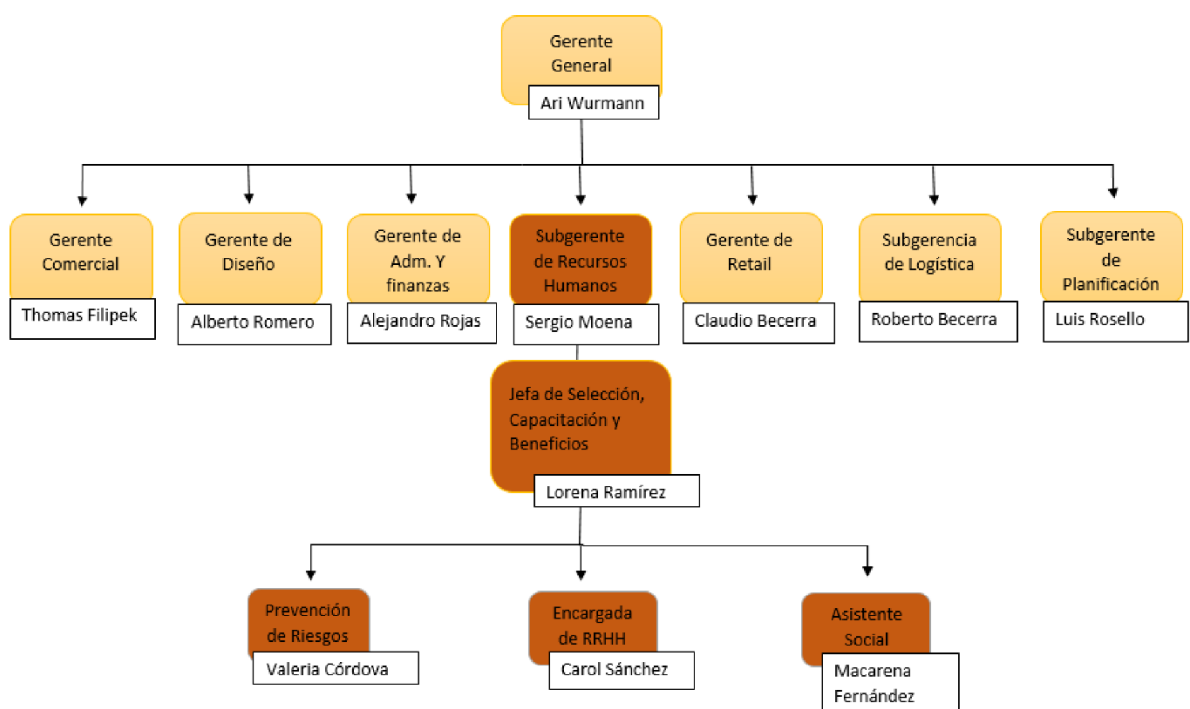
La empresa Head, captura su atención comercial a lo largo del país, específicamente en 9 regiones, Antofagasta, Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana, Libertador Bernardo O’Higgins, Maule, Ñuble, Bío Bío y Los Lagos.

c. Radio de Acción:

Los trabajadores y trabajadoras dependientes de esta compañía fluctúan según la temporada del año. Durante temporada baja la empresa mantiene a 550 empleados aproximadamente, a lo largo de Chile, mientras que en temporada alta la cantidad de trabajadores se estiman en 1400 empleados.

3. Estructura organizacional:

Ilustración 2 Organigrama Head Chile.



(Fuente: jefa de selección, capacitación y beneficios)

La estructura anteriormente expuesta, representa desde la jefatura con mayor estatus dentro de la organización la gerencia general encabezada por Ari Wurmman, en sucesión se aprecia el área en donde se ejecuta la investigación, es decir, la Subgerencia de Recursos Humanos, liderada por Sergio Moena, de ella se desprende el departamento de Jefatura de Selección, Capacitación y Beneficios, asistida por Lorena Ramírez, a su cargo se encuentra prevención de riesgos con Valeria Córdova, la encargada de recursos humanos Carol Sánchez y la asistente social Macarena Fernández.

4. Antecedentes históricos:

La compañía fue creada en 1983 por Alberto Romero, quien dirige su desarrollo comercial a todo tipo de público, proliferando un gran mercado a nivel nacional. La amplia cobertura requiere de un número elevado de trabajadores, que permitan llevar a cabo las necesidades comerciales de la compañía, por lo que, a través de los años ha ido en acenso la cantidad de contratados pueden aumentar en diversas temporadas del año.

Producto de los anterior en el año 2012, nace desde la gerencia de administración y finanzas, el departamento de personal, el cual, tenía y mantiene actualmente sus funciones en relación a contrataciones, remuneraciones y finiquitos del personal.

En el año 2013, se crea la Subgerencia de Recursos Humanos, sus funciones principales son, selección de personal, capacitaciones en diversas áreas y beneficios que la empresa otorga a los trabajadores y trabajadoras. En el 2015 se acopla a este departamento el área de prevención de riesgos, de acuerdo a la ley 16.744, en donde, el empleador queda sujeto a la obligatoriedad de proporcionar seguridad social contra riesgos de accidente o enfermedades profesionales a cada trabajador.

Comienza, así, a tomar forma la gestión y administración de personas, estos indicios permiten dar el pie inicial para ir a la vanguardia de los cambios experimentados en la realidad empresarial global y nacional, articulando otras formas de promover capital humano y proteger a los trabajadores y trabajadoras de la compañía.

Actualmente desde la Subgerencia de Recursos humanos comienzan a surgir otras tareas, que no se encuentran descritas en el cargo, estas funciones pretenden calificarlo como un ente asesor en la gerencia, que sea influyente en las tomas de decisiones que involucren a las personas, para dar paso a un desarrollo organizacional, que estime valores como, equidad entre los y las trabajadoras, aumento en la calidad de vida y establecer niveles de bienestar superior.

Política de la institución

En cuanto a las políticas generales y específicas en las que se enmarca la empresa Maletas Chile SpA. Head. Se rige, en primer lugar, bajo el alero general del Código del Trabajo, que regula las relaciones laborales entre empleadores y trabajadores, establece obligaciones y deberes contractuales de ambas partes. El Ministerio del Trabajo y Previsión Social es responsables de dirigir y coordinar las políticas laborales que rigen al país, para realizar sus funciones la subsecretaria del trabajo y la subsecretaria de previsión social,

permiten cumplir con los requerimientos de inclusión, prevención y seguridad social (Social & Trabajo, Código del Trabajo , 2002).

También, se consagra bajo el régimen político de la empresa, el Código Sanitario, específicamente en el Libro III de la higiene y seguridad del ambiente y de los lugares de trabajo, en conformidad a ello, la compañía debe regular las condiciones de orden, higiene y seguridad, para proteger la vida, la salud y el bienestar de los trabajadores y trabajadoras. El Servicio Nacional de Salud como entidad pública autoriza, vigila, fiscaliza, sanciona, entre otras potestades que describe el código, a la empresa de acuerdo a la normativa vigente (Código Sanitario, 1967).

En particular la empresa regula estos ámbitos, a través del Reglamento interno, este uniforma las condiciones, requisitos, derechos, beneficios, obligaciones, prohibiciones y, en general las formas de trabajo, higiene y seguridad de todos los trabajadores contratados en la empresa Maletas Chile SpA. Head. (Head, 2019).

1. Objetivos:

Es necesario considerar la impronta que ha asumido la compañía, a partir de la visión y misión, dan cuenta de las metas y propósitos a futuro a los que aspiran lograr quienes componen el directorio y gerencias. (Moreno, 2019).

Visión

“Ser la Empresa líder de Sudamérica, en fabricación y comercialización de artículos de viaje y recreativos. Desarrollando, produciendo, importando, exportando y vendiendo productos que se constituirán en la piedra angular del negocio. Deseando ser apreciados por la capacidad innovadora y agilidad para abordar nuevos nichos de mercado basados en una fuerte imagen de marca, fundamentalmente en la calidad y garantía de sus productos”.

Misión

“Desarrollar y comercializar marcas y productos que satisfagan las diferentes necesidades y tendencias del mercado, en forma profesional dispuestos a correr riesgos, fortaleciendo la relación con clientes, proveedores y trabajadores, e innovando permanentemente.”²

Para concretar progresivamente estas metas, la Subgerencia de Recursos Humanos plasma y decanta los rasgos generales de la empresa, en el objetivo general del área de gestión de personas, esta área aporta al crecimiento y desarrollo de la compañía, en cuanto a las temáticas de administración de las personas, el objetivo de la Subgerencia;

² Información extraída de entrevista realizada a Lorena Ramírez Moreno.

Objetivo general:

“Definir estrategias y planes de acción que permitan ingresar y mantener recurso humano eficiente y eficaz en sus diversas funciones, con quienes alcanzar los objetivos y metas de la empresa.”

2. Funciones:

En sus fines prácticos, el Departamento de Jefatura de Selección, Capacitación y Beneficios es quien lleva a cabo los objetivos de la subgerencia de recursos humanos, permitiendo accionar las actividades destinadas a cumplir con los objetivos planteados, algunas de las funciones son;

- a) Capacitación y evaluación de desempeño, velando por las relaciones laborales al interior de la empresa.
- b) Elaboración e implementación de procesos de selección que garanticen contar con las mejores personas en cada uno de los cargos.
- c) Diseño y desarrollo de actividades y estrategias que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida laboral.
- d) Desarrollo de planes de incentivos y compensaciones al interior de la empresa.
- e) Elaboración del plan de Capacitación.
- f) Mantiene relaciones con empresas privadas y organismos del Estado, para la ejecución de las acciones de reclutamiento.

3. Recursos institucionales:

La compañía se compone de recursos activos que permiten conformarla y mantenerla, en efecto los activos fijos que presenta la empresa son; instalaciones, muebles y equipos, vehículos y maquinarias.

Además, los activos corrientes que posee la empresa se destinan en un presupuesto anual para cada gerencia y subgerencia, los cuales son utilizados de acuerdo a las necesidades de cada área, permitiendo desarrollar mejor sus labores y en conformidad a las utilidades obtenidas de las ocupaciones específicas.

Dentro del recurso humano, como productores y prestadores de servicios, fluctúa la cantidad, debido a la capacidad de producción de la empresa. A partir de aquello, existen alta movilidad laboral, considerando que en temporada baja hay 550 trabajadores aproximadamente y en temporada alta, alcanzan los 1.400 empleados.

Trabajo social en la institución

1. Objetivos:

Los objetivos del trabajo social son similares a los de la subgerencia de recursos humanos, pues, el rol que cumple el trabajo social en esta organización tiene directa relación con la Gestión de personas.

Por tanto, el objetivo es;

“Dirigir y administrar el departamento de selección, capacitación y beneficios, dentro del área laboral y de recursos humanos, en la empresa Maletas Chile SpA. Head.”

2. Funciones del trabajo Social en la institución:

La profesión aporta como tecnología en función de aplicar la corriente teórica a la práctica, es decir, las acciones que permiten conocer y hacer, fundamentan que esta relación, de este modo, los referentes guían un tipo de acción (Rivas, 2010), de acuerdo a lo expresado por Lorena Ramírez, Jefa del departamento, el acto de conocer permite una modificación constante de la comprensión de los fenómenos de la empresa y las metodologías utilizadas en la planificación, organización y operacionalización. En este caso, el método científico es un gran aporte a estas áreas de trabajo, que requieren gestión de personas.

Las actividades particulares que desarrolla la Jefa de selección capacitación y beneficios, en la organización, son;

- a) Coordina, dirige y supervisa las actividades del departamento a cargo.
- b) Elabora informes de gestión del departamento.
- c) Supervisa y controla el personal a su cargo.
- d) Mantiene relaciones con empresas privadas y organismos del Estado para la ejecución de los procesos de acciones de reclutamiento.
- e) Coordina la ejecución de los procesos de provisión y selección de personal de la empresa de acuerdo a las políticas definidas.
- f) Propone nuevos beneficios a otorgar a los trabajadores.
- g) Evaluación, proposición y ejecución acciones de bienestar del personal.
- h) Organización control, coordinación de otras festividades de la empresa.
- i) Atención de eventuales convenios.

Estas funciones están definidas en el Reglamento interno de Orden, Higiene y Seguridad, en el apartado de definición de cargos.

Además la Trabajadora social que cumple el rol de Asistente social del área entrega información particular de su cargo dentro de las cuales plantea las funciones específicas de su cargo:

- a) Área de creación y asignación de beneficios.

- b) Coordinación de eventos especiales para los y las trabajadoras.
- c) Apoyo y creación de proyectos a la empresa para la mejora constante.
- d) Gestionar capacitaciones al personal.

Así mismo da a conocer que la funciones del cargo suelen ser dinámicas, dado que las necesidades de los y las trabajadoras de la empresa son igualmente diversas.

Las características principales que identifica dentro del rol del Trabajo social es que, en el ámbito privado, es decir, organizaciones productivas con fines de lucro, a diferencia del sector público, tienen la capacidad de potenciar la creatividad y libertad de hacer y proponer planes de intervención para la resolución de necesidades o problemáticas de sus trabajadores. El presupuesto es flexible teniendo la posibilidad de que aprueben las ideas expuestas.

Otra peculiaridad que distingue es el tipo de vínculo que emerge dentro de las relaciones laborales, puesto que, se enmarca en límites y expectativas, en donde la Trabajadora social cumple un rol mediador, entre la representación de la empresa y los/ las trabajadoras.

Por su parte expresa que la ejecución de las labores es principalmente en oficina, escasamente salen a terreno, la causa, realización cotidiana de organización, coordinación e investigaciones para informes.

3. Niveles de intervención Social:

En tanto los niveles de intervención, están relacionados directamente con los servicios que presta la empresa, pues, van dirigidos al ámbito de aplicación del cargo y los objetivos propuestos por la subgerencia, en este caso la gestión es un eje fundamental en el proceso de intervención.

A nivel de caso, la selección de personal es una de las principales intervenciones e individualizada, en donde se construyen perfiles de cargo, de este modo se identifican cualidades y competencias personales que permitan desempeñar el trabajo eficaz y eficientemente. Asimismo, se evidencian problemáticas de trabajadores y trabajadoras que acuden por alguna necesidad, de este modo, se realizan investigaciones del caso, mediaciones y derivaciones directas para la resolución.

A nivel de grupo, las capacitaciones son parte de las gestiones del departamento, no obstante, la formación de los y las trabajadoras se ejecuta por entidades externas o por quienes sean competentes de acuerdo con las necesidades de aprendizaje. Así pues, las instrucciones las realizan grupos de trabajadores que requieran conocimiento en ciertas áreas para el cumplimiento óptimo de sus labores. A su vez se trabaja con las distintas áreas emplazadas en el territorio local y regional que abarca la empresa.

A nivel comunitario, el departamento encuadra acciones tendientes a vincularse con redes organizacionales e institucionales, con el fin de coordinar y generar recursos, en función a la entrega de beneficios, como salud y capacitaciones. También se articulan dentro de la misma empresa protocolos y normativas internas, que sustentan el bien común y bienestar, que ayuden a los y las trabajadoras a realizar sus labores de manera segura y ordenada. Consideran constantemente evaluaciones y medidas para aminorar problemáticas organizacionales que incumban directamente el desarrollo del personal de trabajo.

4. Situaciones y problemáticas más frecuentes:

Las problemáticas en las que mayormente debe intervenir el departamento dicen relación a dificultades entre jefaturas o superiores con los trabajadores, éstas, según lo pesquisado por la jefa del departamento Lorena Ramírez, se deben a la falta o deficiente comunicación entre las partes involucradas.

Las situaciones evidenciadas recurrentemente se deben al bienestar de los y las trabajadoras en el ámbito de casos y familia, que son resueltos en la consulta inmediata, empero no hay intervenciones directas a este tipo de necesidades, las temáticas son clima laboral y relaciones interpersonales. Por último, en ocasiones el presupuesto es limitado para aplicar ciertas estrategias de intervención.

5. Vinculación con redes institucionales y/o sociales:

La Jefatura de Selección, Beneficios y Capacitaciones, ha sido capaz de establecer redes organizacionales y sociales con diversas entidades, en ocupación a las necesidades que han surgido en dentro en la compañía, estas atañen, principalmente, al área de salud y laboral, como por ejemplo: Hospitales, CESFAM, Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA), Municipalidades (OMIL), Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC), Organismos Técnicos de intermediación de Capacitación (OTIC), Hogar de Cristo, Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), entre otros.

Estas vinculaciones permiten coordinar, generar recursos y productividad a la compañía.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Presentación

El presente capítulo, denominado marco teórico, tiene como objetivo identificar el conocimiento racional que aborda la temática a abordar, se relevarán las corrientes paradigmáticas, provenientes de las ciencias sociales y el derecho, que se consideren congruentes con el fenómeno social a conocer.

En primer lugar, se evidenciarán las concepciones históricas, conceptuales y legales del contexto laboral. A partir de ello, se identifican las organizaciones públicas y privadas, a nivel mundial, latinoamericano y Chile que intervienen en el estudio y establecen normativas legales, que pretenden resolver o mitigar las necesidades, que surgen y evolucionan constantemente desde esta dimensión estructural del ser humano, como lo es el trabajo.

En segundo lugar, se expondrán las nociones teóricas y conceptuales relacionadas a la salud mental y la calidad de vida, dentro de ello, estarán las definiciones que responden a las condiciones de salud, se descubrirán los dominios que se involucran en la salud de las personas y se interrelaciona con el trabajo.

En tercer lugar, se abordan los factores de riesgos psicosociales que se evidencian en el contexto laboral, capaces de influir en la salud mental de los, las y les trabajadores y la normativa legal que asegura su prevención e intervención. Los estudios de factores psicosociales se establecerán el margen cronológico, el origen teórico y su adaptación al contexto nacional.

El contexto referencial de experiencias previas, permitirá apoyar el marco teórico y legal de las temáticas, en donde se atribuye la relación de los factores psicosociales en el trabajo, con los efectos que tienen sobre la Salud de las personas contemplando aristas epidemiológicas, Calidad de Vida y Bienestar.

Contexto Laboral

1. Contexto histórico laboral:

La aproximación al Trabajo comienza con la evolución que ha sufrido este ámbito a nivel histórico y global, desde diversas aristas el trabajo se ha visto influenciado al cambio, como consecuencia de las necesidades de la sociedad, la economía, la política y la tecnología (Superintendencia de Seguridad Social, 2018)

Desde la contemporánea lógica Capitalista neoliberal, de acuerdo a Castro y Escoriza (2005) conciben el trabajo con la noción de Progreso, es decir, el Desarrollo económico contempla dimensiones tecnológicas y de crecimiento a favor de la producción, como contraparte estas ideas socavan la valoración de la calidad de vida de quienes llevan a cabo este incremento en la economía, por tanto se privilegian acciones tendientes al incremento de las organizaciones productoras, en detrimento de las personas que ejecutan sus labores en función de percibir una o más remuneraciones que le permitan sostener el estilo de vida de cada sociedad.

Desde 1919, La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha sido un organismo referente en el mundo globalizado, que se presenta como una entidad que se involucra en el estudio, los procesos políticos y reflexiones éticas respecto al tema.

La OIT plantea la definición de Trabajo Decente como *“aquel trabajo productivo que cuenta con una remuneración justa, con seguridad en el lugar de trabajo y protección social para las familias, con mejores perspectivas para el desarrollo personal y la integración social, libertad para que los individuos manifiesten sus preocupaciones, se organicen y participen en la toma de aquellas decisiones que afecten a sus vidas, así como la igualdad de oportunidades y de trato para mujeres y hombres”* (Ortiz Hunt, 2007, p. 1) esta definición se descompone a partir de variables económico-materiales, individuales, colectivas, familiares, éticas-morales y sociales. A fin de erradicar o limitar la incidencia de condiciones y circunstancias a que afecten negativamente el bienestar y la calidad de vida de las personas, acentúa la justicia social y la dignificación de las mismas, de este modo se perfila la satisfacción de necesidades humanas, físicas, psicológicas y sociales. (Organización internacional de trabajo, 2019).

La estructura tripartita de la OIT garantiza la participación de los tres sujetos implicados en la temática, estos son; gobiernos (globales o locales), empleadores y trabajadores, esta lógica permite representar a las distintas partes involucradas en el mundo laboral, ya que, desempeñan roles activos y articuladores de la dimensión del trabajo.

Los principios de esta organización surgen de la evidencia crítica y problematizante de los participantes de esta entidad. Dentro de los problemas y necesidades la realidad macroestructural que evidencia la OIT es, el desempleo, la violación u omisión de los derechos laborales, desprotección e inseguridad social, desvinculación o inhibición de la participación entre los sujetos en general, entre otras (Ortiz, 2007). Estas problemáticas se ven ensambladas al contexto legal internacional y nacional (Chile), dado que la presencia de estas condiciones o situaciones ocasiona grave daño a la integridad de las personas, en este sentido se demuestran riesgos graves en las salud de los trabajadores, ya sea, física, social y/o mental.

2. Características laborales en América Latina y el Caribe:

Desde el mismo Organismo, se realiza la caracterización de acuerdo a datos emanados de la OIT en el Informe Panorama Laboral 2018 en América latina y el Caribe (Organización Internacional del Trabajo, 2018). En el informe se realiza una evaluación y análisis general de las características laborales, se consideran;

- El crecimiento económico, ha incrementado en los últimos 4 años, desde el 2014 hasta el 2018.
- La tasa de desocupación sigue siendo un eje importante en la realidad Latinoamericana y del Caribe, aunque debido al crecimiento económico la tasa de desempleo ha disminuido, quedan otras necesidades al descubierto, tendientes más bien a la calidad de los empleos.
- Los tipos de trabajos que se realizan, se evidencia que hasta el 2017 el empleo por cuenta propia se expandió como proporción del empleo total, mientras que el empleo asalariado se redujo. A su vez el empleo en la industria crece por segundo año consecutivo.
- Alta desocupación juvenil (15 y 24 años) triplica la de la población adulta, las oportunidades de empleo y movilidad social se ven truncadas.
- Desigualdad entre salarios y género, los salarios de los hombres superan al de las mujeres en un 20%, este se asocia a la discriminación, estereotipos y factores culturales, sin embargo, las brechas salariales van en disminución progresiva.

3. Realidad nacional y contexto legal:

El Trabajo en el contexto nacional se contiene, estudia y rige por normas legales, que abordan el trabajo y las características del mismo. De este modo el derecho y la política se han inmiscuido en los temas laborales, sanitarios y de seguridad social, en tanto se espera influir en la conducta de empleadores, trabajadores, organismos privados y públicos para establecer estándares de calidad de vida y bienestar. Se considera de este modo una concatenación de los distintos dominios sociales, contenidos en diversas normas legales.

El autor Juan Carlos Andrade (2000) expone un recorrido histórico de la legislación laboral en Chile y su relación con la OIT. Ante lo referido se evidencia que Chile comienza con el interés de este tema en 1901 con un proyecto de reglamentación del trabajo, no fue discutido hasta 1906 que se legisla en la Cámara de diputados, producto de las huelgas de 1903 y 1905. Marcando precedentes sobre las condiciones riesgosas y conflictivas del trabajo remunerado. Con la asistencia de Chile a la Primera conferencia internacional celebrada en 1919, se constituyeron los primeros convenios que contienen las demandas y problemas más urgentes en el comienzo de las preocupaciones de la OIT, la legislación laboral opta por centrar sus reflexiones y aproximaciones legales a los principios y valores propuestos por este organismo.

Actualmente las leyes suscritas en los fenómenos sociales estudiados se encuentran contenidas en diversos instrumentos legales. Se presentarán en función a su nivel de estatus y roles que cumple cada una. Entre las cuales la primera fundamenta y sostiene las siguientes normativas.

La *Constitución Chilena de la República* (1980), es la normativa general, la que contiene los dos dominios sociales estudiados, además de integrar un tercero, que permite asegurar los beneficios básicos que debe gozar cada persona. Específicamente en el Capítulo III, contiene los Derechos y Deberes que el Estado debe resguardar y promover, entre ellos el Artículo 19°, estipula las áreas de la Salud, el Trabajo y la Seguridad Social.

El numeral 9° establece como derecho la protección a la salud, aquí el estado ampara el libre e igualitario acceso a las acciones de promoción, protección, recuperación y rehabilitación de los individuos. También debe coordinar y controlar las acciones relacionadas con la Salud. Por último, el Estado garantiza la ejecución de acciones de salud, estas prestaciones son ejercidas por instituciones públicas y privadas, las que podrán establecer cotizaciones obligatorias.

Los Derechos y deberes que se atribuyen al sector laboral, en el mismo Artículo 19° número 16°, establece la libertad de contratación y protección del trabajo, además de la libre elección del mismo con justa retribución. Los

siguientes incisos determinan la prohibición a algunos tipos de discriminación en el trabajo, la libertad de ejercer cualquier trabajo, con algunas excepciones como, trabajos que se opongan a la moral, seguridad o a la salubridad, suscita la capacidad de negociar colectivamente y la prohibición a huelga de funcionarios públicos y los privados que cumplan funciones de servicio público.

El número 18º concatena ambas áreas, pues contiene el derecho a la seguridad social, es decir, el Estado debe garantizar el acceso de todos los habitantes al goce de prestaciones básicas uniformes, estas últimas pueden ser otorgadas por instituciones públicas y privadas, para ello se establecen cotizaciones obligatorias. Por lo demás, el Estado debe supervigilar el adecuado ejercicio del presente derecho.

Otro instrumento que enfoca el estudio es el *Código del Trabajo*, elaborado por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, refundido y sistematizado en el año 2002 y sus leyes complementarias. A partir de aquí, la dimensión estructural del trabajo comienza a integrar los múltiples fenómenos sociales, como lo es la salud y la seguridad Social, regulando las relaciones contractuales presentes entre empleadores y trabajadores, interviniendo también entidades públicas y privadas que ayudan a aplicar acciones, fiscalizar y controlar las relaciones y condiciones laborales.

En su Artículo 2º reconoce la función social que cumple el trabajo y la libertad de las personas para contratar y dedicar su esfuerzo a la labor lícita que elijan. La composición de estos artículos emana directamente de la Constitución política de la República de Chile, por tanto, se refieren a la valoración y protección de la dignidad de la persona, especifica cuáles serían los actos que afectan la dignidad, entre ellas acoso laboral o sexual, discriminación por características personales, desprotección e inseguridad en la contratación.

Remitiendo este código al tema de salud, el Libro II se refiere a la Protección de los Trabajadores, en su Art. 184º señala que el empleador tiene como obligación tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, informando de los posibles riesgos y mantenimiento de las condiciones adecuadas de higiene y seguridad, así mismo los implementos necesarios para prevenir accidentes y enfermedades profesionales.

El Título III del presente Libro, detalla a grandes rasgos, desde el artículo 209º al 211º, respecto del área de seguridad social. Para adentrarse con mayor profundidad al tema que se, la *Ley 16.744* establece específicamente las normativas sobre accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, relacionada con asegurar las condiciones de salud de las personas en el contexto laboral (*Ley 16.744 Accidentes de trabajo y enfermedades*

profesionales, 1968). Al igual que el Código del Trabajo, esta ley emana desde el Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Se procederá a describir brevemente los elementos trascendentales de esta ley, pues es de gran relevancia para la investigación comprender las acciones que se pretenden orientar.

En su Artículo 1º se declara obligatorio el seguro social contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Se entiende por accidentes del trabajo en el artículo 5º, toda lesión que una persona sufra a causa o con ocasión del trabajo y aquellos que ocurran en el trayecto del mismo, que le produzcan incapacidad o muerte. Enfermedad profesional, artículo 7º, es la causada de manera directa por el ejercicio de la profesión o el trabajo que realice una persona que le produzca incapacidad o muerte.

Este seguro se financia, artículo 15º, a través de una cotización básica general por parte del empleador, del 0,9% de las remuneraciones imponibles, otra cotización adicional diferenciada en función a la actividad y riesgo de la empresa o entidad empleadora, y las multas a que cada organismo administrador del seguro aplique por infracciones a la presente ley.

Las personas que obligatoriamente están protegidas por este seguro social, artículo 2º, son; todos los trabajadores por cuenta ajena³, independiente del tipo de actividad que ejecuten, puede ser física o intelectual y cualquiera que sea el tipo de empresa para quienes se trabaje, los funcionarios públicos de la administración civil del Estado, municipalidades y de instituciones administrativamente descentralizada del Estado, los trabajadores independientes y los trabajadores familiares, estudiantes que estén ejecutando algún trabajo que signifique una fuente de ingresos para el plantel y estudiantes que ejecuten su práctica o estudios.

Quienes administran este seguro y entregan las prestaciones pecuniarias y médicas son los denominados organismos administradores en su artículo 4º; el Instituto de Seguridad Laboral (organismo público) y mutuales a los cuales tienen la opción de adherirse los empleadores. En el caso de la empresa en la cual se realiza la investigación, está afiliada al Instituto de Seguridad del Trabajo, organismo privado, artículo 11º, esta Mutual de Empleadores es sin fines de lucro, debe disponer de servicios médicos adecuados, los que debe incluir servicios especializados, de rehabilitación y debe realizar actividades permanentes de prevención de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, las últimas dos acciones y servicios están controlados por el Servicio Nacional de Salud. Estas entidades privadas son fiscalizadas por la SUSESO⁴.

³ Trabajo por cuenta ajena, es comúnmente conocido como trabajo Dependiente.

⁴ Servicio de Seguridad Social.

Las prestaciones que entrega esta ley, título V, son; pecuniarias, es decir, suministran pensiones, indemnizaciones o subsidios, dependiendo de la gravedad del accidente o enfermedad, y en paralelo se otorgan prestaciones médicas, que incluyen, atención médica, quirúrgica y dental, hospitalización si fuese necesario, medicamentos y productos farmacéuticos, prótesis y aparatos ortopédicos y su reparación, rehabilitación física y reeducación profesional y gastos de traslado y cualquier otro tipo que sea necesario.

Los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales producen efectos y consecuencias para la salud de los y las trabajadoras, según el artículo 27º, estas se clasifican para establecer el tipo de prestaciones, las categorías son; incapacidad temporal, invalidez parcial, invalidez total, gran invalidez y la muerte.

Esta ley sostiene, también un eje importante dentro del seguro social en el trabajo, como lo es, la prevención de riesgo profesionales, en él se constituye, artículo 65º, la importancia de supervigilar y fiscalizar las acciones de prevención, por parte del Servicio Nacional de Salud, en todos los sitios de trabajo. La obligación de cada lugar, con al menos 25 trabajadores, es contar con un comité paritario⁵, quienes tienen como funciones, vigilar e instruir a los trabajadores para la correcta utilización de instrumentos de protección, vigilar el cumplimiento, de la empresa y los trabajos de las medidas de prevención, higiene y seguridad, investigar las causas de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, indicar la adopción de todas las medidas de higiene y seguridad que sirvan para la prevención de riesgos profesionales y cumplir con todas las demás funciones o misiones que le encomiende el organismo administrador.

Para la entrega de prestaciones existe un Reglamento dispuesto (Reglamento de calificación y evaluación de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, 1968) , para calificar y evaluar respecto de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, dentro de los cuales tipifica las enfermedades, su origen y su gravedad, además de calificar los accidentes y determinar el grado de incapacidad que producen. El artículo 16º considera enfermedad profesional como aquella que indispensablemente haya tenido su origen en los trabajos que entrañan el riesgo respectivo, aun cuando estos no se estén desempeñando a la época del diagnóstico. En el artículo 18º, se especifican los agentes específicos que producen el riesgo de enfermedades; entre ellos están los agentes químicos, físicos, biológicos y polvos. De acuerdo a ellos hay trabajos que provocan una serie de enfermedades, artículo 19º, dentro de la gran lista establecida en el

⁵ Quienes componen los comités paritarios son, representantes de la empresa y representantes de los trabajadores.

reglamento, la que se estudiará, son aquellas provocadas por todos los trabajos que se expongan al riesgo de tensión psíquica y se compruebe su relación de causa a efecto en el trabajo, se encuentra, la neurosis profesionales incapacitantes que pueden adquirir distintas formas de presentación clínica, tales como: trastorno de adaptación, trastorno de ansiedad, depresión reactiva, trastorno por somatización, y por dolor crónico. Dependiendo de la gravedad de este tipo de enfermedades, se considerará incapacidad temporal, o invalidez en cualquiera de sus grados. La declaración, evaluación, reevaluación y revisión de las invalideces, artículo 4º, será competencia de las COMPIN⁶, con excepciones de las incapacidades permanentes derivadas de los accidentes del trabajo, en el caso de los empleadores afiliados a las mutuales, estas últimas tendrán esta competencia. La SUSESO, revisará, por lo menos cada 3 años, la nómina de enfermedades profesionales y sus agentes de riesgos.

El reglamento interno de la empresa Head, se obliga a ejecutar acciones que permitan la investigación y aplicación de acciones referidas a prevenir e investigar los factores de riesgos psicosociales que puedan afectar la salud de sus trabajadores y trabajadoras.

Para finalizar se detallan las entidades que se encuentran a cargo de; proveer seguridad, denominados como Organismos Administradores (OA) del seguro de la ley 16.744, la Dirección del Trabajo (DT) entidad encargada de fiscalizar las normas de higiene y seguridad en el trabajo y la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), que vela por el cumplimiento de las medidas de seguridad prestadas por los organismos administradores del seguro.

Contexto Sanitario

Teniendo ya un panorama general del trabajo, desde la lógica normativa, la presente investigación pone su foco en los dominios relacionados con el trabajo, como lo es la salud, y por tanto las consecuencias prácticas de su intervención están normadas por las constituciones valóricas y legales apreciadas a continuación.

La OMS en unos de sus principios dispone que *“Los gobiernos tienen responsabilidad en la salud de sus pueblos, la cual sólo puede ser cumplida mediante la adopción de medidas sanitarias y sociales adecuadas”* también sitúa *“La extensión a todos los pueblos de los beneficios de los conocimientos médicos, psicológicos y afines, es esencial para alcanzar el más alto grado de salud.”*(Asamblea Mundial de la Salud, 2006, p. 1). Estas fuentes disponen la capacidad que deben tener los estados para garantizar protección a la salud

⁶ Comisiones de Medicina Preventiva e Invalidez

de todas las personas, incluidas aquellas que realizan labores remuneradas a nivel global.

La normativa nacional propone en el Código Sanitario (Pública, 1967), regir todas las cuestiones relacionadas con el fomento, protección y recuperación de la salud de los habitantes de la República.

Específicamente, el Trabajo, como dominio relacionado con la Salud, en Libro III contiene la normativa relacionada a la Higiene y Seguridad del Ambiente y de los lugares de Trabajo. En su primer Título, en los artículos 67° y 68°, atienden las nociones generales de este apartado;

“Artículo 67°. - Corresponde al Servicio Nacional de Salud velar porque se eliminen o controlen todos los factores, elementos o agentes del medio ambiente que afecten la salud, la seguridad y el bienestar de los habitantes en conformidad a las disposiciones del presente Código y sus reglamentos.

Artículo 68°. - Un Reglamento contendrá las normas sobre condiciones de saneamiento y seguridad de las ciudades, balnearios, campos y territorios mineros, así como los de todo sitio, edificio, vivienda, establecimiento, local o lugar de trabajo, cualquiera que sea la naturaleza de ellos.”

1. Calidad de vida:

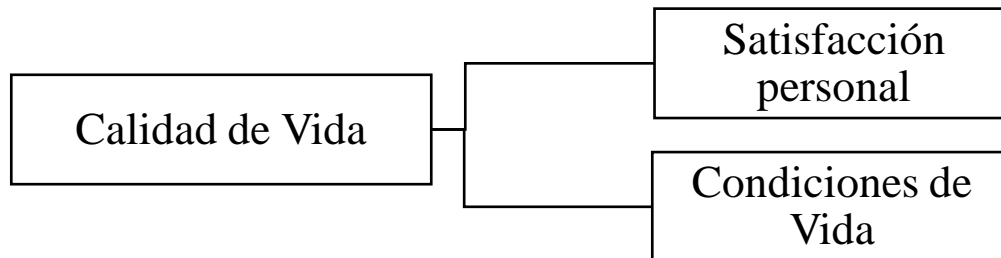
La Calidad de vida como un eje de estudio arraigado a un fenómeno de la realidad de las ciencias sociales, es utilizado por primera vez en Estados Unidos, posterior a la segunda guerra mundial, con el fin de conocer percepciones sobre la buena vida o la seguridad, a través de la recolección de datos objetivos (Urzúa M & Caqueo-Urizar, 2012).

Con ello las aproximaciones a este concepto son relacionadas a las ciencias sociales y el positivismo, sin embargo, también se evidencia desde una premisa filosófica, pues, se sustenta en un marco ético importante.

Ligado a la historia, el concepto de Calidad de vida ha revestido una serie de definiciones, asumiendo que, independiente de las interpretaciones etimológicas del concepto, este inviste fuertes componentes axiológicos e ideológicos que se evidencian en acciones. De igual modo se atribuye a Calidad de vida conceptos como felicidad, bienestar y realización personal.

Desde el concepto Calidad de vida (Barrientos, 2005) y el interés teórico por parte de las ciencias sociales, en donde la importancia de llevar a cabo estudios con un método definido ha permitido, a Borthwick-Duffy (1992, citado en Barrientos 2005) definir Calidad de vida como *“los dominios de vida pueden ser establecidos objetivamente mediante indicadores biológicos, sociales, materiales, conductuales, y psicológicos, mientras que los sentimientos subjetivos acerca de cada área pueden ser reflejados en la satisfacción o el bienestar”* (p.35)

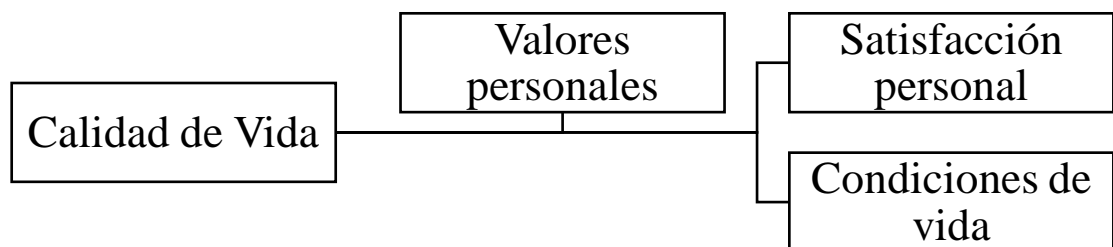
Ilustración 3 Calidad de Vida según Borthwick-Duffy



(Fuente extraída de Barrientos 2005)

Falce y Perry (1995, citado en Barrientos 2005) agregan una dimensión al concepto, anteriormente expuesto, por lo que modifica considerablemente la aproximación de Calidad de vida, ellos lo definen como *“un bienestar general que comprenden descripciones objetivas y evaluaciones subjetivas de bienestar físico material, social y emocional, junto con el desarrollo personal y de actividades; todas estas medidas por los valores personales.”* (p.36).

Ilustración 4 Calidad de Vida según Falce y Perry



(Fuente extraída de Barrientos 2005)

De acuerdo con estas definiciones se da cuenta de la presencia de dos aristas importantes dentro del concepto Calidad de Vida, por un lado, las estructuras objetivas presentes en la realidad y por otro lado el aspecto subjetivo, es decir la percepción de cada persona que se desenvuelve en los diversos dominios objetivos de sus vidas.

2. Calidad de vida relacionada con la Salud:

De manera análoga se entiende Salud como un aspecto de la Calidad de vida de las personas. De acuerdo con ello, la Organización Mundial de la Salud, es una entidad internacional constituida en 1946 y vigente desde 1948, que tiene como finalidad alcanzar, para todos los pueblos, el grado más alto posible de Salud, allí se propone una definición dentro del cual se sustraen principios “*La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.*” (Asamblea Mundial de la Salud, 2006, p. 1). También comprende que la Salud es un derecho fundamental para las personas, por tanto, los estados y las personas deben cooperar para alcanzar las condiciones fundamentales de la salud. Estos y otros principios son básicos para lograr la felicidad, la paz y la seguridad de todos los pueblos.⁷

Comprendiendo que, desde la evaluación clínica y decisiones terapéuticas, hace 40 años atrás el trasfondo doctrinal de la medicina se enfocaba exclusivamente en los factores físico-biológicos, desde 1997 con la nueva mirada holística de la medicina que propone Engel (Borrell i Carrió, 2002) se considera un nuevo modelo en Salud denominado Biopsicosocial.

A partir de aquello emana la moderna investigación clínica de la Calidad de vida relacionada con la salud (CVRS). Según Juan Fenández López, María Fernández Fidalgo y Alarcos Cieza (2010), se debe al incremento en la demanda de servicios sanitarios y la reivindicación de los derechos de los pacientes, además, de la especialización teórica y metodológica de las disciplinas de las ciencias sociales, especialmente la psicometría.

Los autores (Fernández-López et al., 2010) consideran la integralidad desde tres dimensiones; física, emocional o psíquica y social de la vida humana, esta última arista ha sido incorporada como factor de análisis postrero. Las teorías sociológicas han relevado la importancia de evaluar las condiciones externas a los individuos y la teoría de sistemas ha aclarado la sustancial trascendencia de comprender a los individuos y a los organismos como un todo, de esta manera se entienden y comprenden ampliamente los determinantes de la salud.

Desde el paradigma biopsicosocial, la OMS constituye como un marco conceptual, en la comprensión de las variables abordadas en la nomenclatura del Modelo Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud (CIF), este ha podido dar explicación y validez, a las tres dimensiones de la vida humana antes mencionadas. Este sustento teórico incorpora a la

⁷ Como consecuencia de la entrada en vigor de las modificaciones adoptadas por la 51ª Asamblea Mundial de la Salud se sustituye el texto que aparece en las páginas 1-18 de la 45ª edición de Documentos básicos, en octubre del 2006. Por tanto, los principios están actualizados.

mirada sanitaria conceptos como Bienestar, Calidad de vida y estados de salud, por tanto, ha permitido dar una base para operacionalizar las variables y factores considerados en las nociones a abordar (Organización Mundial de la Salud, 2001).

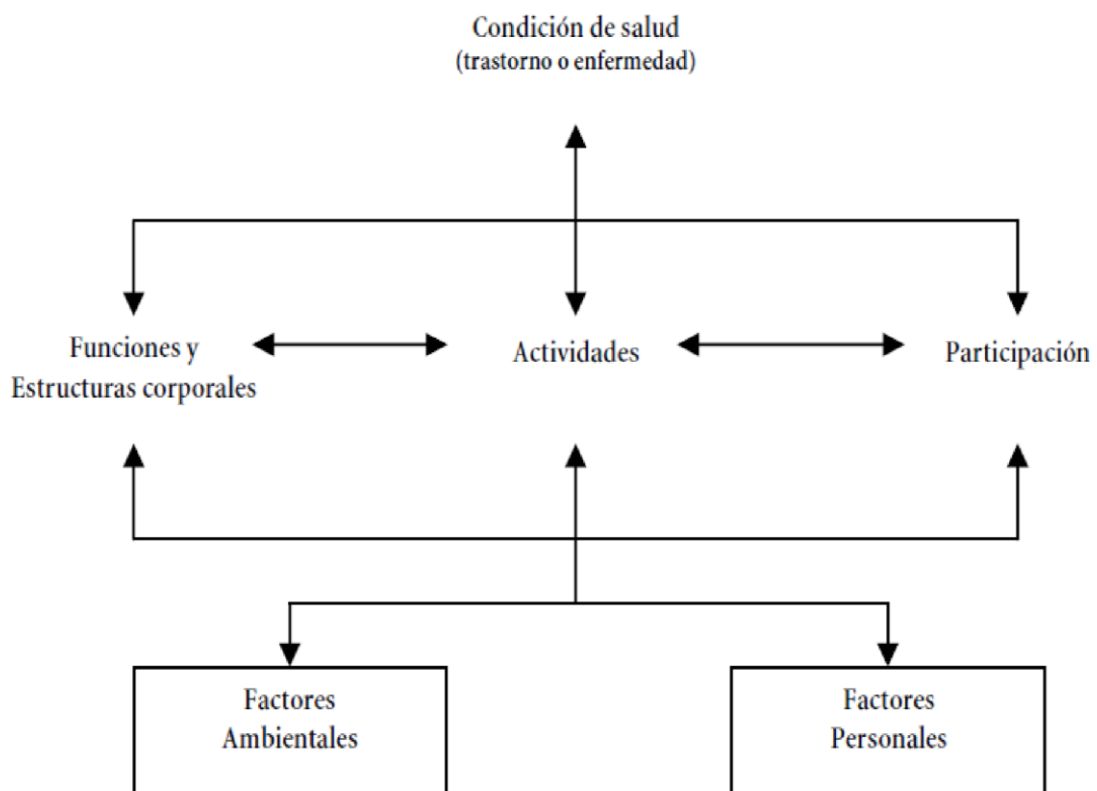
La Clasificación internacional del funcionamiento, la discapacidad y la salud (CIF) en su libro (Organización Mundial de la Salud, 2001) describe sus unidades de clasificación y análisis de datos, a partir de las descripciones de las situaciones dentro de un conjunto de dominios y factores contextuales presentes en la realidad. Hasta el momento la CIF clasifica la salud y los estados relacionados con la salud, sin detrimento de los dominios no relacionados a ella. A continuación, se describe brevemente el Modelo CIF y su relación con la Calidad de vida.

En primer lugar, la CIF construye la estructura de Estado de Salud y sus componentes;

- *Componentes de funcionamiento y discapacidad:* el funcionamiento es definido como *“término genérico que incluye funciones corporales, estructuras corporales, actividades y participación. Indica los aspectos positivos de la interacción entre un individuo (con una “condición de salud”) y sus factores contextuales (factores ambientales y personales) (p. 227).* Por otro lado, la discapacidad es definida como, *“término genérico que incluye déficits, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación. Indica los aspectos negativos de la interacción entre un individuo (con una “condición de salud”) y sus factores contextuales (factores ambientales y personales). (p.227).* Las variables que se incorporan en los componentes son; *Función y estructuras corporales*, entendidas éstas como funciones fisiológicas y psicológicas, *Actividad*, referida a la ejecución individual de tareas y por último la *participación*, comprendida como el desenvolvimiento de las situaciones sociales de la persona.
- *Componentes de factores contextuales:* definidos como, *“los factores que constituyen, conjuntamente, el contexto completo de la vida de un individuo, y en concreto el trasfondo sobre el que se clasifican los estados de salud en la CIF.” (p.227).* Desde esta variable emanan dos Factores; Factores ambientales, referidos a todos los aspectos del mundo externo o extrínseco que componen la vida de la persona, ya sea el mundo físico natural, el mundo creado por las y los sujetos y los diversos sistemas relacionales (normas, leyes, políticas sociales o valores), estos factores pueden actuar como facilitadores o como barreras en la interacción con los componentes de

funcionamiento. En tanto los factores personales, tienen que ver directamente con las características de los individuos, como la edad, el sexo, el nivel social, experiencias vitales, etc. Actualmente no se encuentran clasificadas en este modelo, sin embargo, se relacionan a las estructuras corporales de los seres humanos, cuerpo y mente.

Ilustración 5 Estado de Salud según la CIF



(Fuente extraída de la Organización Mundial de la Salud 2001 CIF p.21)

En segundo lugar, es necesario comprender la relación entre, lo que propone la CIF y Calidad de vida relacionada con la Salud. De acuerdo con ello es importante poner el acento en las definiciones que se constituyen en la CIF.

Los lineamientos del primer principio de la OMS, en función a la Salud, la CIF define como Bienestar *“un término general que engloba todo el universo de dominio de la vida humana, incluyendo los aspectos físicos, mentales y sociales que componen lo que se considera como tener una “buena vida”*. Los dominios de salud son un subgrupo dentro del dominio que componen todo el universo de la vida humana.” (p.226). La CIF construye una visión operativa a los componentes estructurales de la Salud, relativa a los grupos de dominio de la misma, dominios relacionados con la salud o dominios no relacionado con la salud. Estos permiten operacionalizar el bienestar de acuerdo a los componentes evidenciados, entre ellos se encuentran;

- ***Dominio de la Salud:*** es una noción limitada de la salud y es referida exclusivamente a la fisiología y psicología del ser humano, por tanto,

corresponde a las capacidades intrínsecas de la persona, como una entidad biológica. Se asocia a la experiencia corporal de la salud.

- *Dominios relacionados con la Salud:* son los campos extrínsecos o externos, que se relacionan directamente con el dominio anterior, pues resultan necesarias para darle sentido a la experiencia corporal. Se consideran como áreas del funcionamiento o la experiencia general, que, aun teniendo una fuerte relación con una condición de salud, no se incluye dentro de las responsabilidades prioritarias de los sistemas de salud, por tanto, se desarrollan dentro de otros sistemas estructurales.
- *Dominios no relacionados con la Salud:* son aquellos bienes vitales, que pueden compartirse por la mayoría de las personas y que representan un ideal de vida de validez intrínseca y universal. Este último dominio se vincula directamente con el bienestar global⁸.

Sobre cada nivel de dominio y la evaluación de estos, operan dos perspectivas una objetiva y otra subjetiva. En este sentido, se entiende que funcionamiento y bienestar se posiciona desde la perspectiva objetiva y Calidad de vida relacionado con la Salud se sitúa desde la lógica subjetiva, en tanto la primera responde a las condiciones de la realidad biopsicosocial y la segunda da cuenta de las percepciones de cada persona frente a estas condiciones o situaciones.

Se entiende que cada uno de los factores o variables asociadas al universo del individuo, pueden ser potenciales barreras para el desarrollo satisfactorio de la vida. Cuando hay exposición prolongada a limitaciones, restricciones o déficit en alguno de las condiciones del estado de salud, las consecuencias se traducen en patologías de carácter psicosocial y físicos. (Cieza, 2010).

En síntesis, se entiende que el contexto laboral es un dominio relacionado la salud, puesto que, a pesar de que tiene incidencias directas en la calidad de vida y bienestar de las personas, los servicios sanitarios delegan las responsabilidades de intervención, prevención y promoción de salud, a organismos del trabajo y de seguridad social, cumpliendo netamente funciones de fiscalización y control de tales acciones.

⁸ Para la CIF se entiende bienestar global a partir de los primeros dos dominios, es decir los de salud o los relacionados a ella, sin embargo, no excluye los dominios no relacionados con la salud, para alcanzar el bienestar global.

Calidad de Vida en el contexto laboral y los factores de riesgos psicosociales.

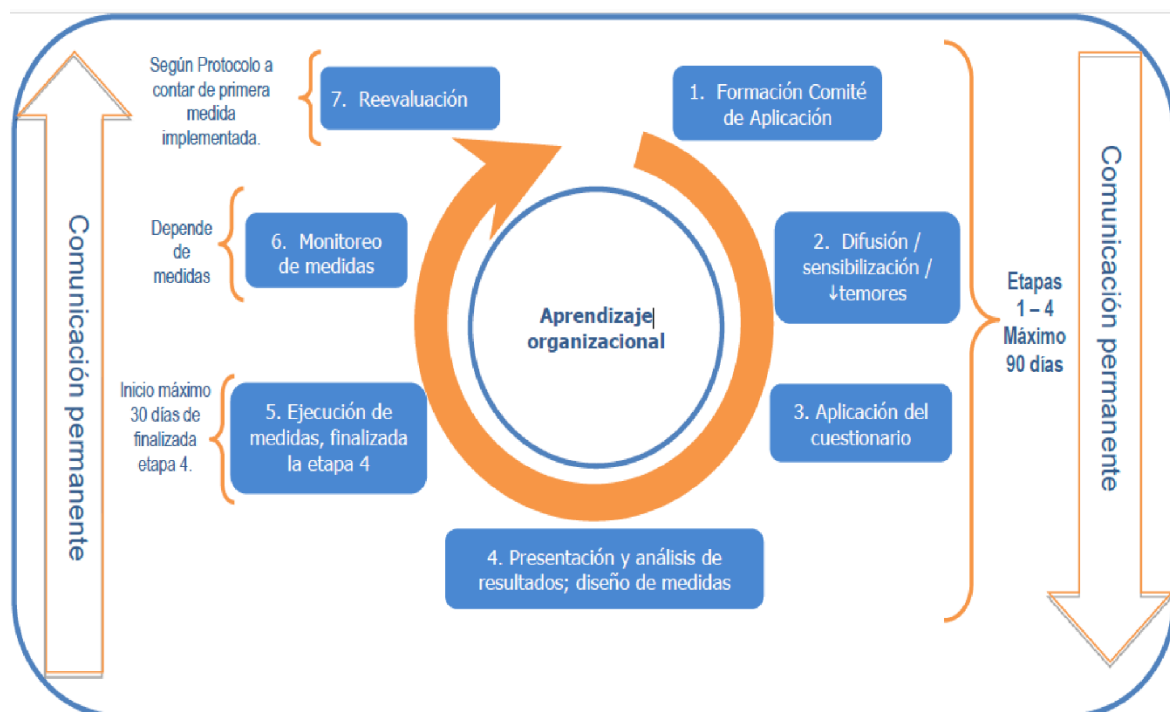
1. Contexto histórico:

Históricamente, la atención sobre la amenaza a la salud proveniente del trabajo se ha centrado en los riesgos físicos, químicos y ambientales (Moreno Jiménez, 2011). En la década de los 50' se generaliza, en los Estados Unidos y los países desarrollados de Europa, la seguridad industrial, como una forma natural de cuidar la salud del capital humano dentro de las empresas, minimizando lesiones, muertes y daños psicológicos, esfuerzos que tuvieron un impacto positivo sobre un aspecto fundamental de la calidad de vida, como lo es la salud en su integridad física y psicológica, a través de una cultura de prevención de accidente y de control a los riesgos físicos y psicosociales, en función a la salud laboral (Dirección del Trabajo, 2002).

Por lo que la legislación mundial en general y chilena en particular, se ha ocupado principalmente de los diversos factores que impactan en la salud y calidad de vida de las personas. Se establece la necesidad de conocer el fenómeno, a través de diversas teorías científicas capaces de analizar, comprobar y predecir condiciones y situaciones laborales. Desde entonces surge el método de investigación, evaluación y prevención de riesgos psicosociales en Dinamarca en el año 2.000, denominado Copenhagen psychosocial Questionnaire (CoPsoQ ISTAS 21), su desarrollo se ha gestionado de forma cooperativa bajo los principios de investigación orientada a la acción alrededor del mundo.

En el caso de Chile la Superintendencia de Seguridad Social y la Dirección de Trabajo el Instituto de Salud Pública de Chile y la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Chile, con la asesoría directa de los autores del ISTAS 21, validaron y adaptaron el método CoPsoQ (ISTAS 21) en su versión castellana, para ser aplicado a nivel nacional (Alvarado et al., 2012). Desde allí se crea el Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el año 2013, el cual, se constituye como un proceso que cuenta con siete etapas a implementar dentro de la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo, para la recolección y medición de las variables se encuentra el instrumento de medición denominado Cuestionario SUSESO-ISTAS 21. Las etapas mencionadas en el curso de acción del protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales se ilustran a continuación:

Ilustración 6 Etapas protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales



(Fuente extraída de Manual del método del cuestionario SUSESO-ISTAS 21)

2. Definición de calidad de vida laboral:

La perspectiva legal, que puede ser obvia, debe centrarse en la evitación del daño en la obligación de no causar lesiones a la salud del trabajador, pero la perspectiva conceptual de este estudio atiende tanto a las repercusiones negativas como a las positivas.

De acuerdo con esta última idea, es que se hace imprescindible comprender el concepto de Calidad de vida Laboral. Desde la lógica de la autora María Durán (2010) lo posiciona como un concepto y una filosofía de organización del trabajo cuyo fin es mejorar la vida de los y las trabajadoras en las organizaciones, para alcanzar el fin último que es la generación de utilidades. Desde este enfoque la autora define Calidad de vida en el contexto laboral como, *“Para el trabajador/a es la combinación de necesidades y percepciones acerca de su empresa y las condiciones de ambiente cotidiano y de trabajo: La percepción favorable de apoyo y promoción de su satisfacción, por medio de los sistemas de recompensas, seguridad laboral y oportunidades de crecimiento, y el sentirse respaldado y cuidado por la organización, contar con las condiciones óptimas que faciliten la realización de las labores, la necesidad de satisfacer los deseos y expectativas personales, además de la necesidad de mantener buenas relaciones personales”* (Durán, 2010, p. 72).

La calidad de vida en el trabajo responde a un concepto capaz de representar dominios complementarios del ser humano, relacionado con la salud o la seguridad, en un sistema que contribuye a formarse como tal, por

tanto, corresponde a una noción idónea de expresarse en la realidad como un efecto de acciones que permiten darle sentido a la vida y satisfacción a ella. Del mismo modo, permite poner acento en el factor humano que componen las organizaciones o empresas, pues, en esta época está en juego replantear los límites éticos ante los costos sociales y políticos que emanan desde las exigencias del mercado, la competitividad y el ritmo de los intercambios comerciales que impone la globalización del capitalismo.

Las teorías referidas a este enfoque han mostrado que la calidad del producto está inevitablemente asociada a la calidad de vida laboral, es decir, existe reciprocidad en la medida que el capital humano se encuentra satisfecho, la calidad y cantidad de la productividad también se verá mejorada. Otro logro, ha consistido en el reconocimiento de que la calidad de vida laboral no puede ser evaluada exclusivamente por elementos subjetivos y emocionales, como la satisfacción laboral, sino que es necesaria la búsqueda de marcadores objetivos (Jiménez, 2011).

3. Factores de riesgos psicosociales en el contexto laboral y sus consecuencias para la salud:

Estas tres formas de expresar las situaciones o condiciones observables en el lugar de trabajo suelen utilizarse como equivalentes, sin embargo, representan diferencias sustanciales al momento de identificar variables y convertirlos en factores capaces de ser medibles.

Los *factores psicosociales* presentes en el trabajo son definidos por Gil-Monte (2014) como “*las condiciones presentes en una situación laboral, directamente relacionada con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con la realización de la tarea e incluso con el entorno, que tienen la capacidad de afectar el desarrollo del trabajo y la salud de las personas trabajadoras*” (Gil-Monte, 2014, p. 29). Las condiciones o situaciones organizacionales pueden ser favorables o desfavorables para el desarrollo de la actividad laboral y para la calidad de vida laboral del individuo.

En tanto, las condiciones o situaciones que se constituyen de manera positiva tienen la capacidad de incrementar habilidades o posibilitar sentidos de pertenencia y autoestima. Mientras que cuando estos factores presentan una condición negativa son denominados *factores de riesgos psicosociales*, pues tienen la probabilidad de tener efectos lesivos sobre la salud física y psicológica, el bienestar del trabajador, y su calidad de vida (Moreno Jiménez, 2011). Estos riesgos son inevitables, sin embargo, su observación y evaluación periódica, resultan predictivos y preventivos, de las consecuencias que puedan llegar a causar en su exposición.

Para concluir, el autor plantea que los *riesgos psicosociales* son factores negativos que en su exposición constante desencadenan patologías diversas, se denomina a aquellas situaciones o condiciones estresores.

Para visualizar el entramado de riesgo que puede producir el trabajo se clasifican en (Ministerio de Trabajo, Educación, & Instituto Nacional de Educación Tecnológica, 2014);

Ilustración 7 Clasificación de factores de riesgos psicosociales



(Fuente extraída del texto Salud y seguridad en el Trabajo (SST))

Los factores que pueden ocasionar riesgos psicosociales decantan de diversas teorías y modelos que dan origen, explicación, significado y operacionalización de las situaciones y condiciones de la realidad psicosocial del ordenamiento estructural de los trabajos.

El modelo *Demanda, control y apoyo social* (DCAS) (Vega Martínez, 2001) fue desarrollado por Karasek (1976 y 1979); Johnson (1988); Karasek y Theorell (1990), desde entonces, se da inicio al estudio de los posibles estresores crónicos de carácter psicosocial que se producen en el entorno. El modelo dispone 3 dimensiones; las *demandas*, dicen relación con las exigencias de cuánto se trabaja; el *control* trata de la dimensión esencial del modelo, ya que, es una herramienta para moderar las demandas del trabajo y hace referencia a la razón de cómo se trabaja, es decir, la autonomía y el desarrollo de habilidades de la persona, por último karasek junto con Johnson en el año 1986, integran la dimensión apoyo social, asociado al clima social de la organización, las relaciones y roles que se desempeñan dentro del lugar

de trabajo, estas condiciones emergen para ser un soporte instrumental y emocional para el trabajador o trabajadora.

Otra teoría que explica los factores influyentes en el estudio del contexto laboral mundial es el modelo desbalance *esfuerzo-recompensa* (DER) propuesto por Siegrist en el año 1996 (Marrero Santos & Aguilera Velasco, 2018). Propone que la persona realiza juicios de valor entre los costos y los beneficios de su trabajo, los elementos que incorpora es la subjetividad y la percepción, respecto del sistema de trabajo, a partir de ello, se determina si existen desbalances y en qué grado, como consecuencias de ello se ve afectada directamente la salud de las personas, dependiendo de si la relación entre el esfuerzo prestado y la recompensa recibida es favorable o desfavorable. La hipótesis del autor da a entender que una relación de alto esfuerzo y baja recompensa tienen mayor probabilidad de ser un riesgo psicosocial y por ende ocasionar desmedro en la salud mental, social y física de la persona que trabaja.

Siguiendo con las autoras Velasco et. al (2018) el modelo contempla que el esfuerzo en general se compone de; las demandas provenientes de las exigencias del cargo, es decir, factores ambientales externos, y el esfuerzo intrínseco del trabajador, que involucra los factores personales, como la motivación y compromiso del propio sujeto con su actividad. En cambio, asume que las recompensas, son las significaciones que los sujetos le otorgan a diferentes estímulos, ellos pueden ser de índoles económicas o materiales, gratificación moral, reconocimiento y superación personal.

Para finalizar, la socióloga italiana, Laura Balbo propone la dimensión *Doble Presencia* es un factor incorporado a fines de los años 70 (Ruiz López et al., 2007), este concepto se refiere a que durante el tiempo de trabajo remunerado paralelamente la persona debe administrar sus responsabilidades domésticas y viceversa, en el transcurso del tiempo privado se debe organizar y gestionar los compromisos laborales. Esta teoría caracteriza en un primer momento a la situación que viven la mayoría de las mujeres en las sociedades industrializadas de ese tiempo, sin embargo, en la actualidad no se esgrime exclusivamente al rol femenino, sino que se asocia a todos los géneros, pues se evidencia en la vida cotidiana a quienes deben afrontar la actividad laboral y el trabajo doméstico-familiar. Este factor se entiende como un riesgo psicosocial para las personas, ya que, en el transcurso de sus vidas deben superar obstáculos y dificultades que le impidan desarrollar algunos aspectos de su personalidad. La incompatibilidad puede causar consecuencias patológicas en la salud de las personas, dependiendo del ciclo vital familiar en el que se encuentren las y los sujetos, pueden tornarse las situaciones aún

más difíciles, repercutiendo directamente en el empleo y en los costes que supone para la unidad familiar.

La SUSESO en su Unidad de medicina del trabajo (Superintendencia de Seguridad Social, 2018) ha adaptado el instrumento CoPsoQ en su versión castellana ISTAS 21 a la realidad nacional que determina los factores y, a partir de ellos, categoriza en dimensiones y subdimensiones las variables, con el fin de evaluarlos en un cuestionario y analizarlo, para posteriormente determinar líneas de acción. Estas dimensiones se fundamentan desde las teorías explicadas anteriormente, desde allí la SUSESO define los factores y las variables en el siguiente apartado y se sintetizan en la Tabla 1;

- Exigencias psicológicas: se extrae del componente demanda del modelo DCAS y el modelo DER, de los cuales se evidencian situaciones y condiciones de las características del trabajo, cuantitativas y cualitativas, expresadas en subdimensiones;
 - a. Exigencias cuantitativas: cantidad o volumen de trabajo exigido contrastado con el tiempo disponible para realizarlo.
 - b. Exigencias cognitivas: diferentes procesos mentales (atención, memoria) que se utilizan para llevar a cabo el trabajo y las responsabilidades que trae consigo (decisiones).
 - c. Exigencias emocionales: surgimiento de emociones y sentimientos en el desarrollo de la labor y poder mantenerse emocionalmente distante de la tarea.
 - d. Exigencias de esconder emociones: demanda de ocultamiento de las emociones que surgen en el transcurso de la tarea.
 - e. Exigencias sensoriales: Exigencias laborales que significan utilizar los sentidos.
- Trabajo Activo y desarrollo de habilidades: esta dimensión se atribuye al componente control del modelo DCAS expuesto, explica la autonomía que tiene el o la trabajadora para influenciar decisiones relacionadas con su tarea, el desarrollo de habilidades y conocimientos nuevos o especializados en su labor. Las subdimensiones son:
 - a. Influencia: es el margen de decisión o autonomía respecto al contenido o condiciones de la labor (secuencia de la tarea métodos para ejecutarla, tareas a realizar, cantidad de trabajo, entre otros).
 - b. Posibilidades de desarrollo en el trabajo: se evalúa si el trabajo es fuente de oportunidades en el desarrollo de habilidades y conocimientos para cada persona.

- c. Control sobre el tiempo de trabajo: posibilidad de pausar o interrumpir momentáneamente la tarea, sin que esta se vea afectada.
- d. Sentido del trabajo: Más allá de los fines instrumentales que proporciona el trabajo, este es capaz de relacionarse con otros valores o fines trascendentales para la persona.
- e. Integración en la empresa: identificación de cada persona con la empresa o institución en general. No se refiere al contenido del trabajo en sí.
- Apoyo social y liderazgo: esta dimensión es equivalente al componente de apoyo social, del modelo DCA, evidencia los roles y relaciones que se desenvuelven en el trabajo y cómo estas son capaces de moderar los riesgos psicosociales.
 - a. Claridad de rol: es el grado de definición de las acciones y responsabilidades del puesto de trabajo.
 - b. Conflicto de rol: antagonismo a nivel profesional o ético, cuando las exigencias de la tarea están en disconformidad con las normas o valores personales.
 - c. Calidad de Liderazgo: conductas y atributos del jefe o superior directo que permiten juzgar su valor como líder.
 - d. Calidad de la relación con superiores: atributos del jefe, superior directo o de la organización, que posibilita recibir ayuda e información que se necesita a tiempo y en el momento adecuado.
 - e. Calidad de la relación con compañeros: tipo de relaciones con los pares de trabajo, posibilidad de recibir ayuda por parte de ellos y la posibilidad de sentirse parte de un equipo.
- Compensaciones: se asocia al componente recompensa del modelo DER, el cual mide el desequilibrio o desbalance que pueda existir entre el esfuerzo entregado de acuerdo a la retribución o reconocimiento por la labor, además mide la estabilidad en el trabajo. Las subdimensiones son:
 - a. Estima: reconocimiento y apoyo de los superiores y compañeros por el esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo. También implica recibir un trato justo.
 - b. Inseguridad respecto al contrato de trabajo: preocupación por las condiciones del contrato, como estabilidad, variaciones del sueldo, formas de pago del sueldo, posibilidades de despido y ascenso.
 - c. Inseguridad respecto de las características del trabajo: dice relación a las condiciones en que se realiza el trabajo, incluye la

definición de funciones, cambios geográficos, cambios de jornada y horarios.

- Dimensión doble presencia: Mide la preocupación por cumplir con las tareas domésticas, además de las tareas propias del trabajo. Se puede hacer parcialmente equivalente a lo que algunos autores llaman “interferencia trabajo-familia”.
 - a. Preocupación por tareas domésticas: intranquilidad provocada por las exigencias domésticas que puedan afectar el desempeño laboral. Se considera que esta afección principalmente se asocia al género femenino.

Estas dimensiones y subdimensiones son operacionalizadas por la misma institución, evaluándolas mediante el cuestionario SUSESO ISTAS 21, obligatorio y vigente en dos versiones, una breve de 25 preguntas y una versión completa de 142 preguntas. De acuerdo a los resultados se procede a su análisis participativo en la organización en la cual se aplica, enseguida se elaboran planes de acción, de prevención, mitigación y reparatorios, referentes a los factores de carácter psicosocial, que generen riesgos a los y las trabajadoras de la empresa.

Tabla 1 Factores de riesgos psicosociales en el contexto laboral

	TEORIAS ASOCIADAS A LOS FACTORES LABORALES	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES
<p style="text-align: center;">FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO QUE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo demanda, control, apoyo social (DCAS) (Karasek 1976 y 1979; Johnson 1988; Karasek y Theorell 1990) 	Exigencias psicológicas	<ul style="list-style-type: none"> Exigencias cuantitativas Exigencias cognitivas Exigencias emocionales Exigencias de esconder emociones Exigencias sensoriales
	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo desbalance esfuerzo recompensa (Siegrit 1996) 	Trabajo Activo y desarrollo de habilidades	<ul style="list-style-type: none"> Influencia Control sobre el tiempo de trabajo Posibilidades de desarrollo en el trabajo Sentido del trabajo Integración
		Apoyo social y liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> Claridad del rol Conflicto de rol Calidad del liderazgo

**OCASIONAN
RIESGOS.
(OPERACIONALIZADO POR
SUPERINTENDENCIA DE
SEGURIDAD SOCIAL
CHILE)**

- Modelo desbalance esfuerzo recompensa (DER) (Siegrist 1996)
- Laura Balbo (1994)

Compensaciones

Doble presencia

Calidad de la relación con superiores

Calidad de la relación con compañeros

Estima

Inseguridad respecto al contrato de trabajo

Inseguridad respecto de las características del trabajo

(Fuente: elaboración propia)

4. Contexto referencial de experiencias previas:

Como ya se mencionó, los factores de riesgos psicosociales en el contexto laboral pueden provocar desmedro en la Calidad de vida y la salud de las personas, ocasionando patologías de distintos tipos. Estudios revelan de qué manera puede llegar a afectar la exposición de estos factores negativos.

A partir del estudio “Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral” llevado a cabo por María Durán (2010) da a entender que el estrés es una respuesta adaptativa, mediada por factores personales y factores ambientales, de una situación o un evento externo que plantean a la persona especiales demandas físicas y/o psicológicas. El siguiente estudio (Vázquez, 2008), sistematiza que el estrés en el contexto laboral puede ser positivo, al mejorar el rendimiento de la o el trabajador, sin embargo, si los niveles de estrés son muy altos y se prolongan el tiempo, las herramientas y recursos para afrontarlo se agotan, en tanto se produce la disminución del rendimiento (distres).

Siguiendo con María Durán, concluye que las consecuencias del estrés pueden perjudicar el valor personal, también trae efectos para la empresa u organización, de acuerdo a ello la autora, indica algunos aspectos visualizados como patologías o padecimiento;

1. *Ámbito personal:*

- *Salud física: trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, dermatológicos, musculares, aumento del ritmo cardíaco y presión sanguínea, sudoración, sequedad de la boca, escalofrío, dilatación de pupilas, tensión muscular, insomnio o hipersomnia, alergias, úlceras, etc.*

- *Salud Mental (emocional/cognitivo): frustración, ansiedad/angustia, depresión, enojo/irritabilidad, baja autoestima, culpa, incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad, bloqueo mental.*

- *Aspectos Conductuales: irritabilidad y mal humor, adicciones, agresividad, apatía.*

- *Dimensión Social: distanciamiento y/o dificultades en las relaciones de pareja, familia, amigos y compañeros de trabajo.*

2. *En el ámbito organizativo:*

En la disminución de producción, ya sea en cantidad, calidad o ambas; falta de cooperación entre compañeros, aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo; necesidad de una mayor supervisión del personal; aumento de quejas y de conflictos, incremento de costos en salud (incapacidades, médico de empresa y otros), aumento de ausentismo, accidentes e incidentes.

Lo anterior, propicia más conflictos interpersonales, mayor índice de errores, bajo rendimiento ocupacional, distanciamiento afectivo con clientes,

aumento en los gastos en materia de salud y rotación de personal, entre otros aspectos.

Se puede incrementar el acoso moral y la violencia en el trabajo (mobbing o acoso psicológico); también es frecuente que se presenten casos de Síndrome de Burnout (Quemado o agotamiento emocional producido por agotamiento laboral y actitudes negativas hacia el desempeño laboral), lo cual remite también a diferentes grados de fatiga fisiológica y patológica que pueden ocasionar envejecimiento prematuro, con reducción de esperanza de vida, accidentes de trabajo y muerte⁴, además de enfermedades profesionales y adicciones (alcohol, tabaco, trabajo, sexo, comida, gasto, internet, juego) (Durán, 2010, p.79)

Desde la normativa legal el decreto 109 denominado como reglamento de calificación y evaluación de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, de acuerdo con lo dispuesto en la ley 16.744, dispone como enfermedad profesional de origen psicológico, la “*neurosis profesionales incapacitantes que pueden adquirir distintas formas de presentación clínica, tales como: trastorno de adaptación, trastorno de ansiedad, depresión reactiva, trastorno por somatización y por dolor crónico*”, estas enfermedades se atribuyen a todos los trabajos que expongan al riesgo de tensión psíquica y se compruebe relación de causa y efecto.

Para finalizar, según el Ministerio de Salud, Dirección del Trabajo, Instituto de Seguridad Laboral (2011), es necesario conocer las características que se evidencian en Chile e impactan la salud de los y las trabajadoras, pues influyen en la aparición de patologías, específicamente profesionales, se determina que el 29,5% se reconoce como enfermedad producida por el trabajo, y un 6,2% se encuentra en trámite de ser reconocida como tal. Según el sexo en los hombres se reconoce en un 15,5% y en mujeres alcanza un 13,9%. El grupo etario que más sufre de las enfermedades profesionales con un 14,5%, es del rango de 45 a 64 años, en el grupo etario joven de 15 a 24 años existe un 2,3% de los casos con enfermedad producida por la actividad laboral. Desde el tipo de trabajo, en los hombres las enfermedades se atribuyen a los empleadores o patrones y en las mujeres el primer lugar lo ocupa el servicio doméstico.

CAPÍTULO II

MARCO

METODOLÓGICO

Presentación

El capítulo, dará cuenta de la estructura metodológica que precede y procede en la experiencia de investigación social, el cual, tiene como finalidad de estructurar el proceso de estudio de las dimensiones, recolección de datos y análisis de los mismo.

Con la pretensión de implementar el Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales adscrito a la ley 16.744, comprendiendo tres ejes estructurales de la dimensión social, trabajo, salud y seguridad social, pretende ser un manual metodológico de investigación e intervención de los factores de riesgos psicosociales, la lógica que presenta es similar a la metodología de Ander egg la planificación estratégica, la cual se plasmará brevemente la relación entre el protocolo y el estudio.

Para ello, la seminarista ensambla su proceso de proyecto de título en los siguientes apartados, que compone la metodología; identificación de la investigación, justificación de la investigación, fundamentación metodológica de carácter mixta, se descompone en tipo de estudio y tipo de diseño. Diseño metodológico, responde al contexto específico de la investigación, donde se proyectan los objetivos de intervención, el universo y la muestra de estudio, las técnicas de recolección de datos y por último el plan de análisis.

Problemática y Fundamentación de la investigación

1. Identificación de la investigación:

El presente estudio se ajusta a la implementación del Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales, en función a la ley 16.744, en la empresa Maletas Chile SpA, Head. De acuerdo a la normativa legal las empresas y organismos públicos tienen la obligación de evaluar los posibles riesgos, de carácter psicosocial presentes en los lugares de trabajo.

En efecto la compañía Maletas Chile Spa. Head, tiene la responsabilidad de aplicar la ley, para ello requiere de un equipo planificador y ejecutor del protocolo de vigilancia, con la finalidad de llevar a cabo las fases estipuladas en el proceso de aplicación

Por esa razón quienes coordinan y planifican las etapas y actividades son, la profesional en Prevención de riesgo de la empresa Valeria Córdova y la alumna seminarista Camila Peñailillo. Así quienes toman las decisiones del desarrollo son los que componen el Comité de Aplicación⁹ compuesto por; representantes de la empresa, Sergio Moena Subgerente de Recursos Humanos, Roberto Becerra Subgerente de Logística y Alejandro Rojas Gerente de Administración y Finanzas, por otra parte se encuentran los representantes de los trabajadores, Andrés Muñoz parte del comité paritario de orden, higiene y seguridad, Wilson Zepeda parte del sindicato y Jorge Adriazola electo por los trabajadores.

El Comité de Aplicación es el reflejo de la lógica participativa que propone el protocolo, ellos se encargan de definir, elegir y determinar períodos y condiciones de sensibilización y aplicación de los instrumentos de recolección de datos, asegurar y resguardar que se cumplan las condiciones del procedimiento, confidencialidad y anonimato, e informar a las y los trabajadores y al organismo administrador, en este caso la Mutual de seguridad IST¹⁰.

A saber, este protocolo permite estudiar los factores psicosociales que emergen del área de trabajo de la empresa, dilucidando aquellos factores que afectan positiva y negativamente a la salud relacionada con la calidad de vida de los y las trabajadoras. Los sujetos estudiados y analizados en el presente son Trabajadores y Trabajadoras de la Empresa Maletas Chile SpA. Head, ubicada en la comuna de Quilpué, quinta región.

⁹ Conformar un Comité de Aplicación es requerimiento básico para comenzar la implementación del Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales. Tiene como característica principal que es bipartito, debe ser integrado por el mismo número de personas representantes de cada posición (empresa y trabajadores), deben haber al menos dos representantes por cada posición. Los Comités serán conformado de acuerdo al lugar geográfico, para ello deben existir al menos 10 trabajadores agrupados por centro de trabajo, por comuna, por provincia o por región.

¹⁰ Mutual de seguridad IST, instituto de seguridad del trabajo.

Lo que se espera es conocer los niveles de riesgo que presentan estos elementos de la realidad y cuáles son los orígenes y efectos de la exposición a ellos.

2. Justificación de la investigación:

“Y como las posibilidades plásticas del viviente son concebidas genéticamente limitadas y las acciones modeladoras de la sociedad rigurosamente determinadas se concluye, inevitablemente, en un número restringido y siempre repetido de realizaciones.” (Merani, 1978, p.12).

Es de conocimiento universal que la constitución del ser humano como persona, es fundado desde la holisticidad y que en la capacidad de constituirse como tal se integran múltiples dimensiones que le permiten ser estudiado, pensado y problematizado, desde, diversas creencias ideológicas, filosóficas y científicas, hasta llegar a la práctica real del pensamiento, como la política y las normas.

De acuerdo a ello la presente investigación da curso en el devenir de la persona, en función a temáticas importantes en el desarrollo estructural del ser humano, como son el trabajo, salud y seguridad social.

Como una preocupación de bien común y de prevención epidemiológica, producto del impacto que genera el área estudiada, el trabajo, como un dominio *relacionado* con la salud, es propenso de afectar negativa o positivamente a quienes se desenvuelven en el contexto laboral. Como consecuencia, se estipula en las normativas legales de Chile y el mundo, la necesidad de evidenciar y prevenir diversos riesgos. Desde allí las instituciones y empresas deben implementar medidas de seguridad, para quienes trabajan allí, cuales quiera sean las características de las actividades, pues, implica el uso del cuerpo y la mente de la persona para ejecutar sus labores.

Desde la salud se desprenden conceptos de raigambre científico y ético-filosófico, ellos son Calidad de Vida y Bienestar. Además de considerar, que ha quedado obsoleta la concepción de Salud como mera ausencia de enfermedad, se releva la importancia del estudio (bio)psicosocial¹¹ del ser humano, en tanto se integran concepciones más allá del cuerpo físico, como las condiciones psíquicas y sociales.

Dentro de este estudio, también, se integra el dominio político de la realidad, el cual, se constituye de actores sociales, que son responsables de las decisiones y disposiciones en la resolución de las necesidades y problemas.

¹¹ Se evidencia Bio entre paréntesis, pues en el resto de la investigación solo se declaran los factores psicosociales, que se involucran en los dominios de la persona, sin embargo, no se aparta del paradigma Biopsicosocial, pues considera los múltiples factores en los que se desenvuelve la actividad humana.

Inmersa en el área se encuentran entidades públicas y privados que proveen las prestaciones de servicios, como seguros laborales, prestaciones médicas y preventivas, estos seguros son legislados y fiscalizados por diversas instituciones sanitarias, laborales de seguridad pública.

En función a lo anterior, el estudio cobra relevancia en su implementación, ya que, se amplía el foco hacia una perspectiva propositiva, de prevención y cambio de la realidad problemática, el cual, observa a los sujetos como partes del contexto y les solicita hacerse parte de las decisiones que incumben en su futuro. Gracias a la presente investigación, se deja de observar el Protocolo como un fin en sí mismo y lo posiciona como un medio, para prevenir los posibles riesgos que puedan estar afectando la salud, además de potenciar los factores positivos que resulten favorables para mejorar la calidad de vida y el bienestar de los y las trabajadoras de la Empresa Maletas Chile SpA. Head.

Fundamentación metodológica

a) Método mixto de investigación

Se hace necesario, entonces, conocer los alcances y métodos de los procesos de investigación de manera específica, pues se deja abierta la posibilidad de utilizar diversas formas de conocer la realidad.

En este sentido, para el estudio del fenómeno de este proyecto de título, se ha considerado el método mixto de investigación, el que se entiende como *“Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio”* (Hernández Sampieri et al., 2010, p. 546). A este tipo de diseños se le denomina multimétodos, debido a que integran métodos tradicionales, cualitativo y cuantitativo.

Siguiendo con los autores Hernández Sampieri, et.al (2010), las características relevantes de este enfoque son; que permite lograr una perspectiva más amplia del fenómeno investigado, es decir, la visión de la realidad es más completa, integral y holística. Es capaz de fortalecer las debilidades que contienen los diseños cualitativos y cuantitativos por separado. La producción de datos es variado y enriquecido gracias a la multiplicidad de observaciones. Potencia la creatividad teórica por medio de los procedimientos críticos de valoración. Desarrollar indagaciones más dinámicas. Apoyar con solidez las inferencias científicas, entre otras.

Otras ventajas dicen relación con, el enriquecimiento de la muestra, mayor fidelidad de los instrumentos de recolección de datos, integridad del

tratamiento de la información o la intervención. Por último, optimiza los significados, consolidando interpretaciones y utilidad de los descubrimientos (Collins, Onwuegbuzie y Sutton 2006, citado de Hernández Sampieri, et.al, 2010).

1. Tipo de estudio:

a) Estudio descriptivo:

En la presente investigación el tipo de estudio es de carácter descriptivo (Roberto Hernández Sampieri, et.al, 2010, p 80). Esto quiere decir, que se *“representará alguien o algo por medio del lenguaje, refiriendo o explicando sus distintas partes, cualidades o circunstancias”* (Real Academia Española, 2001). Esta variable trata de irradiar las modalidades de la realidad y sus elementos, precisamente en la medición de una o más variables peculiares de las situaciones, condiciones y contextos.

Otra característica importante de este estudio, tiene que ver con la capacidad de relizar descripciones comparativas entre grupos o subgrupos de personas, comunidades o indicadores.

El estudio descriptivo aporta a la presente investigación, en que busca explicar y mostrar con precisión el fenómeno estudiado en el contexto laboral, a partir del cual, se mide y recaban datos para caracterizar las variables y conceptos identificados en las condiciones y estructura laboral de la empresa Maletas Chile SpA. Head, que puedan ocasionar perjuicio a la salud de las y los trabajadores.

b) Estudio explicativo:

Se integra al proyecto de título, el estudio de índole explicativo, una de las definiciones del concepto es la de *“Dar a conocer la causa o motivo de algo”* (Real Academia Española, 2001).

Como bien se define, el estudio explicativo tiene como principal característica responder por las causas de los fenómenos sociales, es decir, aquello que se considera como fundamento u origen de algo, también se aprecia la finalidad con qué o por qué se hace algo.

Otra particularidad de este tipo de estudio implica la rígida estructura del alcance de la investigación, en comparación con otros estudios de distinto alcance, comprende propósitos como la exploración, la descripción, y la correlación o asociación de las variables, además de proporcionar un sentido de entendimiento del fenómeno al que se hace referencia.

La importancia de integrar este estudio al conocimiento de los factores psicosociales presentes en la Empresa Maletas Chile.SpA. Head, es que determina en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más dimensiones o subdimensiones. Gracias a ello se comprenderán las

causas u orígenes de los factores de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo, como resultado emergerán las propuestas de intervención, para mejorar las condiciones o situaciones de carácter riesgoso para los y las trabajadoras de la empresa.

2. Tipo de diseño:

a) Método de investigación mixto DEXPLIS

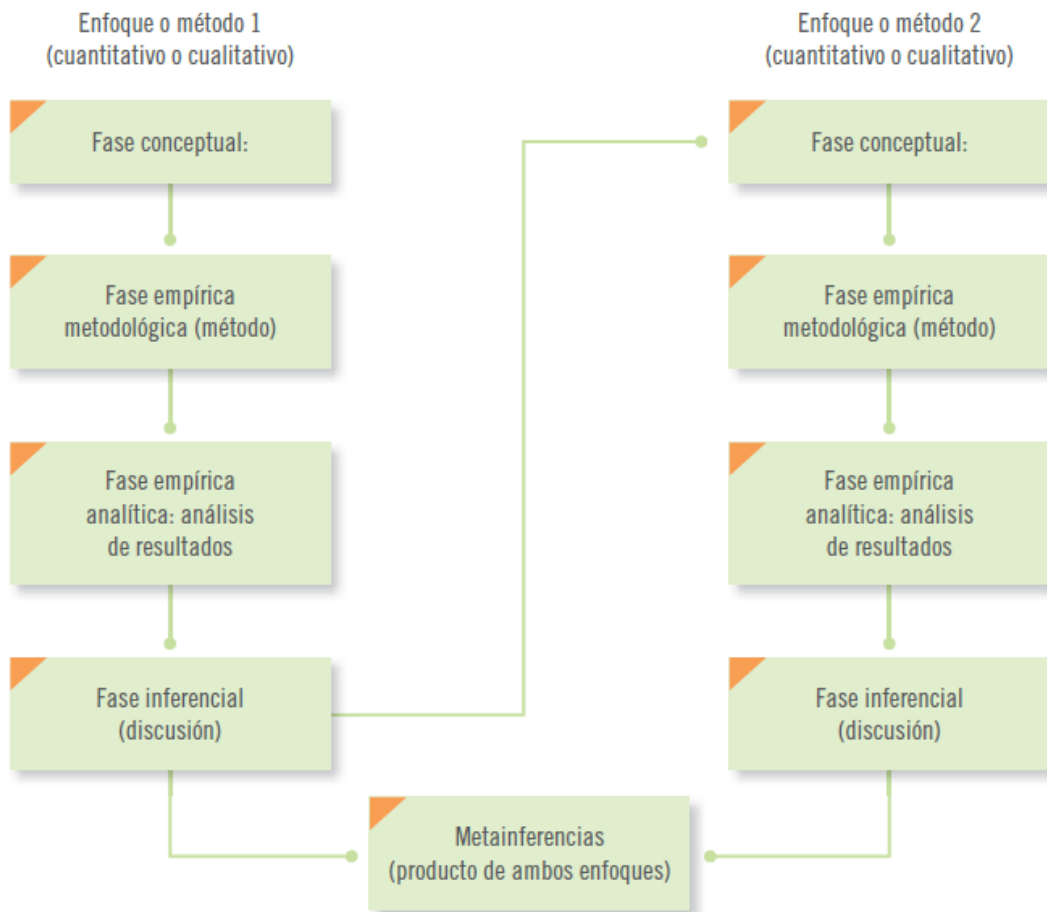
La presente investigación se particulariza por asociarse al diseño explicativo secuencial (DEXPLIS), es decir, se aprecia el desarrollo mixto de lo cuantitativo con lo cualitativo, en las etapas de recolección y análisis de datos extraídos de ambas corrientes.

Las características de este diseño específico es que, los resultados de los datos cuantitativos entregan conocimientos e información, para la recolección de datos cualitativos, osea, la información cuantitativa, provee de base para la construcción del instrumento cualitativo, ahí es cuando se produce la amalgama entre estos dos enfoques.

Una vez finalizadas ambas etapas de recolección y análisis, concluyendo con la interpretación final, este punto es denominado como metainferencia, ya que, nuevamente se produce la mescolanza del producto de los enfoques cuantitativos y cualitativos.

En síntesis, se utilizara la mixtura de los métodos cuantitativo y cualitativo, debido a la complejidad que presenta la realidad del lugar de trabajo, comprendiendo que los datos estadísticos permitan entregar información y conclusiones respecto del nivel de riesgo psicosocial que presentan las y los trabajadores de la empresa Maletas Chile SpA. Head, dando paso a elaborar instrumentos concernientes a la mirada subjetiva de los, las y les participantes del contexto laboral, permitiendo conocer las percepciones y significados que le otorgan a tales factores psicosociales, entregando posibles soluciones de cambio a las problemáticas identificadas en el levantamiento de información y posterior análisis.

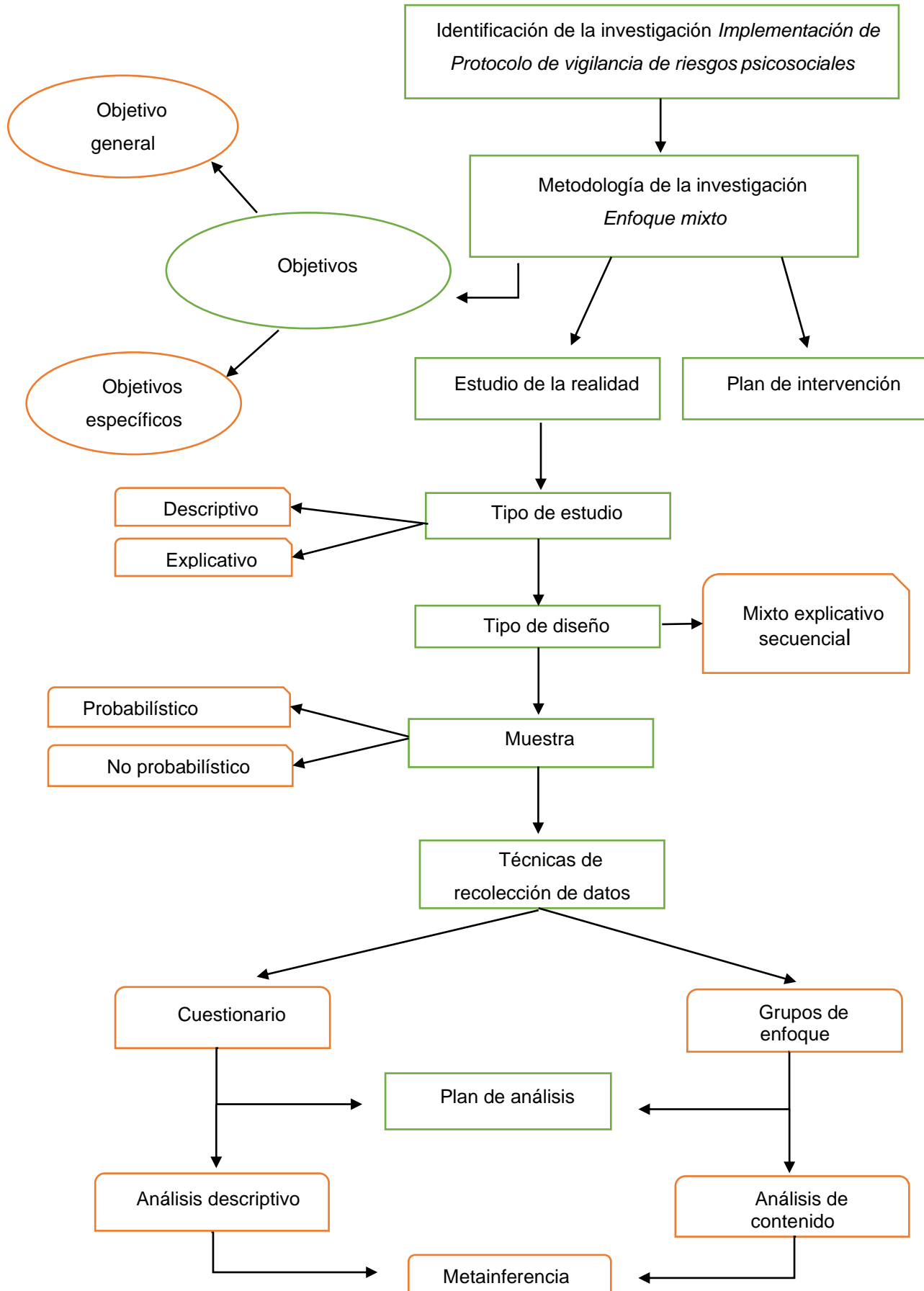
Ilustración 8 Proceso del diseño mixto secuencial



(Fuente extraída: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio, 2010)

La imagen da a conocer los componentes del diseño general mixto seleccionado para esta investigación. En los siguientes apartados se describirá con mayor precisión cada una de las fases.

Diseño de la investigación



1. Objetivos de investigación:

a) Objetivo General:

Implementar protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales, adscrito a la ley 16.744, en la empresa Maletas Chile SpA. Head, en su Casa Matriz de Quilpué, durante el año 2019.

b) Objetivos específicos:

1. Identificar el nivel de factores de riesgo y protección psicosocial que presentan las y los trabajadores en el contexto laboral de de la empresa Maletas Chile SpA. Head, Casa Matriz Quilpué.

2. Analizar las causas que originan factores de riesgos psicosociales y propuestas de mejora organizacionales con las y los trabajadores de la empresa Maletas Chile SpA. Head, Casa Matriz Quilpué.

3. Elaborar propuestas de trabajo de corto y mediano plazo, para prevenir y mitigar los factores de riesgos psicosociales que afectan a las y los trabajadores de la empresa Maletas Chile SpA. Head, Casa Matriz Quilpué.

2. Universo y muestra del estudio:

a) ¿Qué es el universo?

Según el autor Fernando Pastén (2015) el universo o población, se refiere al conjunto de fenómenos o casos, que se asocian en una serie de características y particularidades, susceptibles de ser estudiadas e intervenidas.

El universo definido en el estudio (protocolo), son todos y todas las trabajadoras de la empresa Maletas Chile SpA Head, el número de la población de esta empresa fluctúa constantemente, aumentando y disminuyendo dependiendo de la temporada, por lo que no hay un número definido o estable.

b) ¿Qué es la muestra?

“La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.” (Hernández Sampieri, et.al, 2010 p.175).

Debe ser capaz de representar, generalizar los resultados y dar conclusiones al universo. La selección de esta muestra dependerá del tipo de información que se quiera obtener de la indagación. Por tanto, se determina que en la presente investigación se revela la mixtura de la lógica cuantitativa-probabilística y cualitativa- propositiva o no probabilística (Roberto Hernández Sampieri, et.al, 2010), se describen a continuación.

c) Muestra probabilística para investigación cuantitativa

Según los autores Hernández Sampieri, et.al (2010), la *muestra probabilística* es por racimo, es decir, se divide el universo en unidades de análisis más específicos encapsulados o contextualizados en un lugar geográfico denominado centro de trabajo.

De este modo, se recurre al rigor técnico que propone la estadística que implica, proceder a determinar el error de la muestra y el tamaño de la muestra, este procedimiento es patrocinado por las instituciones¹² que validan la metodología del protocolo de riesgos psicosociales. La muestra es denominada como centro de trabajo, a partir de lo anterior, se determina que la representatividad de la muestra debe ser del 60% del universo de trabajadores del centro de trabajo.

Para seleccionar la muestra del universo por racimo, se realiza, a través, de números aleatorios, estos se traducen en códigos, para resguardar la confidencialidad y el anonimato de los participantes.

Se este modo se recurre al rigor técnico que propone la estadística determinando el error y el tamaño de la muestra, de lo anterior se establece que la representatividad es del 60% de cada centro de trabajo racimo.

La validación del muestreo estadístico está respaldada por las instituciones patrocinantes del protocolo de vigilancia, pues entregan las herramientas de softwares pertinentes para la investigación.

- *Criterios de inclusión para la muestra probabilística o centro de trabajo.*
 - Ser trabajador o trabajadora de la empresa Maletas Chile SpA.
 - Tener contrato en la empresa Maletas Chile SpA. Head (plazo fijo o indefinido).
 - Al menos tener 10 personas en un centro de trabajo (ubicados en el mismo lugar geográfico).
 - Los centros de trabajo que tienen menos de 10 trabajadores deben ser agrupados por comuna, luego por provincia y finalmente por región, hasta alcanzar las 10 personas.

d) Muestra no probabilística o propositiva, para investigación cualitativa

En un segundo momento, el estudio responde una muestra *no probabilística*, las características es que las y los sujetos de la muestra se determinan durante o después de la inmersión inicial. Se puede adecuar en

¹² Las instituciones que patrocinan y validan el instrumento cuantitativo, son el Ministerio de Salud y la Superintendencia de Seguridad Social.

cualquier momento del estudio, no se busca generalizar la información del muestreo hacia el universo, puesto que su fin es buscar dimensiones que se encuentren en el contexto capaces de dar a conocer la experiencia desde la subjetividad, entregando al mismo tiempo datos útiles para la posterior explicación del fenómeno social (Hernández Sampieri et al., 2010).

El número de la muestra no es un limitante en el estudio cualitativo, ya que, su razón de ser es buscar profundidad, más que cantidad. Sin embargo, la cantidad se dispondrá de acuerdo a algunos factores; Capacidad operativa de la recolección y análisis de la información (número de casos que puedan ser capaces de manejar de modo realista y los recursos suficientes), otro factor es la capacidad que tenga la muestra para responder al fenómeno social estudiado, a ello se le denomina, “saturación de categorías”, por último, si es factible que los elementos o sujetos de la muestra estén disponibles y accesibles frecuentemente, debido al tiempo que significa recolectar y analizar la información (Hernández Sampieri, et.al, 2010).

La definición del tipo de muestra es estimativa dependiente de la evolución del proceso, sin embargo, se aprecia que es una muestra de investigación cualitativa teórica o conceptual, porque el protocolo busca, que los sujetos de la muestra sean capaces de ayudar a la comprensión en este caso los riesgos psicosociales presentes en el centro de trabajo.

- *Criterios de rigor de la muestra no probabilística de los centros de trabajo.*
 - *Dependencia:* confiabilidad cualitativa de verificar la sistematización de los datos recolectados y analizados, que tengan consistencia y cohesión. Pretende robustecer la consistencia lógica, para recabar información dependiente de las variables o conceptos investigados. Las herramientas de selección de la muestra y la recolección de datos deben ser uniformes, coherentes y claras. También debe proporcionar detalle de la perspectiva teórica y diseño a utilizar. La idea de la recolección de datos es generar dependencia entre el fenómeno a estudiar y la muestra.
 - *Credibilidad:* la investigadora debe captar el sentido completo y profundo de las experiencias de los participantes de la muestra, particularmente las vinculadas al problema o fenómeno de estudio. Además, la capacidad que tiene la investigadora para comunicar el lenguaje, pensamientos, emociones, puntos de vista que entregan los sujetos, es decir, el participante percibe y expresa y la investigadora retrata o interpreta esos datos. Ello puede alcanzarse mediante, corroboración estructural y adecuación referencial.

- *Transferencia*: no tiene la intención de generalizar los resultados extraídos del análisis cualitativo, sin embargo, puede representar una idea general del fenómeno estudiado en otros contextos y así dar una pauta de posibilidades, para aplicar ciertas soluciones en otro ambiente. La particularidad es que, quien realiza la transferencia es el lector del estudio, el cual debe preguntarse si el presente estudio se puede aplicar en su contexto.
- *Conformación o confirmabilidad*: tiene relación con demostrar que se han minimizados los sesgos, tendencias y prejuicios del investigador, pretende rastrear los datos en profundidad para encontrar la lógica utilizada para interpretarlos.

Otros criterios de Tashakkori y Teddlie, (citado de Hernández Sampieri, et.al, 2010), propone cuatro criterios más;

- *Fundamentación*: dice relación con las bases teóricas, referenciales y filosóficas del estudio, estas deben ser amplias y pertinentes.
- *Aproximación*: debe presentar contundencia metodológica del procedimiento, explicitar los juicios y la lógica del estudio.
- *Representatividad de voces*: el haber incluido todos los grupos de interés o al menos a la mayoría.
- *Capacidad de otorgar significado*: la profundidad con los que se presentan nuevos desciframientos y entendimientos del problema.

3. Técnicas de recolección de datos:

Luego de aunar las condiciones predeterminadas conforme, la selección de las muestras permitirá recolectar los datos de las variables muestrales de análisis y las dimensiones psicosociales evaluadas.

“Recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico.” (Hernández Sampieri, et.al, 2010, p.198).

Al igual que la muestra, la recolección de datos se determina según el enfoque que represente, cualitativo o cuantitativo. Los autores Hernández Sampieri, et.al (2010), definen las técnicas de ambos enfoques, ellas son:

a. Técnica cuantitativa de recolección:

Se aplicará como primer instrumento de recolección de datos cuantitativo, el *cuestionario* (Hernández Sampieri, et.al, 2010). Consiste en un conjunto de preguntas, respecto de una o más variables. El tipo de preguntas que realiza el cuestionario SUSESO ISTAS/21, son cerradas, con categorías de respuestas, en donde, se selecciona solo una opción, a partir de la escala de Likert diseñada.

Existen dos cuestionarios dentro del protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales, entre los cuales se encuentra, una versión breve con 25 preguntas totales, 5 de selección general de datos demográficos y laborales y 20 de selección específica de riesgo psicosocial.

Otro cuestionario SUSESO ISTAS/21, es la versión completa con 142 preguntas, 53 referidas a selección general referidas a datos demográficos, salud y bienestar personal, trabajo y empleo actual, el resto, 89 preguntas, están asociadas a la sección específica de riesgos psicosociales.

Se consuma esta técnica como parte de la recolección de datos, pues permite detectar el nivel de riesgos que presentan las y los trabajadores de la empresa Maletas Chile SpA. Head.

Dentro de ambos cuestionarios es posible definir y modificar solamente las variables demográficas, el resto de las secciones son obligatorias y no modificables. Este punto es sumamente importante, ya que, definirán los parámetros de la matriz de datos y filtrar resultados.

El Comité de Aplicación decidirá si la aplicación del Cuestionario se realizará en formato electrónico o impreso. De la versión completa del Cuestionario está disponible a través de Internet en la Superintendencia de seguridad Social, lo que facilita el proceso, pues lleva un control de la aplicación misma (número de Cuestionarios contestados) y entregar los resultados de manera inmediata, así como una planilla con los puntajes para ranking. (Superintendencia de Seguridad Social, 2018).

b. Técnicas cualitativas de recolección:

La recolección de datos cualitativas contiene dos técnicas fundamentales en la extracción de antecedentes de las situaciones y el contexto laboral.

Uno de ellos, son los *grupos de enfoque* (Hernández Sampieri, et.al, 2010), consiste en crear reuniones de grupos pequeños o medianos, en donde se conversa sobre uno o varios temas definidos en un ambiente informal y relajado, bajo la conducción de un especialista en dinámicas grupales. La idea es generar y analizar la interacción entre ellos y los datos relevantes que surjan de la comunicación, el formato de las sesiones y la naturaleza de los, las y los participantes dependerá de los datos cuantitativos recabados anteriormente.

Esta técnica es importante, porque, gracias al análisis de los propios trabajadores de los resultados de los cuestionarios, se develarán los significados y percepciones que tienen ellas y ellos respecto de los factores psicosociales identificados como riesgosos, dando la futura posibilidad de problematizar el contexto laboral. También se podrá aproximar a los factores protectores dentro de las condiciones o situaciones laborales de las y los trabajadores de esta empresa.

Otra técnica que se utilizará para la recolección de datos a nivel cualitativo es la *observación*, esta técnica (Hernández Sampieri, et.al 2010) es inherente al proceso y al rol investigador, debido a que este último se convierte en el instrumento de recolección de datos. El propósito de la observación es, contemplar y adentrarse en profundidad de la realidad social, a partir de la reflexión constante y cuestionamiento de ella la implicancia cognitiva y sensitiva del mundo constantemente se debe asomar.

Del mismo modo, la observación cualitativa tiene como propósito explorar los ambientes, contextos, culturas o subculturas, y cualquier aspecto que imbrique el conocimiento social. También requiere de la descripción de las variables visualizadas, prácticas en las acciones o actividades que se reflejan en la vida humana. Una vez descritos, es preciso comprender los procesos que vincula a los sujetos y las condiciones y situaciones sociales-contextuales. Gracias a ello, es posible emitir juicios diagnósticos, es decir, identificar la problemática y proyectar al futuro lo investigado creando planes de acción, que comprometan cambio socio cultural en la organización.

4. Plan de análisis:

La resolución de aspectos que permitan seleccionar el plan más atingente al fenómeno a estudiar, son la prioridad de los datos, el propósito de la integración y la fase en que se desarrollará la estrategia mixta.

El diseño explicativo secuencial (DEXPLIS), implica el adelanto de un formato general que involucra la recolección y análisis de los resultados obtenidos.

Como ya se explicaron las características del diseño y las técnicas recolección de datos, solo se expondrán las fases del análisis.

Ilustración 9 Diseño explicativo secuencial (DEXPLIS)



(Fuente extraída: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio, 2010)

a. Análisis cuantitativo:

Lo métodos de procesamiento de los datos se hace por medios computacionales, por lo que el análisis se centra en la interpretación de los resultados. De acuerdo con los autores Hernández, et.al 2010, las fases de análisis son las siguientes:

Ilustración 10 Proceso para efectuar análisis estadístico



(Fuentes extraída de (Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio, 2010)

Las siguientes etapas permitirán identificar detalladamente el proceso de análisis de la recolección de datos de las dimensiones psicosociales presentes en el centro de trabajo, explicada por los autores Hernández Sampieri, et.al (2010).

- *Fase 1: Selección de programa estadístico*

Para codificar la información del cuestionario SUSESO ISTAS/21, se utiliza el software o programa de la Superintendencia de Seguridad Social, que analiza las unidades y las variables.

- *Fase 2: Ejecutar el programa*

El programa, al ejecutarse vía on line, realiza la tarea analítica automáticamente, puesto que la plataforma de la SUSESO envía la información ya procesada.

- *Fase 3: Explorar los datos*

Cuando se responde a un ítem de la escala de likert, el usuario responde específicamente en base al nivel de frecuencia (siempre, algunas veces, nunca, entre otras), se utilizan formato de respuestas fijos que son utilizados para medir actitudes y opiniones.

- *Fase 4: Evaluar la confiabilidad o fiabilidad y validez lograda por el instrumento de medición*

La evaluación de la confiabilidad y validez del instrumento es estimado también por la SUSESO, adaptado y validado del CoPSoQ, el cual determina que el Cuestionario SUSESO ISTAS/21, tiene la viabilidad y confiabilidad para ser aplicado a los distintos centros de trabajo.

- *Fase 5: Análisis estadístico inferencial*

El análisis e interpretación de los datos se realizará, por medio del análisis descriptivo, en donde, se identifican los valores, puntuaciones obtenidas para cada categoría y subcategoría. Dentro de la descripción se categoriza la frecuencia, por medio del análisis de prevalencia del riesgo, comparando las variables dispuestas. El instrumento permite disgregar el universo por unidades de análisis, estas variables representan las características particulares de las y los trabajadores, como sus ocupaciones o los departamentos en los que se desempeñan. (social, 2018), esto permite asociar las condiciones y situaciones de riesgo a las características de la organización con la identificación y descripción de aquellas variables con mayor y menor nivel de riesgo.

b. Análisis cualitativo:

El plan de recolección de datos cualitativos (observación y grupos focales), revelan las características propias de las temáticas del discurso y la esencia del contexto de los y las trabajadoras de la empresa.

En consecuencia, se recurre al *análisis de contenido*, esta es definida por Berelson (citado en Cáceres, 2003) como “una técnica de investigación para la descripción objetiva, sistemática y cuantitativa del contenido manifiesto de las comunicaciones con el fin de interpretarlas” (p. 55).

En este sentido el análisis de contenido es posicionado como un aporte al ámbito cualitativo desde la fertilidad exploratoria que otorga la generación de categorías desde los datos (Cáceres, 2003)

Tabla 2 Objetivos la técnica análisis de contenido

Finalidades del análisis de contenido	Autores
Denotar tanto el contenido manifiesto como el contenido latente de los datos analizados.	Bardin (1996); Krippendorff (1990); Mayring (2000)
Reelaborar los datos brutos, ya sea, simplemente aglutinándolos en “clusters” o conjuntos homogéneos que agrupen material de similar sentido a través de pasos sucesivos hasta llegar a la conceptualización o regla descriptiva que justifique su agrupamiento	(Miles & Huberman 1994 en Buendía, 1994),
Integrando dichos datos a interpretaciones o abstracciones de mayor nivel que permitan, si fuese el interés del investigador, establecer relaciones e inferencias entre los diversos temas analizados y de éstos con teoría previa.	(Mayring, 2000)
Reflexión y retroalimentación permanente respecto a lo que significa la investigación desde la práctica.	(Cáceres, 2004)
El curso del análisis que se lleva a cabo obtiene, mayor profundidad y riqueza analítica	(Baudino & Reising, 2000; Buendía, 1994; Pérez, 1998; Rodríguez, 1996)
Generar información válida y confiable, comprensible intersubjetivamente, que permita comparar los resultados con otras investigaciones	(MacQueen, McLellan, Kay & Milstein, 1996; Carey, Morgan & Oxtoby, 1998).

(Fuente citada de Pablo Cáceres, 2004)

Los pasos del procedimiento general del análisis de contenido simple es detallado por el autor Pablo Cáceres (2003):

- *Paso 1: Selección del modelo de análisis*

Previamente se define la postura teórica (objetivos), es decir, tener presentes los supuestos sobre la base en la que se empezó a trabajar, ello juega a favor de la objetividad y rigor científico del procedimiento.

- *Paso 2: Desarrollo del preanálisis*

Dice relación con definir y seleccionar un corpus de contenido, para favorecer la delimitación de los tópicos a analizar. Para llevarlo a cabo se requiere de recolectar los documentos o corpus de contenidos (respuestas de cuestionario, revistas, etc.) formular guías al trabajo de análisis y establecer indicadores que den cuenta de temas presentes en el material analizado.

Lo ideal es agrupar contenido homogéneo y definir la muestra que informarán la presencia de aquello que se busca dentro de las materias a analizar.

- *Paso 3: Definición de las unidades de análisis*

Corresponde a la “unidad de registro”, es decir, la unidad de contenido significativo dentro del documento que servirá para extraer resultados (Briones, 1988. Citado de Cáceres, 2004).

Se reconocen dos tipos de unidades de análisis:

A. Aquéllas de base gramatical, es decir, propias de la comunicación verbal o escritas, siendo las más comunes:

- Vocablos: Son las palabras clave, respecto a un tema o significado particular o bien de palabras generales según su disposición dentro del texto y su significado conjunto.
- Frases, párrafo o tema: En este caso la unidad de análisis es un grupo de palabras reunidas gramaticalmente. En efecto, es posible que el investigador esté interesado en conjuntos de palabras no delimitadas explícitamente, sino a través de sus significados, lo que puede llevar a seleccionar más de una frase o más de un párrafo. En estos casos, es más propio hablar del “tema”.

B. Aquéllas de base no gramatical, son propiedades independientes, como el espacio, la cantidad, o el tiempo, que permiten separar material para el análisis. Algunas de las unidades usadas en esta investigación son:

- Documentos íntegros: La unidad de análisis es un documento completo, como cuestionarios. Todo aquello que constituya un

bloque de información cuya individualización depende de rasgos no verbales de la unidad. Facilita una visión sumaria, pero global, del contenido.

- El tiempo: Algunos tópicos, sobre todo aquellos que tienen una existencia procesal, se delimitan en unidades de análisis temporales, como los lapsos de tiempo, el segundo, el minuto, las horas, semanas y modificaciones de estos períodos referenciales.

- *Paso 4: Elaboración de reglas de análisis*

Es la determinación de reglas de análisis, es decir, se establecen cuáles serán las condiciones para codificar, y eventualmente categorizar, un determinado material. Estas reglas están abiertas a modificación en la medida en que el material es procesado.

Una vez agrupado todo el material recabado para el análisis, las reglas para el análisis surgen, con el fin de incluir y excluir contenido de manera más o menos sistemática, la investigadora va desarrollando criterios de clasificación. En conformidad a la selección final del material se producen identificadores, que reciben el nombre de códigos, y pueden adoptar la forma de un concepto conocido o una palabra o símbolo alfanumérico cualquiera de carácter distintivo de una definición precisa, que explique el alcance del mismo.

- *Paso 5: Desarrollo de categorías*

Las categorías representan el momento, en que se agrupa o vincula la información, incorporando la perspectiva crítica en el estudio y por consiguiente, el paso primordial para establecer nuevas interpretaciones y relaciones teóricas.

La categorización emergente, a través de la codificación abierta, tiene una diferencia con respecto a las clasificaciones establecidas en el análisis de contenido tradicional, pues, no son meramente encasilladas, tienen un énfasis especial en lo que respecta a construcción teórica, desde los datos. Al menos se puede pensar en la mantención de su carácter analítico, por cuanto implica una reestructuración o conformación de datos brutos, hacia una nueva configuración teórica, a la manera de marcos o modelos teóricos.

c. Análisis integrado, metainferencias:

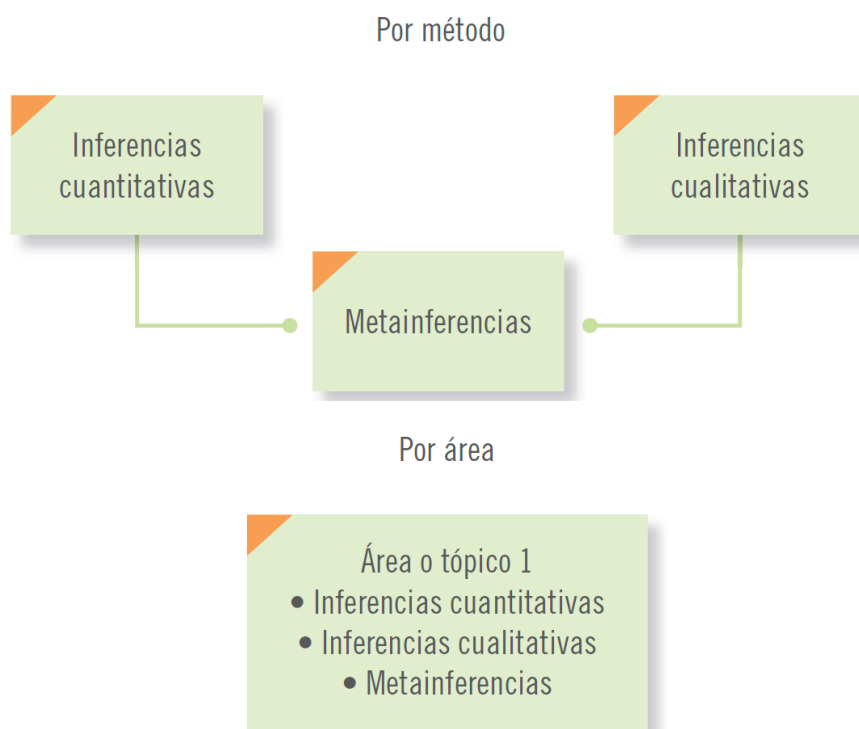
Para concluir con el análisis es necesario proceder con la mixtura de ambos enfoques, a ello se le denomina análisis integrado, se obtiene de los resultados de los análisis previos, esta técnica es denominada metainferencia (Hernández Sampieri, et.al, 2010), en el diseño explicativo secuencial.

Lo producido de los resultados analíticos cuantitativo y cualitativo, se vinculan concluyendo en la elaboración de conocimiento nuevo y fundado de la realidad.

Las inferencias deben alcanzar consistencia interpretativa, es decir, debe existir congruencia entre sí y con los análisis de los datos, también tendrán que ser en conformidad con la magnitud de las situaciones y condiciones o los efectos descubiertos. De igual manera deben tener la solidez teórica prevaeciente, con mayor soporte empírico o los descubrimientos de otros estudios de similares características

Así, la comprensión de la realidad se caracteriza de modo complejo, integral y holístico.

Ilustración 11 Orden de presentación de las inferencias en la investigación cuantitativa



(Fuente extraída: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio, 2010)

5. ¿En qué se relaciona la planificación estratégica con el protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales?

El Protocolo de vigilancia de riesgo psicosociales, emana desde estudios científicos y contiene una metodología específica para su aplicación, en donde las fases y objetivos sustentan un progreso sistemático, con el fin de concretar acciones y tareas futuras. A partir de aquello, la planificación estratégica, orientada por el autor Ezequiel Ander Egg, proyecta, la lógica del protocolo en las siguientes peculiaridades.

La planificación estratégica es desarrollada por el autor Ezequiel Ander Egg en el año 2007. A partir del recorrido teórico de la planificación, el autor responde a la pregunta ¿Qué es planificar? y la define;

“Planificar es la acción consistente en utilizar un conjunto de procedimientos, mediante los cuales se introduce mayor racionalidad y organización en un conjunto de actividades y acciones articuladas entre sí que, previstas anticipadamente, tienen el propósito de influir en el curso de determinados acontecimientos, con el fin de alcanzar una situación elegida como deseable, mediante el uso eficiente de medios y recursos escasos o limitados.” (Egg, 2007, p.25).

La participación, se posiciona como un eje fundamental en la implementación del Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales, puesto que garantiza el protagonismo de los agentes sociales¹³.

Desde el protocolo, la participación representativa responde a que el proceso de búsqueda, detección, medición y modificación de los factores de riesgos psicosociales sea válida, en tanto el diseño de las medidas de intervención se encuentran adecuadas a la realidad de la empresa, facilitando la toma de decisiones y la ejecución de las medidas propuestas por los mismo agentes.

Otro punto de relación entre el protocolo, y la planificación estratégica, es que determina proceso de programación como estructura básica; distribuyendo fases y momentos. A continuación, un cuadro comparativo:

Tabla 3 Cuadro comparativo de las etapas y momentos del proceso de planificación

Planificación estratégica	Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales
Momentos o etapas	
1. Estudio/ investigación que decanta en un diagnóstico	1. Formación de comité de aplicación del protocolo
	2. Difusión y sensibilización
	3. Aplicación del cuestionario SUSESO Istas/21
2. Programación o planificación propiamente tal.	4. Presentación y análisis de resultados; Diseño de medidas de intervención.

¹³ El protocolo de riesgos psicosociales denomina agentes sociales, a lo que, Ander Egg, atribuye a actores sociales.

3. Ejecución o realización de un plan, programa.	5. Ejecución de medidas.
4. Evaluación (como control y/o evaluación)	6. Monitoreo de las medidas
	7. Reevaluación

(Fuente: elaboración propia)

La tabla anterior detalla el proceso que se realiza para el diseño de medidas de intervención según Ander Egg, en consecuencia, el protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales, responde claramente al procedimiento estructural básico que requiere una planificación estratégica, además de incorporar elementos pertinentes al contexto laboral, que aseguran la participación de agentes y/o actores sociales capaces de representar y tomar decisiones en función a los intereses de la prevención de la salud y la seguridad de todos y todas las trabajadoras de la empresa Maletas Chile. Spa. Head.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE

RESULTADOS

Presentación

El siguiente apartado tiene como fin dar continuidad y practicidad al marco teórico y metodológico expuesto anteriormente. Se realiza el proceso de recolección de datos cuantitativos y cualitativos para darles consistencia estadística y orden lógico al sustento científico de la investigación.

De acuerdo con el diseño explicativo secuencial (DEXPLIS) en la primera sucesión el análisis de datos cuantitativos pretende responder al carácter descriptivo de este estudio, para ello se determinará la Frecuencia, en este caso denominada como Prevalencia de los riesgos de cada categoría y variable identificada en resultados porcentuales. A partir de ello, se expondrán los factores de riesgos y factores protectores de cada categoría y subcategoría.

Sucesivamente, el análisis cualitativo, tiene como pretensión responder a la índole explicativa del fenómeno social estudiado, es decir, busca las causas y sus efectos a partir de las categorías determinadas previamente por la recolección de datos cuantitativas.

Análisis cuantitativo

El instrumento aplicado para recolectar datos cuantitativos es el Cuestionario SUSESO ISTAS/21, esta herramienta se analiza por softwares el organismo administrador¹⁴ y la SUSESO¹⁵, respectivamente. Esto quiere decir, que la programación de los datos los realiza agentes externos a la investigadora, por tanto, sus resultados cumplen con los criterios necesarios para ser representativos y válidos.

Según los autores Hernández, et al (2010) los programas utilizados analizan los datos de las categorías y las variables, por tanto, lo que se realiza a continuación es la inferencia de la información, a través del análisis descriptivo.

1. Frecuencia o Prevalencia del riesgo:

El análisis descriptivo, implica determinar la Frecuencia, en este análisis se entenderá como Prevalencia del riesgo. Según los autores Hernández Sampieri, et.al (2010) la distribución de Frecuencia se define como el “*conjunto de puntuaciones ordenadas en sus respectivas categorías*” (p.287).

Aquí los indicadores determinan el nivel de riesgo de, categorías (dimensiones y subdimensiones) y variables (unidades de análisis), en escala de Likert Alto, Medio o Bajo. Desde allí se concluye cuáles son las categorías y variables en las que más se repite el tipo de riesgo.

a. Clasificación por prevalencia del riesgo:

La medición por medio del Cuestionario entrega nivel de riesgo para cada dimensión y subdimensiones en el total de la muestra de trabajadores en Casa Matriz. El instrumento establece puntajes porcentuales que se consideran riesgosos, neutrales o favorables para cada categoría.

Por otro lado, la población está caracterizada por variables agrupadas a partir del universo y el contexto organizacional estratificado, de esta última se otorga la cota de riesgo de acuerdo con las ocupaciones y departamentos pertinentes

Para establecer el nivel de riesgo de ambos se consideran tres rangos, Alto, Medio o Bajo, los cuales tienen distintas significaciones, explicadas a continuación.

Para las dimensiones se establece la prevalencia de acuerdo con el puntaje que presenten las respuestas:

¹⁴ EL organismo administrador de la empresa Maletas Chile SpA, es el IST Instituto de Seguridad del Trabajo.

¹⁵ Superintendencia de Seguridad Social de Chile.

Tabla 4 Prevalencia de riesgo para las dimensiones

Dimensión	Nivel de riesgo bajo	Nivel de riesgo medio	Nivel de riesgo alto
Exigencias psicológicas	0 – 46,33	46,34 – 59,64	59,65 – 100
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	0 – 28,09	28,10 – 42,14	42,15 – 100
Apoyo social en la empresa	0 – 19,25	19,26 – 32,58	32,59 – 100
Compensaciones	0 – 21,66	21,67 – 42,78	42,79 – 100
Doble presencia	0 – 18,75	18,76 – 37,50	37,51 – 100

(Fuente extraída de Manual de uso del cuestionario SUSES/ISTAS 21)

Una vez determinada la cantidad porcentual de respuestas indicativas del riesgo, procede la significación del nivel para las dimensiones y subdimensiones, ellas son:

- **Riesgo Bajo (verde):** las subdimensiones con un alto porcentaje de riesgo bajo, dan cuenta de factores protectores y potenciadores de la salud mental y física de los y las trabajadoras.
- **Riesgo Medio (Amarillo):** las subdimensiones con un alto porcentaje de riesgo medio, hacen saber que son neutras, es decir, hay equidistancia entre factores protectores y factores de riesgo, pudiéndose transformar en cualquiera de ellos.
- **Riesgo Alto (Rojo):** Las subdimensiones con un alto porcentaje de riesgo alto, advierten de factores riesgosos o nocivos para la salud mental y física de los y las trabajadoras.

En adelante se aludirá para las dimensiones y subdimensiones a, riesgo alto como factores riesgosos o factores de riesgo, riesgo medio como factores neutros y a riesgo bajo como factores protectores.

Por otro lado, las variables interpretan la prevalencia del riesgo para las unidades de análisis muestral el sentido de determinarla es que el organismo administrador entrega planes de acción en la implementación del protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales, es decir, evalúa los niveles de riesgo y proporciona rutas de investigación-acción acordes a la gravedad de este.

A continuación, se explica la sumatoria simple de las dimensiones:

- **Sin Riesgo (Verde):** si la medición arroja que las cinco dimensiones medidas están dentro del nivel de riesgo bajo, la situación se considerará como “Sin Riesgo” y deberá repetirse el proceso de evaluación cada 2 años.
- **Riesgo Medio (Amarillo):** Si existen dimensiones cuyos resultados se ubican en riesgo moderado la situación se considerará como “Riesgo Medio”, y la organización deberá implementar medidas correctivas locales en un plazo de 3 meses. El proceso de evaluación mediante

el Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve deberá repetirse en un plazo no superior a 1 año.

- **Riesgo Alto (Rojo):** si existen 1 o 2 dimensiones en riesgo alto, la situación se considerará como “*Riesgo Alto / Nivel 1*”. En este caso, la organización tiene un plazo de 3 meses para implementar las medidas correctivas locales para las dimensiones en evaluación, y volver a evaluar la presencia del riesgo, mediante el Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve, 6 meses después de ejecutar las acciones correctivas.

Si existen 3 dimensiones en riesgo alto, la situación se considerará como “*Riesgo Alto / Nivel 2*”. En este caso, la organización tiene un plazo de 6 meses para implementar las medidas correctivas locales para las dimensiones en evaluación, y volver a evaluar la presencia del riesgo mediante el Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve 12 meses después de ejecutar las acciones correctivas.

Si existen 4 o 5 dimensiones en riesgo alto, la situación se considerará como “*Riesgo Alto / Nivel 3*”. La organización deberá informar a su organismo administrador de la Ley 16.744, con el fin de ser incorporado al programa de vigilancia. El organismo administrador deberá informar esta situación a la Secretaría Regional Ministerial de Salud correspondiente y a la Superintendencia de Seguridad Social. En este caso, la reevaluación la realiza el organismo administrador al cabo de 12 meses.

En adelante se mencionará a las unidades de análisis como riesgos alto medio a bajo.

2. Descripción de las unidades de análisis muestrales:

Las variables corresponden a las unidades de análisis muestrales, es definida como “*una agrupación de trabajadores con algunas características determinadas sobre la que se desea conocer el nivel de riesgo y sobre la que se desea intervenir posteriormente*” (SUSESO-ISTAS 21, 2018, p.14).

a. Criterios específicos para la definición de unidades:

- ✓ Departamentos: son los distintos tipos de secciones o sectores en los que se separa una organización, de acuerdo con el tipo de estructura jerárquica que posea. En el caso de la empresa Maletas Chile SpA. Head. Las unidades departamentales son:
- Logística: sección estratégica operativa de la producción y distribución de la mercancía en la empresa.

- Administración, diseño e informática: sector de la organización que dirige y gestiona el negocio, el personal y los productos por elaborar.
- ✓ Estamentos: es la forma de agrupar en torno a las funciones, tareas, cargos u ocupaciones. La SUSESO utiliza la Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones. En la empresa Maletas Chile, Head¹⁶, se estratifican en:
 - Directores y gerentes.
 - Profesionales científicos e intelectuales.
 - Técnicos y profesionales de nivel medio.
 - Personal de apoyo administrativo.
 - Trabajadores de los servicios y vendedores de comercios y mercados.
 - Oficiales, operarios, artesanos de artes mecánicas y de otros oficios.

***b. Datos de la aplicación del Cuestionario SUSESO
ISTAS/21 en la organización***

Ilustración 12 Resultados Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión
completa aplicación 2019

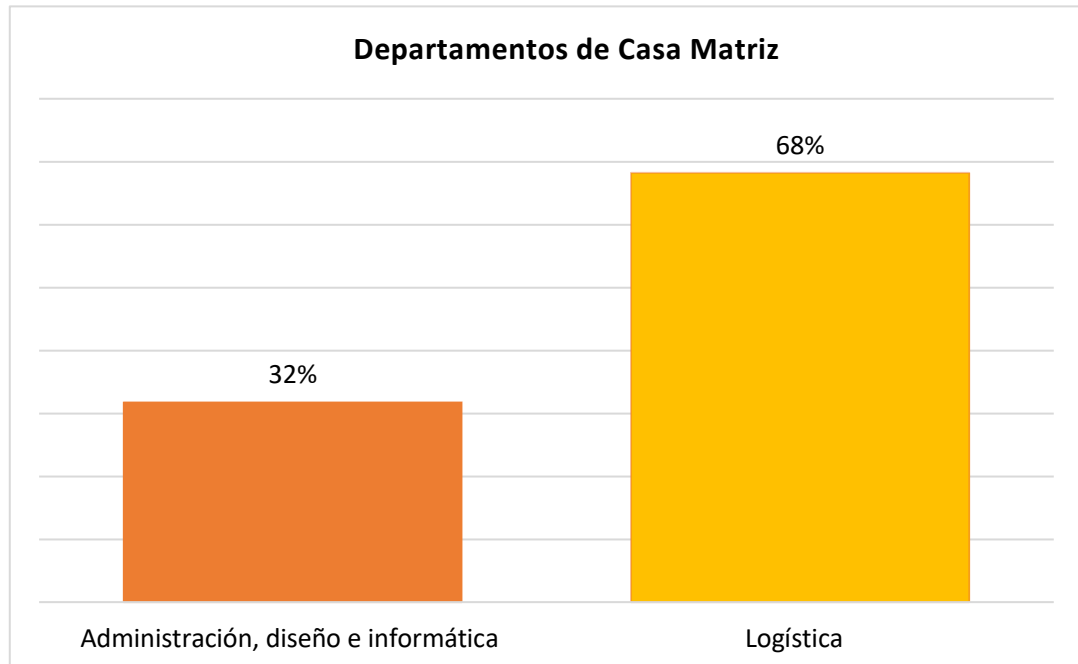
- **Organización:** MALETAS CHILE SPA
- **Nombre Centro de Trabajo (CT):** Casa Matriz
- **Rut organización:** 79531550-0
- **Razón aplicación cuestionario:** Riesgo alto
- **Organismo administrador:** IST
- **Folio:** 1195
- **Número de Trabajadores:** 134
- **Total registros:** 107
- **Participación:** 79%
- **Fecha de aplicación:** 05 de agosto de 2019 al 09 de agosto de 2019
- **Tipo de instrumento aplicado:** Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión completa plataforma electrónica de la Superintendencia de Seguridad Social
- **Nivel de riesgo:** Riesgo Medio

(Fuente: Informe resultados Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión completa aplicación 2019)

¹⁶ La unidad de análisis mayor es denominada Casa Matriz correspondiente al lugar de trabajo que contiene al total de la muestra.

c. Porcentajes de participación de acuerdo con las unidades de análisis muestrales.

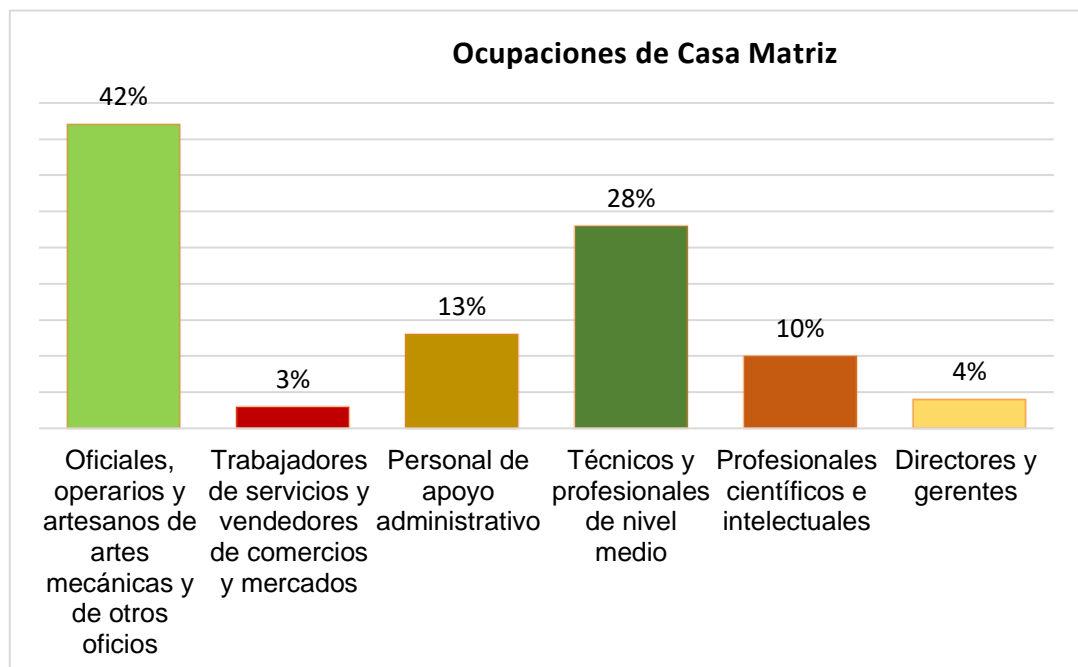
Gráfico 1 Unidades de análisis por Departamentos



(Fuente: elaboración propia)

Es posible identificar que la muestra se concentra en el departamento de logística con un 68% de la masa laboral con un total de 73 personas, en contraste con el 32% del departamento de Administración, diseño e informática con 34 personas.

Gráfico 2 Unidades de análisis por Estamentos



(Fuente: elaboración propia)

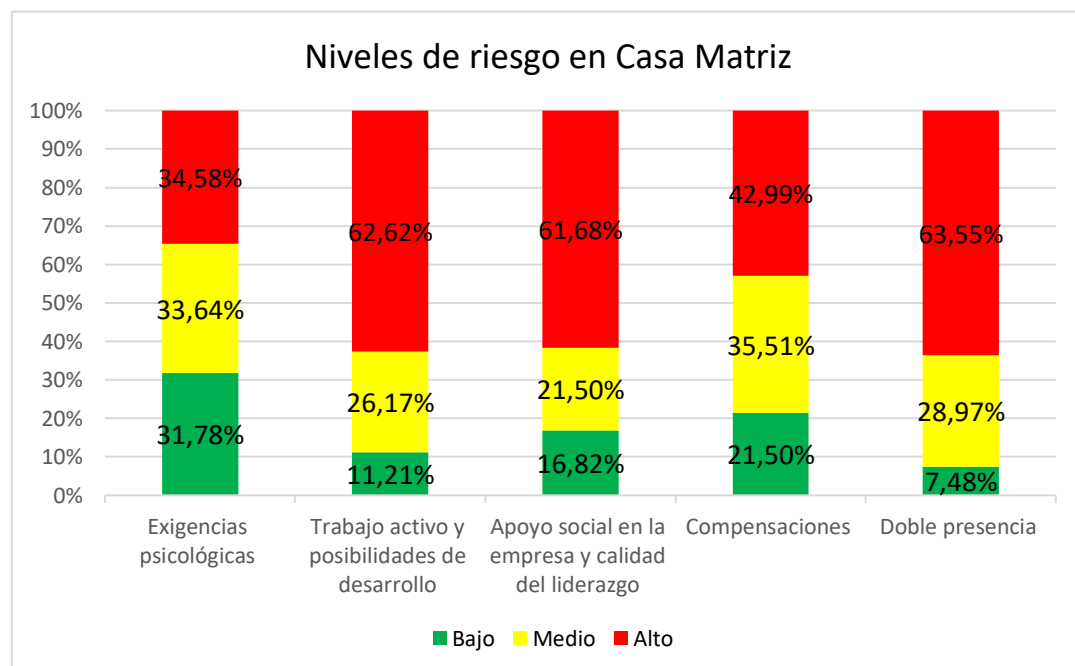
En cuanto a las unidades de análisis por ocupación se considera que los Oficiales, operarios y artesanos de artes mecánicas y de otros oficios, aglomera con 42% la mayor cantidad de trabajadores/as de la empresa con 45 personas. En contraparte quienes presentan un porcentaje ínfimo de concurrencia laboral son los Trabajadores de los servicios y vendedores de comercios y mercados con un 3% con 3 personas y Directores y gerentes con un 4%, estimado en 4 personas.

d. Gráficos generales de unidad de análisis de Casa Matriz, empresa Maletas Chile SpA. Head.

A continuación, se exponen las Dimensiones y Subdimensiones respectivas del marco muestral mayor, correspondiente a Casa matriz, evidenciando aquellas que poseen mayor riesgo, es decir, las que sobrepasan el 50% en riesgo Alto (Rojo).

Es importante considerar que las dimensiones en riesgo alto son necesarias para relevar la información posteriormente en los grupos focales. Por ende, existen dimensiones que no presentan riesgo Alto, sin embargo, las subdimensiones que demuestran nivel de riesgo Alto, deben ser, igualmente, incorporadas en el levantamiento de información cualitativa.

Gráfico 3 Prevalencia de riesgo Medio para Dimensiones



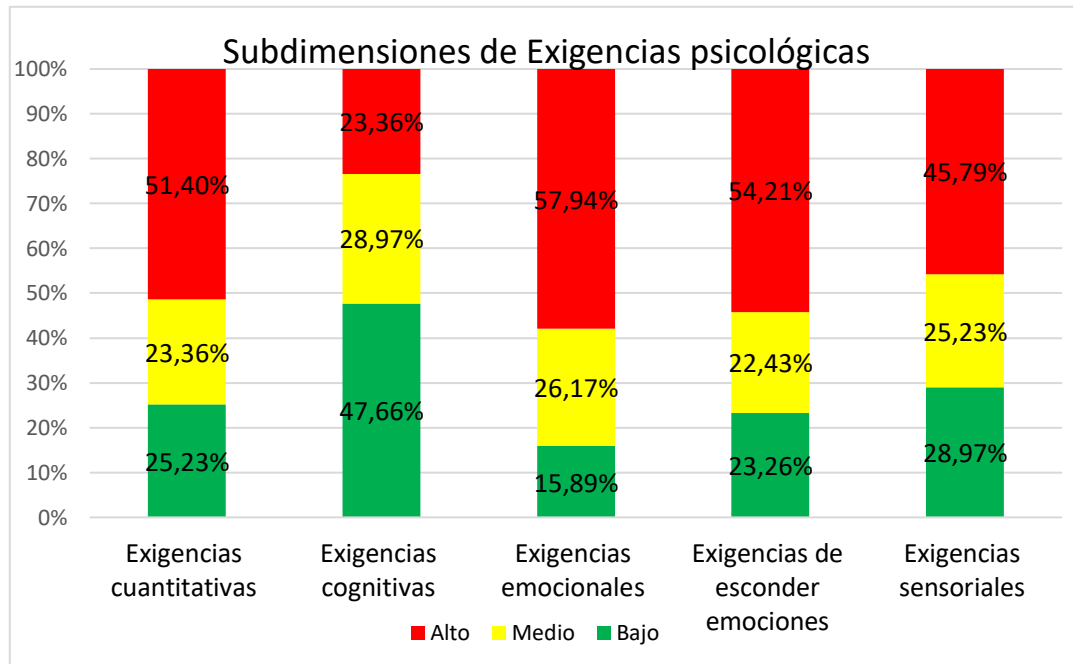
(Fuente: informe de resultados SUSESO/ ISTAS 21 versión completa aplicación 2019)

En el presente gráfico, se aprecia que la prevalencia de riesgo Alto se encuentra en tres dimensiones, Trabajo activo y posibilidades de desarrollo con 62,62%, Apoyo Social en la empresa y calidad de liderazgo 61,68%, y

Doble presencia 63,55%. Estos resultados clasifican a Casa Matriz en el nivel de riesgo Medio.

Las subdimensiones de las dimensiones de la unidad de análisis se exponen por separado, para mejor comprensión.

Gráfico 4 Prevalencia de riesgo Medio para Dimensión Exigencias psicológicas

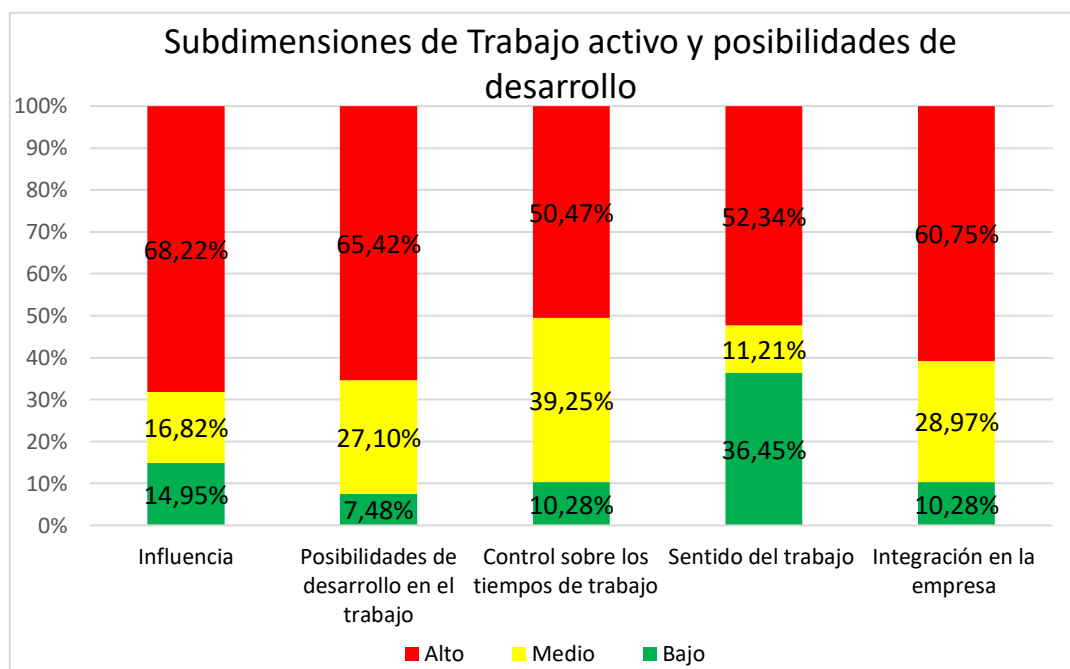


(Fuente: elaboración propia)

Como antecedente tenemos que, esta dimensión en particular se encuentra en riesgo Medio, sin embargo, tres subdimensiones se encuentran con un Alto porcentaje de factores de riesgo, específicamente Exigencias cuantitativas con 51,40%, Exigencias emocionales con 57,94% y Exigencias de esconder emociones con 54,21%.

Es importante considerar que dentro de estas subdimensiones existen factores protectores, las Exigencias cognitivas se observa en riesgo Bajo con 47,66% mayor porcentaje en relación con las otras subdimensiones.

Gráfico 5 Prevalencia de riesgo Alto para Dimensión Trabajo activo y posibilidades de desarrollo

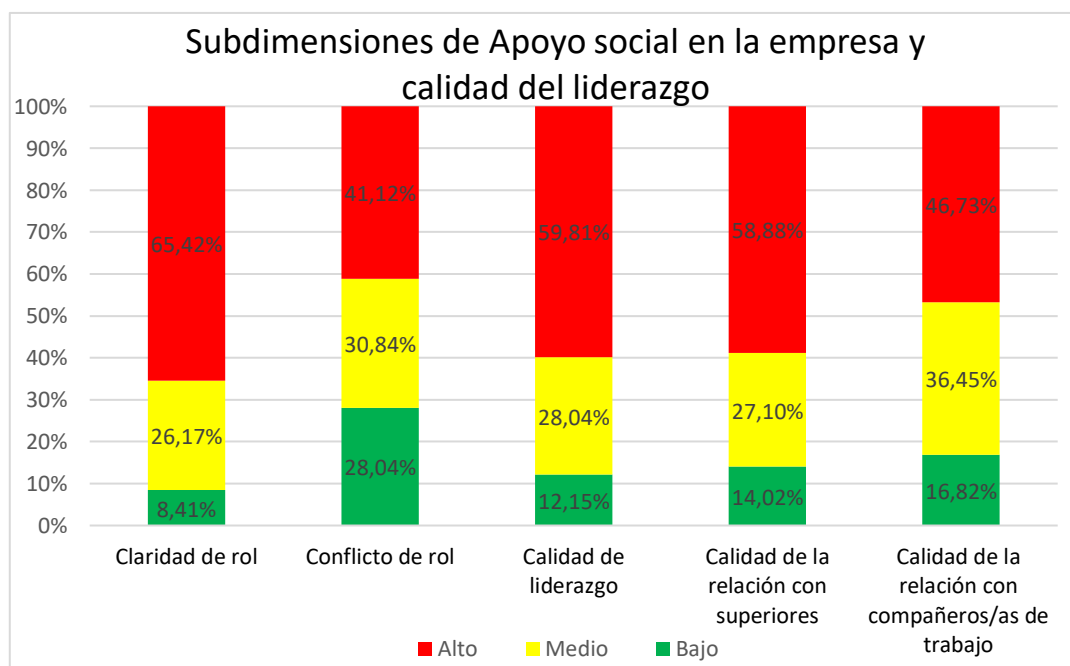


(Fuente: elaboración propia)

Para la dimensión de Trabajo activo y posibilidades de desarrollo dimensión con riesgo Alto, las cinco subdimensiones concentradas se encuentran en riesgo Alto, en este caso, Influencia con 68,22%, posibilidades de desarrollo en el trabajo con 65,42%, Control sobre los tiempos de trabajo con 50,47%, Sentido del trabajo con 52,34% e Integración en la empresa con 60,75%.

Es importante considerar, que, a pesar, de que la subdimensión Sentido del trabajo se encuentra en riesgo, el nivel de riesgo Bajo presenta un elevado porcentaje con 36,45%.

Gráfico 6 Prevalencia de riesgo Alto para Dimensión Apoyo social y calidad del liderazgo

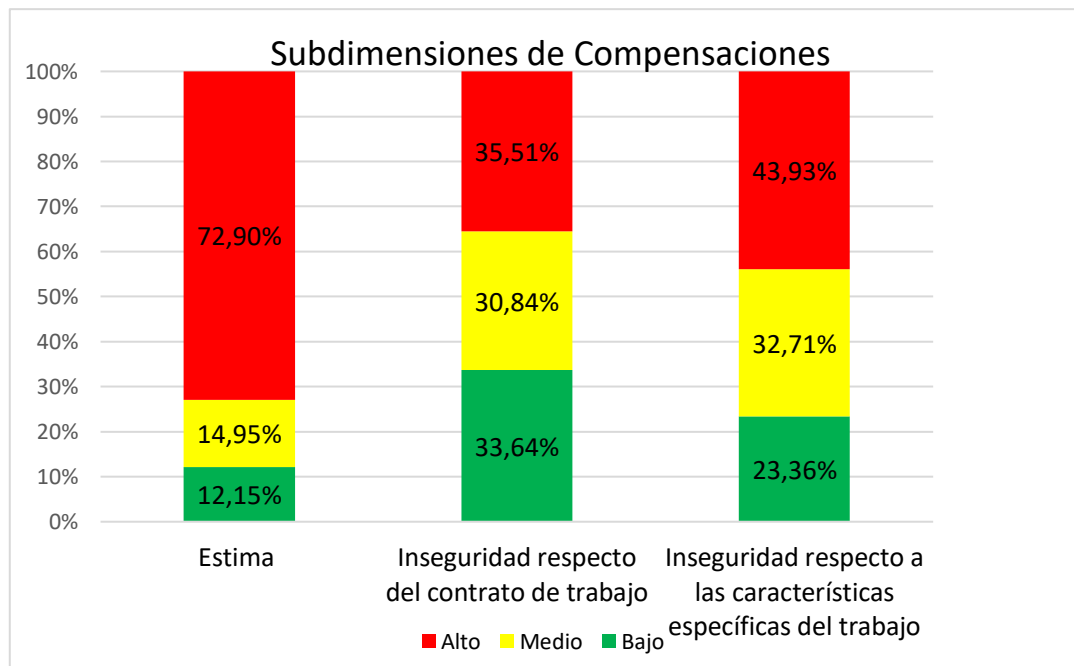


(Fuente: elaboración propia)

Al igual que la dimensión, tres de las subdimensiones se encuentra en riesgo Alto, pues, superan el 50%. En este caso se evidencia, Claridad de rol con 65,42%, Calidad de liderazgo con 59,81%, Calidad de la relación con superiores con 58,88%.

Entre los factores protectores se determina que la subdimensión con mayor porcentaje en riesgo bajo es conflicto de rol con 28,04%.

Gráfico 7 Prevalencia de riesgo Medio para Dimensión Compensaciones

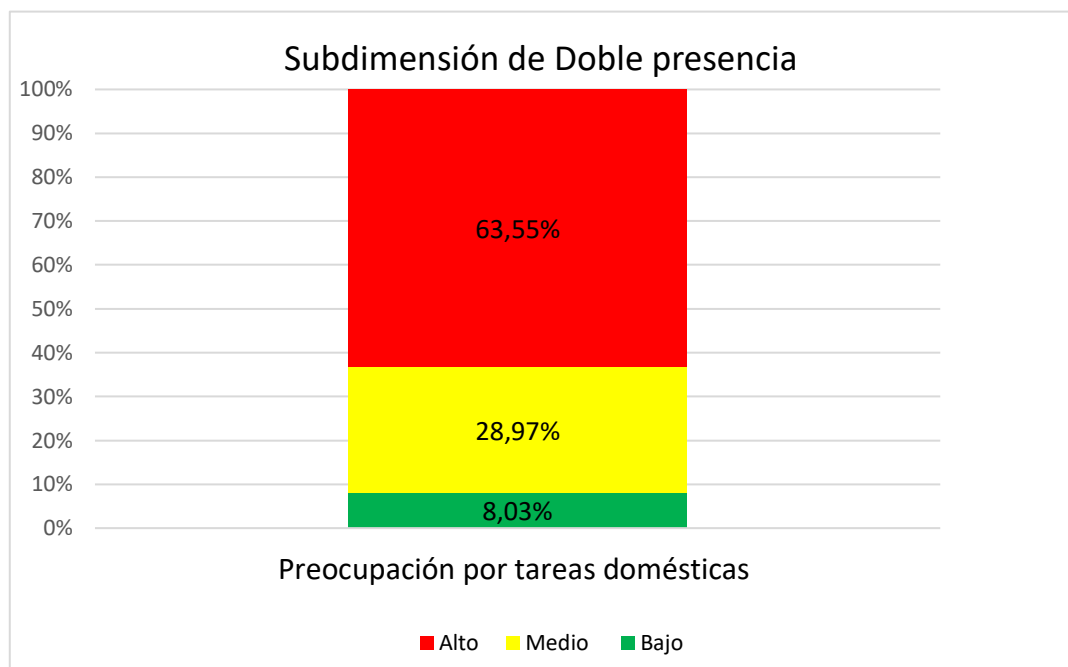


(Fuente: elaboración propia)

Esta dimensión no se encuentra en riesgo alto, sin embargo, la subdimensión que se considera riesgosa y es preciso abordarla es Estima con 72,90%.

Por otro lado, la subdimensión que puede significar factores protectores es Inseguridad respecto del contrato de trabajo.

Gráfico 8 Prevalencia de riesgo Alto para Dimensión Doble presencia



(Fuente: elaboración propia)

La Dimensión doble presencia se encuentra en riesgo Alto, debido a que posee solo una subdimensión Preocupación por tareas domésticas, la cual también se encuentra en riesgo con 63,55%.

Esta subdimensión no posee factores protectores, pues el riesgo bajo es mínimo con un 8,03%.

Son importante estos gráficos, ya que permite apreciar aquellas unidades de análisis que se encuentran en riesgo Alto y por ende representan factores de riesgos para las unidades. A partir de ello da paso a compararlas, entre la unidad de análisis mayor Casa Matriz con el restos de las unidades de análisis menores, el fin de aproximar las categorías al análisis cualitativo.

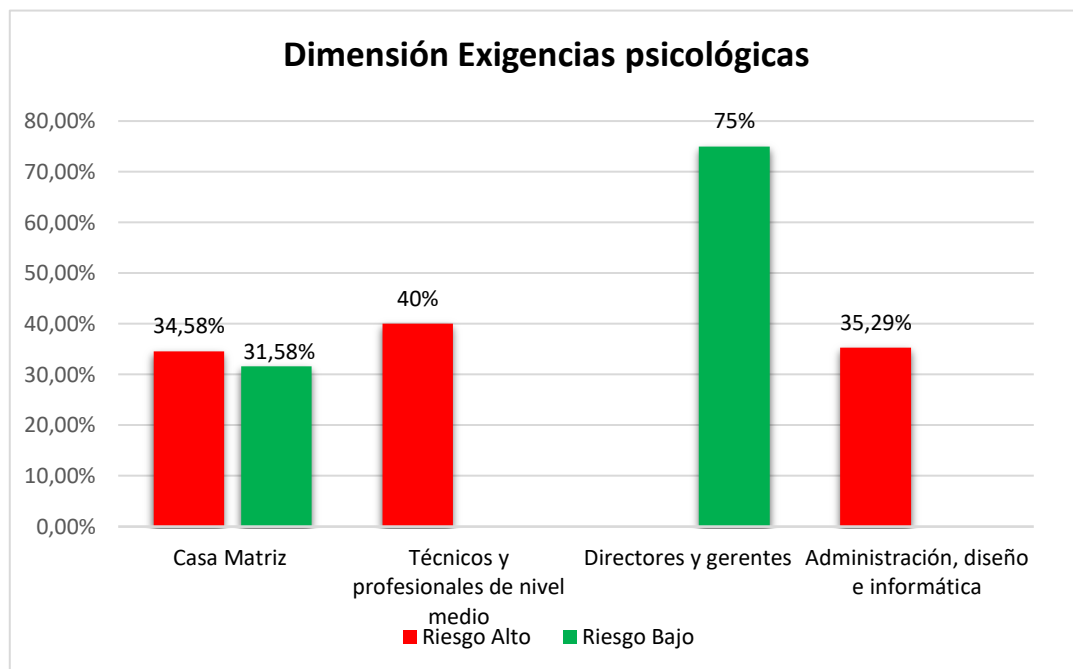
Análisis cualitativo, a partir, de resultados cuantitativos generales y específicos

En el presente apartado se realiza la mixtura de ambos datos cuantitativa y cualitativa, dentro de los cuales se darán a conocer, en primer lugar, la definición de cada categoría y subcategoría. En seguida se evidencia el nivel riesgo de la unidad de análisis mayor Casa Matriz, en comparación con las unidades de análisis menores, de aquellas dimensiones y subdimensiones con mayor porcentaje de riesgo Alto. Posteriormente se justificarán los datos cuantitativos con el contenido e inferencias cualitativas de los factores riesgosos evidenciados en el lenguaje verbal de trabajadores y trabajadoras de la empresa Maletas Chile SpA. Head.

1. Dimensión Exigencias psicológicas¹⁷, Riesgo medio

Esta dimensión evidencia situaciones y condiciones de las características del trabajo cuantitativas y cualitativas, es decir, las condiciones objetivas del trabajo pueden promover o limitar la satisfacción del personal.

Gráfico 9 Comparación dimensión general



(Fuente: elaboración propia)

Cuantitativamente la dimensión, se encuentra en nivel de riesgo medio, denota que en general presenta factores de componente neutral, que pueden ser potenciales agentes protectores o de riesgo, ya que los porcentajes se sitúan, en riesgo Alto con un 34,58%, riesgo Medio con 33,64% y riesgo Bajo con 31,78%. En comparación con las unidades de análisis menores, quienes presentan importante porcentaje de factores de riesgo, con 40% son los Técnicos y Profesionales de nivel medio y los que tienen mayor nivel de factores protectores son los Directores y Gerentes con un 75%. Por departamentos quienes presentan alto porcentaje de factores riesgosos es Administración, diseño e informática con 35,29%.

La significación y percepción de las, los y les trabajadores que declaran en los grupos focales, es que las exigencias cuantitativas son el origen de diversos factores de riesgo. En esta dimensión se ven implicados los elementos de Calidad de vida laboral, específicamente las condiciones de ambiente cotidiano del trabajo (Durán, 2010). Los factores evidenciados son la incompatibilidad en las políticas y procedimientos gerenciales en la determinación de límites productivos, a partir, de la capacidad del personal y

¹⁷ Se extrae del componente demanda del modelo DCAS y el modelo DER. Modelos descritos en Marco teórico, página 30 en adelante.

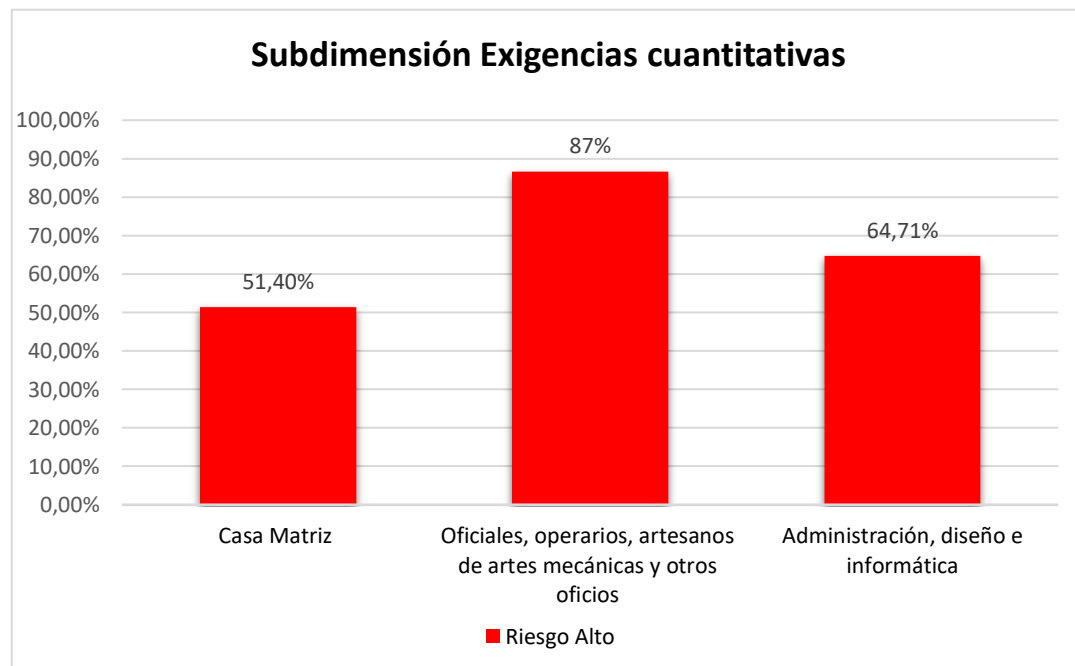
la infraestructura, generando sobrecarga en el volumen de trabajo e interrupción en la planificación diaria.

Desde otro elemento de la Calidad de vida laboral (Durán, 2010), la promoción y apoyo a la satisfacción del trabajador se ven condicionados, ya que la subdimensión exigencias emocionales, es efecto de un conjunto de dimensiones, emanando desde ellas impresiones y sentimientos negativos. A su vez se relacionan directamente con las exigencias de esconder emociones, las cuales, dependerán del criterio de cada jefatura directa dar la oportunidad y las instancias para que los, las y les trabajadores puedan expresar sus sentimientos, ideas, percepciones y necesidades.

a. Subdimensión Exigencias cuantitativas, Riesgo Alto

Dice relación con la cantidad o volumen de trabajo exigido contrastado con el tiempo disponible para realizarlo.

Gráfico 10 Comparación subdimensión de exigencias psicológicas



(Fuente: elaboración propia)

Se representa un alto nivel de factores de riesgo con un 51,4% en Casa Matriz, esto quiere decir que más de la mitad de la muestra presenta factores negativos. Por estamento los sujetos que tienen mayor porcentaje de factores de riesgo son los Oficiales, operarios, artesanos de artes mecánicas y otros oficios con 87%. En los departamentos Administración, diseño e informática se posiciona en riesgo Alto con un 64,71%.

En el desarrollo e identificación de causas y consecuencias de la dimensión exigencias psicológicas, es necesario considerar en primera instancia la subdimensión **exigencias cuantitativas** como eje central de la presente

categoría, debido a que se considera como una de las gestantes de múltiples factores de riesgos en los, las y les trabajadores.

En la realidad organizacional se devela **incompatibilidad de políticas y procedimientos entre áreas internas y externas¹⁸ de la empresa**, el personal tiene concebido que la falta de límites organizacionales, por parte de las jefaturas de mayor rango, producen como efecto la existencia de poca conciencia y/o desentendimiento de las capacidades del personal y de la infraestructura, provocando la sobre exigencia de estos.

“Yo creo que el problema no es del cliente los problemas vienen de las áreas que trabajan en esta empresa porque aquí todas trabajan por sus índices que le solicitan, entonces si al área comercial le dicen, no tú tienes que hacer 100 millones al mes, ellos venden los 100 millones, cómo trabajan las otras áreas a ellos no le importa, entonces ellos hacen el negocio okey, van a su gerente y le dicen, ahí están los 100 millones y después sólo traspasa a logística, logística tiene que ver cómo lo hacen pero tiene que cumplir porque ellos ya rindieron, entonces lo que pasa en esta empresa es que no hay comunicación desde las más altas esferas que son los gerentes de esta empresa, hasta el último clavo.”

El cumplimiento de metas productivas, por parte de áreas gerenciales, en este caso dirección Comercial, realiza sus funciones y procedimientos de forma individual, manteniendo distancia entre los métodos comunicacionales y productivos con la gerencia de Logística y Administración, diseño y finanzas.

Se determina entonces la **falta de integración entre los procesos productivos y los canales comunicativos entre áreas externas e internas**, eso se ve reflejado en que se debe abordar las denominadas contingencias, estas son irrupciones de la planificación diaria que se pueden considerar normales e inocuas cuando son esporádicas, sin embargo, en la actualidad se ejecutan cotidianamente, hecho desfavorable para la salud mental y física cuando es frecuente.

A partir de la interrupción de la programación estipulada, se acumulan los procedimientos y tareas, ocasionando sobrecarga laboral por la saturación del volumen de trabajo.

¹⁸ Áreas internas, son aquellas emplazadas dentro del mismo lugar geográfico Casa Matriz de la empresa Maletas Chile SpA. Head, Quilpué.

Áreas externas, aquellas gerencias ubicadas fuera del territorio local de Quilpué.

“Lo que pasa en temporada es que hay pedidos que salen de un día para otro o dentro del mismo día y eso hace que en todas las áreas aumenta el trabajo y a la vez los despachos se tengan que hacer, planificaciones sobre el día o sobre la hora si se puede decir, sin planificación en verdad. Eso genera un estrés importante, tanto para quienes planifican como también para los operarios, porque tienen que doblar los esfuerzos para cumplir con todas las cargas y generar parches y así en todas las áreas.”

Precisamente en temporadas de alta producción se evidencia discontinuidad, en las funciones y procedimientos de la planificación previa, las cuales se reproducen en una lógica de presión y esfuerzo importante, desde cargos con la alta jerarquía y responsabilidades, hasta los cargos con menor rango como operarios.

A su vez se demuestra **la falta de planificación de los recursos necesarios para el trabajo**, ya sea, herramientas en mal estado y/o materiales insuficientes para la ejecución de tareas. Esto tiene como consecuencias, el retraso en la producción solicitada, inseguridad y riesgos físicos y sensoriales para el personal, ineficiencia y complejidad en el desarrollo expedito de la labor.

“Cuando se habla de planificación no hablamos solo de planificar los tiempos, sino que también planificar los recursos con los que se va a hacer eso y eso no sucede acá, imagínese la temporada pasada fue tan mal planificada que cuando llegaban los camiones, no había palets, en la bodega IRA dijeron saquen la mercadería, tírenla al suelo, para ocupar esos palets.”

En función a la poca eficiencia que puede ocasionar la escasez de recursos materiales e interrupción repentina de las tareas, los, las y les trabajadores perciben bajas dotaciones de personal para la cantidad de trabajo, en cuanto se debilitan las propias funciones por ayudar a realizar los procedimientos de otras áreas.

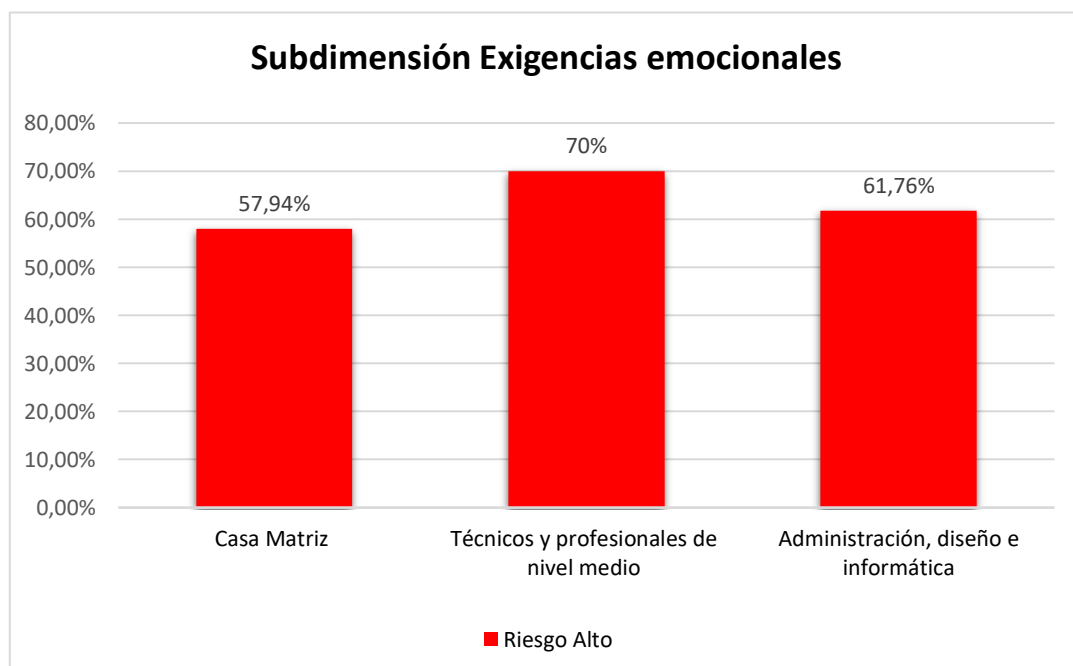
“yo estoy preparando con mi gente en mi área pedidos de segunda y me llegan camiones, entonces tengo que separar a mi gente para que un grupo vaya a descargar y para que otro grupo sigan lo que está haciendo y en cierto modo también no están presionando para que esas cosas terminen luego, porque igual los pedidos de segunda tienen una fecha, entonces igual nosotros tenemos que estar corriendo para hacer varias funciones al mismo tiempo doy el ejemplo de qué es lo que yo vivo.”

La distribución del personal para ejecutar otras labores, en función a la necesidad productiva de terminar el trabajo en un tiempo estipulado, es determinante de la “multifuncionalidad” que tienen los, las y les trabajadores, implica, por tanto, desvinculación y desconcentración cognitiva, sensorial y física en la labor, pudiendo afectar en el rendimiento y resultados de la producción, situaciones que se evidencian en ambos departamentos (Logística y Administración, diseño e informática).

b. Sub. Exigencias emocionales, Riesgo Alto

Es el surgimiento de emociones y sentimientos en el desarrollo de la labor y poder mantenerse emocionalmente distante de la tarea.

Gráfico 11 Comparación subdimensión de exigencias psicológicas



(Fuente: Elaboración propia)

Casa Matriz dispone un 57,94% en alto factor de riesgo. En contraste el estamento que tiene mayor porcentaje de riesgo Alto son los Técnicos y profesionales de nivel medio con 70%. Entre los departamentos con superior ponderación es Administración, diseño e informática 61,76%.

La subdimensión **exigencias emocionales** se posiciona como consecuencia de la interconexión entre múltiples dimensiones, siendo expresadas en el surgimiento de emociones negativas originadas dentro del trabajo.

Entre ellas se identifica estrés y presión constante por la **sobre carga laboral, el tiempo y ejecución de diversas tareas** en la incompatibilidad y planificación deficiente emanadas de las exigencias cuantitativas. Se refleja en el cansancio, esfuerzo físico y mental de quienes trabajan en la empresa, visible en la mayoría de los cargos con distinta posición jerárquica.

“es que de repente hay prioridades y uno se focaliza y cuando terminaste te tomas tus diez minutos, porque si te lo piden para una hora tienes que tenerlo listo a esa hora... muchas veces no almorzamos, en temporada no te da ni hambre, no comes nada, no hay tiempo, terminamos todos flacos, te vas a dar cuenta, no tenemos break, la presión es tan fuerte, solo tomamos agua, te están apurando, todos encima, y ni siquiera son los jefes, en el caso de nosotros los supervisores.”

La tensión emocional que surge se expresa por medio del agotamiento físico y sensorial, ya que, los distintos tipos de funciones y tareas se focalizan en la necesidad de cumplir con los resultados encomendados en el tiempo solicitado. En consecuencia, la función estructural y corporal de las personas asalariadas se ven afectadas negativamente, sin embargo, estas son situaciones, en las que los, las y les trabajadores se ven expuestos, en períodos de aleatorios de dos a tres meses (temporadas de alta producción).

A considerar en algunos casos se demuestran **formas de mando autoritarias, de comunicaciones cerradas y poco participativas**, presentes en los factores personales de quienes tienen responsabilidad y poder dentro de la organización, ya sea permanentes o esporádicas, se ejemplifica en la falta de apoyo por parte de los supervisores a las distintas áreas internas. Esto suscita rabia y molestia por inequidad en la distribución del trabajo, en donde no se consultan a los cargos bajos sobre los procedimientos que se llevarán a cabo, además de la forma en que se comunican los errores o correcciones.

“Es estresante y uno lo proyecta hacia abajo a las personas que tenemos a cargo, es lo mismo, las mismas emociones y yo estoy seguro de que mientras más arriba peor. Porque no toma la decisión de poner un límite ellos igual se enojan y su presión también es alta.”

Se evidencia que la comunicación negativa se da de manera escalada, pues se presiona la producción desde altos mandos hasta quienes ejecutan directamente y la forma de hacerlo muchas veces provoca sentimientos desfavorables para mantener un ambiente laboral agradable y saludable.

Por otro lado, la **falta de reconocimiento y poca valoración a las labores** que cumplen los, las y les trabajadores, causa desmotivación y molestia en el personal, obstaculizando entregar el máximo de rendimiento a la producción de la empresa.

“Aparte de que no te valoran las cosas, el tema de las lucas porque uno dice vulgarmente disculpe uno se saca la cresta todo el año para que te paguen una caga entonces, uno dice para qué trabajar tanto por tan pocas lucas para qué dar el máximo, porque nos dicen tienen que sacar esto a tiempo, a tiempo, a tiempo, pero cómo nos retribuyen a nosotros.”

Se considera la retribución y valoración del trabajo desde perspectivas económicas, aun así esta condición se refleja en otros tipos de valoraciones, relacionadas a las posibilidades de desarrollo, trabajo activo en la empresa y compensaciones.

Desde el punto de vista asociado a la calidad de vida laboral, el elemento valoración se ve identificado en los aspectos anteriores, ya que, esta problemática es también parte de la percepción que siente el personal respecto de las situaciones negativas que la empresa propicia, en este sentido existe preocupación debido a la **integración o identificación negativa** que se genera desde los, las y les trabajadores hacia la organización, a partir de los inconvenientes que se pueden ocasionar en ella, un ejemplo concreto son los períodos en los que se despide personal.

“Y ahí también estás con el tema de la inseguridad de que te va a tocar a ti o que el próximo año te pueden echar a ti.”

Como se explicita anteriormente, las emociones emanadas de estos eventos esporádicos son, miedo e inseguridad, incentivando el refuerzo negativo, para asegurar la efectividad de la producción y metas a cumplir.

Desde la arista de compensaciones y doble presencia, se evidencia que la entrega de beneficios por parte de las, les y los compañeros de trabajado hacia sus pares, puede ser humillante para quienes los solicitan, pues, la **petición y**

autorización para realizar colectas es burocrática y lenta, no obstante, quien acepta la colaboración lo hace por necesidad.

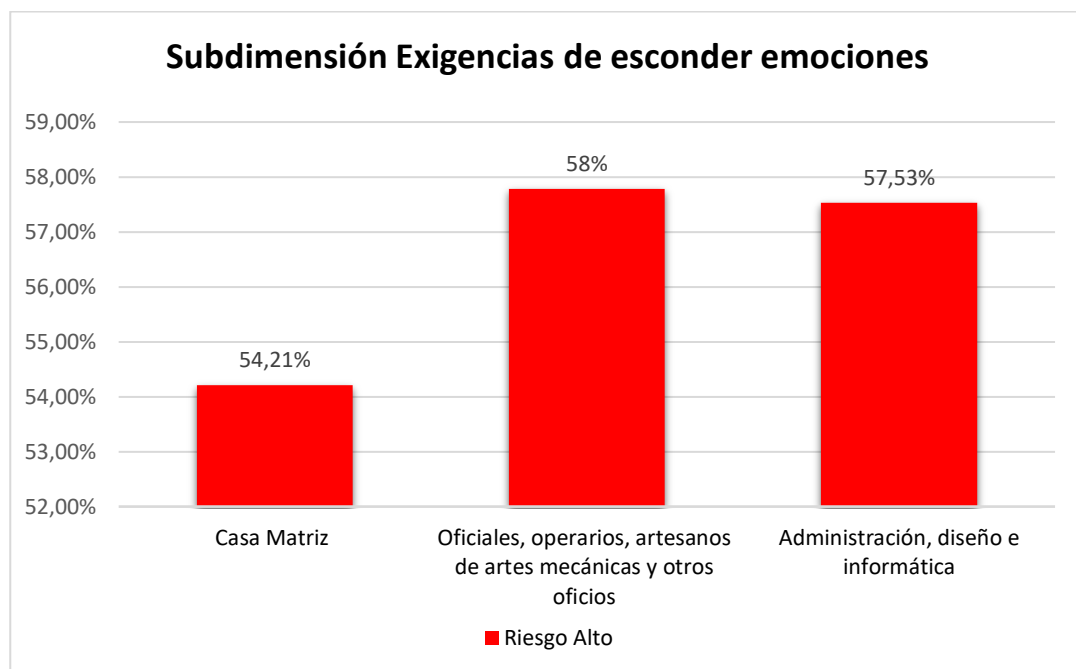
“Yo igual estuve enferma con licencia, acá me hicieron colecta fue humillante, pero pucha lo necesitaba y pidieron hasta una autorización que duro semanas”.

La entrega de beneficios es considerada por las, les y los asalariados como deficientes, ya que no tienen conocimientos de que existen asistencias benéficas por parte de la empresa. En este sentido, quienes entregan colaboración, principalmente económica, son las, les y los mismos trabajadores.

c. Sub. Exigencia de esconder emociones, Riesgo Alto

Es la demanda de ocultar las emociones que surgen en el transcurso de la tarea.

Gráfico 12 Comparación subdimensión de exigencias psicológicas



(Fuente: elaboración propia)

En la unidad de análisis mayor, Casa Matriz, el porcentaje que presenta es de 54,21% significando factores de riesgo para la totalidad del lugar de trabajo. El estamento con importantes factores de riesgo son Oficiales, operarios, artesanos de artes mecánicas y otros oficios con un 58%. En contraparte el departamento con alto nivel de riesgo es Logística con 57,53%.

En relación a la subdimensión anterior, la subcategoría denominada **exigencias de esconder emociones**, evidencia que la expresión de emociones se efectúa con lenguaje no verbal, es decir, existen ocasiones en

la que no expresan sus emociones negativas. Esta se advierte de la necesidad de reciprocidad y equidad en el volumen de trabajo y los procedimientos.

“Una igual lo expresa, en la forma de mirar”

“para que nosotros subamos a ayudar, pero no da la orden para que los otros sean también recíprocos, eso ya es desgaste y pucha hay que guardárselo y hacerlo. Pero las veces que alegamos nos dicen ¿Cuál es tu pega? ayudante de bodega”

Las emociones negativas que se desencadenan son interiorizadas y/o expresadas indirectamente, pues, **las solicitudes de algunas tareas son escasamente consultadas, por parte de jefaturas directas o superiores**, fundamentadas en que las funciones del cargo responden a lo encomendado.

A partir de aquello, dependerá de factores personales de los, las y les líderes para conceder momentos de esclarecer las emociones y necesidades, sin embargo, se da cuenta de las **escasas instancias formales para expresar las emociones, necesidades o problemáticas**. También se declara que al expresarlas no son contenidas, escuchadas o confidenciales, por parte de los receptores que tienen o deberían tener la capacidad de amortiguar el surgimiento de problemas personales o peticiones respecto del ambiente laboral, específicamente perciben que sus jefes directos no comunican los problemas del personal a sus superiores, ya que dependerá de las jefaturas dar la posibilidad de enviar el mensaje.

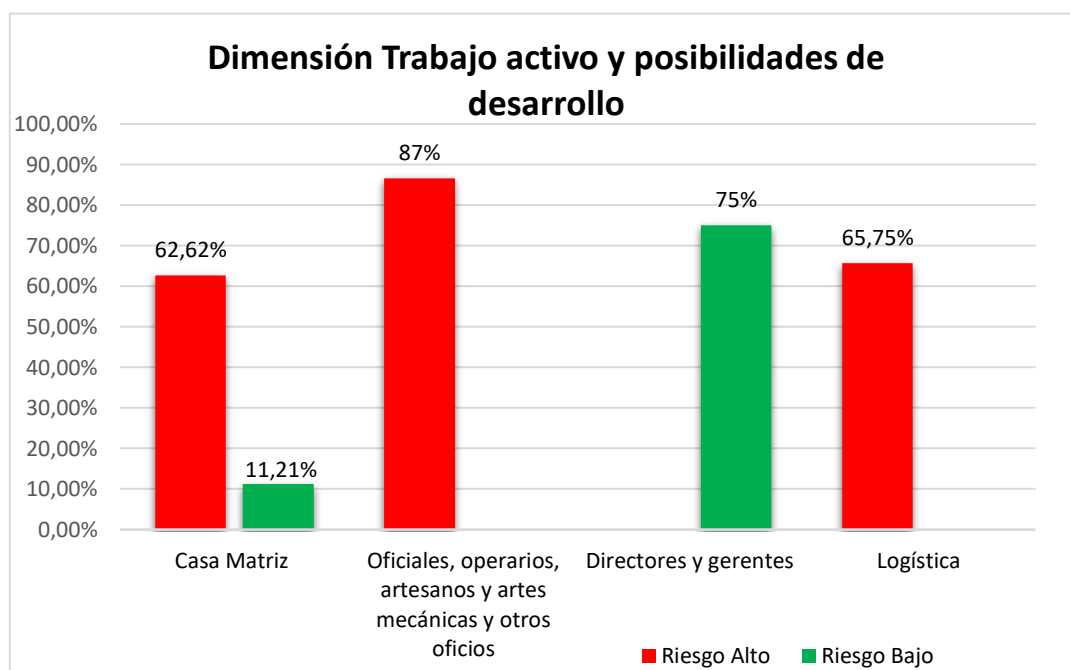
“Es que nosotros nos tenemos que acoger al protocolo y el protocolo dice que hay que empezar a hablar de abajo hacia arriba. Entonces uno le comenta lo que sucede a una persona y hasta ahí nomás llega no pasa hacia arriba”

La comunicación de los problemas y necesidades y la recepción de ellos es un elemento esencial en la demanda de ocultar las emociones, ya que las condiciones laborales, como protocolos, no dan la oportunidad de incrementar la participación en decisiones críticas que puedan afectar a todos, todas y todes quienes trabajan en la organización.

3. Dimensión Trabajo activo y posibilidades de desarrollo, Riesgo Alto

Explica la autonomía que tiene el o la trabajadora para influenciar decisiones relacionadas con su tarea, el desarrollo de habilidades y conocimientos nuevos o especializados en su labor.

Gráfico 13 Comparación dimensión general



(Fuente: elaboración propia)

En casa Matriz se encuentra con un 62,62% en riesgo Alto y en riesgo Bajo presenta 11,21%, se aprecia que los factores protectores del centro de trabajo son mínimos en contraste con el porcentaje de factores riesgosos para la salud. El estamento con mayor porcentaje factores de riesgo es Oficiales, operarios, artesanos de artes mecánicas y otros oficios con 87%, por otro lado, con mayores factores protectores se encuentran los directores y gerentes con un 75%. El principal departamento con riesgo Alto es Logística con 65,75%.

En este apartado se integra la proveniente del área de la Salud, determinada por la OMS. Desde allí se esquematizan los componentes condición de salud¹⁹ y el concepto de Calidad de vida laboral desarrollado por Durán (2010).

La primera subcategoría Influencia se relaciona con las condiciones de salud, directamente en las fracciones de actividad (ejecución individual de las tareas) y participación (desenvolvimiento en situaciones sociales). En el caso de la empresa Maletas Chile Spa. Head, los factores que originan los riesgos al Estado de salud psicosocial de las personas se evidencian en el bajo grado de participación de los, las y les trabajadores en las decisiones críticas de su labor cotidiana, se asocia directamente con las exigencias psicológicas, específicamente exigencias cuantitativas que involucran las labores en cuanto

¹⁹ Esquema representado en Capítulo II Marco Teórico, Página 25.

a poco tiempo, sobrecarga en el volumen de trabajo y formas de mando autoritarias y cerradas, es decir, mínimamente consultivas por parte de los cargos con poder de decisiones dentro del área.

Posibilidades de desarrollo, es otra subcategoría, que se conecta con la satisfacción laboral, específicamente en el componente social y emocional que debería apoyar y promover la empresa, por medio de planes o políticas de la organización en cuanto a las oportunidades de crecimiento del personal, entre los indicadores de causalidad se consideran, los trabajos monótonos y la no optimización del capital humano para la eficiencia de las labores y la productividad.

La subcategoría Control sobre los tiempos de trabajo, tiene un nexo importante con la subdimensión Influencia, sin embargo, abarca un componente de Calidad de vida Laboral, condiciones de trabajo, este aspecto objetivo se observa como un potencial limitante en la satisfacción laboral, pues, su origen se debe al escaso control de quienes ejecutan los procedimientos sobre los tiempos de producción y a las condiciones políticas y normativas de la empresa, estas imposibilitan a los, las y les trabajadores disponer tranquilamente de sus propios plazos, sin que afecte la producción o desencadene merma económica o personal (se desarrollará esta idea en la dimensión Doble presencia).

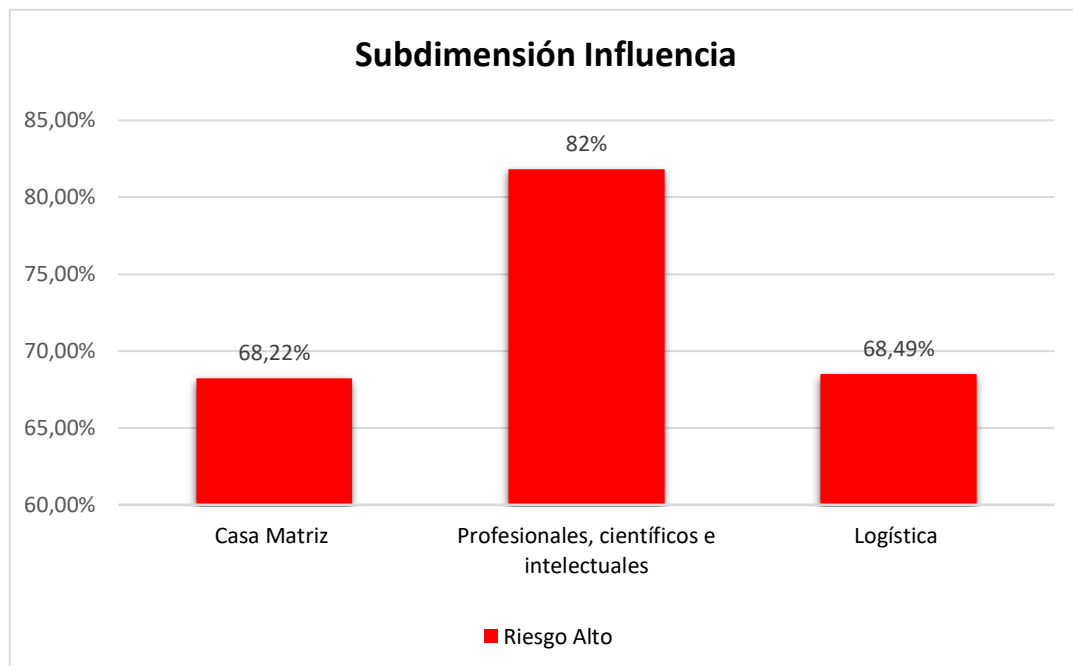
Las últimas dos subdimensiones tiene relación con los factores ambientales, son los que proporcionan a los factores personales el valor de construir los aspectos del mundo externo que componen la vida de las personas, desde el mundo físico, en este caso condiciones de trabajo y por otro lado el mundo percibido y creado por las, les y los asalariados. Estas subcategorías son Sentido del trabajo e Integración en la empresa.

En lo que atañe a Sentido del trabajo, surgen factores riesgosos, dado por el valor de las funciones y tareas que se entrega es para otros, la segunda dice relación con que se percibe a la empresa como ajena a los intereses de los, las y les trabajadores, además del carente reconocimiento de las bases valóricas y estructurales de la organización.

a. Sub. Influencia, Riesgo Alto

Es el margen de decisión o autonomía respecto al contenido o condiciones de la labor (secuencia de la tarea métodos para ejecutarla, tareas a realizar, cantidad de trabajo, entre otros).

Gráfico 14 Comparación subdimensión de Trabajo activo y posibilidades de desarrollo



(Fuente: elaboración propia)

En Casa Matriz pondera esta subdimensión con un 68,22%. De los estamentos con el mayor porcentaje de riesgo Alto son los Profesionales, científicos e intelectuales en 82%, se infiere que quienes tiene mayor factores limitantes en el control de sus tareas son profesionales que desempeñan sus labores en el ámbito cognitivo. El departamento que pondera un importante nivel de riesgo Alto es Logística con un 68,49%.

La **Influencia** tiene como base la capacidad de decidir y controlar los procedimientos y funciones, se relaciona en la forma de desempeñar las exigencias cuantitativas, es decir, cantidad de trabajo, tiempo para ejecutar y métodos o procedimientos utilizados.

En las condiciones particulares de las, les y los sujetos de estudio, la causa de factores de riesgo se debe principalmente al **liderazgo y las formas de mando autoritarias, cerradas y poco consultivas**, se correlaciona con el rango o jerarquía de acuerdo con el nivel de control, por ejemplo, a mayor responsabilidad más control sobre la tarea y los conocimientos técnicos del procedimiento de estas.

“A uno en la mañana le dicen, tiene que hacer esto, esto y esto, y listo después a mitad de camino te mueven pa` otra bodega tu pa acá tu pa` allá y así, hay que hacerlo rápido, pero nosotros decidir en sí como planificar el trabajo o los tiempos, si tenemos alguna injerencia su opinión, no po`, nada de eso.”

Las condiciones implícitas de la escasa capacidad de decidir y participar en las actividades laborales, se refleja como factores subyacentes de riesgo de los, las y les trabajadores, pues se evidencian nulas o ínfimas determinaciones en los distintos procesos en temporadas de alta y baja producción.

Desde el primer elemento que implica la influencia, el **poco control del tiempo** que tienen los, las y les trabajadores se refleja en dos situaciones, la sobre carga y la presión, ello provoca, que algunos trabajadores no se tomen los descansos programados, se delega trabajo a las, les y los compañeros por falta de tiempo para realizar las tareas, lo que ocasiona a su vez acumulación del propio trabajo.

“pero yo me siento mal cuando me dicen si alguien más me puede ayudar, porque es como, pucha no soy capaz de terminar mi propio trabajo, o sea tengo que estar importunando a otro compañero para que me pueda brindar una mano, porque con las otras cosas que estoy haciendo no me alcanza para terminar eso.”

Surgen de igual modo emociones negativas en la delegación del propio trabajo, producto de la acumulación y sobrecarga en el volumen de labores.

Respecto de ello, se evidencian **nulas determinaciones que los, la y les trabajadores pueden tener sobre la cantidad de trabajo**, a considerar en el caso particular de las, les y los sujetos de estudio, los factores personales y ambientales de liderazgo, hacen que no se consulte al personal si pueden producir la cantidad de trabajo en el tiempo solicitado y en ocasiones no hay injerencia en la utilización de métodos adecuados para la ejecución del trabajo, es decir, qué hacer o cómo hacerlo.

“La cantidad de trabajo uno acata no más”

“No nos dicen creen que puedan terminar la tarea de tal forma, no, nunca se nos pregunta no se nos da ni una opción más”

Las oportunidades que tiene el personal de opinar o decidir sobre la cantidad de trabajo o los métodos adecuados para realizarlos son limitados, abriendo la posibilidad de extraer factores riesgosos para la salud mental y física del personas sobre exigiendo sus capacidades.

Estos efectos se relacionan a las formas de mando autoritarias, cerradas y poco consultivas que se percibe, implica concretamente el **desconocimiento**

de las jefaturas superiores respecto del trabajo y el esfuerzo que implica cada cargo, procedimientos y funciones.

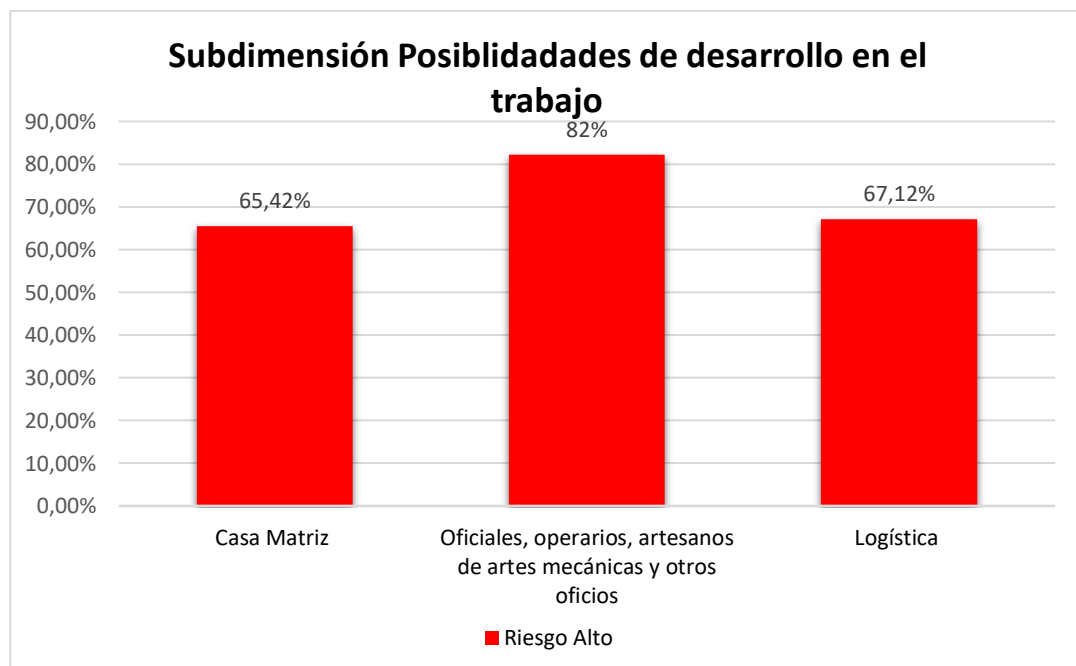
“Ahí uno se da cuenta que los jefe ni siquiera tienen idea de lo que hace cada trabajador entonces eso es nefasto si la gente de más arriba supiera cómo es el proceso completo sería mucho más distinto al pensamiento que tienen ellos sobre el tipo de trabajo, el tiempo todo, entonces ellos no sé cómo o a quién tienen como referencia en cuanto a lo que pasa”

La operatividad y la ejecución de los procedimientos son dependientes de la planificación y determinaciones de jefes directos y superiores, cada función es clave para concebir procesos eficientes y amigables con la Calidad de vida laboral. Sin embargo, se percibe que quienes dirigen son lejanos a los métodos y desarrollo de la producción, principalmente desde áreas externas.

b. Sub. Posibilidades de desarrollo en el trabajo, Riesgo Alto

Se evalúa si el trabajo es fuente de oportunidades en el desarrollo de habilidades y conocimientos nuevos o específicos para cada persona.

Gráfico 15 Comparación subdimensión Trabajo activo y posibilidades de desarrollo



(Fuente: elaboración propia)

Casa Matriz representa el 65,42% en factores de riesgo. El estamento con mayor porcentaje en riesgo Alto son los Oficiales, operarios, artesanos de artes mecánicas y otros oficios con 82%, se deducen que cargos con menor rango y retribuciones económicas tienen menor posibilidad de desarrollar

nuevos conocimientos o especializar los que ya tienen. Entre los departamentos se aprecia que Logística pondera con un 67,12% en riesgo Alto.

Otra subdimensión preponderante en el origen de algunos factores de riesgos, es **Posibilidades de desarrollo en el trabajo**, entre los indicadores de causalidad, se consideran; que los **trabajos son monótonos**, desde este factor de origen, surge como efecto la pasividad en el desarrollo de nuevos aprendizajes, especialización de las tareas o influencia sobre ellas.

“pocas veces las que varían, todos los días tengo que ingresar facturas o tengo que mandar al menos un correo, si tú me preguntas si estoy aprendiendo algo más, no porque yo en cuatro meses ya aprendí lo que tenía que hacer”

Existen instancias en las que se aprende conocimientos generales respecto de las funciones y procedimientos que les toca trabajar, sin embargo, una vez adquirida la información se mantiene estática, teniendo que aplicarla de manera uniforme e invariable, sin tener posibilidad de influenciar los procesos.

A partir de lo anterior, el segundo factor es la **no optimización del capital humano para la eficiencia de las labores y la productividad**. Se observa en la inexistencia de planes de carrera profesional o técnica, insuficientes evaluaciones de las necesidades de los, las y los trabajadores en cuanto a conocimientos y especialización, falta de gestión de cursos o capacitaciones técnicas para distintos rangos de cargo, ya que la preparación técnica se concentra en rangos con mayor jerarquía, se entrega el conocimiento básico y de sentido común de procedimientos y funciones, por medio de los compañeros y compañeras de trabajo.

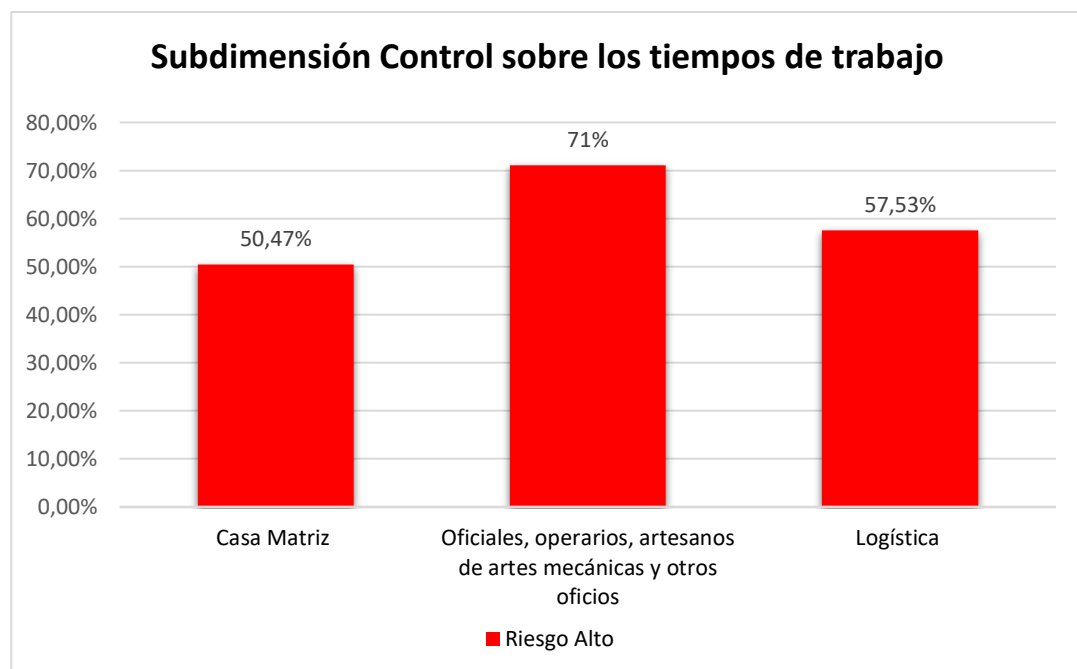
“Porque si también entra en el área de capacitación, también entra la deficiencia de la empresa que son muy pocas las capacitaciones que se hacen, cuando se decide quién va a ir a capacitación nosotros no tenemos ninguna injerencia en eso solamente nos llega un correo y nos dicen fulano de tal tiene que ir a capacitación y generalmente la gran mayoría de las veces son los encargados y a veces los segundos de apoyo, entonces a los de abajo empiezan a preguntar oye porque yo no puedo ir, porque va él si él ya sabe entonces nosotros no tenemos ninguna opción de decir o de proponer sabe que yo quiero que tal persona vaya porque esa persona él necesita una capacitación”

En las condiciones objetivas de trabajo la organización no promueve ni apoya la satisfacción laboral en todo su personal, a través de oportunidades de crecimiento que pueden desarrollarse e incrementarse desde las bases educativas técnicas y certificadas. En la medida que lo hace, es en detrimento de las necesidades que advierten las jefaturas directas. Siendo que estos aprendizajes ayudan a aumentar la eficiencia y productividad de la empresa.

c. Sub. Control sobre los tiempos de trabajo, Riesgo Alto

Es la posibilidad de pausar o interrumpir momentáneamente la tarea, sin que esta se vea afectada.

Gráfico 16 Comparación subdimensión de Trabajo activo y posibilidades de desarrollo



(Fuente: elaboración propia)

En Casa Matriz se afecta con un indicador del 50,47% de riesgo Alto. Entre los estamentos nuevamente los Oficiales, operarios, artesanos de artes mecánicas y otros oficios se identifican en riesgo Alto con un 71%, ya que ellos son lo que ejecutan directamente el proceso productivo. En los departamentos Logística se evidencia con 57,53%.

La subdimensión **Control sobre los tiempos de trabajo**, da respuesta a la integración de distintas situaciones enmarcadas en otras categorías y subcategorías, como exigencias cuantitativas, exigencias emocionales, influencia y compensaciones.

Entre las causas se encuentra la **excesiva flexibilidad en la planificación a corto plazo y los tiempos de producción no los controla quien los ejecuta**. Se evidencia holgura en los permisos, sin embargo, los, las y les

trabajadores, perciben preocupación por dejar el trabajo, ya que se sienten responsables de las tareas o funciones desatendidas.

“Tú tienes que pedir permiso como sea, hay que firmar siempre. Me ha pasado en temporada, que tuve que salir porque estaba enferma, pero me dejaron salir, mi compañera quedo a cargo, pero igual uno queda preocupado si algo sale mal igual me llega.”

La autorización de los permisos se debe hacer, por términos de seguridad, a través de un documento autorizado por las jefaturas directas o superiores. Hay permisividad y tolerancia por parte de los superiores a la ausencia del puesto de trabajo debido a situaciones de necesidad de los, las y les trabajadores. Empero, estos permisos son descontados, provocando merma económica o personal.

“Lo que pasa es que es una u otra o es un día menos de vacaciones o es un día completo de descuento. Entonces no existe precisamente el día administrativo, entonces como no existe el día administrativo, uno tiene que decidir si pierde la plata y uno después tiene que ir a decirle al jefe, jefe prefiero salir me descuenta el día”

Las condiciones laborales, no cuentan con políticas y programas de asistencia al asalariado en momentos de necesidades personales. Es preciso comprender que este tipo de iniciativas permiten mitigar las problemáticas personales o de doble presencia que pueden tener los, las y les trabajadores, mas, existen perjuicios psicológicos y sociales, que implica la disminución económica del estipendio y/o estragos en espacios de ocio y recreación, necesarias para la salud mental y física, especialmente en estamentos que tienen remuneraciones bajas.

En temporadas de producción más altas, el personal tiene menos control sobre los tiempos para interrumpir las tareas o tomarse los descansos establecidos, pues los tiempos de producción no los controla quien los ejecuta, teniendo que extender el horario o disminuirlo en función a las necesidades de la empresa.

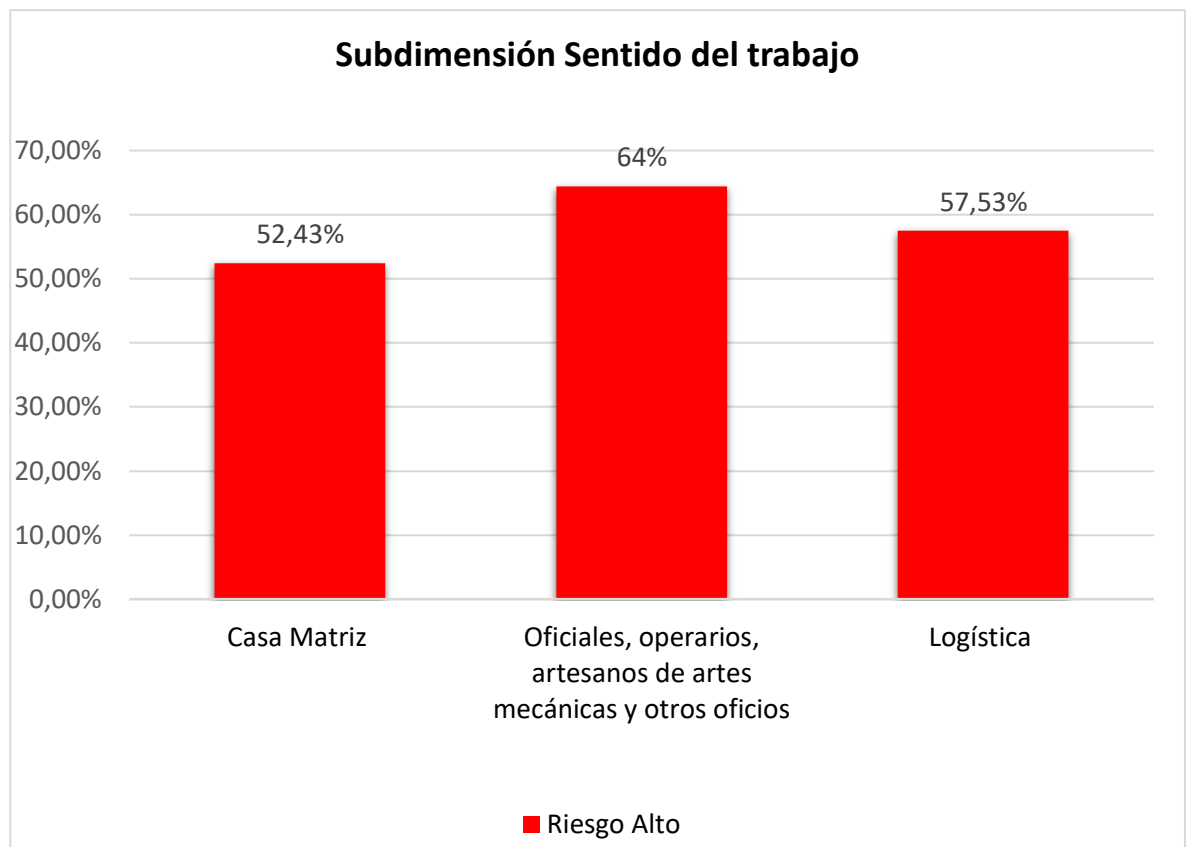
“en mi área cuándo podría ver problemas de ese tipo son como cuando me llegan fuerte los camiones pero si a mí me piden algún permiso y yo se lo doy a la gente yo ya sé de base lo rechazan yo no puedo hacer nada, porque generalmente en algunos casos es miedo o es uno mismo el que se frena yo por lo menos en temporada siempre me frenó yo hablo a mi casa y digo a mi señora trata de que no haya muchas cosas porque yo en temporada alta estoy full temporada de camiones”

El propio personal limita la injerencia de sus vidas personales por cumplir con las metas y expectativas de la organización y sus jefaturas directas y superiores.

d. Sentido del trabajo, Riesgo Alto

Se entiende como algo más allá de los fines instrumentales que proporciona el trabajo, este es capaz de relacionarse con otros valores o fines trascendentales para la persona.

Gráfico 17 Comparación subdimensión de Trabajo activo y posibilidades de desarrollo



(Fuente: elaboración propia)

En Casa Matriz el porcentaje de factores de riesgo es de 52,43%. El estamento que destaca en riesgo Alto es Oficiales, operarios, artesanos de

artes mecánicas y otros oficios con 64%. Los departamentos que asumen el riesgo Alto es Logística con 57,53%.

La subdimensión **Sentido del trabajo**, al igual que la anterior, se observa como efecto de diversas condiciones organizacionales, se evidencia la **percepción positiva respecto del propio trabajo** dándole sentido al valor agregado al producto, al procedimiento y las funciones.

“Por nosotros le damos un valor agregado al trabajo, muchas empresas que ya manejé ese sistema nuevo es un valor agregado a esta sociedad como trabajador, no va en la plata.”

El conocimiento de nuevos procesos o tecnologías, aportan satisfactoriamente al valor individual y personal respecto de los factores que pueden ser favorables a la Calidad de vida laboral. Pero, se puede ver menoscabado en las instancias en que no se certifican estos aprendizajes.

Las contradicciones surgen cuando se distingue que el **valor del trabajo que se entrega es para otros**, pues solo se cumple con las órdenes que dictan las jefaturas directas.

“Lo que yo veo es que hay jefes que piensan que el resto de los trabajadores trabajan para ellos, no son para un trabajo, si no que los trabajadores tienen que trabajar para ellos, por la forma en que se expresan, en que mandan porque hay formas y formas de mandar, eso es muy importante”

La capacidad de hacer parte a los, las y les trabajadores de los procedimientos, funciones y tareas, es también responsabilidad de la empresa, jefaturas superiores y directas, las habilidades de liderazgo y concepción de la organización respecto del personal permite evidenciar que es deficiente en esta arista.

Además, se considera que existen **tareas que generan desgaste de tiempo**, pues tienen que pasar por muchos procesos para llegar al fin esperado.

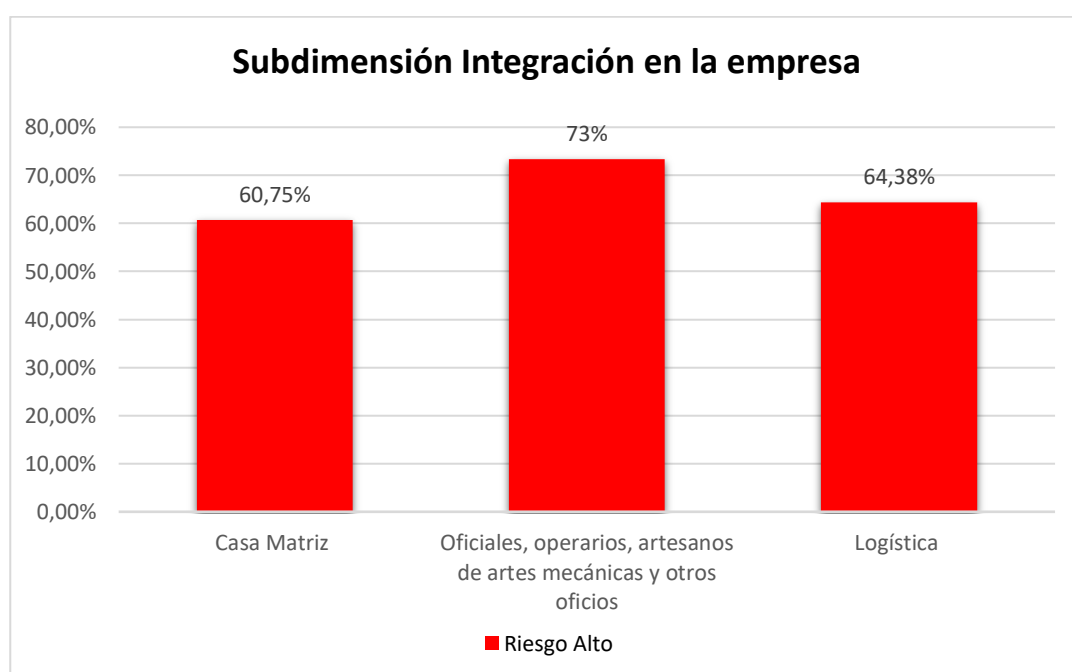
“Porque se podría hacer las cosas de otras formas, hay tareas que no tiene que pasar por tantos procesos para que den el mismo resultado.”

Quienes ejecutan las tareas tienen la capacidad de evidenciar que los procedimientos pueden ser más eficientes, es por ello que la baja participación en las decisiones críticas de sus labores es perjudicial para darle sentido al trabajo, pues al tener la capacidad de reflexionar y aportar en el quehacer diario, da espacio a aumentar la pertenencia y significación de las labores que realiza en ese espacio de trabajo.

e. Sub. Integración en la empresa, Riesgo Alto

Es la identificación de cada persona con la empresa o institución en general.

Gráfico 18 Comparación subdimensión de Trabajo activo y posibilidades de desarrollo



(Fuente: elaboración propia)

La unidad muestral Casa Matriz pondera con 60,75% en riesgo Alto. De los estamentos quienes tienen elevado porcentaje de riesgo Alto con 73% son los Oficiales, operarios, artesanos de artes mecánicas y otros oficios. Entre los departamentos que presenta un alto porcentaje el riesgo es Logística con 64,38%.

Para finalizar la subcategoría **Integración a la empresa**, es causante de riesgos psicosociales, a partir de la conjugación de situaciones y condiciones que se reflejan en la realidad, entre ellas la percepción sobre la **empresa como ajena a los intereses de los, las y los trabajadores**. Se refleja este factor en que las, les y los asalariados se sienten identificados con los problemas de la empresa, porque les afecta negativamente, por ejemplo la constante reducción de costos y no se reconocen los títulos profesionales del personal, esto provoca desapego a la organización por la falta de reconocimiento.

Advierten que la empresa no se siente representada por los, las y los trabajadores, se evidencia en la cantidad de rotación del personal. También identifican la falta de canales comunicativos y que las responsabilidades del cargo que no se asumen (esperan a que otras personas les recuerden sus tareas).

“en algunos momentos si me puedo sentir identificada con eso, por ejemplo, si a la empresa le empieza a ir mal y yo veo que se realiza despidos automáticos, obviamente esto me va a afectar, porque si le empieza a ir mal a la empresa a mí también me va a ir mal, si se pone a pensar en eso me da lata.”

La falta de reconocimientos y la escasa implicancia positiva que tiene el personal sobre sus labores es un elemento de las que emanan emociones negativas hacia la empresa, desestimando la identificación y apego a la organización.

El segundo factor, da cuenta del **reconocimiento de las bases valóricas y estructurales de la empresa, las cuales desentienden el valor y servicio de los, las y los trabajadores.** Es evidente que la estructura ética es intrascendente, en donde se advierten remuneraciones bajas, se asumen responsabilidades extras en “silencio” sin recibir compensaciones económicas, tampoco se percibe apoyo en el bienestar, por parte de la empresa hacia el personal, ya que se desconocen beneficios o bonos, no hay plan de carrera profesional que pueda hacer incorporar al personal a áreas internas o cargos con mayor rango, además de la falta de responsabilidad social empresarial.

“Es como que la empresa te entrega esos valores de no reconocer lo bueno... Sí como que te contaminas súper rápido.”

Muchos testimonios dan cuenta del desconocimiento que tienen respecto de la visión o misión, objetivos generales o la estructura orgánica de la empresa.

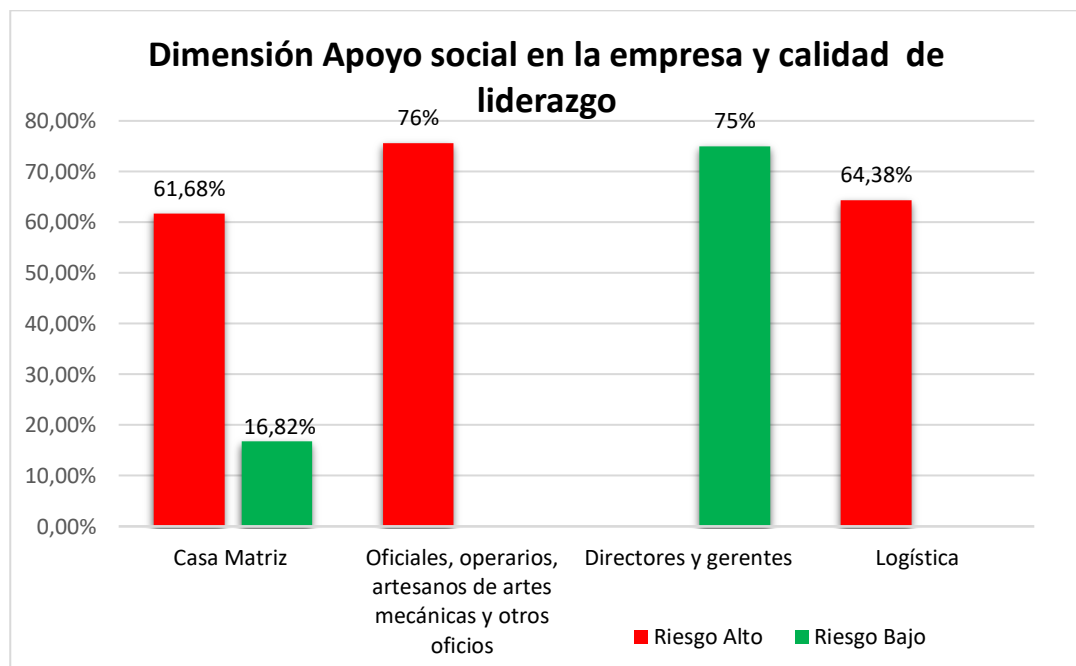
En este sentido, la identificación del marco institucional, la visión y misión dan cuenta exclusivamente del aspecto productivo de la organización, desentendiendo el capital humano que precede y preside el quehacer productivo. Dentro de los objetivos generales del departamento de Recursos humanos, donde se encuentra la profesión de Trabajo social como parte de

las jefaturas, la visión del capital humano es dar respuestas a las metas y objetivos de la empresa y por tanto el rol de la disciplina es en función a ello.

3. Dimensión apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, Riesgo Alto

Evidencia los roles y relaciones que se desenvuelven en el trabajo y cómo estos son capaces de moderar los riesgos psicosociales.

Gráfico 19 Comparación dimensión general



(Fuente: elaboración propia)

En Casa Matriz el resultado porcentual de riesgo Alto es de 61,68%, como contraparte se evidencian los factores protectores con 16,82%. De los estamentos quienes se encuentran con superior porcentaje de factores de riesgo son los Oficiales, operarios, artesanos de artes mecánicas y otros oficios con un 76%, en contraste con los directores y gerentes que presentan un 75% de factores protectores. En los departamentos Logística evidencia la cúspide porcentual de factores riesgosos con 64,38%.

La dimensión aborda componentes del concepto de Calidad de vida laboral, provenientes de la autora Durán. Precisamente en función a su primer subcategoría Claridad de rol, en la cual se manifiestan condiciones estructurales laborales, materiales y normativas que limitan la satisfacción laboral, en cuanto se evidencia que los procesos, funciones y tareas son ambiguas y susceptibles de transformaciones en el tiempo, las cuales afectan la actividad y participación de las personas en su desenvolvimiento laboral, particular y social, afectando las condiciones necesarias para el funcionamiento de salud y satisfacción laboral de las, los y les trabajadores.

La subdimensión Calidad de liderazgo se ve influenciada por los dominios de las condiciones de salud, apropiadas por OMS, en relación con factores ambientales (equivalentes a las condiciones cotidianas del trabajo del concepto Calidad de vida laboral) y factores personales determinando las habilidades de liderazgo de las jefaturas directas y superiores.

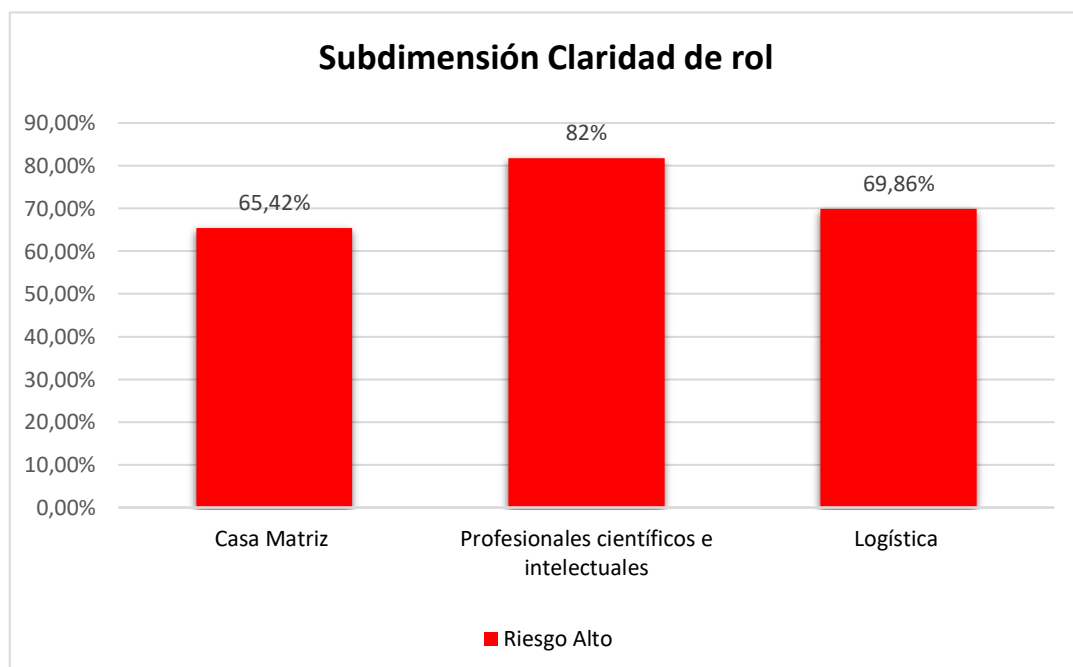
Los factores que ocasionarían estas deficiencias en las aptitudes se deben a la escasa comunicación a partir del poder de las relaciones y los canales comunicativos, en forma horizontal (entre áreas, externas e internas) y vertical (cargos de distintas responsabilidades), la despreocupación por el bienestar y el desarrollo de habilidades técnicas y de oficio, por último, algunas jefaturas directas y superiores desarrollan su trabajo de forma desordenada.

Otra dimensión que se vincula con el concepto de Calidad de vida laboral de los, las y le trabajadores de esta empresa es Calidad de la relación con superiores, en cuanto a sus dominios de valores y condiciones laborales, que repercuten en la satisfacción laboral, perturbando las actividades y participación de las, les y los asalariados, ellos son provocados por factores riesgosos como, falta de comunicación por parte de las jefaturas con relación a los cambios que puedan influir en la eficiencia del capital humano, además la falta de apoyo y direcciones claras sobre el trabajo que se realiza.

a. Sub. Claridad de rol, Riesgo Alto

Es el grado de definición de las acciones y responsabilidades del puesto de trabajo en una organización.

Gráfico 20 Comparación subdimensión de Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo



(Fuente: elaboración propia)

Se evidencia que en Casa Matriz esta categoría pondera con un 65,42% en altos factores de riesgo. El estamento con mayor porcentaje en este nivel son los Profesionales científicos e intelectuales con 82%. En contraparte el departamento con un porcentaje superior en riesgo Alto es Logística con 69,86%.

La subdimensión **Claridad de rol**, contempla el grado de definición de las funciones que deben cumplir los, las y les trabajadores.

Se considera como factor de causalidad que los **procesos, funciones y tareas son ambiguas y susceptibles de transformaciones en el tiempo**, pues se cumplen responsabilidades que no están descritos y explicitados en el contrato de trabajo y el reglamento interno de orden, higiene y seguridad, tampoco hay mucha relación con las remuneraciones estipuladas en él.

“A preparación se le exige bastante pega, pero todos ganamos lo mismo, todos son ayudantes de bodega, en mi pega se nos pide más pega y ganamos lo mismo que gente que trabaja mucho menos”

Las estipulaciones generales de un cargo, originadas desde el inicio del vínculo contractual posicionan labores, funciones y procedimientos en contextos similares. Sin embargo, el personal identifica que en las áreas internas existe distinta carga en el volumen de trabajo y procedimientos, involucrando a su vez la inequidad en la asignación de remuneraciones.

En dichas condiciones básicas que de la relación laboral se visualizan, los efectos provocados son las siguientes, escasas o nulas autonomías en la realización de las tareas y ejecución de funciones.

“A nosotros nos pasa que a veces estamos trabajando y llegan los jefes y nos dice no hazlo de esta manera, entonces no lo voy a hacer el trabajo como quieres eso es fome.”

En consecuencia, el personal que no se encuentra a cargo de una función o tarea en específico, no sabe cómo proceder en esa labor, en caso de que tenga que reemplazar necesariamente.

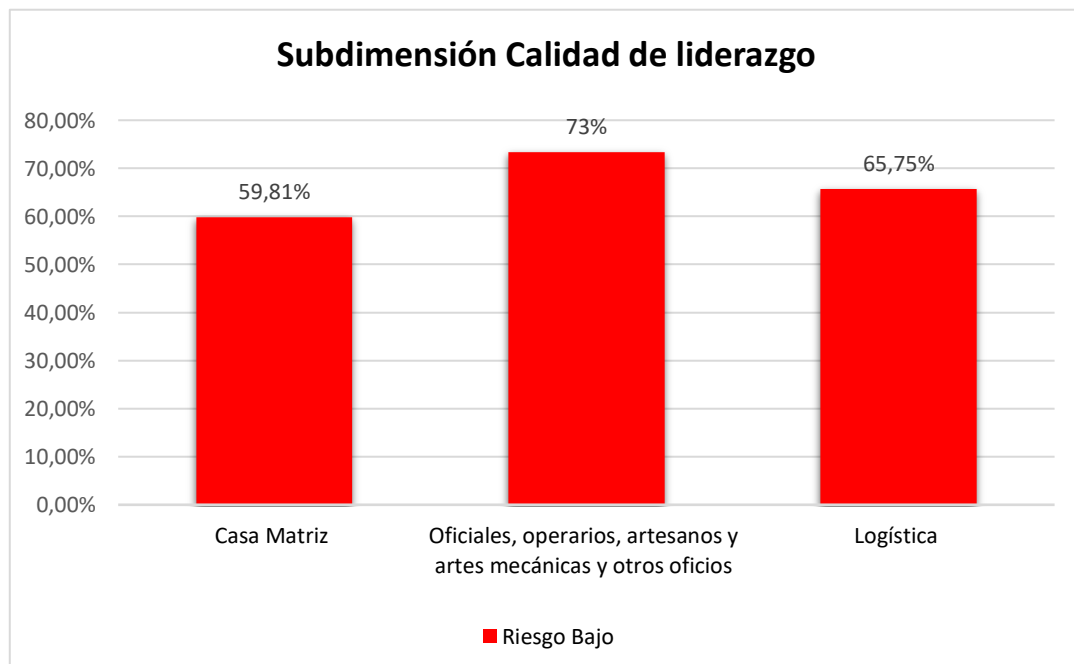
“ejemplo súper concreto a mí me pasó en la temporada anterior estábamos en turno de tarde ya como a las 3 de la mañana faltaban etiquetas de vuelto aquí en facturación no había nadie y la persona que estaba encargada de sacar la etiqueta no estaba, nadie sabía cómo sacarla los procedimientos de cómo sacar la etiqueta de cómo meterte al computador de cómo seleccionarla entonces tuvieron que llamar a xxx”

Estas situaciones provienen desde condiciones antes descritas, como la falta de capacitaciones y conocimiento técnico en todos los cargos, pues aquellos que tienen responsabilidades, en este caso encargados y supervisores, son los únicos que manejan información de los procedimientos con mayor complejidad, utilizando y perjudicando los tiempos de descansos de ellos y ellas, para poder alcanzar la producción solicitada.

b. Sub. Calidad de liderazgo, Riesgo Alto

Son las conductas y atributos del jefe o superior directo que permiten juzgar su valor como líder, dentro de la organización.

Gráfico 21 Comparación subdimensión de Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo



(Fuente: elaboración propia)

En Casa Matriz se visualiza con 59,81% el nivel de riesgo Alto. Entre los estamentos quienes tienen porcentaje superior son los Oficiales, operarios, artesanos de artes mecánicas y otros oficios con un 73%. En los departamentos el nivel de riesgo Alto lo contiene Logística con 65,75%.

La segunda subcategoría identificada en este análisis es **Calidad de liderazgo**, otro ítem importante en la aparición de factores de riesgo, dentro de ella se pueden considerar tres orígenes del riesgo.

Para empezar **la escasa comunicación a partir del poder de las relaciones y los canales comunicativos, en forma horizontal (entre áreas, externas e internas) y vertical (cargos de distintas responsabilidades)**. Este primer factor tiene como consecuencia, que la información sea poco transparente (el mensaje que se difunde es por medio de rumores²⁰).

“Malas, malísimas, o sea no hay comunicación aquí todo se sabe en base a rumores igual se avisa las cosas por correo y no todos tenemos acceso a correo”

La arista de comunicación nuevamente surge, desde la capacidad que tienen los, las y les líderes, para informar al personal cambios, incorporaciones, despidos o situaciones que involucren los procesos, necesidades y problemas de quienes se desenvuelven en el lugar de trabajo, por medio de canales directos, como el cara a cara.

Otra consecuencia en la que se atiende es que los jefes directos no dirigen efectivamente al personal para distribuir equitativamente funciones necesarias para llevar a cabo la producción, está muy relacionada a la falta de trabajo en equipo entre jefaturas directas y superiores.

“Muchas veces que ha habido harta pega igual y te ven sacándote la mugre y pueden estar desocupados y no van y te dicen ¿necesitas ayuda? Pero ahí yo encuentro que es culpa del supervisor, porque cuando nosotros nos ha pasado, ahora no porque estamos con otro trabajo así que ya no, mi supervisora tiene que llamar a preguntar y nos manda a la bodega que sea porque no podemos quedar parados sin hacer nada, pero el otro supervisor si ve que su gente no tiene pega no llama para ver si otras bodegas no tienen ayuda”

El factor personal de colaboración y pro actividad es lo que falta a algunas jefaturas para que el trabajo sea ecuánime, tanto en el volumen como en las remuneraciones.

Desde las aptitudes de los, las y les líderes existe, por parte de las jefaturas de alto rango **despreocupación por el bienestar y el desarrollo de**

²⁰ Rumores: 1. f. Arg. y Par. Medio que genera informaciones no confirmadas y tendenciosas (Real Academia Española, 2001).

habilidades técnicas y de oficio, ya que el aprendizaje de los procedimientos es en el manejo básico y aprendido desde las, les y los compañeros. En la medida que los, las y les jefes directos identifican la necesidad de capacitar a sus trabajadores en alguna temática laboral, tampoco tienen injerencia de concretar aprendizajes certificados.

Los estudios, por tanto, son responsabilidad originaria de la empresa y las jefaturas de nivel superiores, pues las gestiones deben dar la oportunidad de elaborar planes de preparación técnica. Sin embargo, no hay suficientes capacitaciones técnicas que certifiquen el conocimiento, este punto es importante, pues, valida al trabajador y trabajadora de oficios y profesiones, para legitimarlos en el campo laboral y aspirar a condiciones con mayores oportunidades.

“Y por ejemplo lo que decían de las capacitaciones esa gente sacada con pinza y esas personas son las que después no enseñan a nosotros”

La designación de formaciones profesionales o de oficio, es arbitraria, sin detectar fehacientemente la necesidad de capacitar en una función u otra. Tampoco existen convenios con casas de estudio para proseguir el desarrollo de habilidades técnicas y cognitivas.

“Nosotros por ejemplo el tema de la computadora si lo básico lo que necesitamos saber con quién nos enseña, pero más allá de otras cosas no.”

Las habilidades que pueden desarrollarse en el transcurso de las labores son de carácter básico, propiciando espacios pasivos y neutrales en el aprendizaje de nuevos conocimientos o especialización de ellos.

Por último, **algunas jefaturas directas y superiores desarrollan su trabajo de forma desordenada**, es decir, hay interrupción constante de la planificación diaria y mensual, su efecto inmediato es que se perturba el orden, rutina y/o disciplina de un grupo de personas en la comunidad laboral.

“yo encuentro que hay jefaturas que están super bien... pero a lo mejor son esos focos los que siguen prendidos que hay que seguir solucionándolos, porque al final trabajan desordenados, me llega la información mal a mí, y tengo que hacer yo el trabajo de ellos”

La repercusión para los, las y les trabajadores tiene que ver con la ejecución de más tareas de las necesarias. Para la empresa también tiene resultados negativos como en la ineficiencia y aumento del horario o pago de horas extras, para concretar el término de la producción.

Del mismo modo, estos acontecimientos evidencian el bajo o escaso control y fiscalización de las labores, previo al error, las habilidades de liderazgo que emanan es el manejo del conflicto, la resolución de necesidades, incertidumbres de información y problemas interpersonales.

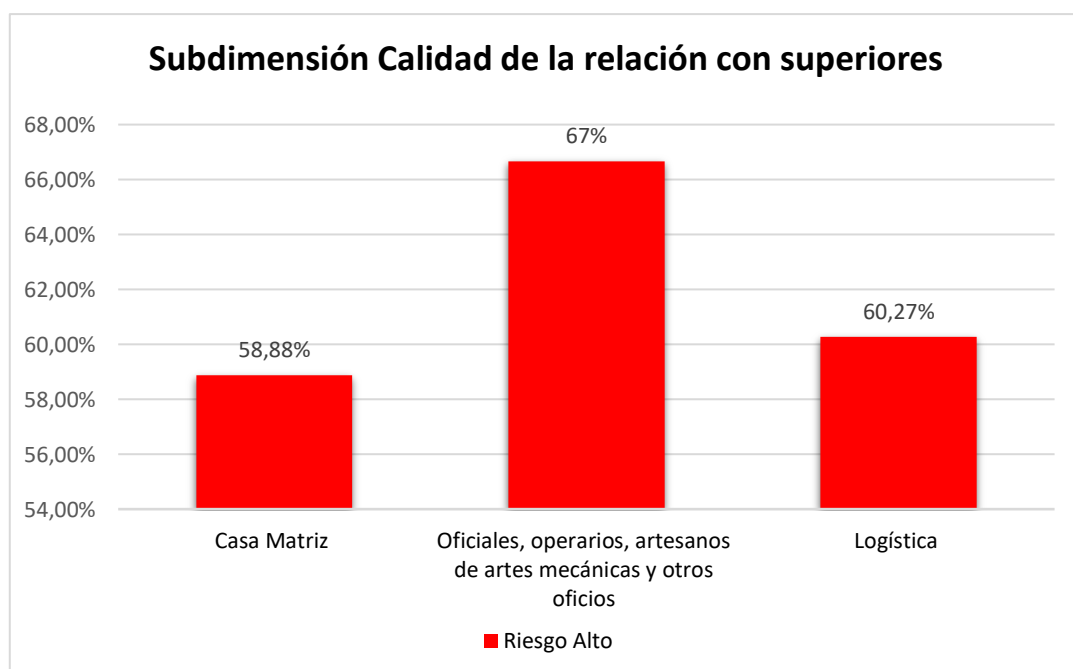
“El control igual, no controlan ningún trabajo llegan cuando ya se detectó el error y ahí viene la lavada de manos. Te echan la culpa a ti, pero no es tuya.”

Según lo declarado, muchas veces no se asumen las responsabilidades que corresponden al cargo, la flexibilidad, delegación del control y ejecución de funciones y tareas, recae en trabajadores de menor cargo. Ocasionando presión psicológica e instaurando una lógica paliativa del conflicto.

c. Sub. Calidad de la relación con superiores, Riesgo Alto

Son los atributos del jefe, superior, directo o de la organización, que posibilita recibir ayuda e información que se necesita a tiempo y en el momento adecuado.

Gráfico 22 Comparación subdimensión de Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo



(Fuente: elaboración propia)

En Casa Matriz se posiciona en altos niveles de factores de riesgo, pues, su ponderación figura en el 58,88%. Entre los estamentos quienes presentan el porcentaje más elevado de este riesgo son los Oficiales, operarios, artesanos de artes mecánicas y otros oficios con porcentaje de 67%. De los departamentos Logística se ve identificado con un 60,27%.

La penúltima subdimensión es **Calidad de la relación con los superiores**, tiene como origen dos puntos identificados en el examen de los componentes del discurso de los, las y les trabajadores de la empresa Head, estos son, la **falta de comunicación por parte de las jefaturas en relación con los cambios que puedan influir en la eficiencia del capital humano**. Conforme a ello se expresa esta condición en el anuncio y declaración de escenarios y circunstancias que afecta operativa y emocionalmente al personal, por ejemplo, en la verificación de información necesaria para continuar con las funciones tendientes a terminar el producto esperado, la cantidad de trabajo y/o la capacidad del personal para realizarlo.

“Hay mala comunicación entre jefaturas, entre nosotros si hay. Tienen baja capacidad de liderazgo, de respetar la planificación, de respetar los plazos, como en el caso del área comercial.”

La comunicación representa un aspecto importante en la calidad del liderazgo y relación con jefaturas superiores, además del apego hacia la organización en general, pues desentienden procesos productivos necesarios para llevar a cabo el trabajo en condiciones favorables a la Calidad de vida laboral del personal.

“pero sabe cuál es el problema en ese punto, porque no son todas las personas que comunican, al igual que las despedidas, que hay ciertos cargo que hay personas que se van y se les hacen despedías, pero hay otros cargos que se van por debajo que no fueron informado, yo creo que eso también falta en la comunicación”

La información de situaciones que puedan afectar directamente a las, les y los asalariados como despidos o ingresos es considerado como eje importante en el procesos comunicativo que tiene la empresa, pues no considera el valor del servicio de alguno cargos, por visualizarlos como personal que no tiene mayor significación en la cadena de producción. Sus efectos pueden ser operativos y emocionales.

Prosigue **la falta de apoyo y direcciones claras sobre el trabajo que se realiza**, su efecto evidente tiene que ver con la poca capacidad de incidencia de los cargos inferiores y/o jefaturas directas en la resolución de necesidades o problemas de temática laboral (volumen de trabajo, capacidad, métodos adecuados, información, etc.), por tanto, se recurre a jefaturas superiores para presionar los procesos o solicitudes de información para finalizar las funciones.

“yo también hago lo mismo y en última instancia ya involucro a don XXX, porque, cuando ya involucras a alguien más, es porque ya no me están dando soluciones y si no me las dan, yo no puedo dárselas a ti ni a nadie, una se retrasa y uno termina haciendo mal las cosas”

Las solicitudes de apoyo y resolución de problemas del ámbito laboral, retrasa las actividades programadas por cada trabajador y trabajadora, invirtiendo tiempo y recursos en la resolución de ellas.

Por último, el bienestar se ve irrumpido por el escaso reconocimiento o plan de compensaciones que visibiliza el esfuerzo del personal, aquello provoca desmotivación y falta de apego a la empresa.

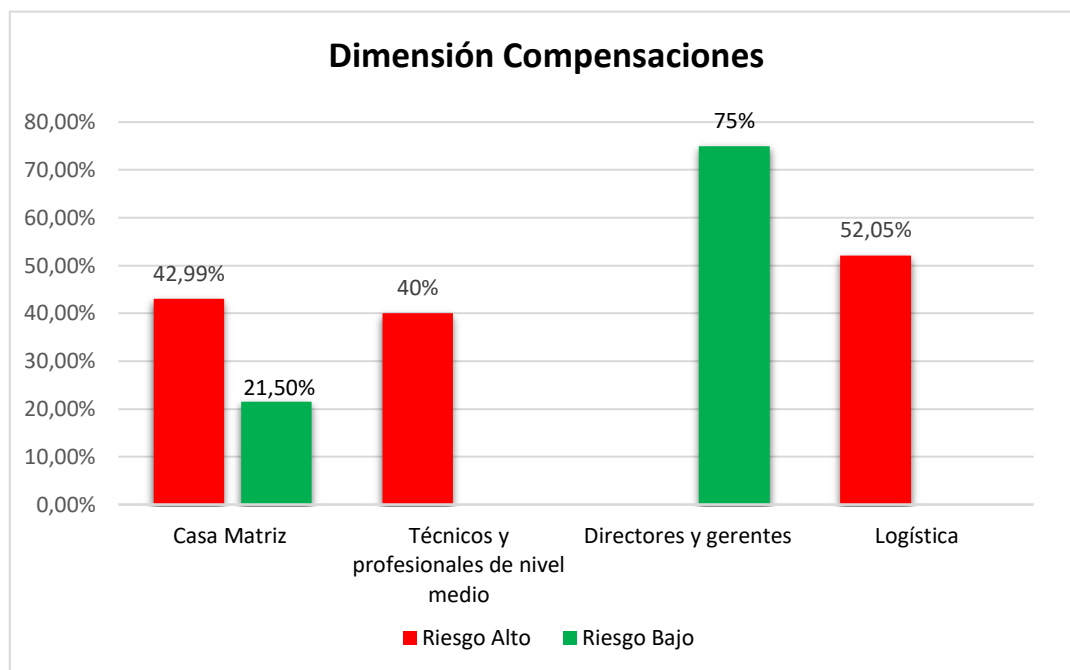
“acá a la empresa no le importa la gente... pero aquí no, aquí es tu sigue trabajando nomás hace la pega y sácame la pega y listo”

Se reitera la idea de que el proceso productivo es el eje central de la organización, relegando el servicio y valor que entrega el capital humano a la mera obtención de utilidades.

3. Dimensión Compensaciones, Riesgo Medio:

Esta dimensión mide el desequilibrio o desbalance que pueda existir entre el esfuerzo entregado de acuerdo con la retribución o reconocimiento por la labor, además mide la estabilidad en el trabajo.

Gráfico 23 Comparación dimensión general



(Fuente: elaboración propia)

Esta dimensión, se encuentra en nivel de riesgo Medio, ya que los porcentajes en Casa Matriz se sitúan, en riesgo Alto con 42,99% riesgo Medio con 35,51% y riesgo bajo 21,50%. En comparación con las unidades de análisis menores, quienes presentan factores de riesgo con 40% son los Técnicos y profesionales de nivel medio y los que tienen mayor porcentaje de factores protectores son los Directores y gerentes con un 75%. Dentro de los departamentos con factores de riesgo Alto es Logística con 52,05%.

La presente no se encuentra en riesgo Alto, sin embargo, se abordan igualmente dos subdimensiones que sí presentan importantes porcentajes de factores riesgosos para la salud psicosocial de los, las y les trabajadores.

La primera subdimensión Estima, se abarca desde el concepto de Calidad de vida laboral, los elementos Condiciones laborales y valores. El factor de origen de riesgo que se refleja es la concepción de planes y políticas de reconocimiento alejados del personal, así mismo, el parámetro de las calificaciones es subjetivas y poco transparentes.

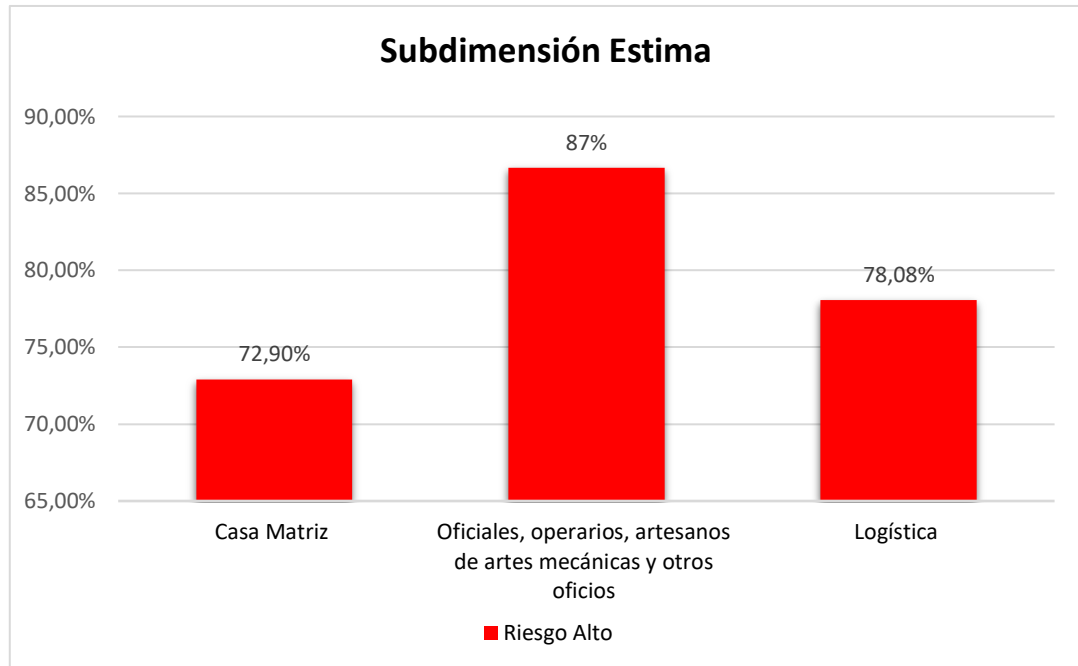
A su vez, se ven involucradas las condiciones de salud determinadas por la OMS, en la subdimensión inseguridad respecto de las características del trabajo, en cuanto a los factores ambientales que se suscitan desde las normativas de la organización y las habilidades de liderazgo, los elementos de la realidad que causan estos riesgos son la asignación arbitraria de tareas y la incorporación del personal con la descripción de un cargo genérico, el cual no especifica las funciones y responsabilidades concretas y particulares.

Ambas subdimensiones tienen como efecto ser potencial limitante de la actividad y participación, en términos contextuales de salud y satisfacción laboral.

a. Sub. Estima, Riesgo Alto

Es el reconocimiento y apoyo de los superiores y compañeros por el esfuerzo realizado al desempeñar el trabajo. También implica recibir un trato justo.

Gráfico 24 Comparación subdimensión de Compensaciones



(Fuente: elaboración propia)

En casa Matriz se observa la prevalencia de riesgo Alto con un 72,9%. De los estamentos con mayor porcentaje de riesgo Alto se encuentran los Oficiales, operarios, artesanos de artes mecánicas y otros oficios con un 87%. Entre los departamentos, Logística es superior con un 78,08% el nivel de riesgo Alto.

Las subdimensión **Estima**, tiene como principal factor de riesgo la **falta de políticas de reconocimiento**, los, las y les trabajadores perciben que no se retribuye el trabajo realizado con esmero.

“que nosotros reclamamos porque la valoración que nos dan súper baja y cada uno está consciente de que ha dado el máximo y no se le reconoce esa entrega en esa valoración y eso a nosotros nos disminuye anímicamente”

La valoración que entrega la empresa y las jefaturas superiores y directas es un proceso que se da en cadena, es decir, las más altas esferas transmiten mínimamente la aprobación y consideración que implica llevar a cabo el quehacer de la producción y utilidades de esta, por medio de las funciones de distintos cargos. Esto se vincula a la poca integración a la empresa,

insuficientes habilidades y aptitudes de liderazgo, exigencias emocionales y sentido del trabajo.

Un ejemplo concreto de estas deficiencias es la frecuencia con la que se recalcan los errores en contraste de los aciertos, se da en toda la escala jerárquica y da cuenta de la forma en que se hacen ver los errores. De estas situaciones se presentan exigencias psicológicas como desmotivación y molestia.

“entonces nos demoramos en entregar un resultado y lo que dicen es que nosotras como área no funcionamos, que trabajamos mal, que no servimos, que cómo puede ser, entonces uno se siente inútil, se va desmotivando”

Los mensajes y lenguaje no verbal que utilicen los líderes de la organización permitirán generar refuerzos positivos o negativos a sus trabajadores, en este caso las actitudes perniciosas hacia el personal provocan distancia hacia las jefaturas y la empresa, desmotivación en la realización de las funciones, renuencia en la ejecución de los procedimientos y por tanto afecta directamente la productividad, la calidad de los servicios y las relaciones interpersonales.

Al mismo tiempo, los beneficios o bonos que la organización les otorga son desconocidos y no se aprecian por el personal. Específicamente se advierte como un castigo la rebaja del descuento que tienen las personas contratadas, en los productos que la misma ofrece.

“no pedimos que nos regalen plata, lo que pedimos fue que nos hicieran un reconocimiento y no hay ningún interés en la gente, no tienen interés en las personas, no hay ningún beneficio, no hay almuerzo, no hay locomoción, no hay nada, más encima cuando llega la época marzo cuando los niños entran al colegio ni un estuche te regalan ni un estuche barato nada ni siquiera un descuento.”

Se entiende que las compensaciones económicas no son el único modo de retribuir el trabajo y servicio que prestan las, les y los asalariados, sino que también algunas condiciones materiales que aporten en la mitigación de gastos básicos (seguros complementarios en salud, educación, comida, transporte, entre otros). El personal observa que la empresa no se preocupa del bienestar de ellos y ellas, sino que su preocupación es el fin material productivo de la organización.

Del anterior, se considera como un factor de causalidad que **el parámetro de las calificaciones es subjetivas y poco transparentes**, a partir las personas evaluadoras y las dimensiones evaluadas, se identifica que esta valoración en temporada de alta producción no refleja el trabajo que se ejecuta durante el año.

“Lo otro, que la persona evaluadora tiene que tener otro punto de vista, no porque a lo mejor él no nos llevamos bien.... el encargado po, el supervisor, no es una evaluación muy neutra. No estamos de acuerdo tampoco de la forma que se hace la evaluación, parto por la base de que la evaluación consta de cuatro dimensiones para medir y de las cuatro hay tres que no son medibles son muy subjetivas totalmente, pedimos algo más objetivo más medible, pero ellos no están de acuerdo.

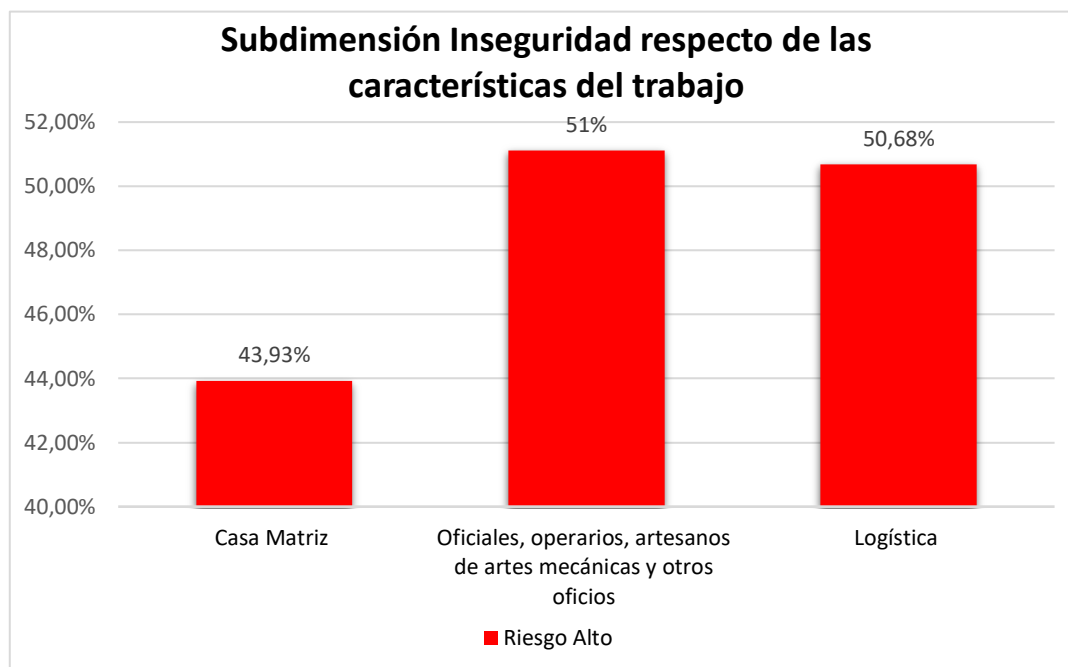
Además de no ser buena medición pasa por tres criterios, evaluar el jefe directo, el de operaciones y el gerente, entonces cuando los tres aplican su propio criterio que tenemos al final, que nos cagan con la evaluación”

Se coincide en general que las calificaciones y evaluaciones son instrumentos poco certeros en la realidad que se desenvuelve diariamente. Existe poca claridad y desconocimiento, en algunos casos, de las dimensiones y criterios utilizados para valorar el trabajo. Perciben, además, que provocan detrimento en las compensaciones económicas que pueden llegar a recibir.

b. Sub. Inseguridad respecto las características del trabajo, Riesgo Alto

Inseguridad sobre las condiciones en que se realiza el trabajo, incluye la definición de funciones (cambios de tareas), los cambios geográficos (cambios de lugar de trabajo, de sucursal, región), cambios de jornada y horario.

Gráfico 25 Comparación subdimensión de Compensaciones



(Fuente: elaboración propia)

En Casa Matriz se sitúa en riesgo Medio con un 43,93%. El estamento Oficiales, operarios, artesanos de artes mecánicas y otros oficios, presenta riesgo Alto con un 51%. Al igual que el departamento de Logística con un 50,68%.

La subcategoría **inseguridad respecto de las características del trabajo**, tiene dos factores de riesgo asociados, la primera es la **asignación arbitraria de tareas**, las que implica ejecutar horas extras, producto de la realización de contingencias frecuentemente o la asignación de nuevos proyectos sin consultar la capacidad del personal para ejecutarlos, las cuales cambian la planificación diaria.

“si uno se pone a pensar te están intentando tirar este plan piloto, que sí a la larga va a ser favorable, pero también trae consecuencias porque tiene que dejar tu pega actual que es la que te están planteando y se te desordena el tema, porque no solo es ese proyecto, son otros más, como por ejemplo proyectos paralelos”

La distribución de las tareas se hace sin consultar a los trabajadores, esto cambia radicalmente la forma en que se deben abordar situaciones de alta demanda tendiendo a maximizar la capacidad del personal, a través del estrés y la presión psicológica que involucra tener los resultados en el tiempo establecido por jefaturas.

Desde otra perspectiva, vinculada al origen de la relación laboral se **incorpora al personal con la descripción de un cargo genérico, el cual no**

especifica las funciones y responsabilidades concretas y particulares. Como consecuencia se utiliza personal especializado en la ejecución de otras tareas, en desmedro del cumplimiento de sus propios procedimientos y objetivos necesarios para terminar con lo encomendado por las jefaturas y las metas de producción.

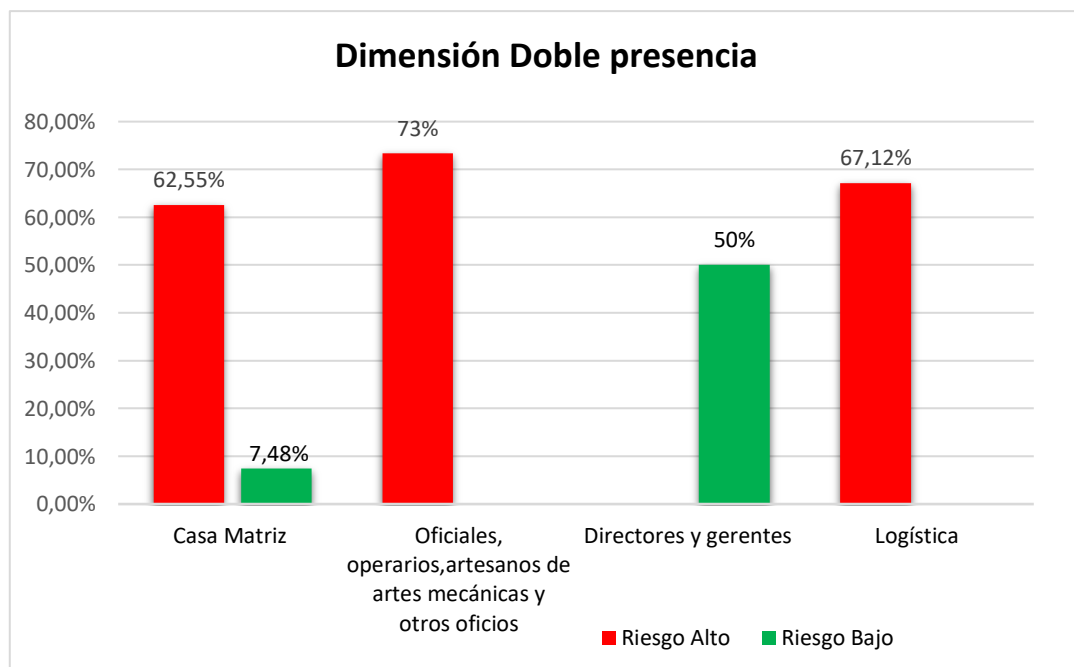
“a lo mejor aquí todos pasamos por lo mismo, yo creo que es injusto de que cada área que tiene tanto trabajo de preparación ustedes como servicio técnico de repente los sacan para ir a descargar un camión, a nosotros nos sacamos para ir a desarmar cajas, a ustedes también, entonces esa cuestión está mal porque uno después igual tiene que volver a hacer la pega de uno”

Nuevamente emana el escenario de acumulación del trabajo que se manifiesta por desatender las tareas, de la cual los, las y les trabajadores advierten baja en las dotaciones de personal.

5. Dimensión Doble presencia Riesgo Alto

Mide la preocupación por cumplir con las tareas domésticas, además de las tareas propias del trabajo. Se puede asociar parcialmente a lo que algunos autores llaman “interferencia trabajo-familia”.

Gráfico 26 Comparación dimensión general



(Fuente: elaboración propia)

Casa Matriz se encuentra en nivel de riesgo Alto con 62,55%, tiene como contraparte riesgo Bajo de 7,48%. De los estamentos los Oficiales, operarios, artesanos de artes mecánicas y otros oficios presentan riesgo Alto con

73,33%, como opuesto los directores y gerentes se consideran dentro del riesgo Bajo con un 50%. Entre los departamentos Logística con un 67,12% se clasifican en este nivel de riesgo.

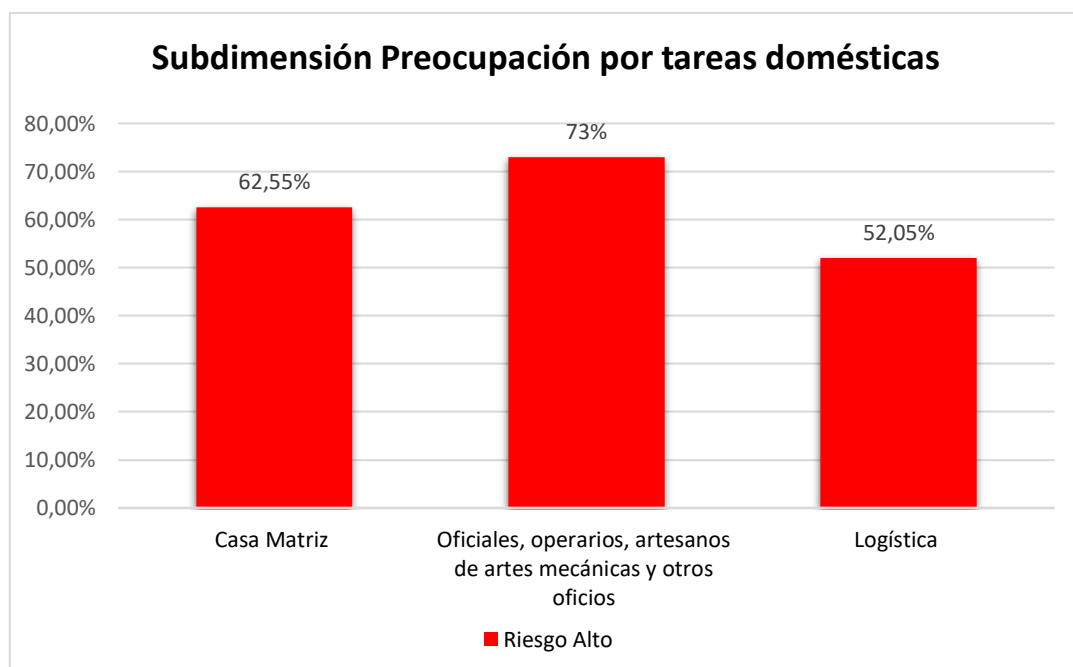
Esta dimensión tiene vínculos inmediatos con los factores personales de las condiciones de salud y las habilidades de liderazgo que presentan, principalmente, el departamento de recursos humanos y las jefaturas directas además de las condiciones laborales de la Calidad de vida. El factor causante de los riesgos es la falta de planes de apoyo, bienestar y contención.

Afectan directamente en la promoción de la satisfacción laboral de los, las y los trabajadores y valores desde la organización, pues lo desvincula y desapega de la integración a ella.

a. Sub. Preocupación por tareas domésticas, Riesgo Alto

Es la intranquilidad provocada por las exigencias domésticas que puedan afectar el desempeño laboral.

Gráfico 27 Comparación subdimensión de Doble presencia



(Fuente: elaboración propia)

Producto de que solo existe una subcategoría de esta dimensión, los porcentajes de factores de riesgo son iguales para las unidades de análisis.

A partir de esta dimensión es posible encontrar, solo una subcategoría denominada **Preocupación por tareas domésticas**, de aquello surge un factor de causalidad, que implica una base programática que no mitiga estos riesgos, los **insuficientes planes de apoyo, bienestar y contención** por parte de la empresa, las cuales aumentan las exigencias domésticas y familiares del personal contratado.

“Sabe que, lo que falta aquí es un departamento de Bienestar que se preocupe de las personas, que uno pueda ir y contar sus problemas alguien en quien confiar que tú sabes que habrá confidencialidad y que te pueda prestar una ayuda verdadera”

Aspecto importante dentro de las funciones que debería desarrollar el departamento de recursos humanos, la contención y apoyo al personal es responsabilidad que implica brindar bienestar para aumentar la calidad de vida de los, las y les trabajadores.

Sus efectos son múltiples, se identifica que, para atender problemas y necesidades familiares o domésticas del personal, se solicitan permisos, los cuales se descuentan del sueldo o se piden días de vacaciones.

“Pero todos esos permisos te los descuentan igual po, prefiero que no me den permiso, al final mejor no ir ni al médico porque sabes que a fin de mes te van a descontar plata.”

“Eso es super grave lo que dice la xxx porque acá, yo no sé si en otras empresas ocurrirá lo mismo, pero acá hay algo común en todos los trabajadores, si tú tienes un problema pides un día a cuenta de vacaciones siempre un problema un día cuenta de vacaciones, llega el momento de las vacaciones y ya no tienes un día, ese es un problema porque el trabajador no descansa administra sus días de vacaciones en tramites personales. No descansa, vienen las licencias, el estrés, etc.”

El descuento por día no trabajado provoca merma, desgaste y debilitamiento en el sustento económico de la familia, por otro lado, los días de descanso son esenciales para mantener un estado de salud mental y física adecuado para rendir en el trabajo, además de generar apego familiar. Considerando también que no existen seguros complementarios, en el área de salud.

Desde la dimensión exigencias cuantitativas y la sobre carga presente en ella, origina la realización de horas extras, las cuales provocan sacrificar a la familia y la permanencia en el hogar.

“Si va asociado a las jefaturas es más desgastador el primer tema, el de la temporada tan comprimida, en esas fechas tenemos cosas importantes y uno se debe dedicar más al trabajo que a situaciones personales, uno no se puede ir a la hora, yo nunca me voy a la hora que termina el turno, sino que 3 o 4 horas después, uno deja cosas personales de lado”.

La atención prioritaria a los asuntos del trabajo, reprimen las preocupaciones y necesidades que puedan surgir en el hogar, debiendo dedicar tiempo y esfuerzo en función a intereses ajenos. Por otro lado, se puede inferir que las horas extras son necesarias para incrementar de algún modo el salario, sin embargo, estas no son sustantivas, ya que el valor del alargamiento de la jornada es mínimo.

En concordancia al ámbito económico se establecen dos inquietudes, por un lado, que las cooperaciones o colectas que dirigen las, les y los compañeros de labor, son procesos largos y burocráticos, los cuales entorpecen la fluidez y rapidez con la que se necesita el dinero a beneficio. En otro sentido, se reconoce que la empresa, obstruye las solicitudes de préstamos o adelanto de sueldos.

“También las trabas que ponen para hacer algo que no es por la empresa también es grande, porque a veces nosotros podemos hacer colectas rápido y entregarle la plata quien lo necesite, pero la empresa, aunque no sea de ellos el tema pone muchas trabas.”

La visión que tiene la organización hacia los, la y les trabajadores, antes dicha, es desatendida y poco valorada, evidenciándose en este tipo de solicitudes, en donde los beneficios económicos provienen desde la solidaridad del mismo personal hacia sus pares, pero los obstáculos son impuestos por la organización, en este sentido, se aprecia la insuficiente contención o soporte que presta la empresa en procesos de crisis en el ámbito personal que tengan.

“En el caso mío por el cáncer de mi señora yo estaba urgido por los permisos y los descuentos, tuve que adelantar mis vacaciones en la operación y más allá no tienes recepción, nada de contención, no hay ningún este donde uno pueda acudir con los papeles médicos, pero confidencial porque tampoco es la gracia que todos se enteren de los problemas de uno.”

El rol del trabajo social en este caso se ve coartado, producto de las condiciones de infraestructura en las que se encuentran emplazadas sus labores, pues se trabaja con más de una persona dentro de la oficina. Concibiendo en el personal poca confidencialidad y falta de contención a la peticiones, elementos esenciales y éticos del trabajo casuístico.

En síntesis y para finalizar se extrae desde el contenido un fragmento representativo de cuatro subdimensiones abordadas, las cuales reflejan

“A la empresa le importa que se haga el trabajo, que se haga el trabajo y nada más, no importó cómo lo hizo, importó qué se hizo (Exigencias psicológicas), le voy a dar un ejemplo, a los de preparación, como dice el xxx, llega un pedido tarde, listo hay que sacarlo, hay que quedarse no más, nosotros hacemos el sacrificio de quedarnos llegamos tarde a la casa (Doble presencia), cuánto ganamos una luca para hacer medio sacrificio y ellos no lo valoran ni siquiera nos dicen lo hicieron bien chiquillos, nunca lo han hecho entonces (compensaciones) como dice el xxx, acá a la empresa no le importa la gente, la gente quiere conversar con la empresa para que le ayuden, la empresa a la gente y la gente a la empresa, así debe funcionar bien una empresa, pero aquí no, aquí es tu sigue trabajando nomás hace la pega y sácame la pega y listo (apoyo social y calidad de liderazgo), entonces la gente también eso como dicen que tiene miedo de perder la pega porque no hay pega afuera, estamos claro en eso, entonces, qué hacemos agachar el moño y seguimos con lo nuestro y es un desgaste físico mental y emocional me entiende pero al final va a llegar un momento que ya no va a haber feeling entre compañeros, vamos a estar trabajando y uno le va a decir el otro que estay mirando, haga su pega nomas y ahí van a empezar los problemas. (Apoyo social y calidad de liderazgo ”

Es posible dar cuenta en este último apartado, la congruencia de distintas dimensiones contenidas.

CAPÍTULO V

HALLAZGOS Y

CONCLUSIONES

Hallazgos

En el presente apartado se expresarán las concepciones nuevas que surgen luego del análisis de los datos recolectados, en un proceso de meta inferencia, de la cual emergen conceptos y categorías inéditas.

1. Responsabilidad social empresarial:

Este concepto propone a las empresas de rol privado, propender al bienestar social, a través de prácticas vinculadas al respeto y compromiso en algunos ámbitos de la realidad humana, como personas, comunidades y medio ambiente.

La RSE comprende dos ámbitos. Una dimensión externa, que involucra a agentes del entorno a la participación del proceso productivo y su relación con el medio ambiente, las comunidades y la sociedad. La dimensión interna tiene que ver con sus trabajadores, en cuanto a las relaciones laborales y las prácticas gerenciales, apunta a favorecer el desarrollo profesional y personal de sus trabajadores, a posibilitar su acceso a la información de las decisiones que los involucran directamente y a mejorar las condiciones de trabajo tanto físicas como contractuales.

La dimensión externa de este concepto en la realidad específica investigada nace desde la categoría Apoyo social e integración en la empresa, descrita a grandes rasgos como una forma de pertenecer o sentirse miembro de la organización en la que se trabaja. En el contenido discursivo de los grupos focales se declara explícitamente el concepto de Responsabilidad social empresarial. De aquello se evidencia la posición neutra que toma la Empresa Maletas Chile SpA. Head respecto del cuidado del hábitat, lo cual provoca déficit de unificación de quienes trabajan para la organización y su estructura.

Se identifica la arista interna en la categoría Trabajo activo y posibilidades de desarrollo como un factor importante en el menoscabo en las condiciones laborales de los, las y les trabajadores, puntualmente en la despreocupación por el bienestar y el desarrollo de las habilidades técnicas y de oficio. El abordaje por parte de esta organización al incremento de conocimiento a sus trabajadores es mínimo y no se ajusta a las necesidades de las labores.

En la particularidad de esta organización, se categoriza como un factor riesgoso en la medida en que no se incorpora al reglamento interno de la empresa Maletas Chile SpA. Head, pues su nivel es de relevancia para mejorar las condiciones sanitarias en el ámbito psicosocial y se considera un eje que no se aborda dentro del marco teórico expuesto.

En síntesis, el concepto de RSE es una oportunidad de estudio como fenómeno de la realidad identificando ejes científicos de disciplinas sociales, legales y económicas. La necesidad de indagar en este ámbito hace referencia a emprender acciones y hacerse cargo de problemáticas y necesidades de las personas, trabajadores, sus comunidades y el hábitat en las que coinciden.

2. Insatisfacción salarial:

Dentro de los relatos de los, las y les participantes surge la insatisfacción salarial como una interpretación de la dimensión Apoyo social e integración a la empresa, surge como un nuevo interés por parte de la investigadora, ya que, las características laborales y las características del contrato de trabajo como subdimensión no abordan los factores de la relación salarial con la satisfacción laboral y la producción.

Este hallazgo se categoriza, como un factor de riesgo para la calidad de vida laboral, de este modo el análisis arroja que las características del trabajo se veían incompatibles con las tareas ejecutadas por los, las y les trabajadores de cada área, dando a conocer que sus labores y el tiempo que invierten en realizarlas tienen un valor superior al que se les otorga en los contratos de trabajo.

Podría considerarse que, si existe una gran proporción de salarios mínimos dentro de una organización empresarial, se compense con condiciones de trabajo de alta calidad, remediando de este modo la insatisfacción laboral y el bienestar.

A su vez la noción remunerativa se asocia a la desigualdad y dispersión de los ingresos micro y macro local, es decir, se observa el fenómeno de la inequidad a nivel interno de la organización empleadora y externo comparado con la realidad comunal, regional y nacional.

En conclusión, la relevancia del descubrimiento de este nuevo elemento da el pase a nuevas consideraciones del debate en el ámbito del trabajo y la seguridad social a nivel comunal, regional y nacional. Quedando al desnudo consecuencias invisibles de las desigualdades sociales y la implicancia que tiene ello para la salud mental de quienes pertenecen al estrato productivo de la sociedad.

3. Participación simbólica del sindicato en la empresa:

El punto implícito en el discurso de los, las y les participantes tiene relación al organismo sindical presente en la empresa.

Este sindicato existe por el amparo de la ley Chilena y el empleador no se puede oponer a su conformación. De acuerdo con la particularidad de esta

compañía se observa la distancia y recelo que emana desde los cargos representantes de la empresa hacia los miembros que componen el directorio del sindicato.

La investigadora identifica que las necesidades - problemáticas expresadas en los grupos focales, son conocidas por la directiva sindical y por las jefaturas representantes de la organización productiva Maletas Chile SpA. Head. Ejemplo de ello, da cuenta en los testimonios de que la organización sindical ha planteado soluciones y/o petitorios en base a las insuficiencias para mejorar las condiciones laborales de sus pares, la empresa en vez de tomarlas como una oportunidad para optimizar las calidad de vida de sus trabajadores y al mismo tiempo aumentar la calidad de la productividad, se opone a los proyectos sindicales y son rechazados por razones desconocidas en esta investigación.

Desde lo anterior, se determina que la participación del sindicato es simbólica, es decir, es una participación aparente, ya que las acciones y propuestas no son influyentes, ni responden a los intereses de la empresa.

La poca capacidad del organismo sindical incrementa factores de riesgo en el personal, pues, propicia desmedro en la facultad que tienen estos organismos para influir en las condiciones laborales tendientes a favorecer y proteger a sus pares de trabajo.

Algunas áreas que permite vincular este aspecto con la realidad laboral estudiada por la alumna investigadora es la capacidad que tienen los, las y les trabajadores para negociar colectivamente materias de interés común, como remuneraciones, beneficios, condiciones de trabajo, ámbito del convenio/contrato, cláusulas salariales, jornadas y horas extraordinarias, vacaciones y otras licencias, entre otras. A su vez se pueden incluir acuerdos para la conciliación entre trabajo y responsabilidades familiares (Código del trabajo, 2019, p. Art. 306).

Es por lo anterior, que este hallazgo es posible estudiarlo como fenómeno de la realidad particular y global, pues se adentra en la lógica sindicalista y las problemáticas arraigadas dentro de empresas de rol privado y productivo.

4. Comunicación organizacional:

Emanan del discurso verbal de los, las y les participantes vínculos en el área de la comunicación que imbrica prácticamente las cinco categorías estudiadas. Este hallazgo es un aspecto importante dentro de la investigación, ya que, lo posiciona como eje central en la aparición de nuevas temáticas abordadas dentro de las categorías analizadas.

Así se otorga a la Comunicación organizacional el carácter de dimensión, pues, involucra el estudio de subcategorías y factores asociados a ella, producto de sus coincidencias cuantitativas y su relevancia cualitativa.

En particular se evidencian explícitamente elementos dentro de la dimensión Exigencias emocionales, en cuanto a la capacidad que tienen los, las y les trabajadores para dar a conocer sus laborales y que estas tengan recepción.

Un elemento identificado es la comunicación protocolar, significa que el mensaje debe comenzar desde la escala jerárquica más baja a la más alta, y que cada cargo será intermediario para traspasar el mensaje a sus superiores, empero este método no ha sido eficiente para resolver problemáticas de las situaciones riesgosas de salud mental y física, en especial en cargos de más bajo grado.

El segundo elemento que surge es el canal comunicativo, en donde se expresa el mensaje, en este caso no es capaz de llegar en el tiempo y de la manera adecuada a todos y todas las trabajadoras de la empresa por el poco acceso a ciertas redes de declaración del mensaje. Por último, el código o el lenguaje, tanto verbal como no verbal son deficientes.

Estos son algunos de los elementos que dan a conocer las insuficiencias que afectan otros ámbitos de la organización, como por ejemplo la planificación, coordinación y control del trabajo, la producción, contención de las exigencias psicológicas y emocionales que surgen en el transcurso del horario laboral, resolución de conflictos personales, entre otras problemáticas y necesidades.

Por tanto, la importancia de este hallazgo es sumamente relevante para las propuestas de intervención que necesite tomar a nivel particular, ya que, la comunicación organizacional es parte del origen de diversos factores de riesgos presentes en la empresa Maletas Chile SpA.

Discusión y conclusión de la etapa de análisis

Las buenas prácticas tienen la intención en el caso específico de aminorar considerablemente los factores de riesgos, a través de acciones tendientes a motivar, aumentar el bienestar y la calidad de vida laboral de sus trabajadores, esto se asocia a la ética de los negocios y la responsabilidad social empresarial. Se considera que las dimensiones y hallazgos surgidos del análisis y meta inferencias tienen un potente origen en las bases estructurales y axiológicas de la organización.

De acuerdo a la ley Chilena, el estudio de los factores de riesgos se hace por medio de la implementación del protocolo de vigilancia de riesgos

psicosociales, desde allí es posible evidenciar factores determinantes de la salud mental de las personas remuneradas.

Lo que sucede si no se integran y desmedran las acciones beneficiosas, es que no se origina la aplicación de estrategias que trae consigo nuevos resultados en el compromiso e implicación de sus trabajadores en la calidad de la producción, reducción de costos, solución de problemas, disminución en los tiempos de producciones, mejora en los procesos, etc.

Estos son efectos directos a los objetivos de la empresa que es, permanecer en el mercado, obtener considerables utilidades y proseguir con la cadena productiva que los y las mantiene con trabajo indefinido.

A su vez quienes se ven principalmente perjudicado por estas condiciones actuales de trabajo son quienes tienen menor rango en la pirámide jerárquica de la empresa Head, caracterizados por tener bajas remuneraciones, alta carga laboral, bajo poder decisional respecto de sus tareas, jornada laboral extensa, menor conocimiento técnico certificado en el ámbito de formación educacional, entre otras.

En tanto se aprecia el descenso de los factores de riesgo en la medida que los rangos de la escala jerárquica aumentan. En comparación con los cargos anteriores se caracterizan por percibir mejores sueldos, manteniéndose igualmente con alta carga laboral, pero con mayor poder decisional y autonomía en la ejecución de tareas, jornada laboral sin turnos, mayor certificación profesional, entre otras.

De lo anterior surge el cuestionamiento respecto de ¿cuáles serían las reales necesidades y problemas que tienen las jefaturas, cargos directivos y/o dueños que representan a la empresa?, para mejorar sus condiciones laborales y que propicien del mismo modo los progresos hacia abajo.

Luego de las concepciones generales de buenas prácticas en los lugares de trabajo productivo, es necesario mencionar las posturas evidenciadas desde la organización estudiada.

De acuerdo con ello, la empresa Maletas Chile SpA. Cumple con el rigor mínimo que establece la ley para proteger y prevenir la Salud física y mental de sus trabajadores, ello da cuenta la aplicación del protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales que, emulado a la planificación estratégica, permite la concepción de la intervención en buenas prácticas desde el ciclo tecnológico; estudio, planificación, ejecución y evaluación de la realidad particular, contrastado con teoría generales.

Por lo que las acciones requieren de un proceso de intervención especializada a los factores que se quieren mejorar, debiendo apuntar a las cinco dimensiones estudiadas en el análisis, al igual que los hallazgos surgidos en el proceso de reflexión de la investigadora.

La dirección de desarrollo de la compañía Head, está directamente relacionado con la producción, evidente desde su concepción más abstracta y formativa como es su visión y misión, hasta la más concreta que son los objetivos de la subgerencia de recursos humanos.

El desarrollo e intento de la empresa por hacerse parte de integrar buenas prácticas hacia sus trabajadores, ha sido distante de la percepción que tienen ellos y ellas de las gestiones implementadas con anterioridad, pues, estas no apuntan al origen del riesgo psicosocial, sino que se atacan los síntomas, siendo inconexas las operaciones de mitigación del riesgo.

En este sentido, las condiciones laborales mantienen sus deficiencias, pues no hay voluntad de los empleadores y de sus representantes directivos por implementar buenas prácticas que favorezcan la innovación al capital humano.

Se evidencia desmedro en el desarrollo práctico de operaciones, considerando que la subgerencia de recursos humanos se dedica primordialmente a la administración de los, las y les trabajadores en función a las necesidades de la empresa, como la selección del personal, coordinación de insumos para los miembros de la comunidad laboral, entre otras disposiciones de orden, higiene y seguridad.

Las posiciones distantes de los cargos inmersos en el área de recursos humanos y las buenas prácticas, es provocada por el primer distanciamiento, las formas de concebir estos cargos denominados “representantes de la empresa” y son roles que tienen la capacidad de crear, planificar, administrar y tomar decisiones respecto de lo que se hace en el área de trabajo como de sus delegados, pertenecientes a todas las gerencias y subgerencias que componen la estructura orgánica de la empresa.

Quienes trabajan en temáticas de gestión de personas tienen poca proximidad a las, les y los asalariados, pues, no hay sintonía y complicidad, impidiendo situarse cercanos a los problemas de sus trabajadores a nivel personal y grupal.

A considerar, las buenas prácticas son acciones y se plasman en intervenciones en el ámbito psicosocial, las cuales se funden en niveles de promoción, prevención y tratamiento, posible abordar desde las urgencias y/o importancias respecto de los factores riesgosos y protectores de la salud.

Estas tres categorías si no son unificadas y se excluyen unas con las otras apuntan a la ineficiencia de las acciones con respecto a reducir y mitigar los elementos nocivos a la calidad de vida y bienestar laboral, y por el mismo lado aumentar la eficiencia en la productividad de la organización.

Análogamente es importante razonar que la capacidad del personal profesional encargado de estas temáticas es sumamente relevante para colaborar con estos servicios. A pesar de que existen las habilidades

profesionales para intervenir y la capacidad de adquirir conocimientos, el ajetreo de la realidad impone un compromiso con organizar competencias prácticas básicas, como organizar, planificar y coordinar, frente a las competencias de aprendizaje, análisis y estudio de la realidad dispuesta a un curso de acción establecidos por los propósitos de la organización. Entonces, por más iniciativas que se quieran llevar a cabo, la sobre carga laboral y urgencias de otras necesidades surgidas en las instancias de recursos humano es ardua.

En conclusión, la falta de buenas prácticas en la presente organización da a entender la baja carga ética valórica de la empresa, ya que, no se expande a acciones tendientes al bienestar y calidad de vida a todas, todos y todes los trabajadores que están contratados por ella. Se delega roles directivos que no apuntan a la holisticidad e integración de secciones interconectadas que dan funcionamiento a la empresa.

Por ende, en la medida que dan marcha a la organización los compromisos axiológicos que determina la compañía son destinadas casi con exclusividad a la productividad y la generación de utilidades, los cuales se aplican con planes estratégicos y metodologías específicas para la visión y misión propuesta.

La capacidad de mantener la empresa más allá de las utilidades es imperante que se pueda generar con administraciones que quieran innovar en la gestión del capital humano, teniendo en cuenta que la modificación en las condiciones laborales pueden apreciarse desde dos aspectos, como un costo o como una inversión.

Conclusiones

1. Conclusiones teóricas:

Desde la concepción occidental la dimensión del Trabajo ha sido un aspecto importante en la consolidación de las personas como parte de la sociedad, pues, sus principios contribuyen a la economía y el bienestar.

En la actual lógica capitalista neoliberal, se concibe el trabajo con la noción de progreso, en donde el desarrollo económico privilegia acciones tendientes al incremento monetario de las organizaciones productivas, en detrimento de los, las y les trabajadores socavando la calidad de vida de quienes llevan a cabo labores en función de percibir una o más remuneraciones que le permitan sostener el estilo de vida y subsistencia de cada sociedad.

Desde allí las organizaciones Internacionales como la OIT establecen conceptos clave para la formación de derechos fundamentales en esta

temática, involucrándose por tanto en los procesos investigativos, políticos, normativos y reflexiones éticas, entre ellas el Trabajo Decente.

Como parte de este estudio, se reconoce que el tipo de conceptos utilizados trae consigo una serie de cargas valóricas y políticas que es indudable mencionar, pues los estados tienen la capacidad de hacerse parte de los tratados integrando ciertos derechos.

Dentro de las materias de salubridad en el ámbito laboral, se encuentran investigaciones adosadas a la OMS, que crea la Clasificación Internacional del funcionamiento, la Discapacidad y la Salud, aquella dispone una serie de dimensiones y factores que condicionan la salud de las personas.

Por tanto, la convergencia en este estudio radica en que el trabajo es un dominio relacionado a la salud. Se considera área del funcionamiento, que, teniendo una fuerte relación con una condición de salud, no se incluye dentro de las responsabilidades prioritarias de los sistemas de salud.

Es por ello que, en Chile, el Código del Trabajo y el Código Sanitario, estipulan acciones y deberes de los tres sujetos implicados en las temáticas, los gobiernos nacionales, los empleadores y los trabajadores el fin es asegurar las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores.

Desde lo anterior emana una tercera temática del sistema estructural en los principios Constitucionales de Chile, la Seguridad social, estipula que instituciones públicas y privadas, deben garantizar el acceso de prestaciones básicas uniformes manteniendo cotizaciones obligatorias.

Las reflexiones finales que surgen en este apartado dicen relación con que, el contexto legal ha sido útil para declarar un piso básico de derechos fundamentales para los, las y los trabajadores

Sin embargo, las leyes del trabajo, debido a su larga data queda obsoleta de la realidad práctica en la que se ven envueltos los, las y los trabajadores profesionales y de oficio quedando en manos de los empleadores, de organismos públicos o privados mejorar las condiciones y circunstancias laborales.

En paralelo a las leyes, las disciplinas de las ciencias sociales y la medicina desarrollan estudios que permiten abordar la salud desde el campo laboral.

Diversas teorías dan explicación a los factores laborales que provocan riesgos a la salud y calidad de vida. Se crean protocolos que investigan, diagnostican, intervienen y evalúan los riesgos emanados en los recintos de trabajo. Es requerido conocer los niveles de riesgos psicosociales para prevenir y asegurar la salud mental de las, les y los asalariados.

Estas teorías han sido pertinentes en el transcurso de la exploración de los factores particulares y generales que afectan a la empresa Maletas Chile SpA.

Head, ya que, da validación científica y permiten asimilar las realidades laborales generales a los contextos particulares.

El hecho de conocer los fenómenos que se integran a la complejidad de las personas permite promover la salud, el bienestar y la calidad de vida, otorgando una base de acciones tendientes a la mejora de las condiciones y situaciones sociales. En especial representando a un estrato de la población activamente productiva, asimismo, sostenedores de la economía global del país y micro local de sus hogares.

2. Conclusiones metodológicas:

Desde el año 2.000 surge el método de investigación, evaluación y prevención de riesgos psicosociales en Dinamarca denominado Copenhagen psychosocial Questionnaire (CoPsoQ ISTAS 21).

La adaptación del estudio anterior es denominada Protocolo de vigilancias de riesgos psicosociales ajustado al contexto nacional por la SUSESO y la Dirección del Trabajo. Propone una metodología de estudio, planificación, intervención y evaluación de los factores riesgosos para la salud mental de los, las y les trabajadores, proporcionando instrumentos de recolección de datos cuantitativos y cualitativos para el análisis.

En la presente investigación se realiza la intervención de los primeros elementos determinados por el protocolo, que dice relación con la promoción y difusión del estudio, recaudación de datos (cuestionarios y grupos focales) y planificación de medidas de acción para la mitigación de los factores riesgosos.

La operacionalización de elementos de la realidad abstracta, se accionan a través de estrategias y técnicas de recolección de datos para el análisis de los niveles y percepciones de los participantes respecto de los componentes nocivos a su calidad de vida y bienestar laboral. Posibilita elaborar información consciente del territorio y la población estudiada, dando paso a comprender la particularidad de ciertos sujetos y al mismo tiempo proyectarlo a la generalidad de la sociedad y las comunidades, de este modo se hilvanan los aprendizajes teóricos con la experiencia práctica.

En este sentido el estudio del contexto empresarial se ajusta debidamente a lo establecido por las normas y protocolos legales, puesto que el método de investigación mixto explicativo secuencial DEXPLIS, responde a las necesidades de clasificar y obtener el nivel de riesgo de cada dimensión operacionalizada como factor potencialmente riesgoso, neutro o protector y de igual modo, abstraer las causas y efectos que se producen en las condiciones y situaciones laborales actuales.

Una vez obtenidos los datos estadísticos, se logró efectivamente obtener una panorámica descriptiva de los componentes laborales generales que afectan negativamente la Salud mental de los, las y les trabajadores, considerando un nivel de participación representativo del universo del centro de trabajo.

La imagen de la cota riesgosa que presenta la organización concedió subjetivamente la posibilidad de explicar la raíz y consecuencias de la exposición desfavorable a los factores, se considera como recolección de datos cualitativos, pues los, las y les participantes identifican los aspectos concretos de sus realidades situacionales.

El conocimiento exhaustivo de los niveles riesgosos y la percepción propendió al diseño de medidas reparatorias, preventivas y promotoras del cuidado de la salud psicosocial de los, las y les trabajadores. La articulación de ambos análisis faculta la integración a un plan de intervención, en tanto se ajusta a la implementación de las medidas correctivas al tiempo de urgencia y efectos de evaluación postrera de los riesgos psicosociales.

3. Conclusiones disciplinares del Trabajo social:

Las concepciones disciplinares de Trabajo social apuntan directamente a identificar las necesidades y problemáticas que emergen desde la realidad compleja de las personas con el fin de propender al bienestar, el bien vivir, aumentando por medio de intervenciones la calidad de vida de aquellas.

La presente investigación recoge las cuestiones referidas al personal inmerso en la realidad laboral de una organización productiva con fines de lucro, para ello fue menester incorporar competencias y conocimientos de políticas públicas y el desarrollo de sus fases en el territorio, a su vez comprender especialmente a las y los sujetos y sus procesos inmersos en el contexto particular de estudio.

El paradigma doctrinal académico de la profesión se fundamenta en principios axiológicos y derechos humanos asentados en la dignidad, la participación y la formación ciudadana respecto a la diversidad, el pensamiento reflexivo y la solidaridad.

Es relevante considerar que los principios valóricos éticos de la organización, deben ser los primeros en promover condiciones adecuadas para mitigar factores de riesgos, es a partir de ello, que el Trabajo social orienta sus competencias a la búsqueda constantes del bienestar de los y las trabajadoras. Es decir, la labor del Trabajo social en el ámbito empresarial proyecta sus intervenciones a su usuario, que es la organización, supeditando el tipo de intervenciones al régimen ético y de buenas prácticas de cada empresa.

En este sentido el rol profesional dentro del área laboral debe tender su actuar a un rol garante de la calidad de vida y bienestar de los, las y los trabajadores, así mismo, desenvolverse en procesos de acompañamiento en el surgimiento de necesidades de las, les y los usuarios.

En tanto se producirían tensiones éticas en la medida en que las empresas no sean las promotoras de gestiones en el ámbito social, instaurando en el quehacer profesional trabas en el desarrollo generador de iniciativas proclive a la resolución de problemas y necesidades. Apuntan estas acciones a los tres niveles de intervención definidos por la disciplina, caso y familia, grupo y comunidad.

Lo anterior, se respalda con teorías del Trabajo social, las ciencias sociales, legales y humanidades, es importante vincular que la disciplina inmersa en el mundo del quehacer requiere necesariamente el sustento teórico para encaminar sus prácticas. En este sentido la movilización del conocimiento también esta encauzado por metodologías en el caso particular la investigación de la realidad.

La capacidad holística para estudiar el contexto lo recoge desde métodos que aportan al convencimiento y validación de los datos objetivos y subjetivos del contexto, permitiendo argumentar los resultados en profesiones aún incrédula de las habilidades y competencias del Trabajo social como un servicio idóneo en los cambios, el desarrollo social, la cohesión, el fortalecimiento de las personas y las organizaciones.

La discusión de las competencias, en el caso específico del ámbito laboral, refiere necesariamente al nuevo estilo de organización y administración del capital humano, poniendo de relieve nuevas experiencias que permitan legitimidad dentro de los espacios de trabajo la profesión. En donde, se proyecten capacidades en gestión del desarrollo social y económico, al mismo tiempo solventar el perfeccionamiento personal y profesional.

A la hora de intervenir se requiere de los tres aspectos disciplinares, es decir, el contenido teórico, la propuesta metodológica y los principios axiológicos de la profesión, ello sustenta la legitimidad frente a quienes son intervenidos y de cara al resto de las profesiones.

Conclusiones generales

El surgimiento de la creación de esta investigación trae consigo ardua convergencia teórica, metodológica, de análisis y reflexiones finales.

Los hallazgos compuesto desde el proceso análisis, permite evidenciar concepciones axiológicas fundamentales para asegurar, prevenir y promover acciones tendientes a mitigar los factores de riesgos. Las buenas prácticas,

son un punto de inflexión y cuestionamiento a la organización respecto de las posiciones y metas que sustentan a la empresa en el mercado.

Las buenas prácticas además de beneficiar a quienes se encuentran contratados por la organización, también aportan al proceso productivo de la empresa. Instaurando acciones predispuestas a aumentar la salud mental de las, les y los contratados independiente de las funciones que cumplan dentro, trasladando indirectamente los resultados positivos al progreso de la empresa.

Las operaciones que se hagan en tendencia a implementar buenas prácticas tienen que ser en función de las, les y los usuarios que se requiere intervenir, sin embargo, las condiciones y funciones del área encargada del capital humano se contemplan exclusivamente a la administración, irrumpiendo de lleno en las condiciones laborales encargada de realizar estos servicios.

En este sentido las intervenciones prácticas de los hallazgos tienen como prerrequisito tener a los profesionales suficientes y los recursos económicos para aplicar las acciones ajustadas a la realidad de las, les y los usuarios.

Por ende, los planes estratégicos, teóricos y metodológicos deben apuntar a implementar buenas prácticas, siendo estos más eficientes en la medida que se dirijan al origen de los problemas que ocasionan condiciones negativas, activando soluciones en pro del bienestar y la calidad de vida laboral de los, las y les trabajadores.

Estas iniciativas sugieren a las organizaciones de rol privado, con fines de lucro y productivo, ser visionarias e innovadoras, más allá de propender al fin principal que es generar trabajos y utilidades.

Las referencias teóricas contribuyen a realizar el primer acercamiento a la investigación, comprensión y argumentación de las temáticas a abordar. El estudio en un primer momento se adentra al dominio del trabajo, una vez que se construyen los conceptos en torno a esta temática, emergen de aquel interconexiones con otros dominios de la realidad, salud y seguridad.

El propósito de la investigación es conocer los factores de riesgo psicosociales presentes en la empresa patrocinadora. Para ello es necesario comprender de dónde surge esta iniciativa.

La concepción de trabajo tiene ítems legales que protegen derechos fundamentales de los, las y les trabajadores, entre ellas el resguardo y prevención de la salud, a través de las normativas que rigen la higiene y seguridad y bienestar del ambiente y los lugares de trabajo, velando por que se eliminen o controlen la mayor parte de los factores, elementos o agentes que afecten a las, les y los asalariados.

El concepto de calidad de vida laboral es un eje importante en la conformación del marco conceptual presente en el estudio, pues permite

evidenciar las perspectivas objetivas y subjetivas de las condiciones de trabajo y las percepciones de los, las y les trabajadores que potencian la salud y la satisfacción laboral.

Se transfiere la responsabilidad de la salubridad a los lugares de trabajo y organismos administradores, debido a que el dominio de la salud como tal, no se hace cargo de los accidentes y enfermedades profesionales como eje prioritario de los centros asistenciales de salud, entendiendo que las estructuras laborales están directamente relacionadas a la salud de las personas, los empleadores y los organismos administradores de los seguros, deben prevenir, promover y tratar las posibles afecciones sanitarias de sus trabajadores.

Para comprender el fenómeno social referido, es posible referenciar las consecuencias de la exposición de los, las y les trabajadores a factores de riesgos psicosociales, estableciendo enfermedades profesionales a nivel psicológico, corporal y social, afectando no solo a la salud, sino que también al contexto que rodea y depende de la persona.

Una vez definido el marco teórico es necesario adentrarse a la realidad y confirmar las interrogantes planteadas en un comienzo, para ello se requiere definir un método y tipo de estudio, con el fin de extraer datos e información de la institución para describir las condiciones particulares de la organización y al mismo tiempo explicar los orígenes de estos riesgos. Como es imposible aislar los tres ámbitos evidenciados en esta investigación, junto con un variado abanico de teorías que conforman las dimensiones operacionalizadas en factores. Ello permite utilizar métodos de investigación pertinentes a la realidad particular, dando paso a la recolección y análisis de los datos recabados.

El capítulo de análisis permite ratificar las intenciones de la investigación describiendo y explicando las concepciones de los, las y les trabajadores respecto de sus condiciones y situaciones laborales que afectan la salud psicosocial, la calidad de vida y bienestar de la población estudiada.

Comparando las dimensiones y subdimensiones operacionalizadas con los datos emanados de la aplicación de instrumentos es posible verificar que los factores sí presentan niveles altos de riesgo, del mismo modo los orígenes se asocian a las características de los elementos generales que condicionan la realidad laboral. Con posterioridad se reflexiona respecto de los antecedentes analizados y desde allí germinan nuevos conceptos que se representan como factores o como dimensiones determinantes que se constituyen riesgosas.

A considerar, la investigación y aplicación del protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales es abordada por la seminarista, dentro de ello se evidencian las competencias de la disciplina del Trabajo social de la presente Universidad, la cual le permiten ser un aporte al conocimiento del fenómeno

social, entregando un enfoque problematizador hacia las temáticas de trabajo, salud y previsión social, contrastando desde el Trabajo Social el tipo de competencias que se deberían aplicar y las que se aplican efectivamente en el ámbito laboral de rol privado productivo, abriendo paso a prácticas profesionales que enriquezcan el fin propio de la disciplina, en este caso Calidad de vida laboral y bienestar.

El soporte que resguarda la credibilidad, la legitimidad y las buenas prácticas de los, las y les profesionales, se construyen desde las bases científicas de las ciencias sociales, es decir, se recurre al conocimiento de la realidad ya estudiada, por medio de teorías y marcos referenciales que expongan sus aportes a la temática, también se sustenta en la metodología, la cual orienta y unifica las estrategias y técnicas de recolección de datos, permitiendo contrastar el marco teórico con la realidad práctica.

Sin desconocer, por cierto, que la disciplina en su constitución doctrinal presenta fuertes componentes axiológicos encaminados a generar cambios tendientes al bienestar, derechos humanos, asentados en la dignidad, la participación y la formación ciudadana respecto a la diversidad, el pensamiento reflexivo y la solidaridad.

Estas concepciones epistemológicas y doctrinarias de la carrera se aplican y reflejan directamente en la intervención, las prácticas en el área laboral en la que se desenvuelve la profesión dan cuenta de la vasta gama de necesidades y problemáticas por resolver, en función a dos usuarios, las necesidades de la empresa y las necesidades de los, las y les trabajadores.

Las prácticas de intervención halladas en el marco institucional, en los análisis, reflexiones y conclusiones, presentan asuntos urgentes por resolver de acuerdo al rol y cargo que competen en las áreas de recursos humanos, proyectadas por las políticas institucionales, fundamentales para guiar la acción profesional, por ende, si las prioridades de la institución están enfocadas en la administración tradicional, inevitablemente los lineamientos disciplinares se dirigirán hacia allá, tomando como usuario de sus servicios al empleador.

Lo ideal es poder mediar en la gestión de buenas prácticas, con el fin de responder también a los otros usuarios y usuarias, es decir los, las y les trabajadores de la organización productiva, cumpliendo el cometido ético valórico de la profesión. Estas acciones de prevención, promoción y mitigación de los riesgos, potencia el rol garante del profesional de aplicar conocimientos político-normativos, gestión de proyectos socio productivos, comprensión de los sujetos y procesos, al mismo tiempo plasmar las metodologías de intervención para llevar a cabo el acercamiento directo con los, las y les participantes.

Bibliografía

- Acereda, A. L. (2014). *Entre la Familia y el Trabajo; realidades y soluciones para la sociedad actual*. Madrid: Narcea .
- Andrade, J. C. (2000). Chile y la organización internacional del trabajo (191-1925). hacia una legislación social universal. *Revista de estudios históricosjurídicos* , 317-332. Obtenido de Revista de estudios jurídicos .
- Barrientos, J. (2005). *Calidad de Vida, Bienestar Subjetivo, una mirada psicosocial*. Santiago : Universidad Diego Portales .
- Cáceres, P. (2003). Análisis cualitativo de contenido: una alternativa metodológica alcanzable . *psico perspectivas*, 53-82.
- Caqueo-Urizar, A. U. (2012). Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto. *Terapia Psicológica*, 61-71.
- Carrió, F. B. (2002). El modelo biopsicosocial en evolución . *Grupo Comunicación y Salud* , 175.
- Cieza, J. F.-L.-F. (2010). Los conceptos de calidad de vida, salud y bienestar analizados desde la perspectiva de la clasificación internacional del funcionamiento (CIF). *Revista España Salud Pública* , 169-184.
- Cordovez, F. P. (2015). *Metodología de la Investigación Social V edición* . Valparaíso : Edeval .
- Dirección del Trabajo, D. d. (2002). *Calidad de vida en el trabajo: Percepciones de los trabajadores*. Santiago : Gobierno de Chile.
- Durán, M. M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista nacional de administración* , 71-84.
- Egg, E. A. (2007). *Introducción a la planificación estratégica* . Buenos Aires - México : Lumen Hvmanitas .
- Gil-Monte, P. (2014). *Manuall de psicología: aplicada al trabajo y la prevención de riesgos psicosociales*. Pirámide .
- Head, M. C. (2019). *Reglamento interno, de orden, higiene y seguridad industrial*.

- Jiménez, B. M. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y seguridad del trabajo* , 4-19.
- Mateu, P. C. (2005). Trabajo y sociedad en arqueología. Producciones y relaciones versus orígenes y desigualdades. *Revista Atlántica-Mediterránea de Prehistoria y Arqueología Social*, 131-147.
- Meneses, P. C. (2014). *Propuestas metodológicas para Trabajo Social y Sistematización* . Santiago : Talleres de Litografía Garín S.A.
- Merani, A. L. (1978). *Estructura y dialéctica de la personalidad*. Barcelona : Grijalbo.
- Ministerio de Salud, Dirección del Trabajo, Instituto de Seguridad Laboral . (2011). *Primera encuesta nacional de empleo, trabajo, salud y calidad de vida de los trabajadores y trabajadoras de Chile* . Santiago : Informe interinstitucional .
- Ministerio de Trabajo, E. y., Educación, M. d., & Instituto Nacional de Educación Tecnológica, O. I. (2014). Salud y seguridad en el trabajo (SST). Aportes para una cultura de la prevención. *1a. edición* , (pág. 53). Buenos aires .
- Ministerio del Trabajo y asuntos sociales españa. (2001). *NTP 603: riesgos psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social*. Obtenido de Centro nacional de condiciones de trabajo : https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_603.pdf
- Moreno, L. R. (23 de 04 de 2019). Contexto institucional. (C. P. Agurto, Entrevistador)
- Ortiz, J. F. (2007). *La Organización Internacional del Trabajo. Un milenio de oportunidades*. Obtenido de Medicina y seguridad del Trabajo : http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2007000400001

- Paulina Ruiz López, P. P.-S. (2017). La doble presencia en las trabajadoras femeninas. *Revista de comunicación de la SEECI*, 33-51.
- Presidencia, M. S. (17 de 09 de 2005). Constitución Política de la República de Chile; Constitución 1980. Santiago , Chile: Diario Oficial de la República de Chile .
- Pública, M. d. (1967). *CODIGO SANITARIO, DEcreto con fuerza de ley nº 725*. Santiago : Biblioteca Congreso Nacional.
- Pública, M. d. (1967). *Código Sanitario, Decreto con fuerza de ley nº 725*. Obtenido de <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=5595>
- Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española* . Madrid: Espasa Calpe, S.A. .
- Reglamento para la calificación y evaluación de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, de acuerdo con los dispuestos en la Ley 16.744., Decreto 109 (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile 10 de 05 de 1968).
- Rivas, R. R. (2010). El Trabajo Social como tecnología Social y Disciplina. *Margen*.
- Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio. (2010). *Metodología de la investigación* . México : Mc Graw Hill.
- Rubén Alvarado, J. P.-F. (2012). Validación de un cuestionario para evaluar riesgos psicosociales en el ambiente laboral en Chile . *Rev Med Chile* , 1154-1163.
- Salud, M. d. (2019). *Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (CIF)*. Obtenido de <http://www.deis.cl/clasificacion-internacional-del-funcionamiento-de-la-discapacidad-y-de-la-salud-cif/>
- Salud, O. M. (2001). *CIF Clasificación internacional del funcionamiento, de la discapacidad y de la Salud* . Ginebra : Secretaria Organizaciòn Mundial de la Salud.

Salud, O. M. (2006). *Constitución de la organización Mundial de la salud.*

Obtenido de https://www.who.int/governance/eb/who_constitution_sp.pdf

Social, M. d. (23/01/1968). *Ley 16.744 Establece Normas sobre Accidentes de Trabajo y Enfermedades profesionales* . Biblioteca Congreso Nacional.

Social, M. d., & social, S. d. (23 de 01 de 1968). *Ley.16.744 . Normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales* . Chile: Biblioteca del Congreso Nacional.

Social, M. d., & Trabajo, S. d. (31 de 07 de 2002). Decreto con fuerza de ley 1 Código del Trabajo . Santiago , Chile : Biblioteca del Congreso de Chile .

Social, M. d., & Trabajo, S. d. (2002). *Código del Trabajo* . Santiago: Biblioteca Congreso Nacional .

social, S. d. (2018). *Manual del método del cuestionario SUSESO ISTAS/21.* Obtenido de https://www.suseso.cl/613/articles-481095_archivo_03.pdf

Sondergard, K. T. (2010). *Scandinavian Journal of Public Health.* Obtenido de A questionnaire is more than a questionnaire: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1403494809354437>

Tell Magazine . (Mayo de 2011). *old.tell.cl.* Obtenido de <http://old.tell.cl/magazine/408/vinadelmar/mayo/2011/entrevistas/sin-limites.html>

Trabajo, I. N. (2002). *La cargamental en el trabajo* . Madrid : Centro nacional de nuevas tecnologías .

Trabajo, O. I. (2018). *Panorama Laboral 2018 América Latina y el Caribe.* Lima : Oficina regional de la OIT .

trabajo, O. i. (2019). *Acerca de la OIT* . Obtenido de <https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/lang--es/index.htm>

Vázquez, Á. L. (2008). El método para anticiparse al estrés laboral: el modelo de Siegrist . *Gestión práctica de riesgos laborales* , 52-59.

Velasco, M. M. (2018). Estrés psicosocial laboral según modelo desbalance esfuerzo-recompensa en gestantes cubanas . *Salud & Sociedad* , 172-179.

Anexos

1. Pauta para grupos focales:

a) Inicio (15 minutos)

- Presentación de equipo a cargo y unidad con la que se está trabajando.
- Dar a conocer los objetivos de la reunión y del protocolo.
Analizar las causas que originan factores de riesgos psicosociales y propuestas de mejora organizacionales con las o los trabajadores de la empresa Maletas Chile SpA. Casa Matriz. Quilpué.
- Entregar y comunicar el consentimiento informado y su contenido.
- Dar las indicaciones de la actividad.
- Presentación de los participantes; Nombre, Cargo y Años de trabajo en la empresa.

b) Desarrollo (1:30 minutos)

Explorar respecto de los orígenes del riesgo y sus consecuencias.

- **Resultados generales:** ¿Se sienten identificado con los resultados?
- **Riesgo de Dimensiones y subdimensiones:**

Riesgo Alto

- ✚ ¿Podrían explicar cómo se manifiesta esta subdimensión en su trabajo diario con ejemplos concretos? (responder a la pregunta del cuestionario).
- ✚ ¿Cuáles, creen ustedes, que son las razones o el origen de que esta subdimensión, pueda representar un problema para quienes trabajan en esta empresa?
- ✚ ¿Podrían dar ideas o ejemplos concretos para mejorar estas situaciones?

Riesgo Bajo

- ✚ ¿Cuáles podrían ser las razones de que esta subdimensión se encuentre con nivel de riesgo bajo? Dar ejemplos concretos.
- ✚ ¿Qué fortalezas tiene la empresa que puede favorecer que esta subdimensión tenga un bajo riesgo?

c) Cierre (15 minutos):

Se especifican los puntos de acuerdo y desacuerdo, se relatan las principales propuestas de mejora que se desarrollen en la actividad.

2. Consentimiento informado:

Yo _____

Cédula de Identidad N° _____

trabajo en la empresa _____, con

desempeño _____ actual

en _____ declaro

explícitamente mi aprobación para participar y registrar la aplicación del Focus group, denominado conversatorio para trabajadores de la empresa Maletas Chile SpA.

Esta instancia está relacionada con el logro de los objetivos del proyecto de título *“Implementación del protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales y propuestas de intervención a la empresa Maletas Chile SpA. Head”*.

El Focus group tiene como finalidad *“Analizar los orígenes de los factores psicosociales y las medidas de mejoras para los riesgos laborales en las y los trabajadores de la empresa Maletas Chile SpA. Head, Casa Matriz Quilpué.”*

Declaro tener conocimiento de que el Focus Group en el cual participaré, quedará registrado en formato Audio/digital y será utilizado únicamente para fines académicos.

Además, la integrante del proyecto de título me ha informado que mi participación en este estudio no reporta ningún tipo de riesgo y que no recibiré ningún tipo de beneficio o incentivo económico por mi participación, aunque sí podré recibir una copia de los productos generados del estudio, siempre cuando los solicite. Mi participación será anónima, y el resguardo de mi nombre será a través del uso de un pseudónimo o de un código. A su vez, esta información puede ser guardada indefinidamente y podrá ser reutilizada en cualquier circunstancia que el académico responsable estime conveniente, resguardando los términos de confidencialidad pactados por ambas partes.

Doy por entendido y acepto las condiciones que se estipulan, firmando este documento en duplicado, quedando una copia en mi poder.

Acepto conceder y grabar el Focus Group.

NOMBRE ENTREVISTADO/A:	
FIRMA:	
LUGAR:	
FECHA:	

Diseño de propuestas de trabajo de corto y mediano plazo

Dimensiones y subdimensiones	Objetivos	Actividades	Responsables de coordinación
<p>*Exigencias cuantitativas</p> <p>*Exigencias de esconder emociones</p> <p>*Influencia</p> <p>*Calidad de liderazgo</p> <p>*Calidad de la relación con compañeros y compañeras</p>	<p>*Integrar reuniones operativas con áreas internas y externas a casa matriz de la empresa Maletas Chile SpA. Head.</p>	<p>*Realizar reuniones periódicas para la planificación y organización gerencial y jefaturas superiores conjunta, entre áreas externas (comercial, logística y administración) e internas (bodegas).</p> <p>*Supervisor que se dedique a planificar y distribuir a la dotación en casa matriz.</p> <p>*En temporada incorporar estudiantes en práctica (adm).</p> <p>*Planificación y mantención de recursos materiales e indumentarias, antes de comenzar con temporada alta y en todo el año dar atención a las necesidades de las bodegas.</p> <p>*Si las jefaturas quieren integrar algo nuevo, que se consulte al personal si tiene la capacidad. (Consultas a personal de planificación)</p> <p>*Reuniones mensuales con todos los trabajadores para saber de las necesidades de los trabajadores.</p> <p>*Reuniones a líneas operativas donde se les pregunte sobre la cantidad de trabajo y los tiempos que estiman para poder realizarlos y/o reuniones entre departamentos cuando existen problemas internos.</p> <p>*Charlas de 5 minutos diariamente.</p> <p>*Reuniones entre áreas para organizarse o dar a conocer los cambios.</p> <p>*Reuniones entre áreas internas con todo el personal del área para indagar en necesidades y dar a conocer información relevante.</p> <p>*Al menos un jefe directo, debe organizar el trabajo para que sea equitativo.</p>	<p>*Gerentes de áreas</p> <p>* Subgerencia de Recursos Humanos</p> <p>*Trabajadores (representantes)</p>

<p>*Exigencias cuantitativas</p> <p>*Exigencias emocionales</p> <p>*Integración en la empresa</p> <p>*Calidad de relación con superiores</p> <p>*Estima</p> <p>*Inseguridad respecto de las características de trabajo</p>	<p>*Instaurar sistemas de comunicación entre áreas internas y externas de la empresa Maletas Chile SpA. Head</p>	<p>*Sistema de comunicación e información formal entre área comercial y centro de distribución.</p> <p>*Protocolo de conducto regular, en donde todos los trabajadores de cualquier cargo puedan expresar sus necesidades o problemas, en la medida que las jefaturas de cada nivel pueda resolverlos, si no es posible, podrá ascender a jefaturas con mayor jerarquía dentro de la empresa.</p> <p>*Tener en el departamento de recursos humanos personal especializado para identificar y ver las necesidades de los trabajadores</p> <p>*Dar a conocer las capacitaciones, publicarlas a través de fotografías (adm).</p> <p>*Dar a conocer la historia, cadena de producción, los valores de la empresa, organigrama, misión y visión. Publicarlos. (adm)</p> <p>*Plan de comunicación de nuevas noticia, beneficios y contrataciones. (utilización de pizarras informativas, canales directos de quienes tengan la información, aclarar razones de los despidos).</p> <p>*Plan de comunicación interno, que abarque canales de información directos (diarios murales, correos), personal encargado de transmitir información, que incluya información relevante y oportuna. (despidos, cambios de equipos, otros).</p> <p>* Comunicación de beneficios o bonos existentes. Hacerlo público y de manera oportuna. (Cuánto se da de aguinaldo, cuando son las actividades o paseos).</p> <p>Informar a los trabadores de manera oportuna respecto de los cambios organizacionales que puedan implicar modificaciones en las condiciones de trabajo actuales (lugar de trabajo, cargo, tareas, asignaciones, entre otros).</p>	<p>*Gerencias</p> <p>* Subgerencia de Recursos humanos</p>
--	--	---	--

<p>*Exigencias cuantitativas</p> <p>*Exigencias emocionales</p> <p>*Doble presencia</p>	<p>*Conciliar programa de gestión comercial acorde a la realidad del centro de distribución de la empresa Maletas Chile SpA. Head.</p>	<p>*Mantener contacto directo con los clientes en área.</p> <p>*Límites en las fechas de los pedidos, anticipación en el proceso de preparación y despacho del producto. Prioridad a clientes importantes.</p> <p>*Pedir las tareas con tiempo suficiente para poder desarrollar las tareas.</p> <p>*Planificar el volumen de trabajo, en función al horario de trabajo del personal, para evitar horas extras.</p>	<p>*Gerencias Comercial y logística</p> <p>* Subgerencia de Recursos Humanos</p>
<p>*Influencia</p> <p>*Control sobre los tiempos de trabajo</p> <p>* Sentido del trabajo</p> <p>*Claridad de rol</p>	<p>*Incentivar la autonomía en los y las trabajadoras de la empresa Maletas Chile SpA. Head.</p>	<p>*Dar mayor autonomía en la realización del trabajo en la medida que estén definido los procedimientos. (escribir procedimientos básicos y dejarlo a la vista en el lugar de operación)</p> <p>*Planteamientos de procedimientos participativos, en donde los mismos trabajadores de cada cargo, definen, aportan y deciden respecto a sus funciones.</p> <p>*Breack universal para todas las bodegas y departamentos</p> <p>*Expendedores de comida rápida.</p> <p>*Conocer el procedimiento de otros cargos.</p> <p>*Evaluar en que actividades específicas se puede traspasar conocimiento a los demás y que estas sean formalizadas a través de procedimientos, con el fin de fomentar el aprendizaje y dar mayor autonomía en caso de que se tenga que el trabajador tenga que asumir como actividad.</p>	<p>*Gerencias y Subgerencia de Casa Matriz.</p>
<p>*Exigencias emocionales</p>	<p>*Implementar políticas capacitaciones posibilidades</p>	<p>*Capacitaciones integrales para todos los cargos del área, en distintas funciones técnicas.</p> <p>*Gestión de convenios con casas de estudios y empresas que presten servicios de capacitación y estudios superiores.</p>	<p>*Subgerencia de Recursos humanos.</p>

***Posibilidades de desarrollo en el desarrollo de conocimiento técnico y certificado**
***Calidad de liderazgo**

*Evaluaciones para generar programas de capacitaciones internas y externas al personal.
 *Cursos de computación, Excel, Liderazgo, que sea para todos los trabajadores.
 *Potenciar trabajo en equipo, entre los distintos cargos de la misma área.
 *Crear un Programa de Capacitación previa a una investigación de necesidades de conocimientos, con posibilidades de capacitación interna como externa.
 *Capacitación a Jefaturas en Manejo de conflictos.
 *Gestión con casas de estudios superiores, para establecer convenios de capacitación o conocimiento técnico
 *Capacitación en el manejo de estrés o generar actividades para liberar el estrés.

***Exigencias emocionales**
***Exigencia de esconder emociones**
***Influencia del trabajo**
***Fortalecer el liderazgo en cargos con poder decisional y mando en Casa Matriz.**

*En el trabajo diario evitar que las jefaturas demuestren emociones negativas hacia el personal. **(adm)**
 *Formas de liderazgo más cercana y flexibles al trabajador, con mayor entendimiento del carácter de ellos.
 *Hacer ver las soluciones en función de los errores.
 *Aumentar el interés por parte de las jefaturas, en la resolución de los problemas de las personas que tienen a cargo.
 *Que las jefaturas, sepan el tipo de trabajo que hace cada área. Que ellos lo vean, acercamiento directo con los trabajadores.
 *Reconocer el esfuerzo y lo positivo del trabajador por sobre lo negativo.
 *Procedimiento de atención y control por parte de los jefes directos y superiores.

*Gerencias de Casa Matriz
 *Jefaturas
 *Subgerencia de Recursos humanos

***Calidad de liderazgo**
***Estima**

***Posibilidades de desarrollo**

***Incentivar rotación de funciones en los puestos de trabajo dentro de Casa Matriz de la empresa Maletas Chile SpA. Head**

*Intercambio de tareas dentro de las áreas de trabajo.

*Gerencias de Casa matriz
*Subgerencia de Recursos Humanos

***Posibilidades de desarrollo**

***Implementar plan de carrera para los y las trabajadoras de Casa matriz de la empresa Maletas Chile SpA. Head.**

*Procedimientos formales para postular internamente a vacantes que se produzcan y que signifiquen un desarrollo profesional al interior de la compañía (**adm**)

*Gerencia General
*Subgerencia de Recursos Humanos.

***Integración en la empresa**

***Potenciar planes de reconocimiento a los y las trabajadoras de la empresa Maletas Chile SpA. Head.**

*Reconocimiento económico, mejores sueldos o bonos.
*Pagar los reemplazos.
*Plan de reconocimiento, mitigación de doble presencia y motivación: Se den días administrativos, y que a las personas que son responsable, pueden aumentar los días administrativo, y así se reconoce el trabajo y la responsabilidad. Por ejemplo, dar puntos. Así obliga a los supervisores o jefes a evaluar, de acuerdo con una pauta.

*Subgerencia de Recursos Humanos.

***Sentido del trabajo**

***Integración en la empresa**

***Calidad de la relación con superiores**

*reconocimiento, como celebración por los cumpleaños.
*Reconocimiento por estudios.
*Reconocimiento por sus competencias.

*Gerencias de Casa Matriz.

***Doble presencia**

***Reconocimiento a la competencia o aspectos positivos del trabajador (Entrega de Diplomas)**

<p>*Integración en la empresa</p>	<p>*Gestionar iniciativas de responsabilidad social empresarial en la empresa Maletas Chile SpA. Head.</p>	<p>*Reutilización de desechos, para recolectar fondos, para el bienestar de los trabajadores. *Los contratos reflejen el nivel de responsabilidad con el que se realicen las actividades, acorde a las funciones ejecutadas actualmente. *Evaluar diferencias en rangos de sueldos, cuando se hace el mismo trabajo.</p>	<p>*Gerencia general *Subgerencia de recursos Humanos *Trabajadores</p>
<p>*Estima</p>	<p>*Conciliar evaluaciones y calificaciones con la percepción de los y las trabajadoras de la empresa Maletas Chile SpA. Head.</p>	<p>*Que las calificaciones no solamente sean en temporada, calificaciones mensuales que den paso a una recompensa hacia el trabajador. *Las evaluaciones de desempeño deberían ser más claras, con mediciones objetivas, por cargos y por áreas, eliminar la subjetividad o apreciación personal. *Reconsiderar las evaluaciones, a través de consultas participativas.</p>	<p>*Gerencia General *Gerencias de Casa AMtriz *Subgerencias de Recursos Humanos y Planificación.</p>
<p>*Exigencia de esconder emociones</p>		<p>*Contener y escuchar confidencialmente lo que comunican. *Beneficios o ayuda en (Salud, seguros complementarios, alimentación, enfermedades, muertes, deudas -Préstamos blandos) *Servicio de bienestar. *Préstamos blandos.</p>	<p>*Subgerencia de Recursos humanos *Gerencia de Administración y finanzas.</p>
<p>*Estima</p>		<p>*Eliminar trámites burocráticos cuando se hacen colectas a trabajadores y que no solo sea a nivel trabajador sino con un aporte empresa.</p>	
<p>*Doble presencia</p>		<p>*Gestión de Seguros complementarios.</p>	