



Facultad de Ciencias Sociales

Escuela de Trabajo social

**SIGNIFICADOS QUE LE OTORGAN LAS Y LOS TRABAJADORES
TÉCNICOS Y PROFESIONALES DE ORGANISMOS
COLABORADORES DEL SENAME A LOS FACTORES
PSICOSOCIALES DE SU ENTORNO LABORAL**

Proyecto de Título para optar al grado académico de Licenciatura en Trabajo Social
y al Título Profesional de Trabajadora Social.

Integrantes: Javiera Fres León

María Belén Galindo Muñoz

Kimberly Noguera Mondaca

Profesora guía: Cecilia Porto Fuentes

Año 2021



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

VALPARAISO, 23 de diciembre de 2021.-

SEÑOR DECANO:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesora Guía, cumplo con informar a Ud. la evaluación practicada y calificación que he asignado al Proyecto de Título I y II denominado: **“SIGNIFICADOS QUE LE OTORGAN LAS Y LOS TRABAJADORES TÉCNICOS Y PROFESIONALES DE ORGANISMOS COLABORADORES DEL SENAME A LOS FACTORES PSICOSOCIALES DE SU ENTORNO LABORAL”**, cursado durante el período académico 2021 por las alumnas de la Escuela de Trabajo Social, *Srtas. JAVIERA NINOSKA FRES LEÓN, KIMBERLY ALEJANDRA NOGUERA MONDACA y MARÍA BELÉN GALINDO MUÑOZ.*

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: 7,0 (siete coma cero)
Proyecto de Título II: 7,0 (siete coma cero)



**CECILIA PORTO FUENTES
PROFESORA GUÍA**

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

Agradecimientos

A mi madre mujer valiente, luchadora y proletaria a ti mi profunda admiración y amor incondicional, gracias por acompañarme en mis mejores momentos y en los más difíciles, por nunca soltar mi mano y siempre motivarme a alcanzar mis sueños. Siempre serás mi mayor ejemplo de lucha ante las injusticias de este sistema, y por ti, por tu historia siempre continuaré en este camino para alcanzar la dignidad y justicia social.

A mi hermana Emilia por siempre enseñarme a soñar, por escucharme, apañarme y creer en tu pequeña saltamontes, gracias por traer al mundo junto a Sebastián a seres tan especiales quienes me han enseñado un amor tan genuino como es el ser tía.

A quienes partieron de este mundo terrenal a un viaje eterno, hoy puedo decir que lo logré, he cumplido el sueño por el que tanto lucharon su negrita es profesional.

A ti mi Serjio con J, gracias por seguir protegiéndome y acompañándome desde donde te encuentras, éste sueño cumplido también es por ti.

A mis compañer@s perrun@s gracias por cada lengüetazo y demostración de amor tan profundo, especialmente a mi Estrellita por acompañarme en mis largas noches de estudio y por secar mis lágrimas con tus lengüetazos infinitos y tu colita que con cada movimiento calma la pena y me entrega una alegría inmediata.

A mi compañero Esteban gracias por tu amor, comprensión y contención en estos años, por siempre recordarme que puedo lograrlo.

A mi familia les doy las gracias por preocuparse por mí, por las largas historias llenas de magia en nuestro pueblo, por enseñarme a amarlo, por acompañarnos y ofrecernos refugio cuando era pequeña, sin duda esta acción a lo largo de la vida me ha enseñado que la familia siempre estará para ti.

A mi familia porteña a quien yo elegí para ser compañer@s en la lucha y en la vida, gracias infinitas por aparecer en mis años de estudio para enseñarme nuevas formas de relacionarme acuerpándonos ante este sistema devastador que te enseña a pensar individualmente sin preocuparte de unx otrx, gracias por ser luz y magia, en el proceso de autodescubrimiento personal.

Kimberly Noguera Mondaca

Agradecer en primer lugar a mi familia, por confiar y creer en mí, incluso cuando yo no lo hacía, por su apoyo motivación y esfuerzo, por sobre todo a mi abuelo que en vida fue la persona que siempre me entrego luz y esperanza, ahora que ya no está en esta tierra, sigue siendo mi mayor motivación en este camino, y sea cual sea la ruta que elija, sé que él estará feliz por mí.

A mis amigas, por su cariño y comprensión, por siempre estar, por todas las conversaciones eternas queriendo cambiar el mundo. A cada compañerx que conocí en esta vida universitaria, por todas las anécdotas y experiencias, por enseñarme tanto, por su preocupación constante y cariño, sin ellas todo hubiese sido inhóspito. A las personas que durante estos 5 años se convirtieron en mi familia, en un lugar lejos de mi hogar.

Javiera Fres León

A los trabajadores y trabajadoras que luchan por infancias dignas en un sistema que les retribuye precariedad. Especialmente a quienes colaboraron en esta investigación, muchas gracias por compartir sus experiencias con nosotras.

Maria Belén Galindo Muñoz

Índice

Introducción	4
Capítulo I	91. Contexto Institucional
	7
1.2. Sistema de financiamiento SENAME	10
1.3. Reestructuración de SENAME	11
Capítulo II	17
Marco Teórico	17
Precarización Laboral: Origen y Desarrollo	18
Modelo de Nueva Gestión Pública	23
Factores Psicosociales	29
3.1 Modelos Teóricos sobre Factores Psicosociales en el Trabajo	34
3.1.1 Modelo Demanda - Control - Apoyo Social	34
3.1.2 Modelo de Desbalance-Esfuerzo-Recompensa	39
3.1.3. Modelo Analítico de Factores Psicosociales en Contexto Laborales.	41
3.1.3.1. Efectos de los Factores Psicosociales.	52
4. Encuesta Nacional de Condiciones de Empleo, Equidad, Trabajo, Salud y Calidad de Vida de los Trabajadores y Trabajadoras en Chile	54
Capítulo III	60
Diseño Metodológico	60
El presente capítulo tiene como finalidad presentar los principales aspectos referentes a la metodología que sostiene la investigación.	60
1. Fundamentación Metodológica	60
2. Diseño de la Investigación	62
3. Problemática y Fundamentación de la Investigación	63
4. Pregunta de Investigación	67
5. Objetivos de la Investigación	67
5.1. Objetivo General	67
5.2. Objetivos Específicos	67
6. Colectivo de Investigación	67
7. Criterios de Inclusión y Exclusión.	68
7.1 Criterios de Inclusión	68

7.2. Criterios de Exclusión.	68
8. Técnicas de Investigación.	69
9. Criterios de Rigor	70
10. Plan de Análisis.	71
Capítulo IV: Análisis de resultados	74
Análisis del Objetivo Específico Asociado a la Demanda Psicológica Laboral.	76
1.1. Sobrecarga Laboral	77
1.1.1. Tiempo para Realizar Funciones Laborales Asignadas	77
1.1.2. Carga Administrativa	77
1.2. Impacto en la Salud Mental de los Trabajadores y Trabajadoras de OCAS	83
1.2.1. Desgaste Profesional	83
1.2.2. Rotación del Personal por Desgaste Profesional	90
1.2.3. Estrategias de Autocuidado Individual y de Equipo	92
1.3. Doble Presencia	97
1.3.1. Roles de Cuidado	97
Análisis del Objetivo Específico Asociado al Apoyo Social en el Entorno Laboral	99
2.1. Opiniones Divergentes Sobre la Gestión de las Jefaturas	100
2.1.1. Opinión Positiva de la Dirección del Programa	100
2.1.2. Opinión Negativa de la Dirección del Programa	107
2.2. Dinámicas de Colaboración entre Compañeros/as.	113
2.2.1. Retroalimentación grupal en los Procesos de Intervención.	113
2.2.2. Sentido de Equipo	116
Capítulo V: Conclusiones	122
	Conclusiones Temáticas
	122
Conclusiones Metodológicas	125
Conclusiones Profesionales	127
Referencias Bibliográficas	132
	Anexos
	141
	Formato Consentimiento Informado
	142
Protocolo de entrevista	145

1. Introducción

La presente investigación es desarrollada por las estudiantes Javiera Fres León, María Belén Galindo y Kimberly Noguera Mondaca en el marco de las asignaturas de Proyecto de título I y II de la carrera de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso. Con el fin de optar al grado académico de Licenciado en Trabajo social y el título profesional de Trabajadora Social. El proyecto fue supervisado académicamente por la docente Cecilia Porto Fuentes.

Debido a la emergencia sanitaria y a las medidas de aislamiento que se encontraban vigentes al inicio de la asignatura, el presente proyecto se desarrolla sin institución patrocinante. Sin embargo, se sitúa en el contexto de los programas de protección ambulatorios que ejecutan los Organismos Colaboradores Acreditados por el SENAME.

La investigación tiene como propósito conocer los significados que le otorgan las y los trabajadores técnicos y profesionales de Organismos Colaboradores del SENAME, a los factores psicosociales de su entorno laboral. En este sentido, los objetivos específicos guardan relación con identificar y describir los significados que se le otorgan a la demanda psicológica laboral y al apoyo social en el entorno laboral, respectivamente.

Posteriormente, se desarrollan los modelos teóricos sobre factores psicosociales en el trabajo, el origen y desarrollo histórico del fenómeno de precarización laboral y el Modelo de Nueva Gestión Pública que se implementa en las instituciones de Administración del Estado.

Para el desarrollo del objetivo de investigación se implementó el diseño fenomenológico, sustentado en el paradigma cualitativo, con el fin de acceder en profundidad

a las experiencias del colectivo de investigación. En concordancia, se utilizó la entrevista semiestructurada como técnica de recolección de datos y el análisis de datos cualitativos para la construcción de categorías.

Capítulo I

Contextos

El presente capítulo tiene como finalidad exponer el contexto institucional y jurídico de SENAME, abordando el sistema de financiamiento establecido en la Ley 20.032, y la reestructuración institucional del nuevo Servicio Mejor Niñez establecido en la Ley 21.302.

1. Contexto Institucional

El Servicio Nacional de Menores, desde ahora en adelante SENAME, es un organismo gubernamental centralizado, colaborador del sistema judicial y dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Se encarga de la protección de derechos de niños, niñas y adolescentes, como de los jóvenes entre 14 y 17 años que han infringido la ley. Además, se ocupa de regular y controlar la adopción en Chile (SENAME, s, f.).

Fue creado por el Decreto Ley N.º 2.465 del 10 de enero de 1979, que constituye su Ley Orgánica publicada en el Diario Oficial el 16 de enero del mismo año. Un decreto supremo del 5 de diciembre de 1979 fijó la planta y el SENAME entró en funciones el 1 de enero de 1980.

SENAME actúa conforme a las instrucciones de los diversos Tribunales de Familia distribuidos a nivel nacional; los niños, niñas y adolescentes que ingresan a algún programa de la institución lo hacen por derivación de tribunales con el objeto de recibir servicios y asistencia en materia de promoción y protección.

La institución define tres líneas programáticas para dar respuesta a las diversas problemáticas que manifiestan las y los beneficiarios, lo que se traduce en una oferta técnica de intervención que se divide en el área de protección, área de adopción y justicia juvenil.

Para efectos de la presente investigación se describe detalladamente, el área de protección de la red SENAME, con sus respectivos programas ambulatorios:

El Departamento de Protección de Derechos del SENAME tiene como objetivo: “contribuir a la prevención, promoción, protección y restitución de los derechos de niñas, niños y adolescentes vulnerados en sus derechos, a través de una oferta programática en continuo mejoramiento” (SENAME, s. f.).

A continuación, se presentan los programas ambulatorios del área de protección:

De intervención reparatoria especializada: Estos programas están destinados a la reparación especializada frente a situaciones de graves vulneraciones de derechos, tales como: situación de calle, consumo abusivo de drogas, maltrato infantil grave, explotación sexual comercial infantil y otras problemáticas que atenten gravemente contra el normal desarrollo del niño, niña y adolescentes. El ingreso a estos programas será siempre ordenado por un juez de familia. (SENAME, 2020, p. 81).

Los programas de intervención reparatoria especializada son los siguientes:

- Programa de Intervención Integral Especializada (PIE)
- Programa de Intervención Integral Especializada (PIE 24H)
- Programa Especializado en Agresores Sexuales (PAS)
- Programa Especializado en Explotación Sexual Comercial Infantil o Adolescente (PEE)
- Programa Especializado en Niños, Niñas y/o adolescentes en Situación de Calle (PEC)
- Programa de Protección Especializada en Maltrato y Abuso Sexual Infantil (PRM)
- Programa De Representación Jurídica para Niños, Niñas y Adolescentes Víctimas de Delitos (PRJ)

- Programa Especializado en Drogas (PDC-24H)
- Programa de Reinserción Educativa (PDE-24H)
- Programa de Intervención Especializado (24H)

De intervención preventiva reparatoria: Estos programas están destinados a la reparación frente a situaciones de vulneraciones de derechos, cuyo maltrato no es constitutivo de delito, víctimas o testigos de violencia intrafamiliar o negligencias parentales. El foco de trabajo es la intervención con la familia o adultos responsables de los niños, niñas y adolescentes. El ingreso a estos programas es a través de solicitudes de organismos de la comunidad y por tribunales de familia (SENAME, 2020, p.81).

Los programas de intervención preventiva reparatoria son los siguientes:

- Programa de Intervención Breve para la Prevención Focalizada (PIB)
- Programa de Prevención Focalizada (PPF)
- Programas Ambulatorios de Discapacidad (PAD)

1.2. Sistema de Financiamiento SENAME

Para ejecutar la oferta programática, el Servicio cuenta con centros de administración directa y una red de colaboradores acreditados, que postulan con proyectos a licitaciones públicas e implementan gran parte de los programas de la institución.

Las asignaciones a Organismos Colaboradores Acreditados del SENAME, desde ahora en adelante OCAS, se encuentran reguladas en la ley 20.032 que establece un sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del SENAME y su régimen de subvención. De esta manera, la ley declara en sus principios la profundización de

la alianza entre el Estado y la sociedad civil para la planificación, ejecución y evaluación de políticas públicas enfocadas a la niñez y adolescencia.

Así, los Organismos Colaboradores podrán ser personas jurídicas o naturales (en el caso exclusivo de la línea de Diagnóstico), sin fines de lucro que cumplen un rol público de atención y cuidado de la infancia, reconocidos por SENAME, en la forma y condiciones exigidas por la ley. Se establece también, que las líneas de acción sujetas a licitación corresponden a: Oficinas de Protección de los Derechos del niño, niña y adolescente (OPD), centros residenciales, programas y diagnóstico.

Para la transferencia de recursos, el SENAME llama a un concurso público donde se establecen unas bases administrativas y técnicas para presentar los proyectos. Una vez seleccionados, el Servicio celebra un convenio con el Organismo Colaborador que estipula la línea de acción subvencionada, los objetivos específicos y los resultados esperados (así como los mecanismos para evaluar estos aspectos), el monto de la subvención a pagar, el número de plazas con derecho a la subvención, la duración del convenio y el proyecto presentado por el Colaborador.

1.3. Reestructuración de SENAME

El 11 de abril del año 2016 fallece una niña al interior de un Centro de Administración Directa del SENAME, hecho que generó un revuelo en los medios de comunicación y en el país, donde comenzaron a hacer público otras situaciones de vulneraciones graves de derechos de niñas, niños y adolescentes, desde ahora en adelante NNA, al interior de los centros residenciales dependientes del SENAME.

Ante estas situaciones de maltratos graves hacia NNA, parlamentarios solicitan formalmente a SENAME la transparencia en los casos de niños fallecidos en las dependencias de este Servicio, la inconsistencia y demora en las cifras entregadas, ocasiona que el Ministerio Público conforma un equipo especializado para investigar tales situaciones tras el fallecimiento de NNA.

En el año 2018, la Policía de Investigaciones de Chile, publica el informe “Análisis del funcionamiento residencial en centros dependientes del Servicio Nacional de Menores” el cual describe y expone “los fallecimientos de niños, niñas y adolescentes residentes en los distintos centros de administración directa y organismos colaboradores acreditados dependientes del Servicio Nacional de Menores ocurridos durante el periodo contemplado entre enero del año 2005 a junio del año 2016” (CIPER, 2018, p. 18).

En cuanto a los resultados obtenidos mediante este informe, se agrupan principalmente en torno a la caracterización de los centros, y de sus residentes, área de salud, aspectos funcionales de las residencias, recursos humanos, infraestructura y transporte, control y supervisión de las residencias.

A partir de los resultados es posible establecer lo siguiente:

En el 88.3% de las residencias se ha registrado algún tipo de vulneración grave contra los derechos de los NNA durante su estadía residencial. Lo cual corresponde a 2 mil 71 vulneraciones (ocurridas en gran parte durante el año 2017), de ellas corresponde a 432 maltratos por parte de adultos del centro (20.8%), 1265 maltratos entre pares (61.4%), 53 registros de maltrato por familiares del NNA (2.6%), 123 actos de

connotación sexual cometidos por un adulto contra los residentes (6%) y 187 actos abusivos de connotación sexual cometido por pares (9.1%) (CIPER, 2018, p. 186).

Debido a la crisis al interior de SENAME, el presidente Sebastián Piñera, convoca una mesa de trabajo con el fin de generar un espacio de diálogo entre actores relevantes que permita recoger ideas e inquietudes para evaluar y proponer mejoras en este Servicio, por tal razón en diciembre del año 2018 el Gobierno de Chile anuncia un Acuerdo Nacional por la Infancia, el cual tiene como propósito:

Promover el desarrollo integral de todos los niños, niñas y adolescentes de nuestro país para que éstos alcancen el máximo desarrollo de sus capacidades, generando mecanismos que permitan actuar a tiempo, para así prevenir que alguno de ellos se quede atrás, así como también proteger aquellos niños, niñas y adolescentes que han sido vulnerados para que puedan retomar una trayectoria de desarrollo que contribuya a potenciar su bienestar. (Gobierno de Chile, 2018, p.1).

Este acuerdo tiene como sujetos de atención NNA, sus familias y las comunidades en las que viven, y pretende abordar su objetivo propuesto mediante tres líneas generales de acción:

1. Protección Universal: promover el desarrollo integral de todos los NNA que se encuentran en el territorio nacional
2. Protección a niños, niñas y adolescentes en riesgo: para prevenir todo tipo de vulneración de derechos

3. Protección a la niñez vulnerada, para dar efectiva protección y restitución de derechos a los NNA que han sido vulnerados.

En base a este Acuerdo Nacional por la Infancia, el día 20 de diciembre del 2020 se promulga la Ley 21.302 que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia bajo la administración del Ministerio de Desarrollo Social y Familia; como la fiscalización de la Subsecretaría de la Niñez. Dicha ley entra en vigencia el 1 de octubre del año 2021 y modifica diversos aspectos de la institucionalidad del SENAME.

El objetivo del nuevo Servicio es garantizar la protección especializada de niños, niñas y adolescentes gravemente amenazados o vulnerados en sus derechos; asegurando el diagnóstico especializado, la restitución de los derechos, la reparación del daño producido y la prevención de nuevas vulneraciones.

Para estos fines, dispone cinco líneas de acción:

- 1) Diagnóstico clínico especializado y seguimiento de casos, y pericia.
- 2) Intervenciones ambulatorias de reparación.
- 3) Fortalecimiento y vinculación.
- 4) Cuidado alternativo.
- 5) Adopción

Las modificaciones más relevantes e innovadoras que establece la ley guardan relación con la coordinación intersectorial, la responsabilidad del Servicio en casos de

victimización secundaria y vulneración de derechos en el marco de su intervención y la creación de nuevas figuras como el Consejo de Expertos y la Comisión Coordinadora de Protección.

Respecto a la coordinación intersectorial, la ley establece la priorización de los NNA sujetos de atención del Servicio en toda la oferta programática vigente de Administración del Estado, mediante mecanismos que garanticen su priorización efectiva. Esta coordinación contempla los Ministerios del Interior y Seguridad Pública; Economía, Fomento y Turismo; Desarrollo Social y Familia; Educación; Justicia y Derechos Humanos; Trabajo y Previsión Social; Salud; Vivienda y Urbanismo; Deporte; de la Mujer y la Equidad de Género; y de las Culturas, las Artes y el Patrimonio.

La coordinación intersectorial de los órganos de la Administración del Estado que desarrollen acciones, prestaciones o servicios orientados a la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes sujetos de atención del Servicio, y de sus familias, sin perjuicio de las facultades del propio Servicio en la materia. (Ley 21.302 de 2021. Crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y Modifica Normas Legales que indica Art 7).

La comisión velará por la protección de los derechos de los NNA en los casos que se requiera la coordinación de otros órganos del Estado, por tener competencia en materias que no son propias del Servicio. Asimismo, existirá una Comisión Coordinadora de Protección Regional encargada de la coordinación intersectorial referida anteriormente, en su respectiva región.

La labor esencial de este organismo es la evaluación, diseño, planificación y toma de decisiones vinculantes, necesarias para articular y materializar la acción conjunta del intersector, conforme a los lineamientos de la Política Nacional de Niñez y Adolescencia y su Plan de Acción.

Se destaca también el énfasis que realiza la ley en torno a la responsabilidad del Servicio en casos de victimización secundaria y vulneración de derechos en el marco de su intervención, realizando un reconocimiento de la necesidad imperiosa de reparación de los daños ocasionados por la vulneración de derechos de NNA en el ejercicio de sus funciones, en dependencias del Servicio. Así mismo, el Servicio dispone mecanismos y procedimientos para que NNA o personas de su confianza puedan realizar denuncias protegidas ante las autoridades por actos u omisiones vulneratorios de sus derechos, ejercidos por el Servicio o su red de colaboradores.

La ley mencionada también establece la creación de un Consejo de Expertos, el cual estará compuesto por cinco miembros expertos en materia de niñez y adolescencia, quienes deben contar con experiencia y trayectoria reconocida para desempeñar las siguientes funciones: el asesoramiento al Servicio en la materia de protección, generar recomendaciones en torno a la oferta programática de este, además tendrán que sugerir nombres para cada programa de intervención los cuales deben ser claros y concisos, también deben entregar asesoría en la elaboración de la normativa técnica del servicio, aprobar o rechazar la propuesta de acreditación realizada por el Servicio, aprobar o rechazar la administración provisional propuesta por el Director Regional y conocer los resultados de las auditorías externas que sean realizadas a la oferta programática del Servicio.

Finalmente, existen dos proyectos de ley en tramitación que guardan relación con esta nueva institucionalidad; uno es el Sistema de Garantías y Protección Integral de Derechos de la Niñez y la Adolescencia, que crea entre otros, la Oficina Local de la Niñez, la cual se encuentra implementada en fase piloto en catorce comunas del país y tiene como propósito la promoción de derechos, prevención de situaciones de riesgo y vulneraciones, y protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes a nivel comunal.

También, está en tramitación la creación del Nuevo Servicio de Reinserción Social Juvenil, el cual se mantendrá bajo la administración del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, y se encargará de brindar intervenciones personalizadas y especializadas a jóvenes infractores de ley.

De esta forma, las atribuciones legales del antiguo SENAME pasan a ser responsabilidad del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Infancia, administrado por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Con la excepción de las materias que tienen relación con los jóvenes infractores de ley, lo cual será asumido por el nuevo Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil, cuyo proyecto de ley se encuentra en tramitación.

Capítulo II

Marco Teórico

El presente capítulo tiene como finalidad abordar los principales referentes teóricos y operativos que sustentan la investigación.

1. Precarización Laboral: Origen y Desarrollo

Las condiciones bajo las que se desarrolla el trabajo varían constantemente en función de las transformaciones políticas, sociales y económicas que determinan las relaciones entre el Estado, el mercado y la sociedad. En este sentido, las últimas décadas se han caracterizado por procesos de flexibilización del mercado que han generado mayores condiciones de precarización laboral.

Para comprender este fenómeno es importante remontarse a los antecedentes históricos de Latinoamérica y Chile para así dilucidar las transformaciones políticas y socioeconómicas que han determinado el desarrollo del trabajo en la región.

A modo de contextualización en América Latina, se pueden señalar diversas etapas que dan cuenta del fenómeno denominado precariedad laboral, el cual será comprendido como:

Un proceso en que el sujeto es sometido a presiones y experiencias que lo conducen a vivir una existencia frágil en el presente, sometido a incertidumbres acerca del futuro,

con una identidad insegura y carente de un sentido de desarrollo posible por medio del trabajo y el estilo de vida. (Cuevas, 2015, p. 315).

A principio del Siglo XX el movimiento obrero remece fuertemente el orden político y socio económico de la época, nacen reflexiones hacia las realidades laborales por parte de partidos políticos de izquierda y militantes sindicales. Por consiguiente, entre la época de los 40' a 60' se acentúa el Populismo en América Latina y se produce otro fenómeno importante que influye en la precariedad laboral, el cual es la tendencia a subordinar a los sindicatos corporativamente, sucedió en México, Argentina, Brasil, Paraguay y Venezuela. En este periodo es importante mencionar que se consolidan en América Latina las Leyes del Trabajo, se extiende la Contratación Colectiva y se crean instituciones de Seguridad Social. La etapa siguiente, entre los años 60' a 80' podemos identificar que en varios países de la región se implantaron dictaduras militares produciéndose la liberación de los mercados internos, reduciendo al mínimo la intervención del Estado. En el caso del mercado laboral, se materializó la flexibilización y desregularización de las condiciones de trabajo y se generó una desprotección de la clase trabajadora (De la Garza, 2017).

En concordancia, Olesker (2016) identifica que en los años 90' existe un gran retroceso en las condiciones de vida de la clase trabajadora de Latino América, se produce un crecimiento del desempleo y aumenta el proceso de segregación social y habitacional. Cabe mencionar que durante este periodo existe un alza del PIB en la región, por lo que se puede concluir que el crecimiento económico evidenciado no se traduce en mejoras en la calidad de vida o del empleo (Olesker, 2016).

No obstante, en los años 2000, en la región se fueron produciendo cambios en las políticas públicas que impactan de manera importante en la clase trabajadora. Un crecimiento

del nivel de empleo que pasó de 56% a 58% entre los años 2000 a 2014, lo que significa que un 2% consiguió empleo. Esta alza se puede traducir en reducción de la informalidad, ingreso de trabajadores al sistema de AFP y mayor accesibilidad al sistema de salud. Todas estas variantes, por consiguiente, llevan a un crecimiento de inclusión en el sistema educativo, aumento de escolaridad, lo que conlleva mayor fuerza de trabajo, aumento de salarios mínimos y una leve disminución en brechas salariales (Olesker, 2016).

En el caso de Chile, la imposición del modelo neoliberal en el contexto de la Dictadura Militar de 1973 introdujo una serie de reformas estructurales en materia económica y laboral que tenían por objeto modificar el modo de producción y acumulación de bienes y servicios. Entre 1979 y 1982 se llevan a cabo una serie de modificaciones legales orientadas a profundizar un proceso de modernización del Estado mediante la privatización y externalización de servicios tradicionalmente de administración pública. En el ámbito del Derecho Laboral, se realizan modificaciones que restringen el derecho a huelga y debilitan la organización sindical mediante la creación del multirrut y el reemplazo de los trabajadores en huelga; como también se amplían las posibilidades de tercerizar los procesos productivos en su totalidad.

A partir de los profundos cambios que se generan en la economía y en la sociedad debido a estas medidas neoliberales, se produce el fenómeno acuñado flexibilidad laboral, la cual “puede ser entendida como capacidad de adaptación al cambio, y ésta adquiere especial relevancia en un contexto de economía abierta, de intensa competencia y de crecientes flujos de intercambio comercial y financiero” (Velázquez, 2009, p.9). Para Bravo y León (2016) es un concepto que surge a partir del cambio en el modelo económico, que busca transformar las condiciones jurídicas y sociales del empleo, eliminando “aquellas trabas que impiden que

los mecanismos del mercado se encarguen de modo espontáneo de ajustar los salarios y el empleo a las condiciones de mercado” (Bravo y León, 2016, p. 29).

Según Echeverría y López (2004) la flexibilidad laboral es un sistema empresarial de utilización y organización del trabajo que puede abordarse desde dos perspectivas. Por una parte, es un conjunto de estrategias empresariales innovadoras respecto de la utilización de los recursos humanos, en donde destacan nuevas formas de contratar, organizar y administrar el trabajo. Por otra parte, es posible comprender el fenómeno desde su dimensión social, es decir, referido a la constante adaptación que deben realizar los trabajadores a las exigencias de un mercado laboral flexible, generando un impacto en el bienestar, la salud, la calidad de vida familiar y la calidad del descanso.

La flexibilidad interna apunta a la capacidad de adaptación del recurso humano mediante la modificación de las condiciones laborales inicialmente pactadas en el contrato (tiempo de trabajo, lugar donde se desempeñan los servicios, variaciones de los servicios contratados (polifuncionalidad)). Las empresas buscan mediante estas estrategias reducir la adscripción rígida del trabajador a su puesto de trabajo y a una manera única de desempeñar sus funciones, por lo que se implementan acciones como la rotación y/o ampliación de tareas y puestos de trabajo, la variabilidad en los salarios en función de la productividad individual o colectiva, la organización y distribución variable de las horas de trabajo, incluyendo jornadas diarias, semanales o anuales, horas extraordinarias, jornadas parciales, sistemas de turno, trabajo en fines de semana, redistribución de los permisos anuales, entre otras medidas.

La flexibilidad externa se refiere a la capacidad de la empresa de reducir o aumentar la plantilla del personal con que opera. En esta modalidad se evalúa la duración de los

contratos (indefinidos o temporales), la rotación del personal y el uso de personal externo, sea bajo la forma de subcontratación de actividades o bajo la forma de subcontratación de personas o suministro de personal. En este último caso, los trabajadores están bajo las órdenes de la empresa usuaria de sus prestaciones laborales, pero el contrato de trabajo lo suscriben con el tercero que proporciona el personal a la empresa.

Con el fin de contextualizar la situación laboral actual en Chile, se tomarán datos de la Encuesta Nacional de Empleo, que tiene por objetivo medir la tasa de desocupación en nuestro país, en el trimestre mayo-julio de 2020:

La estimación de la tasa de desocupación nacional fue 13,1%, siendo la más alta en toda la serie desde 2010, registrando un ascenso de 5,6 pp. en doce meses, producto de las reducciones en 15,6% de la fuerza de trabajo y en 20,6% de los ocupados. Por su parte, los desocupados aumentaron 46,4%, incididos únicamente por los cesantes (58,6%). Según sexo, por segundo período consecutivo en la serie, la tasa de desocupación de hombres (13,5%) es mayor a la de mujeres (12,5%) (...) Los ocupados informales del período fueron 1.577.684. Un 50,6% de ellos percibió una reducción de sus ingresos en comparación con los habituales. De estos, un 33,4% recibió más de la mitad; un 24,9% menos de la mitad; un 24,1% la mitad; y un 15,6% no recibió ingreso. Por otro lado, de los 5.495.508 trabajadores formales un 29,0% tuvo una disminución en su ingreso recibido frente al habitual, en proporciones de 34,3% menos de la mitad; 28,7% más de la mitad; 24,5% la mitad y 9,2% no recibió. (Instituto Nacional de Estadística, 2020).

Estos datos develan los altos índices de desprotección laboral, la existencia de condiciones precarias y extremadamente flexibles en el mercado laboral, las cuales se han acentuado en el contexto actual de pandemia.

2. Modelo de Nueva Gestión Pública

Durante las últimas tres décadas, organismos internacionales tales como el Banco Mundial, el Fondo Monetario Internacional y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo (OCDE) han impulsado diversas reformas en el ámbito de la gestión pública, promoviendo la rendición de cuentas, la flexibilización contractual y la privatización de la provisión de servicios públicos (Fardella, Sisto, Morales, Rivera & Soto, 2016).

Desde los años 90 en Chile se implementa un nuevo modelo de gestión estatal llamado Nueva Gestión Pública, desde ahora en adelante NGP, según Morales (2014) este modelo busca cambiar la lenta burocracia del Estado por los modelos de gestión implementados por la empresa privada. Es decir, privilegia la eficacia en torno al logro de objetivos, por sobre la calidad de la atención.

Sin duda alguna, la implementación de las reformas a la gestión estatal, tanto en la planificación y ejecución de políticas públicas generó efectos positivos, pero también ocasionó consecuencias alejadas del objetivo del NGP, puesto que “las reformas llevaron a una mayor complejidad institucional, debilitaron la capacidad de los gobiernos para resolver problemas ciudadanos y generaron una fragmentación del gobierno al imponer objetivos y metas específicas a cada agencia, debilitando la acción coordinada entre ellas.” (Morales, 2014, p.2).

Este modelo de gestión es implementado en Chile con el objetivo principal de aumentar porcentualmente la eficacia del rol social del Estado, comprendido como el logro de

objetivos programáticos en la agenda pública, pero dado su enfoque administrativo el NGP, crea nuevos mecanismos de control vinculados a la rendición de cuentas en las políticas públicas, programas y planes gubernamentales.

En el caso de las políticas públicas, existiría una total externalización y tercerización de su ejecución, siendo el Estado el encargado del diseño y financiamiento de éstas, mientras que la implementación es llevada a cabo por organismos privados, lo cual constituye el sector público no estatal (Fardella et al., 2016). Este es el caso de SENAME, el cual mediante la ley 20.032, establece un sistema basado en la asignación de subvenciones a organismos privados que ejecutan las líneas programáticas de atención a la infancia vulnerada (Schöngut-Grollmus, 2017). Para tales efectos, las instituciones privadas deben postular un proyecto para adjudicarse los fondos mediante un concurso público, generando una selección de propuestas y celebrándose, posterior a esto, un convenio en el cual se acuerdan las condiciones del traspaso de fondos públicos para la ejecución del programa adjudicado (Pavez et al 2019).

SENAME divide su oferta programática en tres áreas: adopción, protección y justicia juvenil; cada una de estas se subdividen en distintos programas y subprogramas. Estos programas son ejecutados por centros de administración directa –sector público– y Organismos Colaboradores Acreditados del SENAME (OCAS) –sector privado–, donde convergen ambos sectores en servicio de una labor pública estatal, constituyendo una red de acción público privada. En el caso de los centros directos, se utiliza el 37% del presupuesto institucional, mientras que la red privada hace uso del 63% de este presupuesto (SENAME, s, f.).

Los OCAS son principalmente Organizaciones Sin Fines de Lucro, desde ahora en adelante ONG, Fundaciones y Corporaciones, que a partir de la introducción del NGP, introducen una serie de procesos evaluativos centrados en la focalización del gasto y el alcance distributivo de la política estatal, en desmedro del análisis de impacto generado en la población objetivo y la gestión para llevar a cabo la política. Esta concepción del trabajo dentro de las organizaciones y su modo de llevarlo a cabo, tiene implicancias éticas y políticas no sólo para quienes son usuarios de estos programas, sino también para quienes trabajan en su ejecución (Arredondo, Hevia y Mahana, 2014).

Para referirnos a las y los trabajadores que se desempeñan en esta área, utilizaremos la definición entregada por los autores Arredondo y Vidal (2014).

Las y los trabajadores del área social constituyen el recurso necesario para la implementación y ejecución de las políticas sociales en Chile, son relevantes para la definición y prestación de este servicio. Se reconoce que su conocimiento técnico y experto, experiencia laboral y personal, componen los procesos que ocurren dentro del programa, además de enmarcar la comprensión que tendrán las definiciones que se hace sobre la ejecución de sus proyectos.

En este sentido, cobra relevancia aludir a la investigación realizada por Arredondo et al (2014) la cual busca visibilizar las implicaciones del NGP en las condiciones laborales de los trabajadores de ONG, así como la construcción de su identidad laboral a partir de estas transformaciones. Se plantea que el modelo de NGP introduce dinámicas propias de la externalización de servicios como la obtención de recursos en la lógica de la competencia y mecanismos de control enfocados en el logro de los resultados, en donde el foco está puesto

en la eficacia y eficiencia de los programas que ejecutan los trabajadores de la ONG. Con esto, se genera la idea de un trabajador que “debe ser” competitivo, eficiente, flexible, proactivo y dispuesto a rendir cuentas constantemente.

La investigación evidencia cómo esta nueva interpelación identitaria influye en los trabajadores generando sensaciones de temor a la evaluación, estrés por cumplir tanto con las intervenciones como con los mecanismos de control, temor hacia la inestabilidad propia y de la organización, falta de seguridad social, extensas jornadas de trabajo y el cumplimiento de funciones, según las necesidades emergentes. A pesar de esto, las y los trabajadores responden a esta interpelación de manera activa, ya que, si bien se han adaptado a los requerimientos organizacionales, estos son conscientes de su precarización y han tomado una posición crítica frente a esta nueva lógica de trabajo, a la vez que resignifican y/o se resisten a la misma.

A partir de estos hallazgos, emergen categorías para caracterizar como la lógica de la gestión pública influye en las y los trabajadores y en su forma de percibirse como ejecutores de los programas sociales:

1. Trabajador flexibilizado:

La flexibilización es una estrategia que permite desarrollar trabajadores más productivos y que se adapten a los requerimientos de la contraparte (Estado) y los usuarios, respondiendo a las condiciones de eficiencia y competitividad.

Se distinguen dos modos de hacer que la ONG sea un organismo flexible, el primero asociado al modo contractual en que el trabajador se vincula al organismo que generalmente

es mediante contratos a plazo fijo, trabajos de media jornada, o directamente la existencia de una relación de subcontratación.

La segunda se relaciona con el modo en que los trabajadores realizan su trabajo y responden a los requerimientos de la organización de manera multifuncional, en donde todos pueden hacer cualquier tarea que se necesite, lo que permite la rotación interna y la integración de tareas dentro del personal

1.1 Flexibilización externa: tipo de contrato

El tipo de contrato está sujeto en gran medida a las licitaciones y programas que la institución adjudique y al mismo tiempo de los proyectos que se desarrollen. Además, estas contrataciones dependen del tipo de organización y de la posición que ocupan los trabajadores al interior de esta. Se identifican tres tipos de contrato al interior de las ONG: indefinido, a plazo fijo y honorarios.

Estas formas flexibles de contratación en la mayoría de los casos, han sido percibidas como inestabilidad laboral y sensaciones de riesgo, como lo son el miedo y la falta de seguridad en los diversos espacios laborales. No obstante, los relatos de algunos trabajadores de ONG evidencian un grupo no menor de trabajadores que apuesta por una contratación a honorarios, lo cual tendría para ellos el beneficio de permitir una mayor autonomía por sobre una relación de dependencia. Para estos trabajadores, la inestabilidad laboral es percibida como un factor inherente al tipo de contratación que han establecido con la ONG, así como a las condiciones laborales que estas organizaciones ofrecen. Produciéndose una suerte de naturalización por parte de los trabajadores de las condiciones de precarización en las que se

han visto envueltos, debido a las condiciones de mercado que ha tomado la administración de la política social.

Por otro lado, existe otro grupo de trabajadores que percibe estas flexibilidades contractuales como negativas, pues generan incertidumbre en relación a su estabilidad personal, viéndose limitados a acceder a beneficios sociales, créditos hipotecarios o incluso contratos de arriendo. Esta situación genera postergación de los proyectos personales y sensaciones de frustración.

1.2. Flexibilización Interna: Trabajador Polivalente/Multifuncional

La flexibilización interna apela a las distintas formas en que el trabajador se debe desempeñar dentro de las organizaciones no gubernamentales, adaptándose a variadas condiciones laborales en favor de una mayor productividad. De esta manera los trabajadores no solo deben cumplir funciones propias de su profesión, sino que también deben estar disponibles para suplir ciertas necesidades de la empresa o trabajar en horarios que excedan su jornada laboral.

Esta distribución de las tareas dentro de los equipos de trabajo, orientadas hacia la producción, genera exigencias hacia las y los trabajadores que implican un “deber ser” competente, en la medida en que la y el trabajador debe ser capaz de producir una mayor cantidad de labores, con rapidez y además calidad.

Este modo de flexibilización interna, permite una mayor producción de los equipos de trabajo a menor costo, en la medida en que se realizan más y diversas tareas con la misma cantidad de trabajadores, en tiempos y lugares que no siempre son los acordados. Generando, además, la responsabilización por parte del trabajador de actividades que muchas veces no les corresponden. Todos estos elementos de la flexibilización generan

espacios laborales altamente precarizados, en donde es posible observar sensaciones de inseguridad e incluso temor de los trabajadores hacia su contexto laboral.

3. Factores Psicosociales

El trabajo históricamente se ha considerado un riesgo para la salud debido a las amenazas físicas, químicas y ambientales a las cuales se exponen los trabajadoras y trabajadores en el ejercicio de sus funciones. Las amenazas a la salud provenientes del trabajo se han centrado en los riesgos físicos, químicos y ambientales pues producen los daños más visibles e inmediatos a la salud. No obstante, durante las últimas décadas, existe una tendencia a abordar estos riesgos laborales desde un enfoque biopsicosocial, reconociendo una amplia gama de condiciones (físicas, organizacionales, sociales, económicas, entre otras) que tienen el potencial de influir positiva o negativamente en la salud y bienestar de las personas.

Así mismo, la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1984) proponen que el lugar de trabajo debe ser uno de los principales espacios de promoción de la salud y bienestar de las personas, fomentando el fortalecimiento de las condiciones y medio ambiente de trabajo. Además, el mejoramiento de estas condiciones de trabajo no solo impacta en la salud de los trabajadores y trabajadoras, sino que afectan “la productividad, motivación laboral, la satisfacción en el trabajo y la calidad de vida en general” (Toro et al, 2010, p. 97).

Así, surge el concepto de factores psicosociales para indicar aquellas condiciones del entorno laboral que inciden en la salud de los trabajadores. Una de sus primeras referencias oficiales se realiza en 1984 en el documento: Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención (1984) redactado por un comité mixto de la OMS-OIT sobre Medicina

del Trabajo. En este documento ya se advierte la complejidad y amplitud del concepto al declarar lo siguiente:

Representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos. Algunos de estos se refieren al trabajador individualmente, mientras que otros están ligados a las condiciones y al medio ambiente de trabajo. Otros se refieren a las influencias económicas y sociales ajenas al lugar de trabajo pero que repercuten en él (OIT, 1984).

A partir de estas consideraciones, la OIT-OMS propone la siguiente definición:

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (OIT, 1984, p.12).

Si bien la definición que se expone es amplia y podría considerarse imprecisa debido a la falta de precisión en conceptos como medio ambiente o condiciones de la organización, es relevante mencionar que esta acepción no le confiere una connotación negativa de por sí a los efectos de los factores psicosociales. En este sentido, las influencias positivas se relacionan con una función de protección del bienestar y la salud de las y los trabajadores, que surge cuando las condiciones laborales y los factores humanos se encuentran en equilibrio. “El trabajo crea sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la motivación y la capacidad de trabajo. Es decir, hay satisfacción general y mejora de la salud” (Toro et al,

2010, p. 101). Además, se destaca el reconocimiento que realiza al rendimiento y satisfacción en el trabajo como dimensiones que también se ven afectadas por estos factores.

En la misma línea, Toro (2010) propone la siguiente definición:

Un factor psicosocial laboral es una condición presente en el trabajo, de carácter tecnológico, organizacional, social, económico o personal, con la que se relaciona un individuo y que puede afectar positiva o negativamente la salud, el bienestar, el desempeño o el desarrollo personal o colectivo. Cualquier condición de la organización laboral con efectos psicosociales o cualquier condición socio-ambiental con efectos psicológicos, sociales o sobre la salud es, entonces, un factor psicosocial laboral (p.101).

Para tener una comprensión más profunda e integral de esta acepción, se remite a las definiciones que efectúa el autor en torno al carácter tecnológico, organizacional, social, económico y personal del trabajo:

Lo tecnológico: referido a la manera en que se efectúan las operaciones, tareas o procesos, “basada en criterios científicos, económicos, operacionales o de eficiencia y que tiene carácter prescriptivo” (2010, p. 101).

Lo organizacional: se comprende que las características organizacionales están asociadas al cargo, su desempeño, autoridad, rol, autonomía y prestigio. Como también lo relativo a la gestión humana, administrativa y estratégica de la organización.

Lo económico: desde la perspectiva psicosocial, la realidad económica del trabajo se asocia a las compensaciones y beneficios derivados, tanto del trabajo como de la vinculación a la organización.

Lo social: esta condición surge de las relaciones interpersonales o colectivas que se desarrollan en el entorno laboral y que configuran las manifestaciones de afinidad o diferencias entre las personas.

Lo personal: Por un lado, se refiere al conjunto de atributos y competencias para un cargo que requiere la empresa para asegurar la eficiencia y productividad laboral. Por otro lado, comprende los atributos individuales que aporta el trabajador como su personalidad, motivación, saber o experiencia.

La interrelación dinámica entre los elementos mencionados puede producir efectos positivos o negativos sobre la salud, el bienestar, el desempeño o el crecimiento personal. Cuando las interacciones producen efectos positivos se denominan factores psicosociales protectores o preventivos. Mientras que cuando producen efectos negativos o inconvenientes se les denomina riesgos psicosociales (Toro et al, 2010).

En este sentido, al revisar la literatura especializada, es posible observar que, al referirse a los aspectos psicosociales del trabajo, se emplea el uso indistinto de los conceptos factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo y riesgo psicosocial. Los matices entre estos conceptos no son comúnmente abordados y no existe una diferenciación clara entre los términos.

Según Moreno (2011) la diferencia entre estos conceptos radica en la probabilidad de afectar negativamente el bienestar de la y el trabajador, como también en la intensidad del daño. En este sentido, el autor plantea que los factores psicosociales tienen un carácter descriptivo y más bien neutro al señalar condiciones que tienen el potencial de afectar de manera negativa o positiva a los trabajadores. Mientras que los factores psicosociales de riesgo evidencian un componente predictivo, al señalar aquellas condiciones con alta

probabilidad de afectar negativamente la salud y bienestar del trabajador al actuar como factores desencadenantes de la tensión y el estrés laboral. Es decir, son amenazas reales de riesgo para la salud de los trabajadores. Estas situaciones son diversas e incontables pues se originan en los “múltiples desequilibrios entre demandas y recursos” (p. 8) que alteran la capacidad del trabajador de responder y adaptarse al flujo de la actividad derivada del trabajo.

La diferencia entre factores psicosociales de riesgo y riesgos psicosociales es aún más sutil y no existe acuerdo entre sus reales diferencias. Sin embargo, según Moreno (2011) el segundo concepto toma fuerza a partir de la primera década del siglo XXI para referirse a situaciones que afectan habitual y gravemente la salud de los trabajadores y trabajadoras, tales como “la violencia y agresión en el trabajo, el acoso laboral y sexual, el estrés laboral crónico, el burnout o desgaste profesional y la inseguridad contractual” (p. 8). En este sentido, los riesgos psicosociales atentan contra los derechos fundamentales de los trabajadores que han sido reconocidos a nivel internacional

El burnout o desgaste profesional guarda especial relevancia en el contexto de las y los trabajadores del área social debido a su incidencia en equipos que trabajan con temáticas de violencia y maltrato. El concepto fue acuñado por Freudenberg quien lo definió como “un estado de fatiga o frustración que aparece como resultado de la devoción a una causa, a un estilo de vida, o a una relación que no produce las recompensas esperadas” (Freudenberg, 1974, como se citó en Arón y Llanos, 2004). Los principales síntomas de este fenómeno son agotamiento emocional, despersonalización y sentimiento reducido de logro personal (Quintana, 2005). Así como otros síntomas físicos, psicológicos y conductuales.

Otro de los factores que incide en el desgaste profesional de los equipos guarda relación con los liderazgos dentro de la organización, cuando este influye de manera positiva

se configura como un factor psicosocial protector para las y los trabajadores, pues se sienten escuchados y respaldados por una figura jerárquicamente superior dentro de la organización, otorgando seguridad y tranquilidad al equipo. Por el contrario, cuando el liderazgo es ejercido por personas que carecen de habilidades comunicativas, empatía y escucha, estamos en presencia de un factor de riesgo psicosocial que genera sensaciones de temor y frustración en los equipos de trabajo (Jiménez y Villanueva, 2018).

3.1 Modelos Teóricos sobre Factores Psicosociales en el Trabajo

Desde 1980 comenzaron a desarrollarse dos modelos teóricos en torno a los factores de riesgo psicosocial de origen laboral y los efectos sobre la salud física y mental de las y los trabajadores. Sin embargo, diversos autores han propuesto la articulación entre ambos modelos, para así elaborar teorías que permitan una comprensión integral del fenómeno, como también la elaboración de instrumentos de evaluación e intervención de los factores psicosociales en las diversas organizaciones.

A continuación, se procederá a presentar y explicar ambos modelos:

3.1.1 Modelo Demanda - Control - Apoyo Social

Roberto Karasek es un sociólogo y psicólogo norteamericano, quien en 1979 realiza un estudio sobre las demandas del trabajo, autonomía decisional y tensión mental, de esta manera condensa su estudio sobre estas variables en un modelo teórico y conceptual que sería el más importante aporte a la psicología laboral en aquella época.

Sofía Vega Licenciada en Psicología plantea que el Modelo demanda/control-apoyo social se crea desde las observaciones del autor en torno a los efectos del trabajo, en la salud y el comportamiento de las y los trabajadores, las cuales “parecían ser resultado de la combinación de las demandas psicológicas laborales y de las características estructurales del

trabajo relacionadas con la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias capacidades.” (2001, Vega, p. 1).

Este modelo teórico se construye en base a los aportes que diversas disciplinas desarrollaron, desde la sociología, las investigaciones existentes buscaban establecer una relación causa-efecto entre las exigencias psicológicas y sociales, y las enfermedades laborales presentes. Sin embargo, desde la psicología organizacional, las teorías sobre satisfacción y motivación laboral “se hablaba del control, la autonomía y el uso de habilidades, aunque no desde la perspectiva de la salud, sino la de la productividad.” (2001, Vega, p. 1)

El estudio realizado por los psicólogos Germán F. Vieco Gómez y Raimundo Abello Llanos, llamado “Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo”, desarrolla una revisión de literatura de los efectos que tienen sobre la salud de las personas los factores de riesgo psicosocial, tratando de encontrar una respuesta teórica en base al análisis de los modelos existentes. En este sentido, los autores refieren que el modelo “explica lo que acontece entre la organización del trabajo, el contenido de las tareas, las demandas de tipo psicológico (cuantitativas y cualitativas) y el control o autonomía decisional del trabajador sobre su trabajo” (Vieco & Abello, 2014, p. 360).

Así, Vieco y Abello (2014), desarrollan una explicación del modelo de Karasek en donde el estrés es la consecuencia de las demandas psicológicas cuantitativas y cualitativas elevadas y la nula libertad en la toma de decisiones por parte de las y los trabajadores, lo que se manifiesta en el bajo control que tienen respecto de las acciones realizadas al interior de la organización. Por consiguiente, el nivel de demandas tiene relación con el nivel de producción al interior de la empresa, asociado al ritmo y cantidad de trabajo, funciones,

órdenes. Mientras que el nivel de control depende de la estructura organizacional, referido a la capacidad de mando, sistema de responsabilidades, estrategias y centralización del poder.

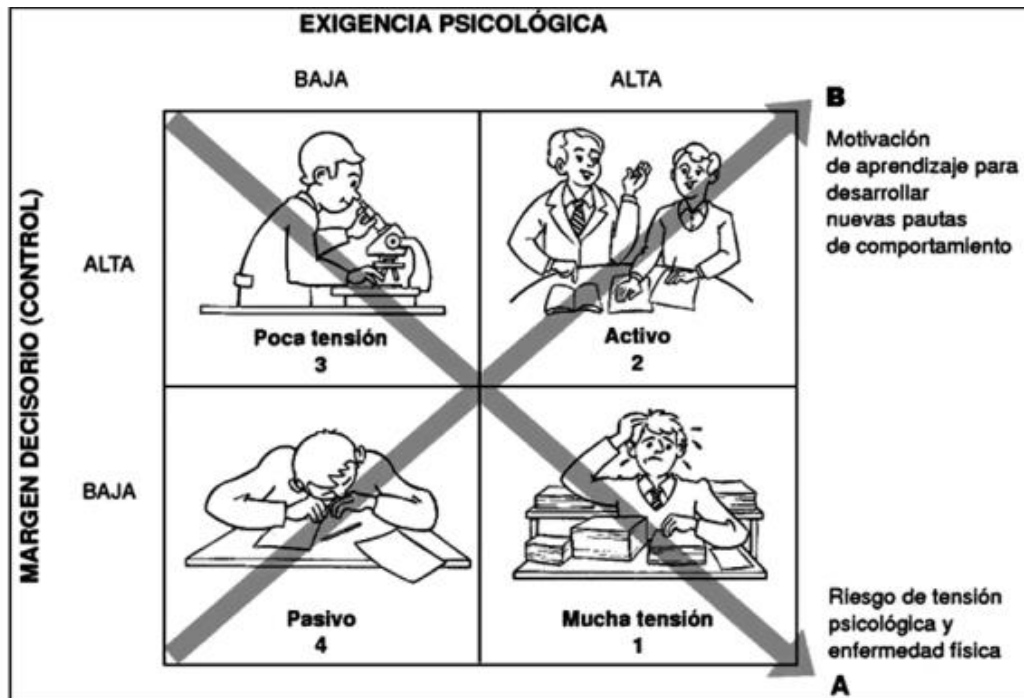
Por lo cual, es importante mencionar la diferencia que establece Roberto Karasek, respecto a la demanda y control:

La demanda elevada puede darse por el ritmo y la rapidez del trabajo, por la cantidad de trabajo, por órdenes contradictorias, por demandas conflictivas, por la necesidad de concentración, por la cantidad de interrupciones y por la dependencia del ritmo de los demás. Entre tanto, el control hace referencia al conjunto de recursos que el trabajador tiene a su disposición para hacer frente a las demandas; viene determinado tanto por su nivel de formación y habilidades, como por su grado de autonomía y de participación en la toma de decisiones sobre aquellos aspectos que afectan su trabajo (Karasek, 1979 como se citó en Vieco & Abello, 2014, p. 361).

A continuación, se presenta una figura explicativa del modelo descrito anteriormente.

Figura 1

Relación entre demandas psicológicas y control



Fuente: (Vega,1998, como se citó en Chiang et al, p. 113, 2013)

Las investigadoras María Chiang Vega, Nelly Gómez Fuentealba y Marcelo Sigoña Igor en su investigación “Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud” realizan una explicación de la figura N°1 en concordancia con el modelo demanda/ control-apoyo social:

Las demandas psicológicas (cuánto y a qué ritmo se trabaja) en combinación con el control (autonomía y utilización del trabajo) determinan 4 condiciones de riesgo psicosocial: 1) trabajos de tensión alta, 2) trabajos activos, 3) trabajos de poca tensión y 4) trabajos pasivos. La combinación del cuadrante 3, se establece como la de menos estrés (no dañino), mientras que el cuadrante 2 y 4 se clasifica como de “estrés moderado”, por su parte, el cuadrante 2 tiene un potencial de desarrollo en estrés “positivo”. Es el cuadrante 1 el de mayor preocupación para los especialistas, pues

representa un alto riesgo de tensión acumulada que deriva en enfermedad crónica (Chiang et al, 2013, p. 113).

En el año 1988, Jeffrey V. Johnson y Hall amplían el modelo demanda- control, presentando la dimensión apoyo social, el cual hace referencia “al clima social en el lugar de trabajo en relación tanto con los compañeros, como con los superiores. Tiene dos componentes: relación emocional que el trabajo comporta y soporte instrumental” (2001, Vega, p. 1).

En el estudio de Chiang et al. (2013) las investigadoras plantean que esta tercera dimensión tiene un doble efecto, ya que se constituye como un factor de riesgo independiente, y además modifica la tensión existente en diversas situaciones ya que el riesgo de alta tensión se incrementa cuando no se cuenta con apoyo social al interior de las organizaciones. Sin embargo, hay situaciones, donde las y los trabajadores cuentan con un elevado nivel de apoyo social en las empresas, lo que se traduce por ejemplo cuando se trabaja en equipo entre los diferentes cargos presentes en el trabajo, por tanto, esta tensión existente disminuiría. En este sentido las investigadoras plantean:

El apoyo social tiene dos componentes: las relaciones sociales que el trabajo implica en términos cuantitativos, y el grado de apoyo instrumental que se recibe en el trabajo, o sea, hasta qué punto se puede contar con compañeros y superiores que ayuden para sacar el trabajo adelante. Parece ser que la función del apoyo social es la de incrementar la habilidad para hacer frente a una situación de estrés mantenida, por lo que resulta un moderador o amortiguador del efecto del estrés en la salud (Chiang et al, 2013, p. 114).

3.1.2 Modelo de Desbalance-Esfuerzo-Recompensa

Este modelo fue creado por el psicólogo alemán Johannes Siegrist en el año 1996, el cual aborda el estrés y su relación con el trabajo, por esta razón es considerado un aporte a la psicología. Su principal planteamiento teórico “define las condiciones de riesgo laboral cuando existe un desajuste debido a la existencia de una alta carga de trabajo junto a bajas recompensas” (Gil- Monte, 2010, p. 72).

De acuerdo con lo que plantea este modelo, el estrés laboral es una consecuencia de la inestabilidad entre los esfuerzos físicos y psicológicos realizados por las personas en el ámbito laboral y la recompensa que reciben por estas acciones, las que pueden ser: pago de remuneraciones, seguridad laboral o ascenso en su puesto de trabajo. Por esta razón las y los trabajadores que desarrollan sus funciones en condiciones laborales que no cumplen los aspectos legales, pueden tener efectos negativos en su salud mental como por ejemplo altos niveles de estrés.

Según la ponencia de Arias (2018) en el XXIII Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática:

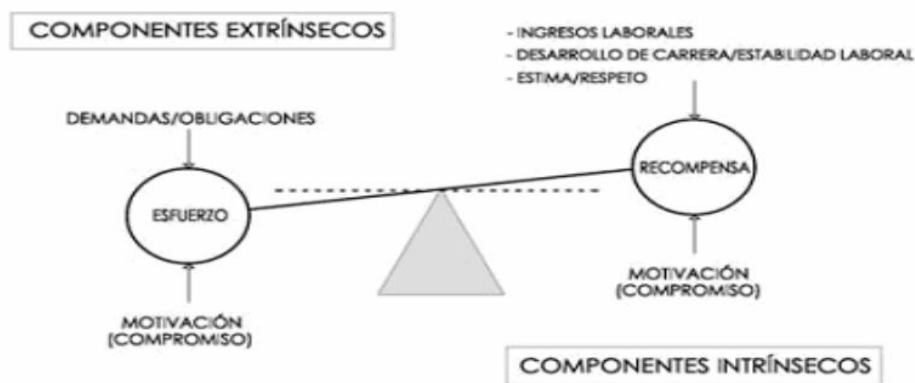
Este modelo toma en consideración el principio de la reciprocidad: se espera una compensación equivalente al esfuerzo. Cuando la persona siente desequilibrio entre ambos elementos (recibir menos de lo aportado), pueden surgir experiencias de angustia, enojo, depresión y desmoralización conducentes al estrés y, por ende, a las enfermedades. (p.4)

En el esquema que se presenta a continuación se ejemplifica cómo se produce el estrés laboral, como consecuencia de un desequilibrio entre el esfuerzo que realizan las y los

trabajadores (demandas/obligaciones) y las recompensas que reciben (ingresos laborales, desarrollo de carrera, estabilidad laboral, estima y respeto).

Figura 2

Modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa



Fuente: Siegrist, 1996 como se citó en Serrano et al, 2009, p.151).

Según Arias (2018) para comprender el modelo de Siegrist, el esfuerzo tiene dos perspectivas: extrínseco e intrínseco, el primero se refiere al desempeño de las obligaciones que se adquieren en el trabajo y el grado de control que pueden ejercer las personas sobre estas. Mientras que el componente intrínseco tiene relación con la dificultad que evidencian los individuos para desprenderse de sus obligaciones laborales, cuando se encuentran fuera del ambiente laboral lo cual afecta en muchos casos la calidad de sueño de las y los trabajadores. Sin embargo, “las recompensas se dan básicamente por el salario, el reconocimiento a los logros (lo cual incrementa la autoestima) y el estatus (es decir, la posición jerárquica del puesto, el cual puede verse amenazado por la inseguridad en el empleo, por ejemplo)” (p.4).

3.1.3. Modelo Analítico de Factores Psicosociales en Contexto Laborales.

El siguiente modelo teórico fue propuesto por investigadores del Centro de Investigación en Comportamiento Organizacional (Toro et al, 2010) y plantea tres categorías de factores psicosociales que provocan efectos en las personas, la organización y el mundo extralaboral. Además de presentar diversos instrumentos para su medición.

Para una mejor comprensión, a continuación, se presenta un diagrama del modelo, junto a una explicación detallada de sus componentes:

Figura 3

Modelo Analítico de Factores Psicosociales en el Trabajo



Fuente: (Toro et al, p. 103, 2010)

En relación a la primera categoría de contexto del trabajo, las cinco dimensiones que lo componen (organizacional, tecnológico, económico, social e individual) fueron explicadas con anterioridad en la definición de factores psicosociales de Fernando Toro (2010). No obstante, es relevante mencionar que estas dimensiones de análisis comprenden los

diferentes contextos en los que se desenvuelve una persona laboralmente, tienen un carácter dinámico e interdependiente entre sí.

Esta conceptualización permite el análisis de las características de un empleo situado en una realidad organizacional particular, como también facilita el diseño de un cargo mediante la descripción de las funciones del trabajo a través de cada una de estas dimensiones. Así, el análisis de los contextos laborales permite identificar las dimensiones que presentan riesgos psicosociales y factores protectores. Además de presentar oportunidades de mejoramiento de las condiciones laborales, detectar defectos en el diseño del trabajo y planificar estrategias de intervención y prevención de riesgos.

El segundo componente del análisis corresponde a las percepciones sobre el trabajo, las que surgen a partir de la interacción entre la persona y su contexto; determinando la formación de juicios y la conducta laboral individual y colectiva. Las dimensiones que se proponen para el análisis del riesgo psicosocial y de los factores protectores en esta categoría corresponden a las percepciones de las realidades contextuales, el clima de seguridad, la percepción de la justicia organizacional y la percepción de la demanda control. Estas construcciones son subjetivas y pueden ser individuales o colectivas.

Contienen elementos de la realidad y del contexto, con un significado y sentido que reciben de los juicios, expectativas y esquemas de pensamiento que la persona ha construido previamente. De este modo, estas percepciones son un producto cognitivo de la interacción de las condiciones internas de la persona con las realidades objetivas de su ambiente de trabajo (Toro et al, 2010, p. 118).

- a) La percepción de las realidades del contexto de trabajo: para la evaluación de estas percepciones, los investigadores construyeron un instrumento psicométrico que

examina las representaciones positivas o negativas que evidencian los participantes a partir de 91 indicadores relativos a las cinco dimensiones del trabajo (tecnológico, organizacional, económico, social y personal). El instrumento debe ser completado por un evaluador externo al cargo y por la y el trabajador, lo que brinda un contraste entre una evaluación objetiva, y otra situada en el cargo. Las diferencias y similitudes permitirán identificar los riesgos y factores protectores, facilitando el análisis de los efectos sobre la salud “el bienestar, el desempeño y el desarrollo de la persona, lo que les da su carácter psicosocial” (Toro et al, 2010, p.119).

- b) El clima de seguridad: esta categoría se refiere a las percepciones de las y los trabajadores en torno al compromiso de la dirección y los otros empleados, en relación a la prevención y manejo de los riesgos en el trabajo. Los investigadores proponen una escala que mide el clima de seguridad a partir de cuatro dimensiones propuestas por los autores Neal, Griffin y Hart. Estas son los valores gerenciales, referido al nivel de prioridad que le otorgan a la seguridad los altos mandos; comunicaciones de seguridad, que evalúa si existe un ambiente propicio para el intercambio de información sobre seguridad; capacitación en seguridad que indaga si es que estas son accesibles y relevantes para los trabajadores; y sistemas de seguridad, referido a la efectividad de los procedimientos para prevenir accidentes (Neal et al, 2000, como se citó en Toro et al, 2010).
- c) La percepción sobre la justicia organizacional: esta dimensión tiene una alta capacidad de afectar el ánimo y la conducta laboral de las y los trabajadores. Su despliegue está asociado a las compensaciones económicas por el trabajo, las cuales inciden en la motivación, la satisfacción laboral, el compromiso y el desempeño (Toro et al, 2010).

Por esta razón, para su evaluación se utilizan diferentes instrumentos con el fin de triangular resultados. Tales como una escala para medir el desbalance Esfuerzo-Retribución de Siegrist (1996), cuyos resultados son contrastados con las respuestas obtenidas de la dimensión Tecnológica y Económica del instrumento para medir las percepciones sobre las realidades del contexto de trabajo.

- d) La percepción de la relación Demanda-Control: en esta dimensión se hace referencia al modelo de Karasek (1979) el cual plantea que la combinación entre la alta demanda en el trabajo, y el bajo control puede acarrear daños a la salud y bienestar de las y los trabajadores. Además, es relevante mencionar que los efectos positivos o negativos que pueda tener el balance entre estas dos variables solo son percibidos cuando la persona es consciente de dicha dinámica. Es decir, lo que constituye el factor psicosocial no es la realidad objetiva de la demanda y el control en el trabajo, sino la interpretación particular y subjetiva que elabora la y el trabajador a partir de su realidad objetiva.

Para la evaluación de las percepciones que emergen del balance entre la demanda y el control en el trabajo los investigadores utilizan la Escala de Percepción del Trabajo, la cual contiene dos variables:

Dimensión Tecnológica Demandas y Dimensión Tecnológica Control, con 12 y 9 reactivos respectivamente. Estas dos variables permiten medir las percepciones sobre la demanda y el control. Su contrastación facilita la identificación del grado de balance o desbalance que la persona evaluada percibe al respecto. (Toro et al, 2010, p. 120)

Finalmente, la interacción entre los elementos objetivos y subjetivos de la situación de demanda y control genera respuestas afectivas y emocionales que condicionan la conducta laboral de las personas. De esta manera, el instrumento pretende recoger objetivamente dichas percepciones, mientras que los efectos de estas percepciones en la salud, bienestar, desempeño, desarrollo y organización serán abordados en el siguiente apartado.

Con respecto a las condiciones personales como tercer componente analítico del modelo se considera importante estudiar a la persona con todas sus particularidades, dado que “ellas mismas, independientemente del contexto, se pueden constituir en riesgos o factores protectores” (Toro et al, 2010, p. 105). Por tal razón al considerar a la persona como una categoría de análisis del modelo, es fundamental estudiar sus rasgos, características, procesos psicológicos, comportamientos, relaciones sociales, los cuales “pueden explicar una gran proporción de riesgos y de factores protectores” (Toro et, al, 2010, p. 105).

El modelo analítico de factores psicosociales en contextos laborales, plantea un conjunto de variables para explicar las condiciones personales, las cuales se detallarán a continuación:

- Autoestima

En relación a este concepto estudiado desde la psicología (Toro et, al) posterior a la revisión crítica de literatura que realizaron respecto a los factores psicosociales definen este concepto como:

La autoestima es una condición de la persona que puede variar muy ampliamente de un individuo a otro, impacta significativamente sus estados emocionales y sus posibilidades de ajuste a la realidad e incide sobre su bienestar. Una persona con baja

autoestima puede juzgarse incompetente para realizar una actividad y, por consiguiente, tener un mal desempeño y así afectar la productividad de su equipo de trabajo. Por consecuencia, obtener sanciones, discriminación, reproches de sus compañeros y hasta pérdida de su empleo. Un cuadro de realidades inconvenientes como el descrito representa una secuencia de condiciones adversas que claramente se constituyen en RP¹ para la propia persona y para su equipo de trabajo. Una autoestima positiva es protectora y produce efectos positivos. Una autoestima deficiente se convierte en un riesgo y promueve efectos y reacciones que a su vez tiene carácter de RP. (Toro et, al, 2010, p. 107).

Por esta razón resulta fundamental considerar la incidencia que pueden tener las dimensiones que componen el análisis de este modelo teórico, tal como el contexto organizacional, tecnológico, económico y social del trabajo en la autoestima de las y los trabajadores.

- Autoeficacia

Este concepto puede ser definido como:

Un constructo global que hace referencia a la creencia estable de la gente sobre su capacidad para manejar adecuadamente una amplia gama de situaciones de la vida cotidiana (...) no se fundamenta en las propias habilidades reales, sino en lo que la persona cree que puede hacer con sus habilidades (Toro et al, 2010, p. 107).

En este sentido en base al modelo analítico de factores psicosociales en contextos laborales este propone que la autoeficacia puede ser considerada un agente psicológico protector, cuando este permite que el sujeto puede realizar una autocrítica asertiva en torno

¹ Riesgos psicosociales.

a las situaciones que ocurren al interior de su trabajo, facilitando así un manejo exitoso de estas. En cambio, la disposición de las personas para dar respuesta a diversos hechos que se desarrollen en el ámbito laboral, puede convertirse en un riesgo “cuando el individuo sobrestima o subestima de manera extrema y poco objetiva sus posibilidades” (Toro et al, 2010, p.108). Cuando ocurre esta situación la trabajadora y el trabajador se pueden poner en riesgo o cometer errores en las funciones asignadas previamente.

- Locus de control

Este concepto “se refiere a la manera como las personas se explican, de primera mano, las causas de sus aciertos y desaciertos y también los de otras personas” (Toro et al, 2010, p.108). En este sentido las investigadoras plantean que la forma en que las personas explican esta causalidad, tiene a la base cuatro tipos de juicio: la habilidad, el esfuerzo, dificultad de la tarea y la suerte. Las dos primeras se pueden considerar agentes causales internos ya que estos dependen de las acciones y decisiones que toma la persona, por esta razón es ella quien toma el control de los asuntos que influyen en el trayecto de su vida. Mientras que cuando la causalidad se explica desde la dificultad de la tarea y la suerte, estos se consideran agentes externos que influyen en las acciones de las personas por tanto el nivel de control que pueden efectuar disminuye.

Sin duda, estas tendencias se desarrollan de manera diferente en cada persona dado que pueden dar respuesta a las situaciones que le ocurren con una mayor internalidad o menor externalidad, dependiendo de cada contexto situacional por esta razón.

Cada una de estas condiciones personales puede producir efectos en la persona misma, en su entorno, en su desempeño y en la productividad del equipo y aún de la organización. Por consiguiente, tanto la condición como sus efectos tienen el carácter

de factores psicológicos con potencial para provocar efectos psicosociales positivos o negativos. (Toro et al, 2010, p. 108).

- Equilibrio emocional (Neuroticismo)

Para efectos de este modelo a continuación se definirán ambos conceptos:

“Entendemos el Neuroticismo, no como una condición psicopatológica sino como un rasgo genérico de personalidad. Entendemos el Equilibrio Emocional también como un rasgo, como la tendencia a experimentar estados permanentes de placidez, equilibrio, bienestar, optimismo y adecuación a la realidad del trabajo” (Toro et al, 2010, p. 109).

En concordancia con la definición expuesta anteriormente, las investigadoras construyen un instrumento, que permite integrar ambas palabras con significado opuesto. Por lo cual utilizan las categorías de Costa y McCrae (1992) para evaluar el polo de neuroticismo, cómo también las categorías que Tupes y Christal (1961) definen para evaluar el polo de estabilidad emocional. Las categorías que se utilizarán para dicho instrumento son afrontamiento y motivación:

- Afrontamiento

Esta condición puede ser de riesgo o protectora para el individuo, siendo precisada como “un conjunto de respuestas a una situación tensionante que permite reducir (manejar o neutralizar), de cierto modo, las cualidades adversas de tal situación”. (Salanova, Grau & Martínez, 2005 citado en Toro et al, 2010, p.110).

- Motivación

La motivación es “un atributo emocional y cognitivo de la personalidad que aporta energía para la actuación, en términos de la preferencia, persistencia o esfuerzo que se pone

en la acción” (Toro, 2002 citado en Toro et al, 2010, p. 111). Con respecto a los factores psicosociales el estudio de este fenómeno permite entender acciones, reacciones o decisiones que toma una persona en relación a su trabajo.

En este sentido, existen cinco condiciones internas de la motivación, mencionadas por Toro et al (2010), que para efectos de esta investigación requieren ser especificados:

Logro: se define como el interés de las personas por alcanzar el éxito y la excelencia

Poder: está conceptualizado como el interés por ejercer dominio, control o influencia sobre las situaciones o las personas.

Afiliación: se entiende como el interés por iniciar y mantener relaciones interpersonales que buscan dar y recibir afecto, amistad, aprecio y apoyo.

Autorrealización: se define como el interés por poner en práctica los conocimientos y habilidades que se poseen.

Reconocimiento: está referido al interés por obtener atención, aceptación o admiración por lo que uno es, sabe, hace o puede hacer (p. 112).

- Crecimiento psicológico

Dentro de las condiciones personales que investiga este modelo se encuentra el crecimiento psicológico, el cual puede ser entendido como “un proceso de generación de estructuras cognitivas integradoras relativas a la realidad interior (individual) y exterior (social) que le reportan cambios positivos a la persona” (Romero, 1994 como se citó en Toro et al, 2010, p. 112).

Por consiguiente, el crecimiento psicológico podría constituirse como un factor protector o de riesgo psicosocial lo que depende de las condiciones laborales. Romero (1994)

operacionaliza este concepto en torno a cuatro indicadores: apertura al cambio, flexibilidad, manejo de la incertidumbre y manejo del fracaso; lo cual sería un aporte para los estudios e investigaciones que se desarrollan en esta temática.

- Condiciones demográficas

Las condiciones demográficas se pueden identificar como un conjunto de realidades, tanto individuales, sociales, económicas y laborales, las cuales constituyen las particularidades de una persona. Este conjunto de circunstancias no siempre está bajo el control de las personas, más bien están determinadas por la sociedad, la cultura y la economía. Las personas pueden ser receptores negativos o positivos, pero esto no quiere decir que no puedan hacerse cargo de sus realidades y transformar lo adverso, mejorando su desarrollo personal o calidad de vida (Toro et al., 2010).

A pesar de ser variadas las condiciones demográficas, el modelo las agrupa en cuatro categorías: individuales, sociales (familia) económicas y ocupacionales.

El conjunto de variables mencionadas permite conocer las características de las personas, conocer su personalidad y por tanto, sus interacciones en el entorno laboral, las cuales se pueden convertir en factores que influyen en los riesgos o bien ser factores favorables y protectores.

3.1.3.1. Efectos de los Factores Psicosociales.

Los componentes descritos con anterioridad actúan como factores psicosociales que afectan a la organización y al trabajador en su vida laboral y privada. A continuación, se revisarán brevemente los diferentes efectos que tienen los factores psicosociales.

- a) Efectos sobre la salud: existen diversos estudios que establecen una relación entre las condiciones psicosociales del trabajo y sus efectos en la salud de las personas, donde mencionan las principales enfermedades asociadas a la calidad de vida en el trabajo las cuales son: “estrés laboral, agotamiento psicológico (burnout), malestares psicosomáticos o problemas psicopatológicos y asuntos más específicos como las afecciones coronarias, la depresión, los estados de ansiedad, o las lumbalgias” (Toro et al, 2010, p. 121).
- b) Efectos sobre el bienestar: el instrumento utilizado para medir el efecto de los factores psicosociales en el bienestar comprende que este último es un conjunto de reacciones afectivas, cognitivas y fisiológicas relacionadas con manifestaciones de tristeza, preocupación, energía y salud. El bienestar es producto de “las condiciones objetivas del trabajo, de la percepción de justicia en el trabajo y de la satisfacción laboral” (Littlewood, 2008, como se citó en Toro et al, 2010). Para la medición del Bienestar laboral, el modelo propone un instrumento que explora diferentes aspectos del concepto tales como: salud, satisfacción laboral, disposición al trabajo y bienestar extra laboral.
- c) Efectos sobre el desempeño: el concepto de desempeño se refiere a las acciones que una persona realiza, con el fin de obtener un resultado particular. Diversos autores plantean que el desempeño y sus resultados son producto de la interacción entre los saberes, habilidades e intereses de las personas. Además, se menciona el contexto laboral inmediato (diseño del trabajo, elementos tecnológicos, sociales, económicos, culturales, estratégicos).

- d) Efectos sobre el desarrollo: el desarrollo en este caso, es entendido como un proceso voluntario de mejoramiento, adecuación y adaptación interna y externa del individuo, al que se le denomina crecimiento psicológico. Este proceso puede ser facilitado u obstruido por condiciones del contexto laboral como el diseño del trabajo y el clima laboral. Así, investigaciones constatan que el “crecimiento psicológico positivo impacta muy favorablemente el bienestar de la persona, su autoestima, refuerza y consolida su motivación y, por este camino, determina de modo apreciable el mejoramiento de su desempeño laboral” (Toro et al, 2010, p. 126).
- e) Efectos sobre la organización: cuando los factores psicosociales impactan de manera negativa en la organización se evidencian comportamientos como el ausentismo y la evitación del trabajo como consecuencia de la insatisfacción y las situaciones de inequidad (Littlewood, 2007, como se citó en Toro et al, 2010). Por el contrario, cuando se trata de factores protectores se observa la permanencia, el deseo de permanecer y el compromiso, la continuidad en el trabajo, el desempeño y la productividad de los equipos y de la organización (Toro et al, 2010).
- f) Efectos sobre la vida extra laboral: los riesgos psicosociales como la alta demanda laboral puede generar conflictos en la vida social y familiar, como la ausencia del trabajador en las tareas domésticas, el aislamiento social, disfunciones familiares, entre otras. Cuando hay presencia de factores protectores por otro lado, existe un equilibrio entre la vida laboral y personal por lo que se propicia el descanso y la integración familiar y social, promoviendo la motivación y el buen desempeño en ambas esferas de la vida.

4. Encuesta Nacional de Condiciones de Empleo, Equidad, Trabajo, Salud y Calidad de Vida de los Trabajadores y Trabajadoras en Chile

En el año 2011 los organismos gubernamentales del Ministerio de Salud, la Dirección del Trabajo y el Instituto de Seguridad Laboral, crean la primera, -y única-, Encuesta Nacional de Condiciones de Empleo, Equidad, Trabajo, Salud y Calidad de Vida de los Trabajadores y Trabajadoras en Chile, un instrumento cuantitativo que recoge información sobre la situación de las y los trabajadores ocupados y desocupados del país “respecto de las relaciones contractuales mediante las cuales se emplean; acerca de las condiciones en que trabajan cotidianamente, y respecto de aspectos asociados a su salud y bienestar” (Gobierno de Chile, M.S., D.T., y I.S.L. 2011, p.6).

En este sentido es relevante mencionar que los conceptos de equidad y determinantes sociales de salud, muestran un enfoque para abordar de manera integral las diversas dimensiones socioeconómicas, políticas y culturales para comprender la salud de la población. Estos determinantes sociales de la salud se pueden definir como “las condiciones sociales en que las personas viven y trabajan que impactan sobre la salud y la equidad” (2011, p. 14).

Por consiguiente, las condiciones de empleo y trabajo constituyen un importante determinante social en la salud dado que influyen en calidad y equidad de vida, e impactan en la salud de las personas, en cuanto a las condiciones de empleo “incluyen el tener un empleo estable, un contrato temporal, o el estar desempleado” (2011, p. 14). Con respecto a las condiciones de trabajo abordan tanto el “ambiente físico, químico, biológico y ergonómico en que se desarrolla el trabajo, así como a su organización y ambiente psicosocial, a través de la gestión, control, jerarquía y tareas que llevan a cabo los trabajadores” (2011, p. 14).

En concordancia con este marco, se plantearon cinco dimensiones para el desarrollo operativo de la encuesta: posición socioeconómica, calidad de vida y salud, condiciones de trabajo, factores psicosociales y condiciones de empleo.

Para los fines de este proyecto, nos centraremos en la dimensión de factores psicosociales con el objeto de realizar una aproximación cualitativa a la realidad de las trabajadoras y trabajadores subcontratados del SENAME a partir de esta dimensión y sus elementos.

En este sentido, se entenderá por factores psicosociales aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto el bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador, así como el desarrollo del trabajo (Gobierno de Chile, M.S., D.T., & I.S.L. 2011, p.22).

A su vez, el instrumento define cinco subdimensiones que comprenden los factores psicosociales (demanda psicológica, control y autonomía de decisiones, apoyo social, reconocimiento y promoción en el trabajo). De esta manera, las investigadoras seleccionaron la construcción teórica que propone la ENETS en torno a las categorías de demanda psicológica y apoyo social para indagar cualitativamente su expresión en el contexto laboral del SENAME.

Tabla 1

Dimensiones y Subdimensiones de ENETS 2009-2010

TABLA N°4 Dimensiones y Subdimensiones de la ENETS 2009-2010		
Dimensión	Subdimensiones	
Factores psicosociales	Demanda psicológica	Demanda cuantitativa
		Demanda cognitiva
		Demanda sensorial
	Control y autonomía de decisiones	
	Apoyo social	Calidad de liderazgo
		Aislamiento y cooperación
		Claridad del rol
		Red social
	Reconocimiento y promoción en el trabajo	Posibilidades de desarrollo
		Satisfacción laboral
Motivación		

Fuente (Primera Encuesta Nacional de Empleo, Trabajo, Salud y Calidad de vida de los trabajadores y trabajadoras en Chile ENETS 2009-2010)

A continuación, se recoge la propuesta teórica que realiza la ENETS en torno a los conceptos de demanda psicológica y apoyo social.

3.1. Demanda Psicológica

La demanda psicológica hace referencia a las exigencias cuantitativas, cognitivas y sensoriales que implica el desarrollo del trabajo. Entre los elementos que dan origen a estas exigencias se encuentran la organización del trabajo, la estructura salarial, el grado de adecuación de las herramientas materiales y de los procesos de trabajo, como también la compatibilidad entre las características y condiciones de los trabajadores con el contenido de las tareas que desempeñan.

3.1.1. “Demanda cuantitativa: la demanda psicológica cuantitativa se define como la relación entre la cantidad o volumen de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo” (Gobierno de Chile, et al, 2011, como se citó en ISTAS, 2004 p.23).

3.1.2. “Demanda cognitiva: se relaciona con las exigencias que supone el trabajo en términos de toma de decisiones, necesidad de mantener la concentración, manejar cantidades de información, manejar conocimientos, entre otras” (Gobierno de Chile, et al, 2011, como se citó en ISTAS, 2004, p. 23).

3.1.3. “Demanda sensorial: se refiere a las exigencias sensitivas presentes en las condiciones de trabajo, tales como mantener la vista fija, exponerse a temperaturas extremas, tolerar ruidos fuertes, realizar movimientos repetitivos, mantener posiciones incómodas, entre otras” (Gobierno de Chile, et al, 2011, como se citó en ISTAS, 2004, p. 23).

3.2. Apoyo Social

El apoyo social es definido por la ENETS como lo relativo a las:

Relaciones humanas que tienen lugar en los ambientes de trabajo -contemplando ámbitos como la calidad en la gestión de los equipos humanos y las relaciones de colaboración entre compañeros de trabajo y a través de la estructura jerárquica de la organización, como a la presencia de los elementos que permiten a los trabajadores contar con un conocimiento preciso sobre la definición de las tareas a realizar, los objetivos, los recursos a emplear y su margen de autonomía en el trabajo (Gobierno de Chile, et al, 2011,p. 24).

Así mismo, se abordan las características que integra el concepto de apoyo social (Gobierno de Chile, et al, 2011):

Calidad de liderazgo: esto se relaciona con la capacidad de los directivos para favorecer el crecimiento personal, la motivación, el compromiso con el trabajo y el bienestar de los trabajadores.

Aislamiento y cooperación: este aspecto se relaciona con la posibilidad de ser escuchado y de recibir la ayuda que se necesita en el momento adecuado; incluye tanto el apoyo y cooperación de los(as) compañeros(as) de trabajo como el de los superiores jerárquicos.

Claridad del rol: dice relación con la definición precisa del puesto de trabajo, y del rol y tareas específicas que se asocian a éste.

Red social: refiere a la posibilidad de relacionarse socialmente en el trabajo, incluyendo dentro de estas relaciones tanto a los clientes como a los(as) compañeros(as) y superiores jerárquicos.

Capítulo III

Diseño Metodológico

El presente capítulo tiene como finalidad presentar los principales aspectos referentes a la metodología que sostiene la investigación.

1. Fundamentación Metodológica

La presente investigación se fundamenta en la Metodología de Investigación Cualitativa, dado que este enfoque plantea describir la forma en que las personas perciben su realidad, además se hace relevante mencionar lo que Hernández Sampieri (2014), establece en su Manual Metodología de la Investigación en torno a este enfoque:

Postula que la “realidad” se define a través de las interpretaciones de los participantes en la investigación respecto de sus propias realidades. De este modo, convergen varias “realidades”, por lo menos la de los participantes, la del investigador y la que se produce en la interacción de todos los actores. Además, son realidades que van modificándose conforme transcurre el estudio y son las fuentes de datos (p. 9).

Con respecto al enfoque cualitativo, el investigador U. Flick en su libro Introducción a la Investigación Cualitativa define esta metodología, además de presentar los pasos para llevar a cabo una investigación bajo este enfoque, planteando lo siguiente:

Son criterios centrales en la investigación cualitativa que los hallazgos se fundamenten en material empírico y que los métodos se hayan seleccionado y aplicado

apropiadamente al objeto en estudio. (...) La investigación cualitativa toma en consideración que los puntos de vista y las prácticas en el campo son diferentes a causa de las distintas perspectivas subjetivas y los ambientes sociales relacionados con ellas (Flick, 2007, p. 20,).

Esta metodología es pertinente para la investigación que se llevará a cabo, dado que se pretende conocer, identificar y describir el significado que le otorgan las y los trabajadores técnicos y profesionales de organismos colaboradores del SENAME a los factores psicosociales de su entorno laboral. De esta manera, se plantea trabajar desde las subjetividades de las personas que deciden participar libre y voluntariamente en el estudio. Por ende, la técnica de recolección de datos que se utilizará será la entrevista semiestructurada con la finalidad de conocer las percepciones del colectivo de investigación. La entrevista semiestructurada “se basa en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información” (Hernández Sampieri, 2014, p. 403).

Finalmente, se establece que la presente investigación constituye un estudio de carácter descriptivo pues su interés no se centra en la interpretación de los datos, sino en la descripción de los acontecimientos, vivencias, como actúan y qué hacen las personas.

2. Diseño de la Investigación

La presente investigación utilizará el diseño fenomenológico para abordar el estudio, el cual se enmarca dentro del paradigma interpretativo o heurístico que centra en:

Captar el significado, las ideas, experiencias, el punto de vista, la intención de los sujetos y todos esos significados por los que el individuo opera en el mundo. La interpretación comprensiva plantea centrarse en los significados de los hechos sociales y a partir de aquí, explicar la sociedad. (Gallego, A, Girela, B., 2019, p. 143).

Según Hernández Sampieri (2014) el diseño fenomenológico tiene como propósito principal “explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias” (p. 493). De esta manera el investigador trabaja directamente con las declaraciones de los participantes con el fin de describir sus vivencias en torno a un suceso o experiencia.

Finalmente, es relevante mencionar que en investigación social cualitativa los procedimientos no están estandarizados, pues el estudio está sujeto a las condiciones de cada contexto en particular; de manera que los diseños de investigación son modelos amplios y flexibles que permiten enfocar el fenómeno de interés desde ciertas perspectivas y lineamientos. En este sentido, las investigadoras analizaron los datos a partir del análisis cualitativo de contenido revisado en la Cátedra de Metodología de la Investigación Social Cualitativa, el cual se explicará en detalle en el apartado del Plan de Análisis del presente capítulo.

3. Problemática y Fundamentación de la Investigación

La revisión documental y bibliográfica permitió identificar la crisis político institucional que atraviesa SENAME debido a las diversas denuncias de vulneración de derechos hacia NNA que se han ejercido dentro del sistema residencial y que han sido expuestas a partir de investigaciones de organismos internacionales como la ONU e instituciones como la PDI.

Estas denuncias que se han centrado en la modalidad residencial, denominada “medio-cerrado o semicerrado”, han develado la crisis estructural del Servicio, lo que ha promovido el debate en torno al rol del Estado en la protección de derechos a la infancia, y sobre la efectividad y validez de los actuales mecanismos burocráticos para estos fines; posicionando fuertemente la temática en la agenda pública y en el proceso constituyente ad portas.

En este sentido, la relevancia de la investigación guarda relación precisamente con la importancia que ha tenido la temática de infancia en el acontecer nacional, por lo que se ha decidido aportar a la discusión desde la perspectiva de las trabajadoras y trabajadores que implementan estas políticas.

Esta investigación se centra en los factores psicosociales del entorno laboral de las trabajadoras y trabajadores, profesionales y técnicos de organismos colaboradores de la red SENAME, quienes representan un caso particular en Chile debido a la externalización y tercerización de las políticas sociales de infancia en el país, la cual se manifiesta en la subvención a organismos privados (OCAS), para la implementación de programas diseñados por el Estado; esto se lleva a cabo mediante un modelo de licitación que dispone concursos públicos para que diferentes organismos privados postulen proyectos para adjudicarse los programas específicos de la red. De esta manera, el modelo de licitaciones impone unas condiciones laborales específicas a las trabajadoras y trabajadores, relacionadas a la temporalidad de los proyectos y a los modos de flexibilidad laboral que generan condiciones precarias de trabajo para las y los trabajadores de la red.

En este contexto de precariedad laboral cobran particular relevancia los factores psicosociales del entorno de trabajo debido a su capacidad para afectar la salud y bienestar de las personas, como también el desarrollo de la tarea y la organización.

La temática de los factores y riesgos psicosociales ha sido ampliamente abordada tanto por la academia, las empresas, como por las instituciones del Estado desde una perspectiva predominantemente cuantitativa con el fin de identificar los niveles de riesgo psicosocial al que se exponen las y los trabajadores. Un ejemplo de estas mediciones es la Encuesta Nacional de Condiciones de Empleo, Trabajo, Salud y Calidad de Vida de Trabajadores y Trabajadoras de Chile (ENETS), un instrumento cuantitativo que recoge información sobre los ocupados y desocupados del país “respecto de las relaciones contractuales mediante las cuales se emplean; acerca de las condiciones en que trabajan cotidianamente, y respecto de aspectos asociados a su salud y bienestar” (Gobierno de Chile, 2011, p. 6).

En este sentido, la presente investigación busca realizar una aproximación cualitativa a la categoría de factores psicosociales que propone la ENETS, con el fin de indagar en torno a los significados que le otorgan las y los trabajadores de la red SENAME a las dimensiones de demanda psicológica y apoyo social que plantea dicha encuesta.

Con respecto al contexto laboral en el cual se desempeñan las trabajadoras y trabajadores, que ejecutan los programas de la red SENAME, este se ha visto influenciado por las características de la Nueva Gestión Pública, la cual introduce un nuevo modelo de gestión de las políticas sociales en Chile, generando condiciones de flexibilización y precariedad laboral, lo cual se traduce en contratos a honorarios, inestabilidad laboral debido

a la temporalidad de los proyectos, constantes rendiciones y evaluaciones de cuentas, y excesivo uso de los sistemas de registro (Arredondo, et al, 2014).

SENAME presenta tres líneas de acción: protección y restitución de derechos; justicia juvenil; y adopción. La presente investigación se centrará en el área de protección, la cual tiene como objetivo “contribuir a la prevención, promoción, protección y restitución de los derechos de niñas, niños y adolescentes vulnerados en sus derechos, a través de una oferta programática en continuo mejoramiento” (Sename, s, f).

La decisión de centrar la investigación en el caso de las trabajadoras y trabajadores de la oferta ambulatoria del área de protección, está basada en criterios técnicos referidos a la disponibilidad de recursos para ejecutar el estudio, tomando en consideración que la presente investigación no cuenta con una institución patrocinante y que las estudiantes poseen recursos humanos y materiales limitados para contactar a las y los sujetos. En este sentido, la oferta ambulatoria del área de protección es una de las más amplias del servicio, lo que brinda ciertas garantías a las estudiantes para contactar a los sujetos y conformar el colectivo de investigación, otorgando viabilidad al estudio.

Según SENAME, “Durante el 2019 se realizaron 134.511 atenciones en el ámbito proteccional de tipo ambulatorio. Las atenciones realizadas en esta línea representan el 47,4% del total de atenciones efectuadas en la red de Protección de SENAME” (SENAME, 2020). A continuación, se ejemplifican los datos expuestos con un cuadro comparativo confeccionado por SENAME.

Tabla 2

Promedio de atenciones realizadas según línea de atención en 2019

Tabla 71. Promedio de atenciones realizadas según línea de atención*. Año 2019

LÍNEA DE ATENCIÓN	ATENCIÓNES	ATENDIDOS POR LÍNEA	MEDIA DE ATENCIONES POR NNAE
AMBULATORIA	134.511	114.804	1,17
CUIDADO ALTERNATIVO	20.584	19.696	1,05
DIAGNÓSTICO	50.745	26.504	1,91
OFICINA DE PROTECCIÓN DE DERECHOS	77.875	75.712	1,03
TOTAL	283.715	236.716	1,20

Fuente: SENAINFO DEPLAE

Fuente: (SENAME, 2020).

Por otro lado, luego de la Región Metropolitana que evidencia el 24,3% de las atenciones ambulatorias, la región de Valparaíso concentra el 15,4% de las atenciones ambulatorias de NNA, siendo un territorio con alta demanda de esta área (SENAME, 2020).

4. Pregunta de Investigación

¿Qué significados le otorgan las y los trabajadores técnicos y profesionales de organismos colaboradores del SENAME a los factores psicosociales de su entorno laboral?

5. Objetivos de la Investigación

5.1. Objetivo General

- Conocer los significados que le otorgan a los factores psicosociales de su entorno laboral, las y los trabajadores, técnicos y profesionales de organismos colaboradores que implementan programas ambulatorios del área de protección del SENAME.

5.2. Objetivos Específicos

- Identificar los significados que le otorgan a la demanda psicológica laboral, las

y los trabajadores, técnicos y profesionales de organismos colaboradores que implementan programas ambulatorios del SENAME en la Región de Valparaíso.

- Describir los significados que le otorgan al apoyo social en el ambiente laboral, las y los trabajadores, técnicos y profesionales de organismos colaboradores que implementan programas ambulatorios del SENAME en la Región de Valparaíso.

6. Colectivo de Investigación

El colectivo de investigación corresponde a profesionales y técnicos (trabajadoras y trabajadores sociales, psicólogas y psicólogos, técnicas y técnicos en trabajo social, técnicas y técnicos en educación social) que se desempeñan en programas ambulatorios de protección implementados por Organismos Colaboradores de SENAME, en la región de Valparaíso.

La vinculación con los sujetos se hizo a través de contactos claves, quienes colaboraron con la identificación de otras personas con un perfil similar. De esta manera, se produce un efecto de “bola de nieve”, el cual es descrito por Hernández Sampieri (2014) como un muestreo por cadena o por redes que permite la conformación del colectivo de investigación.

7. Criterios de Inclusión y Exclusión.

7.1 Criterios de Inclusión

- Trabajadoras y trabajadores, técnicos y profesionales que se desempeñen en programas de protección ambulatorios del medio abierto en la Región de Valparaíso

- Trabajadoras y trabajadores, técnicos y profesionales que le presten servicios a Organismos Colaboradores bajo cualquier modalidad contractual en la Región de Valparaíso.
- Trabajadoras y trabajadores, técnicos y profesionales que se desempeñen en el cargo al menos hace 12 meses en la Región de Valparaíso.

7.2. Criterios de Exclusión.

- Trabajadoras y trabajadores, técnicos y profesionales que se desempeñen en programas de protección del medio cerrado en la Región de Valparaíso.
- Trabajadoras y trabajadores, técnicos y profesionales que se desempeñen en el área de justicia del medio abierto y cerrado en la Región de Valparaíso.
- Trabajadoras y trabajadores, técnicos y profesionales que se desempeñen en el área de adopción en la Región de Valparaíso.
- Trabajadoras y trabajadores, técnicos y profesionales que se desempeñen en el área de protección en otras regiones.
- Trabajadoras y trabajadores, técnicos y profesionales que se desempeñen hace menos de 12 meses en la red SENAME.

8. Técnicas de Investigación.

Para llevar a cabo la investigación se utilizan técnicas de recolección de información que permiten el posterior análisis.

En primer lugar, se acude a la revisión bibliográfica para recopilar información atinente a la temática de estudio, construir el contexto y marco conceptual en el que se fundamenta la investigación.

En segundo lugar, se utiliza la entrevista semi estructurada la cual “supone una situación conversacional, cara a cara, en que la persona entrevistada ha sido situada como portadora de una perspectiva, que será elaborada y manifestada en un diálogo con la persona entrevistadora” (Castañeda, s, f.). Este tipo de entrevista es seleccionada debido a la flexibilidad que otorga para reinterpretar e incluir preguntas contingentes a la información que entrega el sujeto: “Las entrevistas semi estructuradas se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información” (Hernández Sampieri, 2014, p. 403).

9. Criterios de Rigor

Los criterios de rigor se formulan dentro de la investigación cualitativa con la finalidad de darles validez y credibilidad a los proyectos de investigación. Existen variados criterios de rigor formulados por diversos autores, Hernández Sampieri (2014) en su Manual Metodología de la Investigación señala cuatro criterios: dependencia, credibilidad, transferencia y confirmación. No obstante, para efectos de nuestra investigación nos basaremos en los criterios de rigor efectuados por la investigadora Patricia Castañeda en la Cátedra de Metodología de la Investigación Social Cualitativa, explicados a continuación:

Transferibilidad: este criterio se refiere a la posibilidad de extender los resultados del estudio a otros grupos o contextos. La transferibilidad de la presente investigación está

garantizada mediante procedimientos como el muestreo teórico que define los componentes y características del colectivo de investigación, como también por la presencia de un cuerpo de datos abundantes y el desarrollo de descripciones minuciosas.

Dependencia: este criterio guarda relación con la consistencia de los datos y la coherencia del investigador en el análisis de estos mismos. El criterio de dependencia en esta investigación se garantiza mediante las precisiones metodológicas que se realizan en torno al recogimiento de la información y posterior análisis de esta misma, lo que puede encontrarse en el desarrollo del presente capítulo.

Confirmabilidad: este criterio se asocia a la objetividad de los datos y a la neutralidad del investigador para levantar y analizar los datos sin sesgos ni interpretaciones personales. Para asegurar la confirmabilidad de los resultados de este estudio se utilizan descriptores de baja inferencia, referido a la presencia de descripciones minuciosas y detalladas de los datos recogidos, como también al nivel de coherencia metodológica entre los objetivos específicos y las categorías de análisis que emergen a partir de los datos. Finalmente, la creación de un diario metodológico que registre las opiniones e interpretaciones del investigador le brinda confirmabilidad a los resultados pues evidencia el proceso de reflexión permanente de las investigadoras.

10. Plan de Análisis.

Los datos recabados mediante las entrevistas se analizarán bajo la técnica de análisis cualitativo de contenido, revisado en la asignatura Metodología de la Investigación Social

Cualitativa, impartida en el séptimo semestre de la carrera de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso.

Al respecto, Díaz (2018) parafraseando a Araya (2002) plantea que el análisis de contenido cualitativo se centra en las dimensiones ocultas del relato del sujeto, teniendo como elemento principal la inferencia de aquellos significados latentes. De esta manera, el análisis cualitativo no solo busca ciertos contenidos dentro de un corpus, sino que pretende develar el sentido que estos contenidos poseen dentro de un contexto.

En primer lugar, es necesaria la preparación de los datos para el análisis, que consiste en la transcripción textual de la totalidad de las entrevistas almacenadas en registros de audio-video. Posteriormente, se procede a la codificación de los datos, proceso por el cual se identifican los fragmentos o unidades de significado asociados a las subcategorías que se desprenden de los objetivos específicos. Lo anterior será ejemplificado a continuación con una tabla que ilustra este procedimiento

Tabla 3

Ejemplo N° 1 Plan de Análisis

Subcategoría	Fragmento
Correspondiente a los objetivos específicos.	Corresponde a la información entregada por los y las participantes recopilada mediante las técnicas de recolección de datos.

Fuente: (Bustos et al, 2020).

Una vez realizado este proceso, se añade una columna a la tabla correspondiente a la categoría intermedia, la cual captura la manera en que los objetivos específicos se reflejan en el discurso de los sujetos, creando un nexo entre lo teórico, representado por las subcategorías, y lo empírico, representado por los fragmentos de información de los sujetos obtenidos mediante las entrevistas.

Tabla 4

Ejemplo N°2 Plan de Análisis

Subcategoría	Categoría Intermedia	Fragmento
Correspondiente a los objetivos específicos.	Se crea de acuerdo con la manera en que se refleja la subcategoría en lo que las personas expresan en base a ella.	Corresponde a la información entregada por los y las participantes recopilada mediante las técnicas de recolección de datos.

Fuente: (Bustos et al, 2020).

Como resultado, el análisis de la información se realiza de manera ordenada y metódica, exponiendo la categoría intermedia, los fragmentos que permiten ilustrar y los respectivos análisis asociados.

Capítulo IV: Análisis de resultados

El presente capítulo tiene como finalidad analizar los resultados obtenidos a través de las entrevistas semiestructuradas realizadas a profesionales y técnicos de organismos colaboradores de SENAME. El proceso de análisis se realizará en función de los objetivos específicos planteados previamente.

Cabe mencionar que la muestra incluye a trabajadores de diferentes profesiones y grados de formación profesional puesto que se desempeñan en contextos con condiciones laborales similares. En este sentido, los relatos no evidencian diferencias significativas que permitan categorizar sus experiencias de manera diferenciada.

A continuación serán presentados los códigos utilizados en la presente investigación, los cuales tienen como finalidad identificar las respectivas características de cada participante:

- Número de entrevista
- H: Hombre
- M: Mujer

1. Análisis del Objetivo Específico Asociado a la Demanda Psicológica Laboral.

Para comenzar el procesos de análisis se abordará en primera instancia el objetivo específico asociado a la demanda psicológica laboral:

- Identificar los significados que le otorgan a la demanda psicológica laboral, las y los trabajadores, técnicos y profesionales de organismos colaboradores que implementan programas ambulatorios del SENAME en la Región de Valparaíso

A continuación se declaran las subcategorías temáticas y sus respectivos códigos asociados a este objetivo, las cuales fueron construidas de acuerdo a los relatos de los y las sujetas de estudio.

1.1 Sobrecarga laboral

- Tiempo empleado para realizar funciones laborales
- Carga administrativa

1.2 Impacto en la Salud Mental de los Trabajadores y Trabajadoras de OCAS

- Desgaste Profesional
- Rotación del Personal por Desgaste Profesional
- Estrategias de Autocuidado Individual y de Equipo

1.3 Doble Presencia

- Roles de Cuidado

A continuación se desarrolla la primera subcategoría de análisis.

1.1. Sobrecarga Laboral

1.1.1. Tiempo para Realizar Funciones Laborales Asignadas

1.1.2. Carga Administrativa

En relación a los significados que los y las trabajadoras le otorgan a la carga laboral, se identifica una perspectiva desfavorable puesto que se reconocen altos niveles de carga administrativa asociada a la realización de registros y evaluaciones de los procesos interventivos con las y los usuarios. Cabe destacar que los equipos de trabajo configurados por duplas o triadas de profesionales y/o técnicos, se les asignan alrededor de 25 casos, lo que implica un alto nivel de exigencia laboral.

“Lo más complejo en términos de funcionamiento de programas por así decirlo, tiene que ver con eso po, con la distribución de tareas, la organización, **es súper compleja la organización en los proyectos ambulatorios, me refiero en cómo hacer la pega administrativa, de cumplir con los verificadores**, la intervención misma, y es súper compleja porque finalmente la carga laboral es súper alta” *Entrevista 6, M, P, 31 años, PPF.*

“La noción de tiempo y distribución del trabajo igual es bien compleja, porque si bien la priorización del trabajo, tiene que ser la intervención con las familias, la coordinación con las redes, **hay otra parte de este trabajo que está un poco invisibilizado sí, pero en el fondo es ver lo que suma harta carga que es la pega administrativa**, ya que es por ejemplo, redactar informes a tribunal, tener los registros de las acciones que tú haces en el día, durante el mes, informes sociales en el caso de los trabajadores sociales, informes psicológicos en el caso de los psicólogos” *Entrevista 6, M, P, 31 años, PPF.*

En este sentido, las y los trabajadores señalan que el excesivo requerimiento de tareas administrativas por parte del Servicio y el OCA perjudica la calidad de los procesos de intervención que se llevan a cabo con los NNA y sus familias, puesto que saturan los tiempos que disponen y degradan su salud mental producto del estrés laboral.

Esta situación es analizada por Arredondo et al (2014) a la luz de hallazgos similares en su investigación con trabajadores del área social, los cuales dan cuenta de una asincronía entre los plazos de los registros, y los tiempos reales de los procesos interventivos, puesto que el registro se vuelve más relevante que la intervención misma, debido a los mecanismos de control que se establecen para el cumplimiento de las labores administrativas.

“Cuesta hartito por ejemplo llevar procesos, siento yo, que es lo más importante, porque la verdad esa es nuestra labor como poder resignificar el daño y el trauma de esos chiquillos a propósito de las vulneraciones que han vivido. Sin embargo, **algunas veces se vuelve tan imprescindible el trabajo administrativo o las exigencias del sistema que se deja de lado el proceso**”. *Entrevista 7, M, P, 29 años, PIE.*

Así, surgen sentimientos de frustración en las y los trabajadores, quienes sienten que deben dedicar la mayor parte de su tiempo a las tareas administrativas, en desmedro de los procesos interventivos. A su vez, los sujetos perciben que las orientaciones técnicas de los programas enfatizan la evaluación de los procesos en cuanto al logro de los objetivos en términos cuantitativos, en vez de rescatar la profundidad cualitativa que implica un proceso de prevención y/o reparación con NNA.

Esta situación se enmarca en el contexto del Modelo de Nueva Gestión Pública ², el cual busca implementar los modelos de gestión de la empresa privada en el aparato estatal con el fin de aumentar la eficiencia del rol social del Estado. Para esto, se recurre a la externalización de los servicios mediante la asignación de subvenciones a organismos privados que ejecutan las políticas sociales del Estado. Este es el caso de SENAME, el cual mediante la ley 20.032 establece un sistema de financiamiento a Organismos Colaboradores que implementan la oferta programática de atención para la infancia vulnerada, diseñada por el Estado.

A su vez, se institucionalizan los procesos de rendición de cuentas y se crean sistemas de evaluación de desempeño, los cuales permiten estimar el logro de objetivos y facilitar la aplicación de mecanismos de control tales como premios o castigos por rendimiento (Morales, 2014). Para el autor, el uso de este tipo de instrumentos no mide aspectos asociados a la calidad de la atención y genera un excesivo incremento de indicadores de desempeño.

Uno de los mecanismos de control que se implementan para garantizar que los trabajadores cumplan con las metas son las cartas de amonestación por el retraso en la entrega de informes de avance de los casos.

“...todas esas atenciones que estaban agendadas muchas veces se dejan de lado o no se logran llevar a cabo de la manera que tú esperas por ponerle atención a lo otro, a cumplir con los tiempos, a lo que te exige el tribunal a todo, porque también está si uno no cumple, seamos honestas, a mí ya me han amonestado dos veces dentro de

² Vease pag. 23 del capítulo II correspondiente al “ Marco referencial” para su respectiva definición.

mi.. dentro de todos estos años que llevo trabajando y tiene que ver principalmente con un tema de los tiempos de que si me demore en entregar un informe de avance, es eso **los informes de avances son los que te amonestan y son precisamente lo más importantes entonces uno termina priorizando eso, que atender, y eso es lo más triste y aun así no queda tiempo**” *Entrevista 7, M, P, 29 años, PIE.*

En el fragmento anterior, se visualiza que la exigencia constante de los instrumentos de registros interfiere con el desarrollo de la intervención en virtud del tiempo para realizar todas las tareas. Sin embargo, debido a los plazos de entrega y a las repercusiones laborales que genera el incumplimiento de estos deberes administrativos, se prioriza su cumplimiento en desmedro de la atención de usuarios y usuarias, generando retrasos en el proceso de intervención y afectando la percepción de las y los trabajadores en torno a su capacidad de influir positivamente en los casos.

“Cumplir con los informes, con los registros con las llamadas emergentes, con los problemas que pueden haber también entonces eh yo creo que eso **el tener tan poco tiempo para la intervención real en vez de lo administrativo**” *Entrevista 2, M, P, 27 años, PRM.*

A su vez, los relatos dan cuenta de un contexto de poli demanda institucional, el cual plantea que las intervenciones que se generan en los programas licitados no son autónomas, sino que están moldeadas por los diferentes requerimientos institucionales. La poli demanda se configura mediante la demanda del Estado, que se materializa en las exigencias y orientaciones técnicas que se le exigen a OCAS; la demanda propia del OCA, expresada en su misión, visión y proyecto como institución; la demanda del Poder Judicial, puesto que los NNA son sujetos de atención a partir de órdenes judiciales emitidas por los Tribunales de

Familia; y finalmente, la demanda de la intervención misma, definida por las particularidades de cada caso (Schöngut-Grollmus, 2017). Esta situación no solo condiciona la autonomía del trabajador para con la intervención, sino que lo sobrecarga de labores al tener que dar respuesta a los requerimientos planteados por los diferentes actores e instituciones involucrados en el proceso.

Es relevante mencionar el cambio de institucionalidad del Servicio a partir de la Ley 21.302 que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, la cual fue promulgada el 01 de octubre de 2021. Este cambio introduce diferentes modificaciones al funcionamiento de Servicio, en donde destaca la coordinación intersectorial, la responsabilidad del Servicio en casos de victimización secundaria y vulneración de derechos en el marco de su intervención y la creación de nuevas figuras como el Consejo de Expertos y la Comisión Coordinadora de Protección.

No obstante, se visualiza que las y los trabajadores no han podido estimar el impacto positivo de estos cambios en la calidad de la atención que otorgan a los NNA, puesto que el cambio institucional al Servicio Mejor Niñez se ha traducido para ellos, hasta el momento, en mayores exigencias administrativas. En este sentido y como se ha venido mencionando anteriormente, las sobrecarga de trabajo administrativo tiene un impacto negativo en los procesos de intervención en la medida que la jornada laboral se hace insuficiente para el cumplimiento de todas las labores que implica su rol.

“Si el tema acá creo que, porque como está el cambio de SENAME de nuevo servicio, SENAME está exigiendo muchas cosas ahora y en poco tiempo” *Entrevista 5, M, T, 38 años, PPF.*

“Pero hay cosas, roles que no me corresponde hacer que me lo solicitan porque la

corporación, lo está pidiendo SENAME que es el nuevo servicio de hecho, ahora tenemos otras funciones a propósito del Servicio Mejor Niñez eh nos siguen pagando exactamente lo mismo no tenemos nuevas variaciones con respecto a eso” *Entrevista 7, M, P, 29 años, PIE.*

“Mira, ahí yo encuentro que hay una falencia en el ahora llamado Servicio de la Niñez, antiguo SENAME, ellas exigen mucho, mucho de lo que es administrativo y muchas cosas que se debiesen ahorrar en el trabajo” *Entrevista 4, M, T, 41 años, PIE.*

Muy por el contrario, los relatos que aluden a esta nueva institucionalidad apuntan al Servicio Mejor Niñez como uno de los factores que aumenta la sobrecarga laboral, debido a la exigencia de nuevas labores administrativas asociadas a la creación del nuevo servicio. Así mismo, se relata que estas nuevas labores no han sido retribuidas económicamente, por lo que el aumento de la demanda laboral no se ha traducido en mayores incentivos económicos, generando sentimientos de frustración entre las y los trabajadores.

1.2. Impacto en la Salud Mental de los Trabajadores y Trabajadoras de OCAS

1.2.1. Desgaste Profesional

La intervención social en contextos de vulneración de NNA en entornos de exclusión social implica un alto desgaste emocional para las y los trabajadores de esta área. El relato de los informantes evidencia una desprotección en torno a la carga emocional que implica el desarrollo de sus funciones, generando un menoscabo en su salud mental y bienestar.

“Mira, en lo concreto la verdad es que en términos emocionales es una pega con mucha carga, entonces finalmente la responsabilidad es de cada uno o de cada una

de hacerse cargo de sus procesos emocionales, de cómo vive esta pega”. *Entrevista 6, M, P, 31 años, PPF.*

“Es como un trabajo que no puede pasar indiferente a tu salud mental para bien o para mal, no va a ser indiferente”. *Entrevista 11, H, P, 34 años, PIE.*

“Es muy desgastante... este puesto de trabajo, porque se está todo el día de lunes a viernes en constante escucha activa de problema, aparte que los mismo profesionales, el mismo equipo está muy desgastado en sí, el año completo...o sea estamos todos escuchando problemas todo el día, más tenemos problemas en la oficina a veces también, entonces es demasiado desgastante, es poco el tiempo que se tiene para la vida personal”. *Entrevista 2, M, P, 27 años, PRM.*

El relato de las y los participantes da cuenta de un fenómeno abordado en la literatura especializada y que se relaciona con el desgaste profesional y/o el Síndrome de Burnout en los equipos que tratan con personas temas de violencia y traumatización, en contextos de pobreza y exclusión social. En este sentido, se considera una profesión de alto riesgo pues las y los trabajadores se encuentran expuestos a las consecuencias físicas, psicológicas, sociales y conductuales de estos fenómenos, tales como irritabilidad, alteraciones de sueño y el apetito, fatiga, mayor vulnerabilidad a enfermedades, ausentismo laboral, aislamiento social, desmotivación, sentimientos de culpa, entre otros (Arón & Llanos, 2004).

Debido a la densidad y características de los relatos en torno a la carga emocional que conlleva el trabajo en estos contextos, es posible identificar este elemento como un riesgo psicosocial laboral debido a su capacidad de afectar habitual y gravemente la salud de las trabajadoras y trabajadores; evidenciando efectos tales como el síndrome de burnout y el estrés laboral crónico (Moreno, 2011). Los relatos de los participantes dan cuenta de

episodios de ansiedad, agotamiento mental y somatización de los malestares psíquicos como una respuesta adaptativa a las temáticas con las que trabajan, como a las condiciones laborales que enfrentan. De esta manera, se estima que la gravedad de las situaciones que se exponen, atentan contra el derecho fundamental de las trabajadoras y trabajadores de desarrollarse en un espacio laboral que promocióne su salud y bienestar (OMS, 1984).

“Yo he tenido períodos de ansiedad y estrés y se me manifiesta mucho, me pica esta parte de la mano o la parte del pie así como para ser bien concreta, como que cuando estoy con mucha pega me empieza a picar, y tengo dos compañeras que les pasa lo mismo” *Entrevista 3, M, P, 36 años, PIE.*

“Fue un estrés así... muy cuático en ese momento, así como de necesitar ayuda psicológica, más que como personal sino que como del mismo estrés laboral, y era así como, en mi equipo estaban todos igual” *Entrevista 2, M, P, 27 años, PRM.*

“Tiene ahí una afectación a las condiciones de salud emocionales y físicas importantes. Yo me atrevería a decir hartó emocional, de hecho, mucha de la rotación en la red tiene que ver con esto, con el desgaste, que uno le llama profesionales quemados” *Entrevista 6, M, P, 31 años, PPF.*

“Acá ocupamos hartó el concepto de quemarse de uno después de cierto tiempo manteniendo a este ritmo, dándolo todo por la vida de los chiquillos y teniendo que poner el hombro” *Entrevista 11, H, P, 34 años, PIE.*

“Mi compañera de trabajo que tuvo un accidente vascular posteriormente, o sea ella igual tiene 58 años, sin embargo, vivió por un proceso súper estresante que le exigieron sacar muchos informes mucho, mucha pega pendiente se quedaba hasta las 2 de la mañana. Anteriormente ella me comentaba, porque justo una de las

últimas conversaciones que tuvimos en el programa **ella me comentaba que con el anterior director vivía crisis de pánico nivel de no querer ir a trabajar porque la maltrataban** y no solamente él, sino también la coordinadora técnica, entonces en mi compañera yo veo como el ejemplo más cuático, así con respecto a los costos (de salud)” *Entrevista 7, M, P, 29 años, PIE.*

Por otro lado, el desgaste profesional no solo es atribuible a la complejidad de las temáticas sociales que se abordan en los programas, sino también a las condiciones laborales que se evidencian en estos. En este sentido, cobra relevancia lo que plantea Aron y Llanos (2004) en relación a la reformulación del problema del Desgaste Profesional como un fenómeno eminentemente socio laboral, superando las explicaciones que atribuyen la sintomatología a condiciones personales del trabajador y avanzando hacia un análisis del contexto social y organizacional del programa

De esta forma y como se ha venido mencionando anteriormente, los relatos evidencian que la sobrecarga laboral en términos administrativos, representada tanto por el cumplimiento de instrumentos de registro y evaluación como con el cumplimiento de metas cuantitativas de logro, es asociada ampliamente al desgaste profesional.

“Y pasa también cuando estamos, siempre cuando necesitamos cumplir algo más; informes, planes de intervención, atenciones, registros, reuniones con otros profesionales y que en este contexto te van haciendo entrar en una rueda que es super difícil salir, yo me he visto fines de semana trabajando y es super horrible” *Entrevista 8, H, P, 31 años, PRM.*

“Yo en mi caso voy como “caballito de carrera” por “cumplir, cumplir, cumplir”, y la verdad es que el impacto si es potente, porque innato trabajas con la emocionalidad,

tienes que trabajar con tus habilidades emocionales por un lado, tienes que trabajar poniendo límites” *Entrevista 6, M, P, 31 años, PPF.*

El estrés laboral que se evidencia en los equipos puede comprenderse como una respuesta a las bajas compensaciones en el trabajo si es analizado bajo la perspectiva del modelo de desbalance-esfuerzo-recompensa de Siegrist³ (Gil- Monte, 2010). Este modelo plantea que las altas exigencias y demandas en el trabajo, junto a las bajas recompensas representadas por el pago de remuneraciones, la seguridad laboral, el desarrollo de la carrera y la estima y respeto, pueden generar sentimientos de frustración, angustia, depresión y desmoralización, conducentes al estrés en los trabajadores, lo que está asociado con padecimientos cardiovasculares (Arias, 2018).

En los siguientes relatos, es posible evidenciar que dentro del grupo de trabajadores existe una percepción de inequidad frente a los ingresos que perciben, en relación a los esfuerzos que realizan, dados por la cantidad de horas que deben dedicar a cumplir tanto sus funciones profesionales como aquellas administrativas que exige la OCA.

“Yo siempre digo así como cuando nos piden hacer cosas extras y todo el cuento y me pagan lo mismo me están pagando exactamente lo mismo no me han subido el sueldo solamente me han subido el sueldo a propósito de que anualmente se lo tiene que subir a todos” *Entrevista 7, M, P, 29 años, PIE.*

“Que hay que estar conscientes de eso más que, siempre uno esperaríamos que hubieran mejores condiciones que fueran mejores pagados no sé, pero bueno es lo que hay poh” *Entrevista 3, M, P, 36 años, PIE.*

³ Vease pag. 39 del capítulo II correspondiente al “Marco Teórico” con su correspondiente definición.

“La pega administrativa es bien pesada, entonces desde ahí en términos como de tiempo y distribución de la cantidad de pega no hay mucha, ¿Cómo decirlo?, no se compensa mucho, generalmente la carga laboral es mayor al tiempo que uno tiene disponible” *Entrevista 6, M, P, 31 años, PPF.*

“Lo único que logré negociar era que no me ingresaran más casos que los que yo iba egresando, nosotros trabajamos con 24 casos y termine trabajando al final de este año con 12 o sea la mitad pero estaba solo, tenía que atender individual y familiar a la vez, tenía que hacer dos cargos y eso no lo gratifican de vuelta, no hasta ese momento, ahora sí, hemos logrado con movilizaciones a nivel del sindicato de nuestra organización”. *Entrevista 8, H, P, 31 años, PRM.*

A su vez, la percepción de respeto hacia su labor y a la posición social que utiliza el trabajador en la empresa también influye en la motivación y compromiso para con el trabajo (Arias, 2018). En este sentido, las y los trabajadores le otorgan una connotación negativa tanto a sus condiciones laborales, como a la despreocupación que existe por parte del empleador y el Estado respecto de estas mismas; generando que las y los trabajadores signifiquen su labor como un trabajo que es desvalorizado tanto por su empleador directo, la OCA, como por el SENAME.

“No tiene que ser un genio para entender que cualquier persona enfrentada a estas condiciones laborales se quema. No tienen que ser Einstein para entender eso. Entonces **creo que desde arriba hay un ninguneo o una nula preocupación por el trabajador.**” *Entrevista 11, H, P, 34 años, PIE.*

“Yo estoy en terapia hace mucho tiempo a propósito de esto mismo los temas de terapia siempre es el trabajo cachai, y también como **siento que no se, como que no**

se le da el valor suficiente a la pega que nosotros hacemos eh y por lo tanto, lo sueldos son bajos las garantías son mínimas” *Entrevista 7, M, P, 29 años, PIE.*

“La OCA a su manera también como que intenciona algunas cosas pero yo creo va más por cumplirle al SENAME que por que los equipos estén super bien, **a ellos mientras las cosas funcionen como desde lo técnico administrativo, si es que adentro se están sacando los ojos como que no sé si les importa mucho ya... y al SENAME le importa nada**” *Entrevista 1, M, P, 36 años, PRM.*

Se estima que brindar alternativas para contrarrestar los efectos del desgaste profesional no solo es urgente debido a la criticidad del estado de salud de las y los trabajadores, sino también por los efectos en el desempeño laboral que este implica, mermando la calidad de atención que brindan los programas a sus usuarios.

“Por ejemplo en teletrabajo habían días como uno estaba en la casa, habían días que no quería ni levantarme de la cama, o sea **trataba de cumplir, pero lo mínimo, o sea los días que uno se sentía más mal mentalmente eh trataba de hacer lo mínimo y... casi ni trabajar**” *Entrevista 2, M, P, 27 años, PRM.*

“Te va desgastando, te quema, te quema. Ya puedes enfrentar una situación similar. **Podría enfrentar algún caso con características similares a alguno que enfrenté cuando recién entré a trabajar en esto y no lo enfrentas de la misma manera, las ganas ya no son las mismas. Te desgasta mucho**” *Entrevista 11, H, P, 34 años, PIE.*

1.2.2. Rotación del Personal por Desgaste Profesional

Uno de los efectos del desgaste profesional se relaciona con la rotación del personal en los equipos de intervención, es decir, la entrada y salida constante de diversos profesionales (Aron & Llanos, 2004). Esto se debe a la renuncia, o a la ausencia prolongada

del trabajador debido a una licencia médica. Esta problemática es plenamente identificada por las y los trabajadores, que por un lado, reconocen haber presentado licencias médicas en periodos donde se percibían “quemados”, y por otro lado, han tenido que acarrear las consecuencias cuando alguien del equipo se ausenta por razones médicas.

Los relatos permiten evidenciar cómo el fenómeno de la rotación impacta en los equipos tratantes debido a la lentitud de los reemplazos y a la sobrecarga laboral que esto genera, pues los equipos (duplas o tripletas) deben seguir gestionando la misma cantidad de casos, pero con un integrante menos.

“Yo estuve 10 meses sin dupla durante el 2020 con dos reemplazos que uno duró 3 semanas y el otro duró 1 mes, o sea estuve 8 meses sin nadie de apoyo y fue horrible, horrible, horrible” *Entrevista 8, H, P, 31 años, PRM.*

“Entonces me ha tocado, por ejemplo, les explicaba que trabajamos en tríada de tres, pero me ha tocado estar de a dos porque tengo una compañera con licencia y **me ha tocado estar uno cumpliendo la función de los tres. Comprenderán que las funciones cambian.** La mía desde mi cargo son las mismas, pero hay que asumir otra responsabilidad. Entonces sí varían, varían un poco” *Entrevista 11, H, P, 34 años, PIE.*

Uno de los relatos alude al sesgo profesional que se genera en estas situaciones, pues la intervención carece de la mirada de un psicólogo, o de un técnico o profesional en trabajo social, afectando negativamente la riqueza y profundidad de la intervención social y por tanto, la atención que se está otorgando a las familias usuarias.

“Yo uso hartito el término sesgo profesional, **el sesgo profesional es cuando si la intervención debiesen hacerla entre 3 y solo hay un profesional, uno deja de**

tener la mirada del educador o la educadora o la psicóloga o la trabajadora social, entonces creo que cuando se dan condiciones laborales en las que por abc motivo, por rotación, porque todavía no se cubre el cargo y esta solo un profesional interviniendo, ya eh claro hay un impacto super negativo.” *Entrevista 6, M, P, 31 años, PPF.*

Debido a esta situación, las y los trabajadores se ven coercionados a flexibilizar sus roles dentro del programa, en función de suplir el cargo vacante. Arredondo et al (2014) denomina este fenómeno como “flexibilidad interna”, una estrategia de la OCA para desarrollar trabajadores que puedan adaptarse a los requerimientos del servicio y de los usuarios, respondiendo a los criterios de eficiencia y competitividad que impone el Modelo de Nueva Gestión Pública. De esta manera, la flexibilidad interna apela a un perfil de trabajador competente y polivalente, que debe cumplir diferentes roles que exceden sus funciones, con el objeto de generar una mayor productividad a menor costo.

1.2.3. Estrategias de Autocuidado Individual y de Equipo

Se estima que las y los trabajadores emplean estrategias de autocuidado individual como una forma de afrontar los efectos nocivos de los factores psicosociales de riesgo a los cuales se exponen. Este fenómeno es abordado en el Modelo analítico de Toro (2010) el cual define el afrontamiento como una cualidad individual del trabajador referida al repertorio de respuestas que se emplean ante situaciones estresantes, y que tienen por objeto reducir, neutralizar o manejar la adversidad del contexto.

A su vez, Arón y Llanos (2004) plantean que algunas estrategias de cuidado en el nivel individual son: registro oportuno y visibilización de los malestares, vaciamiento y descompresión, mantención de áreas personales libres de contaminación, formación

profesional, entre otros. En este sentido, algunos trabajadores aluden al establecimiento de límites entre la vida personal y la vida laboral como una medida de autocuidado frente a las problemáticas sociales complejas que evidencian los y las usuarias de los programas de protección.

“Por ejemplo en la actualidad yo ahora los problemas de las familias, todo eso queda en el programa, y mi casa es mi casa, mis hijos, mi familia” *Entrevista 5, M, T, 38 años, PPF.*

“Pero sí estos micro o nano cambios que uno puede y va haciendo, van enriqueciendo el alma, pero siempre pensando que las personas con las que tú trabajas no son nada tuyo, y así te cuidas tú y cuidas tu familia” *Entrevista 4, M, T, 38 años, PPF.*

“Yo trato de tener siempre estrategias de autocuidado que tienen que ver primero que nada con asumir que y entender que lo que hago no me lo tengo que llevar para la casa, a pesar de que me lo sé, que me voy a llevar igual pega, que voy a estar igual pensando en eso. Pero trato en lo posible de no hacerlo, de tener cuidado para que no sea así, de separar el espacio laboral del espacio familiar, cosa que con la pandemia y con esto del trabajo es prácticamente imposible” *Entrevista 11, H, P, 34 años, PIE.*

Por otro lado, algunos trabajadores relatan que sus estrategias de autocuidado se basan en compartir sus tiempos libres con familia y realizar actividades que les proporcionen bienestar como el deporte o las expresiones artísticas.

“Afortunadamente tengo espacios que me permiten liberar: deporte, familia, etcétera”
Entrevista 8, H, P, 31 años, PRM.

“Yo me fui cuidando po’, me fui cuidando, respetaba, por ejemplo, ir a la Escuela de fútbol con mis hijos, llevarlos yo, tomé como una terapia también, me compré un auto, aprender a manejar, me gusta cantar, felizmente vivo acá en Quintero a una cuadra de la playa, ir a mirar el mar. Uno tiene que ir siempre, y esto de verdad, desde una vieja para ustedes, tener sus métodos de autocuidado”. *Entrevista 4, M, T, 41 años, PIE.*

“Yo, por ejemplo, yo rapeo, me gusta mucho, tengo grupo, me presento en vivo, lo que me encanta, entonces sin dejar de hacer eso, sin dejar de hacer eso, porque si mi vida fuera solo esto, con esta tremenda carga sería un asco. Que lata. Trato de tener otra actividad extra programática. Cosas de autorrealización que me satisfagan, que me gusten, que me enamoren” *Entrevista 11, H, P, 34 años, PIE.*

Los fragmentos señalados permiten inferir que las y los trabajadores comprenden que las temáticas de violencia que se presentan en los programas los inserta en un contexto laboral altamente complejo que representa un riesgo para su salud, por lo que evidencian una preocupación constante por autogestionar estrategias que protejan su salud.

Por otro lado, el Servicio reconoce a través de la Guía para el diseño de estrategias de Cuidado de Equipos, la necesidad de cuidar la salud mental de los equipos y compromete a la OCA en su matriz lógica instancias de cuidado de equipo grupal, comprendiendo que es una responsabilidad de los niveles directivos y de las instituciones que diseñan la política pública, promover condiciones óptimas para que los profesionales puedan desarrollar su trabajo (SENAME, 2014)

“Mira siendo justos, sí, siendo super justo si la OCA hace instancias de cuidado de equipo cierto, durante la pandemia hizo alguna, alguna... actividades como online con algunos grupos uno que se llamaba “surfeando la ola” distintas cosas eh... los equipos también eh...se autogestionan cuidado de equipos ahí” *Entrevista 1, M, P, 36 años, PRM.*

“Una vez al mes hacemos actividades de autocuidado. Tres veces al año hacemos una actividad, bueno, ahora la hemos hecho solo online, pero en un camping hacemos yoga, hacemos olimpiadas, una vez al mes lo que hacemos es este tema, no sé si voy a pronunciarlo bien porque para el inglés soy pésima, mindfulness, no sé si lo dije bien” *Entrevista 4, M, T, 41 años, PIE.*

“Hubo una reunión que nos preguntaba como estábamos por eso era la reunión igual era bonito, varias lloraron ahí ya con la simple pregunta de que te hacía mirarte a ti mismo y eso fue como dos veces y después ya como te digo así que había partido bien y después ya nada o yo pido material y no llega entonces tampoco ayuda mucho” *Entrevista 10, H, P, 30 años, PPF.*

En los fragmentos anteriores, se evidencia un nivel de satisfacción con las instancias de cuidado de equipo que genera el OCA. No obstante, existen relatos que cuestionan la calidad y cantidad de los cuidados de equipo, argumentando que no son suficientes las instancias, que carecen de sentido para el trabajador, o bien, que se incurre en malas prácticas por parte de la OCA o el Servicio en donde los trabajadores han tenido que financiar los cuidados de equipos puesto que se argumenta carencia de recursos humanos y financieros para llevarlos a cabo.

“Y eso trajo consecuencias en esta nueva dirección que se dio cuenta que efectivamente nosotros estábamos mal eh y ella generó una instancia a través de la mutual para que nos pudieran hacer como un trabajo de cuidado de equipo, pero fue externo **no fue como un tema como que la misma corporación o como los mismos responsables podría decirse se hicieran cargo de todo esto**” *Entrevista 7, M, P, 29 años, PIE.*

“Los equipos también eh...se autogestionan cuidado de equipos, ahí **yo creo que los que están más al debe son el SENAME** ya, porque nosotros armamos, nos exigen , porque a nosotros no exigen como un cuadrado con distintas cosas que hay que cumplir, y entre las cosas que hay que cumplir hay cuidado de equipo ya, como al año y eso significa una evaluación después de cómo funcionó el proyecto, después cuando nosotros armamos cuidado de equipo, mandamos el financiamiento del cuidado de equipo, porque no se po, es alguien externo que apoye una actividad y todo... y el SENAME te dice no, no hay plata y es como eh... **ya quieren que hagamos 4 cuidados de equipo al año, que yo encuentro que ya son pocos, pero bien 4 al año pero sin plata**” *Entrevista 1, M, P, 36 años, PRM.*

“De los propios espacios casi como una estrategia de resistencia la verdad, **porque los otros no nos sirve la verdad, los cuidados de equipos fueron todos hasta ahora, han sido todos por zoom eh todos han sido como en un espacio que honestamente a mí no me han servido mucho**, no el hecho de cómo, además sentarte en el computador en el cual tú trabajas todos los días para tener una charla de zoom para trabajar ciertos objetivos de cuidado de equipo, para mí no tenía sentido” *Entrevista 7, M, P, 29 años, PIE.*

“En algún momento hubo una muy mala práctica por parte de la OCA que era como ya, tienen que hacer un cuidado de equipo pero se lo tienen que hacer ustedes y tenía que salir del bolsillo de los trabajadores cachai” *Entrevista 1, M, P, 36 años, PRM.*

En este sentido, se estima que los recursos financieros que otorga SENAME para la ejecución de los programas, en términos de gestión del recurso humano, no son suficientes para contrarrestar el efecto nocivo de desgaste profesional en los equipos. A su vez, se hace relevante replantear el enfoque e importancia que el Servicio le brinda a la salud laboral y a las estrategias para promoverla, pues se identifica que las actividades que se proponen como los cuidados de equipo o actividades al aire libre mantienen un sesgo individual en cuanto transfieren la responsabilidad al trabajador de su autocuidado, cuando el marco teórico de los riesgos psicosociales plantea que el origen de estos siempre es el diseño organizacional, no las características individuales de cada trabajador (Finkelstein y Garcés, 2020).

1.3. Doble Presencia

1.3.1. Roles de Cuidado

Una de las temáticas que emerge a partir de los relatos guarda relación con la tensión entre las exigencias laborales y las responsabilidades domésticas, sobre todo aquellas ligadas a los roles de cuidado que ejercen las trabajadoras y trabajadores que mantienen el cuidado personal de NNA.

Esta problemática se denomina doble presencia y alude a un factor de riesgo psicosocial ligado a la realización simultánea de las tareas laborales y familiares o domésticas por una misma persona, generando una sobrecarga laboral que puede acarrear consecuencias tales como el estrés, la depresión, la ansiedad y los problemas

osteomusculares (López, et al, 2018). El concepto de doble presencia surge desde los feminismos e implica un enfoque de género debido al rol histórico de cuidados que se le ha asignado a las mujeres, por lo que la incidencia de este riesgo psicosocial afecta predominantemente a este grupo.

El traslado del trabajo al espacio del hogar debido a la emergencia sanitaria ha generado que la tensión entre estos roles sea aún más evidente y complejo de sobrellevar. Especialmente para las personas que tienen a su cargo NNA, puesto que mientras cumplen su jornada laboral, deben atender las necesidades de los niños y niñas, como también cumplir con las tareas propias de la mantención de un hogar.

“Mira, al comienzo fue un colapso, fue un colapso, trabajar desde la casa es muy difícil. En mi caso en particular yo tengo a mi hija. Tengo dos chiquititos, uno de dos y otro de siete y, sobre todo cuando una es media estricta con el orden de la casa, **era difícil sentarse a trabajar y pensar que las camas estaban sin hacer**” *Entrevista 4, M, T, 41 años, PIE.*

“Ahora estamos de manera mixta, pero al principio solo en casa y **a quienes tenemos bajo cuidado niños yo creo que se nos hizo súper complejo**, súper súper súper complejo eh... porque sobre todo cuando no existía la posibilidad de presencialidad en el colegio cierto, teníamos que hacer ochocientos roles al mismo tiempo sobre todo las que somos mujeres” *Entrevista 1, M, P, 36 años, PRM.*

“En realidad en la casa es más complejo porque tengo una hija, tengo el computador en una pieza entonces igual a veces se mete mi hija entre medio de unas reuniones” *Entrevista 3, M, P, 36 años, PIE.*

La migración masiva al teletrabajo ha generado una mayor exposición a riesgos

psicosociales, especialmente aquellos relacionados a la demanda laboral, la cual se manifiesta en las responsabilidades del trabajador, y en la cantidad o intensidad del trabajo (Finkelstein y Garcés, 2020). Este aumento en la exposición a riesgos psicosociales producto de la modalidad remota no afecta a hombres y mujeres por igual. Según este reciente estudio que evalúa la exposición a factores psicosociales de riesgo como la demanda laboral, la remuneración, el apoyo social y el control y la autonomía, evidencia que las mujeres se ven expuestas a mayores niveles de riesgo psicosocial en todas las dimensiones estudiadas.

Sin perjuicio de lo planteado anteriormente, las personas que se pronunciaron frente a esta problemática fueron mujeres y varones de manera relativamente equitativa. Es decir, los varones que se expresaron afectados por la doble presencia, ejercen una paternidad activa que los expone igualmente a este riesgo psicosocial y al impacto en la salud laboral que este genera.

“Como te digo yo estoy a cargo de mi hija en el día a día, mi pareja también trabaja, también trabaja presencial 24/7 porque además trabaja en modalidad de turnos en salud también, entonces eso no lo ve el servicio, **el servicio se encarga de controlar, supervigilar y demandar muchas cosas pero no considera que su trabajador también es cuidador**, cierto, o sea velamos por una infancia vulnerada pero a costa de privar de espacios sanos a otra infancia, que es la infancia oculta que está bajo el cuidado de los mismos trabajadores de SENAME” *Entrevista 8, H, P, 31 años, PRM.*

“Si te das cuenta por aquí anda mi hija y eso no lo considera el espacio laboral, debo sí recalcar que al menos en el espacio en el que estoy hoy en día, es súper amable con la parentalidad de sus trabajadores pero no es algo que sea habitual” *Entrevista 8, H, P, 31 años, PRM.*

2. Análisis del Objetivo Específico Asociado al Apoyo Social en el Entorno Laboral

Para comenzar el procesos de análisis se abordará en primera instancia el objetivo específico asociado a la demanda psicológica laboral

- Describir los significados que le otorgan al apoyo social en el ambiente laboral, las y los trabajadores, técnicos y profesionales de organismos colaboradores que implementan programas ambulatorios del SENAME en la Región de Valparaíso.

A continuación se declaran las subcategorías temáticas y sus respectivos códigos asociados a este objetivo, las cuales fueron construidas de acuerdo a los relatos de las y los sujetos de estudio.

2.1. Opiniones Divergentes Sobre la Gestión de las Jefaturas

- Opinión Positiva de la Dirección del Programa
- Opinión Negativa de la Dirección del Programa

2.2. Dinámicas de Colaboración entre Compañeros y Compañeras.

- Retroalimentación grupal en los Procesos de Intervención.
- Sentido de equipo

2.1. Opiniones Divergentes Sobre la Gestión de las Jefaturas

2.1.1. Opinión Positiva de la Dirección del Programa

Se identifica que existen diversos significados que le atribuyen las y los informantes a la calidad de liderazgo por parte de la dirección de los distintos programas. Por lo que se

analizará en primer lugar las percepciones positivas en torno a la gestión de las jefaturas de los programas, con sus respectivos fragmentos. En este sentido:

“La existencia de la figura de un líder puede repercutir de manera positiva en las organizaciones, ya que otorga un plus a los equipos que se sienten respaldados y bien entendidos por una figura superior en rango, que se preocupa por el bienestar de los empleados” (Jímenez, Villanueva, 2018, p. 184).

Actualmente en los entornos laborales el liderazgo juega un rol fundamental en la estructura organizativa, y en la calidad de vida laboral, lo cual se evidencia en el relato de las trabajadoras y los trabajadores.

“Ahora, en la práctica lo que nos pasa o lo que me pasa a mí en este proyecto por lo menos, es que la directora evita cumplir con esa lógica, evita sancionar, entonces finalmente agota todos los recursos, bueno ¿De qué otra forma te puedes organizar para cumplir con esto? **Creo que ahí ha sido muy flexible en términos de poder posibilitar que uno pueda hacer la pega más amena, ahora eso es propio de esta directora**” *Entrevista 6, M, P, 31 años, PPF.*

“**La escucha se agradece por lo menos de mi parte no se si pasa en otras tripletas la verdad, pero de mi parte se agradece como el hecho de saber, así como oye ¿qué opinas tú de esto? ¿Crees que debería ser así o crees de lo otro? O darle una lectura darle una vuelta a las cosas eh se agradece hartito, si algunas veces creo que no le toma el peso como a la sobreexigencia que nos da la corporación también**” *Entrevista 7, M, P, 29 años, PIE.*

“Conteniendo, creo que lo hace así. Hay cosas que uno no se puede salvar como los informes o responderle a tribunal, dar cuenta que estás haciendo el trabajo, pero llega un momento en que te dicen “oye, ya está bien”, “más que esto no podemos hacer” y te lo explica también que más que esto no se puede hacer porque no está en tus manos, sentir ese respaldo es importante” *Entrevista 9, H, P, 31 años, PIE.*

Los relatos anteriores permiten reconocer un estilo de liderazgo democrático, lo que en palabras de Jiménez y Villanueva se entiende como:

El líder se caracteriza por ser activo, consultivo y orientador, contrario al anterior. Además, el líder democrático tiene un claro sentido de responsabilidad y compromiso personal para satisfacer las necesidades de la organización que lidera. Es un líder que comparte la toma de decisiones con otros miembros de la organización y, por tanto, está conectado con una alta moralidad en la mayoría de las situaciones (2018, p. 186).

Es importante recalcar las valoraciones positivas que las personas le atribuyen a los estilos de liderazgo, sobre todo cuando se trabaja desde un estilo democrático y participativo lo que incide en la satisfacción laboral de las y los trabajadores, ya que se sienten comprendidos por parte de las jefaturas. De esta manera, la gestión humana, administrativa y estratégica de la organización se transforma en un agente protector para las y los trabajadores.

“Mi jefa en lo personal es de preguntar directamente como estamos, lo pregunta en las reuniones de equipo y cuando cacha que también estamos más o menos, como que nos conoce, si igual son tres años, me pregunta directamente, me llama hay una comunicación constante, me dice si necesito algo avísame, como que trata

de poner como alerta siempre porque igual cuida a su equipo” *Entrevista 3, M, P, 36 años, PIE.*

“Hay dos cosas, cuando no haces la pega, no lo haces y te retan, o sea, si tenías un informe para el 4 y no lo tienes hecho obviamente te llega la responsabilidad que tenías. Pero si “oye tenías un informe para el 4 y no lo tuviste” “pero jefa estamos desde el día 25 con el otro caso y hemos mandado 15 situacionales”, ya se entiende. Pero si es que no tuviste nada y no hiciste nada obviamente te van a retar, si es parte de tu responsabilidad dentro del trabajo, no te puedes saltar eso” *Entrevista 9, H, P, 31 años, PIE.*

“La jefatura de nuestro programa estuvo con licencia 4 meses, de salud mental... si... **pero creo que en particular ella, que también es colega, se ha encargado de poder llevar a cabo un tipo de liderazgo no tan autoritario-controlador sino más bien un poco más democrático**, sin caer en el laissez faire pero sí un poco más flexible frente a este contexto en general, **muy comprensiva de cada una de las individualidades de sus trabajadores** y eso creo que es un punto a favor que no todas las direcciones, no todas las coordinaciones lo tienen” *Entrevista 8, H, P, 31 años, PRM.*

“Bueno, yo lo describo como buena, como conscientes, se me exige, pero a cierto punto son consideradas mis limitaciones, también mi sobrecarga, si necesito ayuda, si necesito apoyo, **yo tengo la sensación de que si lo pido con mi jefatura me apañan, me apoyan**” *Entrevista 11, H, P, 34 años, PIE.*

Las apreciaciones de las personas permiten dar cuenta de la relevancia del estilo de liderazgo situacional, el cual se basa en:

La interacción de (1) el grado de conducción y dirección (comportamiento de tarea) que ofrece el líder; (2) el grado de apoyo social y emocional (comportamiento de relaciones personales) que brinda, y (3) el nivel de preparación que muestran los seguidores al desempeñar cierta tarea, función u objetivo. El concepto pretende ayudar a la gente a que intente el liderazgo, cualquier que sea su función, para ser más eficaz en su trato diario con los otros. Provee a los líderes con algún grado de comprensión de las relaciones entre un estilo eficaz de liderazgo y el nivel de preparación de sus seguidores (De la Cruz, Ramírez, 2016, p. 32).

Además, el relato de las personas permite identificar que existe una valoración positiva hacia la gestión y acompañamiento que realizan las directoras de los programas cuando se presentan casos particularmente complejos. En este sentido, la preocupación por la salud mental de los equipos que trabajan directamente con temáticas de violencia es valorado por los trabajadores puesto que se sienten acompañados y respaldados durante los procesos de intervención que realizan los profesionales de los distintos programas, lo cual permite un trabajo colaborativo para abordar las problemáticas sociales complejas que presentan las y los usuarios.

“Así que sí **se preocupan harto**, o cuando a mí me ha pasado que he tenido casos como le llamamos con mis compañeras de triada, “casos del terror” les decimos, y **hemos tenido acompañamiento desde la psicóloga de la corporación que ve a los trabajadores**, con la coordinadora técnica preocupándose, y si es necesario que

te tomes unos días y reflexiones, no, **impecable el acompañamiento que hacen**”

Entrevista 4, M, T, 41 años, PIE.

“Ese es el respaldo que siempre tenemos de la jefatura, cuando ocurre una intervención en crisis, ahí también uno ve el compañerismo. Siempre hay uno de los tres que queda más debilitado emocionalmente, siempre, siempre hay uno de los tres profesionales, independiente de porque sea psicólogo tiene que resistir todos los palos que te lleguen, no. Y de ahí después se hace una reflexión, y **a ese compañero que queda como más herido emocionalmente se le cuida, si necesitas un día para estar tranquilo, para meditar lo que pasó, reflexionar, se te da ese día. Son bien cuidadosos con uno**” *Entrevista 4, M, T, 41 años, PIE.*

Este modelo de liderazgo situacional permite analizar el comportamiento de los líderes dependiendo de la relación con las personas y con las tareas a desempeñar.

El liderazgo situacional afirma que; para (...) la gente con preparación elevada no necesita tanto apoyo socioemocional sino una mayor libertad. En esta etapa; el líder puede demostrar su confianza y dejar a sus empleados cada vez más a sus anchas. No se trata, pues, de que la confianza y la amistad del líder y el seguidor sean menores – de hecho, han crecido, sino de que es menos necesario el comportamiento de apoyo de parte del líder (De la Cruz, Ramírez, 2016, p. 48).

Lo que plantea De la Cruz y Ramírez se evidencia en el relato de las y los profesionales, respecto al comportamiento de delegar las tareas y resolución de problemas por parte de las directoras de los programas, a las y los profesionales del equipo con mayor

experiencia en el cargo. Es decir, la capacidad de cada líder de reconocer las necesidades y fortalezas de cada dupla o tripleta permite entregar los apoyos pertinentes de acuerdo al contexto.

“Yo creo que va a depender del liderazgo de cada dirección, por lo menos en la que estoy yo en día sí hay mucho apoyo como de ese lado, no es que te exigen menos, **sino que se prioriza como les decía la directora igual te acompaña si necesitas algo más**, de repente entra otro compañero que es el subrogante a ayudarte hacer el oficio, mientras tú estás atendiendo la crisis, si estás sola” *Entrevista 3, M, P, 36 años, PIE.*

“Va a depender mucho de que tripleta sea cachay hay otras tripletas que acompaña más el proceso interventivo, pero también es porque en eso falla cachay la tripleta, **entonces ella tiene como muy clara las necesidades de cada tripleta y de qué manera puede entrar**, eh y yo creo que no hace a todos por igual por un tema también de tiempo” *Entrevista 7, M, P, 29 años, PIE.*

“Y eso va a depender mucho de cada particularidad, si a manera transversal yo creo que la colaboración que hace más como en comparación de otros directores que han pasado es como el abordaje técnico está ahí presente, y eso **se agradece hartito el hecho de darle un sentido a la intervención que muchas veces se pierde**, desde ciertos lineamientos desde aspectos teóricos cachay como de revisar libros, de revisar textos de apoyar espacios de autoformación y como de traspaso de esa información al equipo cachay” *Entrevista 7, M, P, 29 años, PIE.*

En los fragmentos anteriores es posible observar ejemplos del estilo de liderazgo situacional que plantea De La Cruz y Ramírez (2016). En el cual las directoras de los programas logran identificar las necesidades de cada equipo de trabajo con el fin de entregar los acompañamientos necesarios para que estos puedan desarrollar los procesos de intervención de la mejor manera. En este sentido, este estilo de liderazgo se valora positivamente debido al acompañamiento y a las orientaciones técnicas y teóricas que otorga la figura de la directora, en la medida que los profesionales se sienten respaldados durante la intervención con las usuarias y usuarios.

2.1.2. Opinión Negativa de la Dirección del Programa

A partir de los relatos se desprenden opiniones negativas en torno a la gestión administrativa y organizacional por parte de la dirección de los distintos programas, lo cual en palabras de los sujetos influye en su nivel de satisfacción laboral, dado que las situaciones maltratantes a las cuales se exponen por parte de dirección generan efectos en su desempeño laboral, y se convierte en un factor de riesgo psicosocial para la salud de las y los trabajadores.

Esta situación se puede comprender mediante el rol que ejercen las directoras de los programas como responsables de la ejecución técnica y administrativa del proyecto, por lo que deben implementar mecanismos de control para asegurarse del cumplimiento de las tareas administrativas del equipo, como para velar por el correcto funcionamiento del programa en general.

En este sentido es importante manifestar que las directoras de programas ejercen un cargo administrativo y técnico con diversas responsabilidades complejas, en el cual deben demostrarle constantemente a la jefatura técnica de la OCA, el avance y cumplimiento de los objetivos organizacionales del proyecto. De este modo se comprende porque las tareas administrativas que a los equipos les parecen accesorias, para el coordinador del programa implican una fuente importante de tensión con la Organización (SENAME, 2014).

“Y lamentablemente siento y pienso que no debiese ser así, porque debiese ser líder, pero lamentablemente es jefa, y **ella prefiere estar mil veces estar bien, con los de la corporación que jugársela por nosotros** porque al final nosotros, ella conoce perfectamente bien el trabajo al 100% del PPF ella también fue encargada de caso, sabe cómo es, pero lo olvido, lamentablemente” *Entrevista 5, M, T, 38 años, PPF.*

Así mismo, las directoras deben orientar y dirigir al equipo en el cumplimiento de la tarea organizacional del proyecto, plasmando un estilo de liderazgo dentro del grupo que permita el desarrollo de las capacidades de cada profesional. En este sentido se identifica que las trabajadoras perciben conductas ambivalentes por parte de las directoras, puesto que por un lado ejercen un rol de supervisión y control, mientras que por otro buscan motivar y orientar al equipo en los procesos de intervención.

“Yo creo que en general las directoras juegan este doble rol que es bien macabro cierto, que **por un lado te maltratan pero por el otro te hacen cariñito** y en general si hay alguien que intenta cuidar más a los trabajadores son las directoras” *Entrevista 1, M, P, 36 años, PRM.*

“Eh ... al principio es como un llamado de atención, igual ... no de la mejor manera eh ... al decirlo ¿ya?. **Al principio puede ser así como un reto entre comillas eh ... entonces uno igual como que está, se pone nervioso o también se estresa con esos mismos retos pero después igual como que trata de explicarlo ¿ya? de manera educativa...** ahí como que te enseñan a no cometer los mismos errores, las personas que tienen más experiencia pero siempre se lleva un reto, en caso de cualquier error” *Entrevista 2 M, P, 27 años, PRM.*

Este tipo de liderazgo puede considerarse autocrático, el cual es definido por Jiménez y Villanueva como:

Siempre se ha considerado como un tipo de persona inflexible hacia los criterios de sus seguidores, que se rige por sus propios argumentos y asume la responsabilidad en la toma de decisiones. Este tipo de líder acude a remuneraciones o castigos dependiendo de las acciones realizadas por los propios seguidores. El líder autocrático impone y espera el cumplimiento de sus órdenes por sus subordinados, suele ser dogmático y seguro (2018, p. 186).

Este estilo de liderazgo se puede manifestar a continuación en el relato de las informantes.

“Es como si se replicará las situaciones de maltrato en los equipos laborales, hay situaciones que, en la situación de maltrato en general en todos los ámbitos de la vida se da por una desigualdad de poder ¿cierto? Y nosotras trabajamos maltratos con las familias cierto (...) y en los programas de la OCAS en general también pasa eso ya, pasa un montón eso, no todos porque sería súper injusta decir en todos, **pero sí en**

muchos pasa que las direcciones o las situaciones de poder ejercen una autoridad maltratante hacia los compañeros y compañeras hacia los trabajadores y trabajadoras”. Entrevista 1, M, P, 36 años, PRM.

“Pero igual soy trabajadora y en situaciones de trabajo es **a veces super maltratante, dónde te dice, así como ¡ay! como que te reta como si fueras como cabro chico** así como ¡no hiciste esto! o sea soy un adulto yo distribuyo mis tiempos ¿cachai?”.
Entrevista 1, M, P, 36 años, PRM

Los fragmentos anteriores permiten evidenciar un tipo de liderazgo inflexible y vigilante por parte de las directoras de ciertos programas, ante el cual las personas se sienten infantilizadas y poco respaldadas. Los liderazgos con estas características suelen reproducir las dinámicas de abuso de poder en las relaciones, generando temor y desconfianza en las trabajadoras y trabajadores (Arón y Llanos, 2004). Se evidencian relaciones laborales maltratantes por parte de la dirección, quienes a través de amenazas y malos tratos ejercen un liderazgo autoritario hacia las trabajadoras y los trabajadores.

Sin duda estas situaciones influyen en el clima de seguridad, el cual alude a las percepciones de las y los trabajadores en torno al compromiso de la dirección y los otros empleados, en relación a la prevención y manejo de los riesgos en el trabajo (Toro, 2010).

“Mayor preocupación no hay o sea si tú ya te sientes muy mal, es como decir eh...
“me voy a tomar la tarde”, tienes que pedirlo administrativo o traer un justificativo médico, o ya eh la última instancia es licencia médica cuando estas ya muy estresado

o muy mal, **pero mayor preocupación por parte de Jefatura y de parte de la corporación no hay**” *Entrevista 2, M, P, 27 años, PRM.*

Existen relatos que manifiestan un nivel de gravedad mayor respecto a los malos tratos por parte de la dirección de los programas, lo cual influye negativamente en la salud laboral. Respecto a esto, Toro et al, plantean que las condiciones psicosociales deficientes en el contexto laboral afectan la calidad de vida en el trabajo y se relacionan con enfermedades como el estrés laboral, el síndrome de burnout, lumbalgias y afecciones coronarias (Toro et al, p. 121, 2010).

“Y lamentablemente la directora que está ahora en la actualidad no es como él, ella no se la juega mucho por nosotros, no sé, por ejemplo si de la corporación de nosotros solicitamos que tengamos siete carpeta en un solo día ella se la juega, ella no, ella “si, se las vamos a tener”, y las que no que las tiene “ahh”, con ella se trabaja pero demasiado bajo presión, **de hecho yo ahora estoy licencia por lo mismo, por estrés laboral, porque, no, es super triste, trabajar en esas condiciones con ella**, en realidad, yo no soy de, una persona de trabajar bajo presión, porque soy, yo me siento una responsable con mis cosas, yo, me piden algo y yo lo hago al tiro y trato de entregarlo lo antes posible, pero esta mujer, no po, a ella le gusta estar así trabajando de esa forma” *Entrevista 5, M, T, 38 años, PPF.*

“En este último periodo podría decirse que es un poco más validada las decisiones que llevo en torno a los procesos de intervención, todos los anterior no fue así, no... fue super complicado **de hecho hubo periodo que fue super maltrate el trato desde dirección, nivel amenaza como nivel por ejemplo “si este caso va llegar a**

SENAME a mí no me van a echar si no te van a echar a ti” como dirigiéndose a mí” *Entrevista 7, M, P, 29 años, PIE.*

“Lo que ella debiese hacer es cambiar la actitud que tiene de ser jefa, debiese ser líder, porque están trabajando con profesionales, con personas adultas, no con niños, y el trato tampoco es muy bueno, entonces igual es como super triste, **yo por lo menos soy super emocional y a veces los gritos o el reto es super triste al momento de que llega una familia y uno la debe atender con la mejor disposición, la mejor cara y todo, y por dentro uno tiene ganas de llorar, en ese sentido es super triste**, y eso debiese manejar ella como psicóloga también, porque se supone que es psicóloga, osea debiese ser diferente pero lamentablemente no lo es” *Entrevista 5, M, T, 38 años, PPF.*

En el fragmento siguiente la trabajadora relata cómo después del asesinato de una de las usuarias del programas, las y los trabajadores fueron amonestados por retrasarse en la entrega de informes administrativos, en el contexto en el que el equipo estaba evidentemente traumatizado después del fallecimiento de la usuaria. Esta situación extrema evidencia una total desconexión con la realidad del equipo, así como un nulo respaldo ante eventos inesperados y traumáticos como el que se relata.

“La mejor manera de abordarlo para ponernos al día fue amonestarnos eh y mandar esa carta a la inspección del trabajo y ponernos en riesgos y pasarnos todos los rollos habidos y por haber de que nos podían echar” *Entrevista 7, M, P, 29 años, PIE.*

“Quiero arrancar lo más pronto posible si me dieran la oportunidad. Ha sido super complejo personalmente” *Entrevista 7, M, P, 29 años, PIE.*

El relato de esta trabajadora en torno a su entorno laboral y a los eventos traumáticos que sufrieron como equipo se relaciona con el fenómeno denominado traumatización de los equipos, descrito por Aron y Llanos (2014) como uno de los elementos asociados al síndrome de burnout, en el cual se replican las dinámicas del circuito de la violencia dentro del mismo grupo de trabajo.

“Es decir, algunos son percibidos por los demás como abusadores, la mayoría se percibe a sí mismo como víctima, los equipos se disocian, se arman coaliciones, triangularizaciones. Las emociones que circulan son las de miedo intenso, persecución, sensación de abuso, abuso de poder, designación de chivos emisarios, expulsión de algún miembro, conflictos de lealtades.” (2004, p. 5)

Finalmente, es importante reconocer cuando existen estilos de liderazgo inadecuados para llevar a cabo el rol de coordinador del proyecto; de las situaciones de maltrato y violencia dentro de los equipos, pues revisten gravedades e implicancias diferentes. En este sentido, cuando existen deficiencias en la comunicación e interacciones con el equipo, estas se pueden fortalecer mediante el reforzamiento de las competencias profesionales y de los estilos de liderazgos participativos y democráticos. Sin embargo, las situaciones de maltrato, sobre todo cuando son habituales, implican una gravedad mayor pues atentan contra los derechos fundamentales de las y los trabajadores y afectan de manera significativa su salud laboral.

2.2. Dinámicas de Colaboración entre Compañeros/as.

2.2.1. Retroalimentación grupal en los Procesos de Intervención.

Las intervenciones en SENAME habitualmente se realizan a través de equipos interdisciplinarios, duplas y triadas, quienes ejecutan análisis de casos en conjunto para lograr integrar los enfoques y experiencias de cada profesional. Los análisis de casos son espacios bien valorados por las y los entrevistados, ya que en equipo logran detectar y concordar técnicas y estrategias adecuadas para la intervención.

Vega (2001) plantea que la incorporación del concepto de apoyo social al modelo demanda- control- apoyo social de Karasek⁴ es relevante puesto que describe los efectos de un adecuado apoyo social por parte de superiores y compañeros. En este sentido, cuando se evidencian altos índices de apoyo social, lo que se traduce en equipos de trabajo bien cohesionados, se reducen los efectos de la alta tensión. mientras que el riesgo de la alta tensión aumentaría en situaciones de bajo apoyo social, por ejemplo cuando no se cuenta con la dupla o triada completa

Las dinámicas e instancias de retroalimentación se perciben como un apoyo social significativo entre compañeros y compañeras de trabajo, puesto que actúan como un factor protector ante los elementos estresantes existentes en el lugar de trabajo. En este sentido, la ACHS establece que el apoyo social es fundamental para prevenir el estrés laboral como también para fortalecer las habilidades del

⁴ Vease pag. 34 capítulo II “marco teórico” para su correspondiente definición.

trabajador para adaptarse a situaciones estresantes (Asociación Chilena de Seguridad, 2017, p. 43).

Al tener instancias de colaboración, se genera una escucha activa y un respeto por la opinión del otro y otra lo que conlleva a la validación de las opiniones de todos y todas las integrantes del equipo de trabajo, es relevante que cada profesional se sienta parte del equipo para fomentar un ambiente saludable y así evitar la exposición a agentes estresores.

“Siempre estamos haciendo análisis de casos, incluso con la directora y a veces solamente entre nosotros hablamos, vamos para allá, vamos a la otra oficina y conversamos alguna situación y vemos como posibles soluciones. Buscamos estrategias, somos un grupo, un equipo de trabajo súper unido, nada que decir”
Entrevista 5, M, T, 38 años, PPF.

“El sentido de equipo es aún más importante porque en este contexto en el que uno analiza casos, como compartir la experiencia de la intervención, tú también sumas lo que los otros te pueden aportar, la verdad es que yo he tenido muy buena experiencia en los equipos de trabajo en los que he estado” *Entrevista 6, M, P, 31 años, PPF.*

“Nosotras hacemos reunión de equipo todos los martes, perdón todos los lunes y ahí también se dan espacios de análisis de casos y esto como que se le llama el equipo reflexivo, ahí uno comparte estrategias no hay imposiciones, como que es super libre en ese sentido yo tengo mi propio estilo de intervenir y se respeta eso

si tengo que cumplir con cosas que son más generales” *Entrevista 3: M, P, 36 años, PIE.*

“Antes de entrar a esta reunión, **venía de una reunión del equipo (la tripleta) en la cual hacíamos discusión del caso, cada cual exponía su percepción frente al mismo y se respetaban las tres opiniones, se llegaban consenso**, entonces eso es lo importante y lo bonito quizás del trabajo en equipo, que no necesariamente tiene que haber una autonomía frente a las decisiones, sino, que tu opinión la respete el equipo y eso me parece más importante” *Entrevista 9, H, P, 31 años, PIE.*

“**Mira las colaboraciones dentro de los programas en general y en el que me encuentro hoy día, creo que están dadas por la facilitación de conocimientos y de estrategias para afrontar hoy día la intervención**, creo que es importante la solidaridad con los compañeros que nos rodean y con los que también trabajan con nosotros porque al final de cuentas los casos si bien son de una dupla, la atención es comprometida por todo el centro” *Entrevista 8, H, P, 31 años, PRM.*

Como se menciona en el último fragmento, las dinámicas de colaboración en este ámbito se caracterizan por el intercambio de conocimientos técnicos y profesionales para abordar los casos. Se estima que el valor que las y los trabajadores le otorgan a estas instancias guarda relación con la cohesión grupal y el sentimiento de solidaridad entre compañeros.

“Si, entre compañeros nos apoyamos un montón o sea de verdad un montón, sobre todo cuando estábamos hacinados es que era una cuestión así como... **estábamos**

hacinados era imposible no escuchar la conversación de al lado entonces de repente las compañeras estaban hablando algo y uno se metía cachai, y decía: perdón que me meta pero que cacha con un caso yo hice me paso lo mismo o algo muy parecido y yo hice esto ¡oh Bacan! cachay, si , nos apoyamos un montón, un montón” *Entrevista 1 M, P, 36 años, PRM.*

De igual manera, es posible observar como la infraestructura de las oficinas condiciona las dinámicas de los equipos, puesto que los espacios son reducidos y es posible escuchar las conversaciones de otros equipos desde el propio puesto de trabajo, lo que facilita la creación de instancias de reflexión colectiva.

Ahora, si bien esta situación precaria de infraestructura atenta contra la privacidad, la seguridad y la comodidad de las y trabajadores estos identifican que es una situación que facilita las dinámicas colaborativas.

2.2.2. Sentido de Equipo

Según SENAME (2014), el equipo al interior de los programas de la red, se comprende como un grupo de personas que tienen objetivos en común, quienes deben afrontar en conjunto desafíos difíciles, debido a las problemáticas sociales complejas que se evidencian en los programas, las cuales tienen elementos contextuales por el entorno familiar y comunitario en el que se encuentran las familias y los NNA. Esta situación genera una alta demanda emocional en los profesionales y tensiona constantemente la relación de asistencia con los usuarios y usuarias, lo que condiciona la posibilidad de logro de los objetivos de cada intervención.

En este sentido cobra relevancia la construcción de un equipo bien cohesionado que evidencie un fuerte sentido de trabajo colectivo , lo cual se evidencia en los siguientes fragmentos de las y los trabajadores, quienes manifiestan un sentido de pertenencia y una valoración positiva a las relaciones humanas que se mantienen entre colegas.

“Todos trabajamos para tener este proyecto, este programa en funcionamiento, tenemos que ser generosos y colaborativos en esto, no trabajamos de manera aislada, trabajamos como un equipo y cuando hay malos resultados se ven involucrados todos los del equipo, así como también cuando hay buenos” *Entrevista 8, H, P, 31 años, PRM.*

“Yo creo que entre compañeros eh... es como el espacio mejor guardado, el mejor tratado y donde más nos apoyamos” *Entrevista 1, M, P, 36 años, PRM.*

“El sistema más arriba no sabe, no está en los zapatos de uno entonces crean estas instancias, crean como trabajo y crean condiciones y con todo lo que se sabe pero en realidad no están donde las papas queman como se dice entonces el que un equipo sea bueno y **que uno tenga resultados al final con las familias depende netamente de uno y del equipo**” *Entrevista 3, M, P, 36 años, PIE.*

En los fragmentos expuestos se evidencia como la trabajadora asocia la mantención de buenas relaciones laborales con su desempeño laboral y el logro de objetivos en los procesos de intervención que se llevan a cabo con los NNA. En este sentido, se estima que los espacios de trabajo saludables afectan la capacidad de las y los trabajadores de responder

a la demanda laboral y emocional favorablemente, convirtiéndose en factores psicosociales protectores ante las situaciones estresantes que se presentan en el trabajo.

Diversos autores coinciden que un adecuado apoyo social es imprescindible para lograr nivelar los agentes estresores y acceder a un ambiente de trabajo saludable. En el estudio de Chiang et al. (2013) las investigadoras plantean:

El apoyo social tiene dos componentes: las relaciones sociales que el trabajo implica en términos cuantitativos, y el grado de apoyo instrumental que se recibe en el trabajo, o sea, hasta qué punto se puede contar con compañeros y superiores que ayuden para sacar el trabajo adelante. Parece ser que la función del apoyo social es la de incrementar la habilidad para hacer frente a una situación de estrés mantenida, por lo que resulta un moderador o amortiguador del efecto del estrés en la salud (Chiang et al, 2013, p. 114).

En el fragmento siguiente se observa incluso que las buenas relaciones dentro del equipo y el sentido de pertenencia que se genera para con este, pueden ser un factor importante de adherencia de las y los trabajadores ante otras ofertas laborales.

“Por lo menos como que te hace mantenerte más como pensarlo si se te aparece una oportunidad de trabajo nueva, generalmente los compañeros que se van es porque ganan más plata ya pero están conscientes de que el equipo te sostiene igual entonces como que la pensai un poco más po cachai” *Entrevista 3 M, P, 36 años, PIE.*

Se observa que las relaciones entre trabajadores exceden el intercambio de conocimientos técnicos o el apoyo en términos estrictamente laborales, puesto que se construyen relaciones interpersonales a partir del reconocerse parte de un grupo de

trabajadores en condiciones laborales muy complejas, tanto por la sobrecarga laboral que se observa, como por la demanda emocional que implica intervenir en contextos de violencia y marginalidad social.

Como respuesta a esta situación, las y los trabajadores construyen relaciones afectivas y sienten una responsabilidad de cuidado con el otro, por lo que se contienen mutuamente ante adversidades de la vida personal, empatizan cuando alguien del equipo presenta una licencia médica o bien queda más afectado emocionalmente con la exposición a alguna situación de violencia.

“Yo las describiría en lo personal muy buenas, muy cercana ya como que ... no sé de decirnos las cosas, no sé igual a veces nos traspasamos temas personales, nos contamos los problemas familiares ya entonces como que de ahí hay una apertura al, y también porque sabemos donde estamos, sabemos que todos estamos en el mismo ritmo, entonces entendemos cuando un compañero se va con licencia médica ya, entendemos cuando hay alguien que se siente mal en el día y que tiene que parar desde ahí por lo menos en mi equipo hay mucho apoyo, siempre uno tiene sus aliados”

Entrevista 3, M, P, 36 años, PIE.

“Yo creo que mira, a pesar de todo lo que hemos vivido igual hay algo, hay dinámicas de colaboración yo creo que tiene que ver con un poco desde aquella empatía o aquellos sentimientos que provoca el hecho de que el otro compañero esté viviendo a lo mejor una crisis o... que requiera apoyo de algo en eso hay siempre hay”

Entrevista 7, M, P, 29 años, PIE.

“No podemos estar teniendo dificultades tontas, que entorpezcan nuestro rol, porque tenemos que cuidarnos entre nosotros también, cuidar al compañero” *Entrevista 4, M, T, 41 años, PIE.*

“El ambiente es grato en el lugar donde trabajamos, no solo tenemos que ir a cumplir esta meta, sino que también estamos haciendo relaciones ahí” *Entrevista 8, H, P, 31 años, PRM.*

Capítulo V: Conclusiones

1. Conclusiones Temáticas

Los significados que los y las trabajadoras le otorgaron a los factores psicosociales de su entorno laboral permitieron la construcción de categorías temáticas que buscan responder a los objetivos de la investigación. En este sentido, de acuerdo al primer objetivo asociado a la demanda laboral psicológica, se identifica que los elementos más significativos guardan

relación con la sobrecarga laboral, el impacto en la salud mental, y la doble presencia, las cuales se configuran como factores de riesgo psicosocial que afectan la salud laboral de los trabajadores y trabajadoras.

En el caso de la sobrecarga laboral, se aprecia que el Modelo de Nueva Gestión Pública condiciona el modo de llevar a cabo las intervenciones con los NNA e impacta por consecuencia, en las condiciones laborales de los y las trabajadoras mediante la introducción de criterios de eficiencia y eficacia en la implementación de la política pública, los cuales se traducen, entre otras cosas, en un alto número de casos asignados por equipos de trabajo.

Así mismo, dicho modelo evidencia un énfasis en la cuantificación de los procesos y en el logro de los objetivos de intervención, por lo cual se implementan mecanismos de control, tales como sistemas de registro, evaluación y desempeño para los trabajadores y trabajadoras, de manera que puedan evidenciar cuantitativamente el desarrollo de los planes de intervención que se llevan a cabo con los NNA. Este enfoque genera una sobrecarga de labores administrativas en los equipos de trabajo, quienes deben atender simultáneamente los requerimientos de los diversos actores que se involucran en el proceso, tales como el Poder Judicial, el Organismo Colaborador y el Servicio; así como las contingencias que emergen de las particularidades de cada caso. En este sentido, el ritmo y estilo de trabajo que se evidencia en los programas de protección se caracteriza por ser dinámico, polifuncional y altamente demandante.

En relación a la categoría de Impacto en la Salud Mental los elementos más significativos guardan relación con el desgaste profesional, la rotación del personal y las estrategias de autocuidado individual y de equipo. Así, los trabajadores y trabajadoras identifican que la exposición constante a situaciones de maltrato y violencia, así como a

ciertas condiciones vulneradoras del contexto social y laboral de los programas, tales como la sobrecarga laboral y los estilos de liderazgo autoritarios, generan un menoscabo en la salud de los trabajadores, quienes evidencian efectos síntomas físicos, psicológicos y conductuales producto de la tensión emocional que genera el desarrollo de sus funciones.

La presencia de diversos factores de riesgo psicosocial en este contexto laboral dificulta la consolidación de equipos, generando una alta rotación del personal debido a renuncias o presentación de licencias psiquiátricas. De este modo, los y las trabajadoras deben desarrollar la capacidad de adaptarse a diversos escenarios y equipos de trabajo. Como también se ven coaccionados a flexibilizar sus funciones y roles dentro de la organización, puesto que los cargos vacantes no se reemplazan con rapidez y en ocasiones deben suplir la ausencia de diferentes profesionales y/o técnicos.

Ante este escenario de riesgos psicosociales, se estima que existe una responsabilidad política y ética del Estado para con los trabajadores que implementan la política pública para la niñez y adolescencia que no se ha cumplido, puesto que dentro de las orientaciones técnicas de los programas no se contempla con suficiente énfasis el cuidado de los equipos que se exponen a estos agentes estresores.

Por ende, se identifica que la modalidad de trabajo remoto que se ha implementado a causa de la emergencia sanitaria ha agudizado el factor de riesgo psicosocial de la doble presencia, entendido como la tensión entre las exigencias laborales, y las responsabilidades domésticas de las y los trabajadores. En este sentido, el traslado del trabajo al espacio del hogar ha provocado una superposición de roles que afecta particularmente a aquellos trabajadores que ejercen roles de cuidado de NNA.

Finalmente, es relevante mencionar que los trabajadores y trabajadoras que participaron de la investigación han desarrollado una opinión crítica de las falencias de la política pública para la niñez y adolescencia. En este sentido, la problematización que evidencian de sus propias condiciones laborales los hace aún más vulnerables ante los riesgos psicosociales a causa de la concientización que existe sobre estos mismos.

En relación al objetivo específico asociado al apoyo social en el entorno laboral, se identifica que los elementos más relevantes son las opiniones divergentes en torno a la gestión de las jefaturas y las dinámicas de colaboración entre compañeros y compañeras.

Las opiniones divergentes en torno a la gestión de las jefaturas evidencian los diversos estilos de liderazgo que ejercen las directoras de programa, como también las apreciaciones de los trabajadores y trabajadoras en relación a estos mismos. Así, es posible identificar que los liderazgos democráticos y situacionales actúan como factores psicosociales protectores en la medida que los trabajadores y trabajadoras valoran el respaldo y acompañamiento que ejercen las directoras que emplean este tipo de liderazgo en el cual las decisiones son dialogadas y se evidencia una flexibilidad de las exigencias laborales en función de la situación particular de cada equipo de trabajo.

Por su parte, los estilos de liderazgo autoritarios y controladores se constituyen como factores de riesgo psicosocial puesto que tensionan los ambientes laborales a través de la sobreexigencia y tratos inadecuados con los y las trabajadoras. En este sentido es relevante mencionar que los malos tratos hacia el equipo constituye una práctica grave que atenta contra los derechos fundamentales de cualquier trabajador.

Finalmente, las dinámicas de colaboración que se generan entre compañeros y compañeras son una fuente importante de apoyo social en el entorno laboral, el cual tiene la capacidad de mitigar el impacto negativo que tienen los factores psicosociales de riesgo que se han ido mencionando a lo largo de la investigación.

De este modo, las relaciones que construyen los trabajadores y trabajadoras entre ellos, facilita la apertura de espacios de retroalimentación profesional en torno a las intervenciones, lo que permite sumar diferentes perspectivas y estrategias al proceso interventivo. Así mismo, las relaciones que se generan entre compañeros superan el ámbito profesional y se transforman en vínculos de confianza que brindan espacios de esparcimiento y descompresión emocional. La investigación en este sentido, da cuenta de equipos de trabajo altamente cohesionados, con prácticas de cuidado hacia el otro, y con un sentido de pertenencia hacia el grupo.

2. Conclusiones Metodológicas

Respecto a las conclusiones metodológicas, es relevante señalar que la elección del diseño de investigación cualitativo fue indispensable para lograr el objetivo del presente estudio, el cual buscaba conocer, identificar y describir el significado que le otorgan las y los trabajadores técnicos y profesionales de organismos colaboradores del SENAME a los factores psicosociales de su entorno laboral, rescatando los significados y percepciones desde sus propias experiencias y realidades.

La metodología cualitativa y el diseño fenomenológico permitieron acceder a los relatos de los y las participantes y conocer la connotación que estos mismos le otorgan a su

situación psicosocial laboral. En función de esto, las investigadoras toman el relato, lo interpretan y finalmente lo analizan según los referentes teóricos que se abordaron en el capítulo II correspondiente al marco referencial

A pesar de que la crisis institucional de SENAME ha sido una problemática abordada en el área social y académica desde diferentes disciplinas; la pandemia por Covid-19 y la reformulación de SENAME al nuevo Servicio Mejor Niñez, exigen una actualización de conocimientos en función de los nuevos contextos que se han tenido que afrontar. De esta forma, el paradigma cualitativo permite rescatar en profundidad la experiencia de las y los trabajadores en torno a su condiciones laborales.

En relación a la muestra, los criterios de inclusión permitieron trabajar con un grupo de profesionales y técnicos, trabajadoras y trabajadores sociales, psicólogas y psicólogos, quienes a pesar de desempeñarse en diferentes programas, comunas y organismos colaboradores de la Región de Valparaíso, están inmersos en un contexto con condiciones laborales comunes. Al tener un perfil profesional y laboral similar, se pudo identificar que en su mayoría comparten situaciones de alto nivel de demanda psicológica, lo que genera un desgaste laboral y la exposición a factores psicosociales de riesgos, afectando la salud mental y bienestar de ellos y ellas.

Por otro lado, se utilizó la entrevista semiestructurada como técnica de recolección de datos, la cual permitió la creación de espacio de diálogo entre las entrevistadoras y las y los participantes, conforme a sus relatos surgieron nuevas interrogantes, permitiendo expresar en libertad y sin rigidez a las personas sus sentires y opiniones, profundizando los temas que para efectos de esta investigación aportan una gran riqueza. En este mismo sentido, es

importante mencionar que la presente investigación fue llevada a cabo en contexto de pandemia, lo cual limitó la inserción institucional y el trabajo de campo. En virtud de esta situación la única técnica utilizada fue la entrevista semiestructurada, no pudiendo realizarse la aplicación de otras técnicas igual de relevantes como la observación.

Con respecto al plan de análisis, las entrevistas fueron realizadas por medios digitales, y luego transcritas para facilitar la lectura y el análisis de los datos, los cuales fueron trabajados bajo las técnicas de análisis de contenido cualitativo y la codificación. El análisis de contenido permitió develar los sentidos latentes que subyacen al relato de los y las participantes, articulando estos significados con los referentes teóricos y la codificación facilitó la construcción de categorías de análisis mediante la creación de códigos y la agrupación de estos mismos en familias.

3. Conclusiones Profesionales

Respecto a las conclusiones profesionales que se pueden obtener desde la presente investigación es imprescindible exponer la definición de Trabajo Social emanada desde la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (2014), la cual tributa a la discusión profesional que se desarrollará posteriormente.

El trabajo social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que *facilita el cambio y el desarrollo social, la cohesión social y el empoderamiento y la liberación de las personas*. Los principios de *justicia social, derechos humanos, responsabilidad colectiva y respeto por las diversidades* son fundamentales para el trabajo social. Respaldo por teorías de trabajo social, ciencias sociales,

humanidades y conocimiento indígena, el trabajo social involucra a las personas y estructuras para abordar los desafíos de la vida y mejorar el bienestar (FITS, 2014).

Esta definición brinda estándares de acción para la profesión, permitiendo un trabajo vinculado al respeto y promoción de los derechos fundamentales de todas las personas, grupos, territorios y comunidades. En este sentido, resulta fundamental comprender desde el relato de las y los participantes, que las condiciones laborales en las cuales desarrollan sus funciones son precarias, lo que sin duda genera diversos efectos en la salud, bienestar y desempeño profesional de los equipos de trabajo que ejecutan la política de protección a la infancia y niñez. Así mismo, este contexto laboral en el cual se desempeñan las y los trabajadores del área social, dificulta los procesos de intervención que se llevan a cabo con NNA.

A partir de la definición de Trabajo Social es posible concluir que esta nos entrega un horizonte utópico hacia el cual debería caminar la profesión, puesto que bajo un sistema económico neoliberal que reproduce desigualdades, explotaciones, discriminaciones, opresiones y diversas violencias, se complejiza el ejercicio de la profesión y de las ambiciones que se plantea la Federación en cuanto a la “liberación y el empoderamiento de las personas”. En este sentido, la situación de los trabajadores y las trabajadoras sociales que participaron de la investigación ilustra muy bien esta paradoja; si los profesionales encargados de promover y reparar los derechos de la niñez y adolescencia vulnerada, están sometidos a contextos laborales precarios que comprometen negativamente su salud ¿Como es posible desarrollar intervenciones significativas y reparatorias para los NNA, si los equipos tratantes se desempeñan en unas condiciones laborales tan adversas?

Esto guarda relación con los principios éticos y valores del Trabajo Social, puesto que a pesar del contexto laboral precario en el que se insertan los trabajadores y trabajadoras, estos se desempeñan profesionalmente en pos del reconocimiento de la dignidad inherente al ser humano, la promoción de los Derechos Humanos, la justicia social, y la autodeterminación de los NNA que asisten a los diversos programas del área de protección de la red. Dado que tienen la convicción de ser un aporte a las vivencias y experiencias de las usuarias y los usuarios a través de la intervención.

Por su parte, el Código de Ética para las trabajadoras y trabajadores sociales de Chile, define en el artículo 11° “Los trabajadores sociales tienen derecho a participar en la elaboración y gestión de políticas sociales y en la formulación e implementación de programas sociales”. (Colegio de Trabajadoras y Trabajadores Sociales, 2014). No obstante, este derecho no se puede ejercer en su totalidad en el país, ya que el Nuevo Modelo de Gestión Pública sitúa al Trabajo Social desde un rol de operador de la política pública, lo que se traduce en la pérdida del protagonismo de la profesión en la elaboración y diseño de esta.

Por consiguiente, es preciso enfatizar en cuanto al enfoque de la política pública bajo este modelo, que interpela al Trabajo Social para futuras intervenciones respecto de la posición que se debe tomar en materia de protección a la niñez e infancia, como también a la protección de los derechos de las y los trabajadores que ejercen la profesión en el área social.

Finalmente, se pretende aportar a la discusión desde ciertas interrogantes que surgieron en el proceso de esta investigación y que nutren el cuestionamiento del rol del Trabajo Social en las políticas nacionales, ¿Cómo transformamos la política en este nuevo

Modelo de Gestión Pública? ¿Existen otros modelos de administración que puedan iluminar caminos alternativos para re-pensar el actuar del Estado en esta materia? ¿Cómo cuidamos a quienes implementan la oferta programática de protección a la infancia y adolescencia vulnerada?.

Sin duda, estas interrogantes contribuyen a la discusión respecto al rol del Trabajo Social, para así replantear el papel en la reproducción de la política y avanzar hacia nuevas posibilidades que permitan comprender la importancia de la profesión como agentes de cambio y transformación de la realidad social.

Referencias Bibliográficas

Arredondo, F., y Vidal, P. (2013). *Trabajadores del área social. El Estado en cuestión*.
http://actacientifica.servicioit.cl/biblioteca/qt/GT18/GT18_Arredondo_Vidal.pdf

- Arredondo, F., Hevia, T., & Mahana, M. (2014). *Subjetivación de los trabajadores del sector público en el contexto de la flexibilización y precarización laboral. Un acercamiento desde los trabajadores pertenecientes a ONG de la región de Valparaíso*. [Tesis de Pregrado, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso].
http://opac.pucv.cl/pucv_txt/txt-5000/UCE5130_01.pdf
- Arias, L. (3-5 de octubre de 2018). *El modelo de esfuerzo-recompensa y el de inmersión (engagement) entre trabajadores de diversas organizaciones*. [Presentación en papel]. XXIII Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Información.
<http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxiii/docs/3.03.pdf>
- Arón, A., y Llanos, M. (2004). Cuidar a los que cuidan: Desgaste profesional y cuidado de los equipos que trabajan con violencia. *Sistemas Familiares*, 20, 5-15.
<http://repositorio.conicyt.cl/handle/10533/197951>
- Asociación Chilena de Seguridad. (2017). *Repertorio de medidas. Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo* [Archivo PDF].
<https://www.achs.cl/portal/Empresas/DocumentosMinsal/8-%20Factores%20Psicosociales/5-%20Material%20para%20Intervenci%C3%B3n/ACHS%20Repertorio%20de%20Medidas%20Psicosociales%202017%20Junio.pdf>
- Bilbao, M, et al. (2018) Burnout en trabajadores de ONGs que ejecutan política social en Chile. *Psicoperspectivas*, 17(3), 1-12.
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-69242018000300199
- Bravo, F., León, B. (2016). *Precariedad laboral. El caso de los trabajadores del área social*. [Tesis de Pregrado, Universidad Academia de Humanismo Cristiano].
<http://bibliotecadigital.academia.cl/xmlui/handle/123456789/3839>
- Bruna, Del Carmen. (2008). *El contrato a honorarios que encubre un contrato de trabajo*. [Tesis de Pregrado, Universidad de Chile].
<http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/106803>

- Bustos, P., Godoy, N., Nuñez, S., & Vega, M. (2020). *Significados que los y las integrantes de las organizaciones autogestionadas de la comuna de Viña del Mar otorgan a las necesidades sociales en contextos de crisis*. [Tesis de Pregrado, Universidad de Valparaíso].
- Canepa, C., Briones, J., Pérez, C., y Vera, A. (2008). Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa y estado de malestar en trabajadores de servicios de salud en Chile. *Ciencia & trabajo*, 30, 157-160.
https://www.researchgate.net/publication/44204847_Desequilibrio_Esfuerzo-Recompensa_y_estado_de_malestar_en_Trabajadores_de_Servicios_de_Salud_en_Chile
- Castañeda, Patricia. (s, f). Estrategia de recolección de información: Entrevista semiestructurada.
- Ceballos, F., Sotelo, C., Hevia, G., Catalán, M., y Guerrero, Y. (2018). *Análisis del funcionamiento residencial en centros dependientes del Servicio Nacional de Menores* (N.o 1). [Archivo PDF] Policía de Investigaciones de Chile. <https://ciperchile.cl/wp-content/uploads/informe-emilfork4.pdf>
- Chávez, P., Vergara, A. (2017). Ser niño y niña en el Chile de hoy. La perspectiva de sus protagonistas acerca de la infancia, la adultez y las relaciones entre padres e hijos. *Sociedad e Infancias*, 2, 293-296.
https://www.researchgate.net/publication/326753121_Ser_nino_y_nina_en_el_Chile_de_hoy_La_perspectiva_de_sus_protagonistas_acerca_de_la_infancia_la_aduldez_y_las_relaciones_entre_padres_e_hijos
- Chiang, M., Gómez, N., & Sigoña, M. (2013). Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. *Salud de los trabajadores*, 21(2), 11-128. <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839307002.pdf>

Colegio de Trabajadoras y Trabajadores Sociales (2014) Código de Ética para los Trabajadores Sociales de Chile. Art.14. (Chile).

<https://exalumnostrabajosocialucsc.wordpress.com/2015/04/19/codigo-de-etica-para-trabajadores-sociales-de-chile-marzo-2014/>

Cuevas, H. (2015). Precariedad, Precariado y Precarización. Un comentario crítico desde América. *Polis Revista Latinoamericana*, 14(40), 313-329.

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-65682015000100015

Díaz, C. (2018). Investigación cualitativa y análisis de contenido temático. Orientación intelectual de Revista Universum. *Revista general de Documentación e Información*, 28 (1), 119–142. <https://doi.org/10.5209/RGID.60813>

De La Cruz, S., Ramírez, R. (2016). *Liderazgo situacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Atención al Cliente Claro oficina Trujillo* [Tesis de pregrado Universidad Privada Antenor Orrego, Perú].

<https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/1956>

De la Garza Toledo, E. (2017). Los Estudios Laborales en América Latina al inicio del siglo XXI. *Algarrobo-MEL*, 5, 1-27.

<https://revistas.uncu.edu.ar/ojs/index.php/mel/article/view/924>

Echeverría, M., & López, D. (2004). *Flexibilidad laboral en Chile: las empresas y las personas* [Archivo PDF]. Dirección del Trabajo. https://dt.gob.cl/portal/1629/articles-74726_recurso_1.pdf

Fardella, C., Sisto, V., Morales, K., Rivera, G., y Soto, R. (2016). Identidades Laborales y Ética del Trabajo Público en Tiempos de Rendición de Cuentas. *Psyche* 25(2), 1-11.

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-22282016000200007

- Federación Internacional de Trabajadores Sociales. (2014). *Definición Global del Trabajo Social*. <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/definicion-global-del-trabajo-social/>
- Finkelstein, R. Garcés, M. (2020). *Riesgos psicosociales y teletrabajo. Estudio exploratorio de riesgos psicosociales en el trabajo*. https://www.researchgate.net/publication/343558076_Riesgos_psicosociales_y_teletrabajo_Estudio_exploratorio_de_riesgos_psicosociales_en_el_teletrabajo_en_contexto_covid_19.
- Flick, U. (2007). *Introducción a la investigación cualitativa* (segunda ed.). Editorial Morata. https://www.academia.edu/13846406/Introduccion_a_la_Investigacion_Cualitativa_flick
- Gallego, A., Girella, B. (2019). Releyendo a Howe. Perspectivas teóricas en trabajo social para el análisis de la intervención socio-educativa con la infancia. *Trabajo Social Global*, 9(17), 135-156.
- Gil Monte, G. (2010). Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral. *Información psicológica*, 100, 68-83. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3642757>
- Gobierno de Chile, M.S., D.T., & I.S.L. (2011). *Primera Encuesta Nacional de Empleo, Trabajo, salud y calidad de vida de los trabajadores y trabajadoras en Chile (ENETS 2009–2010)* [Archivo PDF]. https://www.dt.gob.cl/portal/1629/articles-99630_recurso_1.pdf
- Gobierno de Chile. (2018). *Acuerdo Nacional por la Infancia* [Archivo PDF]. https://www.minjusticia.gob.cl/media/2018/07/Acuerdo_Nacional_por_la_Infancia.pdf
- Guzmán, C. (2016). Avances y desafíos en la protección de la infancia vulnerada en nuestro país. *Reflexión y Debate*, 14, 1-9. <https://www.cdc.cl/web/wp->

[content/uploads/2016/07/N14-Avances-y-desafios-en-la-proteccion-de-la-infancia-vulnerada-en-nuestro-pais.pdf](https://www.redalyc.org/pdf/817/81730431015.pdf)

Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill Education. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Instituto Nacional de Estadística. (2020). *Boletín Estadístico: empleo triestamental* (N.o 262). <https://www.ine.cl/docs/default-source/ocupacion-y-desocupacion/boletines/2020/pa%C3%ADs/bolet%C3%ADn-empleo-nacional-trimestre-m%C3%B3vil-mayo-junio-julio-2020.pdf>

Jimenez, A. y Villanueva, M. (2018). Los estilos de liderazgo y su influencia en la organización: Estudio de casos en el campo de Gibraltar. *Gestión Joven*, 2(18), 183-195. http://elcriterio.com/revista/contenidos_18/13.pdf

Ley 21.302 de 2021. Crea el servicio nacional de protección especializada a la niñez y adolescencia y modifica normas legales que indica. Congreso Nacional Diario Oficial Edición N°. 42.846. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1154203>

Lombaert, E. (2020). Modelos económicos y concepciones de la niñez y adolescencia. *Revista Cuaderno de Trabajo Social*, 14(1), 54–74. <https://cuadernots.utem.cl/articulos/modelos-economicos-y-concepciones-de-la-ninez-y-adolescencia/>

Ruíz Lopez, P., Pullas Tapia, P., Parra Parra, C., Sánchez, R. (2018). La doble presencia en las trabajadoras femeninas: equilibrio entre el trabajo y la vida familiar. *Revista de Comunicación de la SEECI*, 44, 33-51.

Martínez, L. Oviedo-Trespacios, O. Amaya, C. (2013) Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral. *Salud Uninorte*, 29(3), 542-560. <https://www.redalyc.org/pdf/817/81730431015.pdf>

- Martínez Rozo, A. M., Rodríguez Velasco, E.L. y Uribe Rodríguez, A. F. (2015). Las demandas del trabajo en una institución de salud en nivel III de atención. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 44, 36-50.
<http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/614/1149>
- Millones, M. (2012). Límites del Trabajo Decente: la precarización laboral como problema estructural en América Latina. *Gaceta Laboral*, 18, 87–106.
<https://www.redalyc.org/pdf/336/33622312004.pdf>
- MINSAL. (2013). *Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo* [Archivo PDF]
<https://www.minsal.cl/portal/url/item/e039772356757886e040010165014a72.pdf>
- Morales, M. (2014). Nueva Gestión Pública en Chile: Orígenes y Efectos. *Scielo*, 34(2), 417-438
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-090X2014000200004#:~:text=La%20Nueva%20Gesti%C3%B3n%20P%C3%ABlica%20
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: Conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57, 4-16.
<https://doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>
- Oficina Internacional del Trabajo. (1984). Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. *Serie seguridad, Higiene y Medicina del Trabajo* 56, 1-85.
<http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2010). *Panorama Laboral* [Archivo PDF].
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_179361.pdf

- Olesker, D. (2016). El mercado laboral en América Latina: pasado, presente y futuro. *Nueva Sociedad*, 264(8). <https://nuso.org/articulo/el-mercado-laboral-en-america-latina-pasado-presente-y-futuro/>
- Parra, C. Ruiz, P. Pullas, T. (2018). La doble presencia en las trabajadoras femeninas: equilibrio entre el trabajo y la vida familiar. *Revista de Comunicación de la SEECI*, 44, 33-51. <https://doi.org/10.15198/seeci.2017.44.33-51>
- Pavez, J., Herrera, Y., Molina, J., Ortuzar, H., & Zamora, C. (2019). El permanente conflicto entre Estado e Instituciones Colaboradoras a partir de su marco normativo. *Athenea Digital*, 19(1), 1-23. <https://atheneadigital.net/article/view/v19-1-pavez/2201-pdf-es>
- Quintana, C. (2005). El Síndrome de Burnout en Operadores y Equipos de Trabajo en Maltrato Infantil Grave. *Psyche* 14(1), 55-68. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-22282005000100005>
- Rodríguez, A., Cruz, M., Merino, J. (2008). Burnout en profesionales de enfermería que trabajan en centros asistenciales de la octava región, Chile. *Ciencia y enfermería*, 14(2), 75-85. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532008000200010.
- Schöngut-Grollmus, N. (2017). Ensamblajes socio-técnicos para la producción de intervenciones psicosociales en un programa del Servicio Nacional de Menores de Chile. *Psicoperspectivas*, 16(3), 41-51. <https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol16-issue3-fulltext-1049>
- SENAME. (2020). *Anuario Estadístico 2019* [Archivo PDF]. <https://www.sename.cl/web/wp-content/uploads/2021/04/Anuario-Estadistico-2019-vf-05-04-21.pdf>

SENAME. (2014). *Guía para el diseño de estrategias de cuidado de equipos* [Archivo PDF].

https://www.sename.cl/wsename/p14_08-08-2017/Anexo-Guia-para-Diseno-Estrategias-Cuidado-Equipos.pdf

Serrano, M., y Moya, S. (2009). Estrés laboral y salud: Indicadores cardiovasculares y endocrinos. *Anales de Psicología*, 25(1), 150–159.

<https://www.redalyc.org/pdf/167/16711594017.pdf>

Toro, F., Londoño, M., Sanín, A., Valencia, M., y Centro de Investigación en Comportamiento Organizacional. (2010). Modelo analítico de factores psicosociales en contextos laborales. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 29, 95–137.

https://redib.org/Record/oai_articulo2253528-modelo-analítico-de-factores-psicosociales-en-contextos-laborales

Vega, S. (2001). NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I).

[Archivo PDF] https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_603.pdf/f15ca511-259c-480b-9f12-28ef5349b3c1

Velázquez, M. (2009). Flexibilidad, protección y políticas activas en Chile. Santiago: Cepal.

CEPAL Serie macroeconomía del desarrollo 78, 4-99.
<https://www.cepal.org/es/publicaciones/5446-flexibilidad-proteccion-politicas-activas-chile>

Vergara, A., Peña, M., Chávez, P. y Vergara, E. (2015). Los niños como sujetos sociales: El aporte de los Nuevos Estudios Sociales de la infancia y el Análisis Crítico del Discurso.

Psicoperspectivas, 14(1), 55-65.
<https://www.psicoperspectivas.cl/index.php/psicoperspectivas/article/viewFile/544/40>

Vieco Gómez, G., Abello Llanos, R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe*, 31(2), 354-385
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21331836004>

Villalón, J. (2019). La centralidad del trabajo digno en un nuevo modelo social.
Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo,
7 (4), 234-248. http://ejcls.adapt.it/index.php/rlde_adapt/article/view/819

Anexos

1. Formato Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Usted ha sido invitada/o a ser parte de la investigación correspondiente al Proyecto de Título **“Significados que le otorgan las y los trabajadores técnicos y profesionales de organismos colaboradores del SENAME a los factores psicosociales de su entorno laboral”** elaborado por las estudiantes de pregrado Javiera Fres León, Maria Belen Galindo Muñoz y Kimberly Noguera Mondaca pertenecientes a la carrera Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, supervisadas por la Académica Cecilia Porto Fuentes.

Nuestra investigación tiene como objetivo conocer los significados que le otorgan a los factores psicosociales de su entorno laboral, las y los trabajadores, técnicos y profesionales de organismos colaboradores que implementan programas ambulatorios del área de protección del SENAME.

El presente proyecto de título es una investigación teórica que no cuenta con institución patrocinante, por lo tanto, las estudiantes no mantienen ningún tipo de vínculo con el SENAME.

A usted se le ha invitado a participar de esta investigación dado que cumple con los siguientes criterios de inclusión:

- Trabajadoras y trabajadores, técnicos y profesionales que se desempeñen en programas de protección ambulatorios del medio abierto en la Región de Valparaíso
- Trabajadoras y trabajadores, técnicos y profesionales que le presten servicios a Organismos Colaboradores bajo cualquier modalidad contractual en la Región de Valparaíso.
- Trabajadoras y trabajadores, técnicos y profesionales que se desempeñen en el cargo al menos 12 meses en la Región de Valparaíso.

Este estudio nos permitirá identificar y describir los significados que le atribuyen a los factores psicosociales desde las dimensiones: demanda psicológica laboral y apoyo social en el ambiente laboral.

Se le invita a participar de una entrevista que tendrá una duración aproximada de 90 minutos, la cual se basará en una conversación vinculada al logro de objetivos del proyecto de investigación y será grabada por las entrevistadoras. Es de suma importancia mencionar que no hay respuestas correctas o incorrectas, dado que nos interesa conocer su percepción en torno al tema de estudio, por lo tanto todo lo que usted declare es valioso.

Si Ud. decide participar de esta investigación debe estar en conocimiento que su identidad, información y datos señalados en la entrevista, serán analizados bajo condiciones de confidencialidad, siendo utilizados solo para fines de la investigación. La grabación y

transcripción de la entrevista serán eliminadas una vez finalizado el proyecto. En el análisis de los datos, toda información sensible que permita identificar a la persona entrevistada no será revelada, puesto que en su lugar se utilizará un código mediante letras y números, que impedirá la identificación de las/los entrevistadas/os.

Usted como participante de esta investigación, tiene derecho a conocer el desarrollo y resultados de esta misma

Cabe destacar que su participación en esta investigación, solo aportará al proceso formativo académico de las estudiantes sin impactar en su entorno laboral, desarrollo profesional y bienestar personal, por lo tanto, no significa un perjuicio o menoscabo hacia su persona.

Durante el desarrollo de la entrevista usted puede plantear sus dudas o consultas libremente, como también goza del derecho de revocar el presente consentimiento informado en cualquier momento de la actividad.

Cualquier duda que presente con respecto al desarrollo de la investigación y su participación en ella puede comunicarse a cualquiera de los siguientes correos:

javiera.fres@alumnos.uv.cl , maria.galindo@alumnos.uv.cl, kimberly.noguera@alumnos.uv.cl

cecilia.porto@uv.cl

Acta de Consentimiento Informado

Yo....., RUT
....., declaro que he recibido detalladamente la información e consiste
la actividad de entrevista en que he aceptado participar.

He leído completamente la información proporcionada en este documento acerca de mi participación. Me han informado y explicado cuales son los procedimientos de aplicación de la entrevista y en qué consistirá mi participación. Entiendo que poseo el derecho de revocar mi consentimiento sin que esta decisión pueda causar algún perjuicio.

De acuerdo con lo declarado por mí en este documento, firmó aceptando voluntariamente mi participación en esta actividad. Recibo una copia completa de este documento.

Nombre y Firma Participante	Nombre y Firma estudiante responsable
RUT	RUT
Fecha	Fecha

2. Protocolo de entrevista

Para comenzar junto a mis compañeras Javiera Fres León, María Belén Galindo Muñoz y Kimberly Noguera Mondaca, queremos darle las gracias por su motivación e interés en participar de nuestra investigación. En primera instancia nos gustaría partir realizando la siguiente pregunta:

¿Podría indicarnos, por favor, su edad, profesión, programa en el que se desempeña, cargo y tiempo de permanencia en el cargo?

1. Al momento de ingresar a su puesto de trabajo, ¿De qué manera se le informó cuál sería su rol y funciones específicas del cargo?
2. En este mismo sentido ¿Estas se han mantenido o han cambiado a lo largo del tiempo?

3. ¿Podría realizar una comparación de las condiciones ambientales en su trabajo (ruido, espacio, ventilación, temperatura e iluminación) en condiciones presenciales y remotas?
4. ¿Cómo percibe/ describe la cantidad de trabajo que tiene en relación con el tiempo que dispone para realizar su trabajo?
5. Podría contarnos ¿cómo definiría su participación en la toma de decisiones en su puesto de trabajo?
6. ¿Cómo describiría la complejidad de las situaciones que debe enfrentar al interior de su trabajo?
7. Según su punto de vista ¿Qué relevancia consideras que tiene el nivel de formación profesional o técnica para el desarrollo de sus funciones?
8. Según su punto de vista ¿Qué relevancia consideras que tiene el nivel de experiencia laboral para el desarrollo de sus funciones?
9. Según su experiencia podría describirnos ¿qué efectos tiene el desarrollo de sus funciones laborales en su salud y bienestar?
10. ¿De qué manera la jefatura de su trabajo se ocupa del bienestar de los y las trabajadoras?
11. Según su experiencia ¿Cómo describiría las dinámicas de colaboración con sus compañeras y compañeros dentro de su entorno laboral?
12. Según su experiencia ¿Cómo describiría las dinámicas de colaboración con su jefatura dentro de su entorno laboral?
13. Según su percepción ¿Cómo describiría la respuesta de sus superiores cuando se presentan situaciones y resultados inesperados relacionados con el trabajo?
14. Agradecemos tu participación, tiempo y motivación en esta investigación. Para finalizar ¿Quisieras agregar algún comentario, o aspecto que sea significativo para usted en relación a esta entrevista?