



Universidad Academia de Humanismo Cristiano
Facultad de Ciencias Sociales
Escuela de Trabajo Social
Magíster en Trabajo Social

LIDERAZGO Y CALIDAD DE VIDA LABORAL:

UN APORTE DESDE EL TRABAJO SOCIAL

Alumna: Gabriela Alfaro Bustamante

Profesor Guía: Omar Ruz Aguilera

Tesis para optar al grado de Magíster en Trabajo Social

Santiago de Chile

2015

INDICE

INDICE	2
INTRODUCCIÓN	4
1. Planteamiento del problema	8
2. Preguntas de la investigación	18
3. Objetivos de la investigación	19
4. Hipótesis de Investigación	20
5. Estrategia Metodológica	20
6. Variables	24
PRIMERA PARTE: MARCO TEÓRICO	25
CAPITULO I TRABAJO SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA LABORAL	26
1. Calidad de vida laboral evolución y conceptualización	26
2. Trabajo Social y desarrollo organizacional un nuevo campo de acción	33
CAPITULO II LIDERAZGO Y CAPITAL HUMANO	43
1. Motivación y relaciones interpersonales en la organización	43
2. Estilos de Liderazgo y su relación con la Calidad de Vida Laboral	51
CAPITULO III LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA CALIDAD DE VIDA LABORAL	60
1.- Factores psicosociales en la empresa, el debate actual	61
SEGUNDA PARTE: MARCO REFERENCIAL	72
CAPITULO IV ¿COMO SE PROTEGE LA SALUD LABORAL EN CHILE?	73
1.- Marco legal, normativo, orientaciones internacionales y política pública en Chile	74
1.2 La Empresa DBNeT: trayectoria	82
TERCERA PARTE ANALISIS DE RESULTADOS	85
CAPITULO V LIDERAZGO, CALIDAD DE VIDA LABORAL Y TRABAJO SOCIAL EN LA EMPRESA	86
1. Perfil de los sujetos de estudio:	87
2. Satisfacción, motivación y Calidad de Vida Laboral	92
3. Calidad de vida laboral y liderazgo	106
	2

4. Factores Psicosociales y Capital Humano	119
CONCLUSIONES	128
HALLAZGOS DE LA INVESTIGACION	136
APORTE AL TRABAJO SOCIAL	139
BIBLIOGRAFIA	147
ANEXOS	152
Anexo 2.- Instrumentos utilizados	159

INTRODUCCIÓN

El presente estudio intenta describir la relación que se da entre el liderazgo y la calidad de vida laboral, para ello se ha situado durante el año 2014, en la Empresa DBNeT, formada en Chile hace 22 años y cuyo giro son las soluciones de software.

Se selecciona esta Empresa, por ser una de las pocas que en el mercado declara abiertamente dentro de sus valores, la Calidad de Vida, considerando además valores como la comunicación, flexibilidad, innovación, por mencionar algunos. Se caracteriza además por contar con actividades extra-programáticas con sus colaboradores, lo que hace interesante para el estudio indagar las características de sus líderes y los impactos logrados en la calidad de vida de sus trabajadores.

Esta Empresa además cuenta con una sucursal en Perú, lo que permite augurar su expansión a más países de América Latina, poniendo en claro su efectividad y eficiencia en el negocio y en su rubro.

Para el presente estudio y mediante la revisión de la contingencia nacional e internacional surgen temáticas y autores que permiten configurar el problema de investigación, situándose para ello en la

realidad nacional e internacional en materia de calidad de vida laboral y liderazgo.

El bienestar social es uno de los ejes del Trabajo Social, bienestar que está puesto en el debate nacional e internacional al analizar la calidad de vida de los y las trabajadoras de las empresas, tanto públicas como privadas.

Clásico es el rol del Trabajo Social en los Departamentos de Bienestar, pero desde un enfoque que apunta la relación entre empleo y vida personal (familia), acercando a los y las trabajadoras a diversos beneficios a los que pueden acceder. Esto considerando que Chile se encuentra entre los países en donde las personas pasan mayor cantidad de horas a la semana en la empresa (45 horas sin considerar horas extraordinarias), desarrollando ámbitos de la vida cotidiana y constituyendo a su equipo de trabajo como una relación de sostén y apoyo, o por el contrario, convirtiéndose en un calvario que deben superar a fin de obtener la remuneración necesaria para mejorar el poder adquisitivo en esta sociedad de libre mercado, que parece haberse plasmado como la forma económica a nivel global.

Esto ha llevado a la Organización Internacional del Trabajo (OIT) a establecer análisis con los países y a generar varios acuerdos a los que las naciones se han suscrito. Este es el caso del Convenio 187 del año 2006, tratado que se desarrolla como orientación de políticas de acción en seguridad y salud en el trabajo, que en Chile entra en vigencia en el año 2012.

En el ámbito epidemiológico, la salud mental de los chilenos se ha visto deteriorada, lo que queda de manifiesto en el explosivo aumento de licencias médicas en este ámbito. Descanso legal que además de traer perjuicio a los trabajadores y sus familias, ve afectada la productividad de las empresas, debido en primera instancia, a que este tipo de licencias conllevan el mayor número de días de reposo y además el contratar un reemplazo implica, inducir al reemplazante en el cargo, lo que retrasa el desarrollo productivo de la organización.

En este marco, epidemiológico y de protección a los y las trabajadoras, surgen en nuestro país dos elementos innovadores: El Protocolo de Evaluación de Riesgos Psicosociales en la Empresa, que es creado por un conjunto de expertos y respaldado en su elaboración por el Ministerio de Salud (MINSAL) y monitoreado por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO). De acá nace el cuestionarios ISTAS-21. Asimismo, en el marco de avanzar en la calidad de vida de las personas durante su jornada laboral, el estado de Chile ha puesto en marcha durante el año 2014 una agenda que apunta a la Construcción de una Política Nacional sobre Seguridad y Salud en el trabajo, teniendo en cuenta ya no sólo la salud ocupacional desde la perspectiva de riesgos de accidentes en el trabajo, sino también de las enfermedades que pueden originarse en el ejercicio profesional. (Minsal, 2013)

Es por esta razón que atendiendo al cambio de paradigma nacional, con enfoque en los derechos fundamentales de los y las trabajadoras, que el rol del Trabajo Social se vuelve fundamental a la hora de generar diagnósticos, planes y programas de intervención al interior de la empresa, con enfoques promocionales y preventivos; labor que históricamente se ha desarrollado desde el ámbito de la salud primaria, pero que claramente se puede extrapolar a la calidad de vida en la empresa.

Con este marco de información, se procedió a generar la estructura metodológica que da origen al estudio. En lo que respecta al ámbito empírico de la investigación, es importante destacar la gran colaboración del equipo de DBNeT, quienes en todo momento estuvieron llanos y dispuestos a colaborar, desde un ámbito de objetividad y viendo esta alternativa como un eje importante para la mejora en su calidad institucional. La aplicación de los instrumentos y análisis de éstos se efectuó durante el mes de diciembre de 2014.

A partir de lo anterior, se configuran los datos presentes en este estudio y que dan cuenta de la real incidencia de la relación entre el liderazgo y la calidad de vida laboral. Asimismo, desde esta mirada con enfoque de derechos, tan propia del Trabajo Social, se pudo lograr una nueva mirada al desarrollo organizacional de una empresa. Además permitió reconocer que la ecléctica propia de esta disciplina del área de las ciencias sociales, hace posible que como profesionales no sólo nos vinculemos desde un ámbito propio de la intervención, o como agente de colaboración, si no también,

contamos con la preparación técnica y profesional para ser un aporte en un área que en estos momentos está siendo monopolizada por disciplinas como la psicología o la administración. Por otra parte, como mercado laboral, se ve muy promisorio para la profesión, permitiendo un nuevo foco de empleabilidad del Trabajo Social al interior de una empresa, ya sea ésta pública o privada.

1. Planteamiento del problema

Como lo menciona Chiavenato (2007; 17):

"la administración de recursos humanos (ARH) es un área extremadamente sensible a la mentalidad que impera en las organizaciones, razón por la cual es contingente y situacional. Depende de la cultura que exista en cada organización, así como de la cultura organizacional que se adopte e igualmente depende de las características del contexto ambiental, del giro de la organización, de las características internas, de sus funciones y procesos y de un sinnúmero de otras variables importantes.

En una época llena de incertidumbre, restricciones, problemas, amenazas y dificultades de toda índole, en la que se acentúa la inflación, la recesión y el desempleo, la administración de recursos organizacionales se hace cada vez más compleja y desafiante. Especialmente la ARH, donde la reducción de gastos parece ser más fácil y de efectos más inmediatos y visibles desde el punto de vista estrictamente financiero; a muchos administradores les

resulta fácil lograr una reducción de costos por medio de implacables recortes de nómina o de los beneficios otorgados a los empleados.”

Así, en tiempos de austeridad, la ARH suele ser el área más afectada: una especie de reserva a costa de la cual algunas empresas suelen hacer sus ahorros o reducciones para salvaguardar sus resultados a corto plazo, poniendo en riesgo la salud organizacional y los resultados a mediano y largo plazo (Ibid)

Tanto las personas que conforman el recurso humano de las organizaciones, como las mismas organizaciones se ven afectadas unas a otras, esto entendido en una relación cotidiana de crecimiento, desarrollo y convivencia mutua, marcada, principalmente, por las largas horas diarias que permanecen las personas en las organizaciones desarrollando su función en el sistema productivo. Esto ha sido entendido así por la administración de recursos humanos, ya que la calidad de vida de las personas que ahí trabajen afecta directamente al éxito de una empresa, esto en un contexto globalizado donde los ejes de calidad, productividad y competitividad están en el día a día. Es por ello que la necesidad de mejorar la calidad de vida de los empleados se ha vuelto más una inversión, que necesariamente un gasto, de ahí se desprende el concepto de recursos humanos, entendido éste como un recurso necesario e indispensable para el funcionamiento de cualquier unidad productiva.

Por otra parte, los trabajadores también reconocen su importancia dentro de este sistema, así lo han demostrado históricamente con

demandas sindicales que portan la bandera de protección de los derechos de los y las trabajadoras, quienes además de luchar por un salario justo, manifiestan la necesidad de mejoras laborales que les permitan desarrollar una buena calidad de vida no sólo laboral.

En este contexto, el cambio en la Política Pública nacional chilena se enmarca en crecientes demandas sindicales, declaraciones de organismos internacionales como la Organización Internacional del Trabajo, la Declaración Universal de los Derechos Humanos y antecedentes epidemiológicos en materia de salud laboral en nuestro país; antecedentes que han sido y seguirán siendo citados en la presente investigación.

Los acuerdos internacionales señalan la importancia del trabajo decente, de la protección de los derechos fundamentales de los trabajadores; la prevención de accidentes y enfermedades laborales, marcos internacionales que guían la legislación chilena actual en materia laboral.

Entre los años 2009 y 2010, se realiza en Chile la 1° Encuesta de Calidad de Vida de los Trabajadores, cuyo objetivo es “Describir y analizar la situación de la población chilena con respecto a las condiciones de empleo, trabajo, equidad y salud para contribuir al diseño de políticas públicas en el ámbito del empleo, el trabajo y la protección social.” (Instituto de Seguridad Laboral, 2011)

Esta encuesta considera dimensiones tales como: Situación Laboral, Condiciones Laborales, Factores de Riesgo Psicosociales, Calidad de Vida y Salud, entre otros. La muestra está compuesta por 9.503 personas, de las cuales el 60% son de sexo masculino y el 40% de sexo femenino. La mayor parte de los encuestados (34%), cuenta con educación media completa, en tanto el 24% se encuentra con educación técnica, universitaria incompleta o universitaria completa. Asimismo, el 59% se trata de trabajadores formales, y el 94% se desempeña en el sector privado; el 67% se declara como dependiente o asalariado (Ibid)

Dentro de sus resultados se puede destacar que en el ámbito de bienestar en el trabajo, Los trabajadores refieren disfrutar con el trabajo casi siempre; sin embargo, les produce un permanente estado de tensión y han pensado en cambiarlo por las malas condiciones laborales con la misma frecuencia. (Ibid)

Asimismo, dentro del ámbito de salud, al preguntar por determinados síntomas asociados (dolor de cabeza, tensión e irritabilidad, etc.), la sensación continua de cansancio se reporta como un problema de salud altamente frecuente en hombres y mujeres, lo que es concordante con las largas jornadas de trabajo.

Los dolores permanentes de origen laboral aparecen en todas las ocupaciones, concentrándose en algunas de ellas. Esto está asociado directamente a las condiciones ergonómicas de los puestos de trabajo: la exposición a los riesgos ergonómicos es referida por más del 90% de los trabajadores entrevistados. (Ibid)

Dentro de los factores de conciliación familia y trabajo, se destaca la doble función de las mujeres, quienes además de su función laboral, deben asumir labores domésticas.

Uno de los factores críticos para la conciliación trabajo y hogar son las horas de trabajo, el promedio de horas trabajadas a la semana supera lo legal de 45 horas semanales tanto en hombres como mujeres. La conciliación con la vida familiar también está afectada por el trabajo el fin de semana, más de la mitad de los hombres y la mitad de las mujeres trabaja algunos de esos días. Se observa además un gradiente negativo a medida que aumenta la educación. Otro aspecto del trabajo que dificulta la conciliación con la vida familiar es tiempo de ida y vuelta al trabajo, el tiempo entre 2 horas y más y de 3 concentra casi la mitad de los trabajadores y trabajadoras del área urbana. (Ibid)

Como se puede observar en esta encuesta, los factores psicosociales son un riesgo inminente a la calidad de vida laboral y familiar, convirtiéndose en variables que son poco abordadas por las empresas en Chile, ya que el ámbito de la prevención de riesgos, se enfoca principalmente a disminuir las tasas de accidentabilidad o de prevención de enfermedades musculo-esqueléticas.

Por esta razón, dentro de los objetivos sanitarios para el 2020, el Ministerio de Salud (MINSAL, 2013) estableció disminuir la incidencia de enfermedades profesionales, entre las cuales, los factores psicosociales son parte relevante del problema. Por ello se hace necesario identificar y conocer dichos factores y su real incidencia en el ámbito laboral; para lo cual elaboró un Protocolo de vigilancia

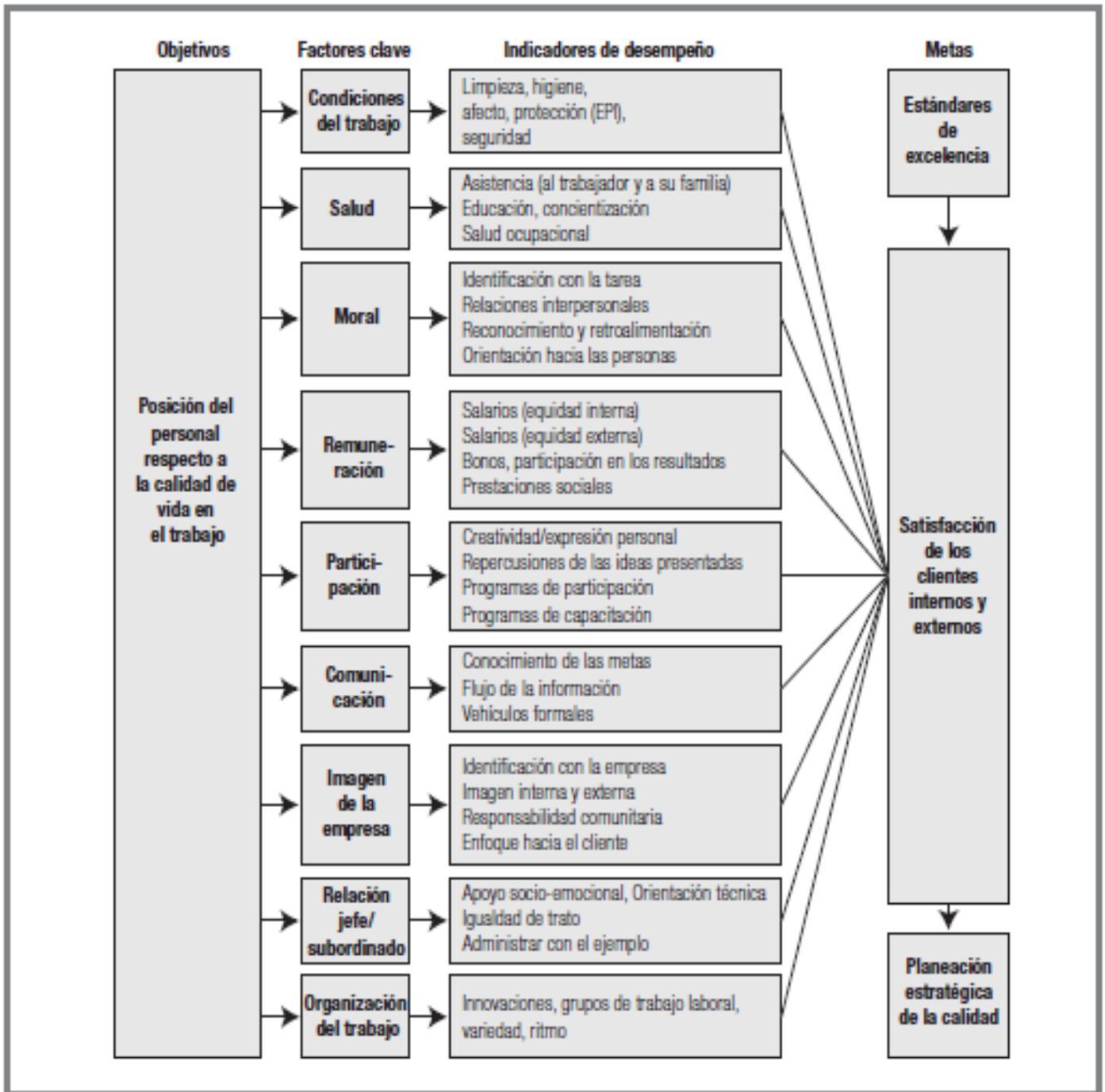
de riesgos psicosociales en el trabajo, cuyo monitoreo está a cargo de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO).

Pese a la existencia de este Protocolo, aún no se hace extensiva su aplicación obligatoria a la totalidad de las empresas en Chile, centrándose en la actualidad sólo en dos áreas productivas, que no se han difundido ampliamente, por lo que no se tuvo acceso al detalle para esta investigación, sólo a la generalidad.

Según Chiavenato (op. cit.), las condiciones físicas del trabajo no son lo único que importa, sino que se necesita algo más. Las condiciones sociales y psicológicas también forman parte del ambiente laboral. Investigaciones recientes demuestran que, para alcanzar la calidad y la productividad, las organizaciones deben contar con personas motivadas que se involucren en los trabajos que realizan y recompensadas adecuadamente por su contribución. Así, la competitividad de la organización pasa, obligatoriamente, por la calidad de vida en el trabajo. Para atender al cliente externo (quien se beneficia del servicio o prestación), no se debe olvidar al cliente interno (entiéndase como trabajadores). Para conseguir satisfacer al cliente externo, las organizaciones primero deben satisfacer a sus trabajadores responsables del producto o servicio que ofrecen. La administración de la calidad total en una organización depende fundamentalmente de la optimización del potencial humano; lo cual está condicionado de qué tan bien se sienten las personas trabajando dentro de la organización.

La calidad de vida laboral, puede medirse o reconocerse desde algunas variables, según lo muestra Chiavenato (op.cit.) en el siguiente cuadro:

GRÁFICO N°1
“MODELO DE INVESTIGACIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA EN EL
TRABAJO”



Fuente: Chiavenato, 2007; 350)