



Factores que incidirían en la Insatisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa TECNASIC S.A.

**Tesis de grado para optar al grado de
MAGÍSTER EN GESTIÓN DE PERSONAS Y DINÁMICA ORGANIZACIONAL**

Alumno: Francisca Olivares Brûlé

Profesor Guía: Edgar Kausel E.

Santiago, 31 de Agosto de 2016

INDICE

INTRODUCCION	2
MARCO TEORICO	5
Antecedentes de la organización	5
Jornada de trabajo y sus consecuencias	6
Relación trabajo y familia	7
Cómo el sistema de turno de trabajo afecta la relación trabajo familia	9
Rol de la supervisión en la conciliación trabajo familia	10
Satisfacción y compromiso	11
Rotación y ausentismo	14
ANALISIS DE LA INFORMACION	16
Diseño de investigación	16
Descripción de grupo considerado/muestra	17
Método de recolección de datos utilizado	17
Descripción de la metodología de análisis de datos utilizado	19
Nivel de análisis	19
Dimensiones y categorías de análisis	21
Otros factores de análisis	24
Instrumentos aplicados	24
PRESENTACION DE RESULTADOS	27
Apoyo Organizacional	27
Compromiso Organizacional	29
Satisfacción Laboral	32
PROPUESTAS DE INTEVENCION	34
CONCLUSIONES	38
BIBLIOGRAFIA	42

INTRODUCCION

El presente proyecto de título se orienta a ver las causas que producen insatisfacción laboral en los trabajadores de la empresa constructora TECNASIC S.A., a la luz de factores como la relación trabajo familia, las jornadas de trabajo, los factores ambientales y la supervisión, que se sospecha incidirían en el compromiso con la organización, manifestándose a través de rotación y ausentismo laboral de los trabajadores.

Este surge del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 del Ministerio de Salud aplicado en una de las faenas de TECNASIC S.A. en la ciudad de Calama en mayo de 2015, en el cual se evidenció que los trabajadores percibían que uno de los temas que los preocupaba era la doble presencia, asociada al hecho de encontrarse en el lugar de trabajo pero con la constante preocupación de conciliar esta situación con el ámbito familiar. Esto, debido a que gran parte de su tiempo lo dedican al trabajo lejos de sus casas y de sus dinámicas familiares, ya que los trabajadores cuentan con turnos de 14 días de trabajo y 7 días de descanso, los cuales se traducen en 5 días de descanso efectivo, debido a los tiempos de traslado, limitando fuertemente el tiempo familiar y, por lo tanto, debiendo abordar situaciones familiares durante su turno de trabajo, afectando su desempeño, estado anímico y pudiendo perjudicar también su seguridad y la de su equipo de trabajo.

Por ejemplo, una capataz en una de las obra tuvo un contratiempo personal donde su familia se vio afectada por un incendio el cual cobró la vida de su hermana y dos sobrino. Frente a esta situación, el trabajador solicitó a su supervisión directa el volver anticipadamente a su hogar, para así apoyar a su familia y asistir al funeral. Sin embargo, el permiso se le fue denegado y posteriormente fue desvinculado de la organización cuando dio a conocer su situación al personal administrativo de la obra. Si bien posteriormente esta supervisión fue también desvinculada de la empresa y se le solicitó al trabajador retomar sus labores, este se negó y decidió no volver a trabajar en TECNASIC. Esta situación molestó a todo el personal en general, creando desconfianza hacia la organización.

Se podría suponer que el trabajador al que no se le permitió atender una situación familiar de esta gravedad, en los siguientes días en los cuales debía seguir en turno de trabajo podría

haberse accidentado debido a su estado anímico, poniéndose así en riesgo a su equipo de trabajo, factores que no consideró su supervisión sino que priorizó la producción sin visualizar los riesgos asociados.

Por otro lado, se asocian otro tipo de factores como las condiciones de trabajo físicas, las que no se considerarían las óptimas debido al alto nivel de contaminación existente, donde deben estar expuestos a ruido, polvo, humaredas ácidas, lo cual en ocasiones ha afectado su salud.

De acuerdo a lo anteriormente señalado, es posible plantear las siguientes preguntas y objetivos de investigación:

- ¿Cómo la conciliación trabajo familia incidiría en la satisfacción laboral?
- ¿Se relacionan efectivamente los factores ambientales y de supervisión como preponderantes para la insatisfacción laboral respecto a la conciliación trabajo familia?
- ¿Qué factores particulares existen en la industria minera que inciden tanto en la conciliación trabajo familia como en la satisfacción laboral?
- ¿El compromiso organizacional se relaciona directamente con la insatisfacción laboral asociada a la conciliación trabajo familia?

OBJETIVO GENERAL

- Conocer los factores que incidirían en la insatisfacción laboral asociados a la conciliación trabajo familia en los trabajadores directos de las faenas de la ciudad de Calama de la empresa TECNASIC S.A.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Visualizar las consecuencias que tendría la insatisfacción laboral asociada a la conciliación trabajo familia en los trabajadores.

- Reconocer cómo incidirían los factores ambientales y el estilo de supervisión vigente en la insatisfacción laboral asociada a la conciliación trabajo familia en los trabajadores.
- Visualizar cómo se relaciona la insatisfacción laboral con el compromiso organizacional que tienen en los trabajadores.
- Identificar factores particulares de la industria minería chilena referentes a la conciliación trabajo familia y al compromiso organizacional a la luz de la satisfacción laboral.
- Plantear lineamientos de mejora en el ámbito de la gestión de personas y dinámicas organizacionales que ayuden a elevar los índices de satisfacción laboral vinculados a la conciliación trabajo familia y al compromiso organizacional en los trabajadores.

Con el presente proyecto de título se busca generar un aporte a la organización desde la perspectiva de los trabajadores, motores reales de la empresa, donde el compromiso de su bienestar se está viendo afectado y surge la necesidad de emplear nuevas técnicas en pos de mejorar y fortalecer los mecanismos y practicas asociados a la satisfacción laboral y personal, en directa relación con el compromiso organizacional, elementos que pueden afectar directamente los intereses de la empresa asociados a la productividad y la seguridad.

MARCO TEORICO

Antecedentes de la Organización

La empresa de construcción Técnica Nacional de Servicios, Ingeniería y Construcción, TECNASIC S.A., pertenece al holding TECNASIC el cual está compuesto por 5 filiales con diferentes orientaciones en el área de la construcción: Ingeniería, Construcción y Montaje Industrial, Equipos, Energía e Inversiones. Próximamente, podría abrirse una nueva filial, INMOBILIARIA TECNASIC SpA, en miras de un continuo crecimiento.

En el año 2000 la organización nace de la mano tres profesionales con amplia trayectoria en el rubro de la construcción, siendo parte de algunos de los mayores proyectos de ingeniería y construcción del país, así como en el desarrollo de proyectos en la industria petroquímica, energía y celulosa.

Dentro de sus principios señalan el querer ser referente en innovación de los procesos y líderes en seguridad, responsabilidad social empresarial y calidad del trabajo. Debido a esto, cuentan con triple certificación en ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001, además de recientemente certificarse en ISO 50001 de Gestión de Energía y Desempeño Energético, y adherir voluntariamente a la Norma 26000 y a Pacto Global.

En cuanto a su estructura, esta es jerarquizada y vertical, donde la gerencia y las áreas de apoyo se encuentran en la casa matriz ubicada en Santiago. Además, se cuenta con gerentes zonales quienes supervisan las obras (a los administradores, su equipo de administrativos y personal directo) y a su vez, reportan a gerencia de casa central.

Actualmente cuenta con una dotación de 700 personas, teniendo una dotación aproximada anual de 900 personas, siendo en su mayoría población flotante debido a los contratos por obra. Esta dotación se compone por profesionales, técnicos y maestros de las diferentes áreas de la construcción (cañería, obras civiles, montaje, estructura y electricidad), así como de áreas de apoyo, desempeñándose principalmente en las ciudades de Calama, Antofagasta e Iquique.

En su mayoría los trabajadores con contrato por faena no administrativo (personal directo) se encuentra sindicalizado, a partir de lo cual llegan a acuerdos colectivos con la organización en cuanto a turnos de trabajo, horario, salarios y otros beneficios.

Actualmente, los turnos de trabajo en la obras de TECNASIC son 5x2, 9x5 y 14x7, dependiendo del cargo, contando con salarios acorde al mercado y beneficios tales como seguro de salud familiar, actividades recreativas, convenios con instituciones, etc. Sin embargo, se configuran diversas negociaciones a lo largo de las obras, lo que en ocasiones ha desencadenado conflictos. Estos suelen asociarse principalmente a los extensos turnos de trabajos – 14x7 – y de las implicancias que esto genera tanto a nivel laboral como personal para el trabajador.

Jornadas de trabajo y sus consecuencias

Como se ha señalado anteriormente, existen diferentes jornadas de trabajo las cuales se utilizan en diferentes rubros, no solo en construcción. Debido a que este concepto se trabajará a lo largo del proyecto y de su importancia para el mismo, se vuelve necesario conceptualizarlo con mayor profundidad, desde lo que se entiende por sistema de turnos de trabajo hasta las posibles consecuencias asociadas a esta.

De acuerdo a lo señalado por la Dirección del Trabajo, se entenderá por sistema de turnos el que se desarrolla fuera de los límites convencionales de la jornada ordinaria de trabajo, es decir, entre las 07:00 y las 18:00, y que habitualmente se desarrolla de forma rotativa y con secuencias determinadas ya sea en la mañana, tarde o noche (Echeverría y López, 2004).

Este sistema le permite a las organizaciones un funcionamiento continuo de la producción y se encuentran facultadas para esto, considerando incluso como tiempo de trabajo los días domingos y festivos, siempre y cuando cuenten con la autorización correspondiente por la Dirección del Trabajo de acuerdo al artículo 36 y respetando los límites diarios y semanales de horas de trabajo correspondientes.

Aun cuando es facultad de las organizaciones y esto es aceptado por los trabajadores a través de la firma del contrato de trabajo para dar inicio a su vínculo con esta, es necesario considerar las posibles repercusiones que estos turnos de trabajo pueden tener tanto a nivel

laboral, personal, familiar, lo cual a su vez impacta a la organización, sea que esta sea consciente de esto o no, pudiendo atribuirle a otras causas las posibles problemáticas que puedan surgir.

Mamani, Obando, Uribe y Vivanco (2007) señalan que es necesario considerar los factores psicosociales presentes en el ambiente laboral como son la organización en sí, la calidad de las relaciones humanas, la administración y el sistema de turnos de trabajo, ya que son factores que condicionan el estrés laboral, el cual pueden influir negativamente en el bienestar de los trabajadores, y por tanto, en su rendimiento laboral, manifestándose a través de síntomas físicos, cognitivos, del comportamiento y emocionales.

Entre las causas directas de estos se encontrarían las jornadas de trabajo con trabajo corporal excesivo, liderazgo inadecuado, la rotación en los turnos de trabajo, grandes responsabilidades, entre otros, pudiendo tener además amenazas de demandas laborales u otras frente a otras organizaciones o directamente hacia el empleador, como son las huelgas.

De acuerdo a lo anterior, las jornadas prolongadas de trabajo, el sistema de turnos, los excesos en las tareas y las sobredemandas pueden constituir una fuente de estrés que debe ser controlado para obtener una respuesta positiva por parte de los trabajadores, en búsqueda de su bienestar físico y mental y el de la organización.

Relación Trabajo y Familia

Asociado al bienestar del trabajador, especialmente en el ámbito personal, se encuentra la conciliación posible entre el trabajo y la familia en contextos como el presente en TECNASIC, con sistema de turno de trabajo.

En cuanto a su definición, Boles, Mcmurrian y Netemeyer (1996) señalan que se trata de un conflicto interrol, donde las presiones asociadas a la pertenencia a una organización (trabajo) entran en conflicto con las presiones que se derivan de la pertenencia a otros grupos, en este caso la familia, donde existe una dificultad de pertenencia a cada uno de estos grupos al pertenecer a otro, dificultando el desempeño de roles asociados a cada uno y que en ocasiones resultan en incompatibilidad.

Como bien señala Goldsmith (1989) en Jiménez y Moyano (2008), estos dos grupos o esferas son fundamentales y no pueden ser comprendidas de manera independiente; he ahí la importancia de considerar el cómo se relacionan estas dos debido al mutuo impacto, enriquecimiento e interferencia que tienen, integrando no solo la visión de conflicto sino que la posibilidad de una interdependencia positiva posible.

De acuerdo al contexto actual de la organización - como bien se ha señalado anteriormente - se cuenta con un sistema de turno que no favorecería esta interdependencia positiva sino que tendría un impacto más bien desfavorecedor al no existir un equilibrio entre el tiempo de pertenencia efectiva a cada una de estas esfera, sino que se ve limitada en el plano familiar y se dedica el doble de tiempo al ámbito laboral, situación que ha ido cambiando hacia este orden a lo largo del tiempo, especialmente en el rubro de la construcción y minería.

Céspedes y Olavarría (2002) señalan que se han visto modificadas las bases en la cuales se encontraba estructurado el trabajo tradicionalmente en cuanto las jornadas laborales, la sindicalización, el contrato de trabajo y estabilidad laboral, afectando así el orden salarial y familiar.

Por ejemplo, la falta de continuidad en el empleo ha tenido repercusiones en variados aspectos del ámbito familiar, como las prestaciones de salud, el acceso a la vivienda propia y los aportes previsionales.

Asimismo, el autor señala que existe una correlación directa entre una jornada laboral extensa y menor tiempo para vida la familiar - situación generalizada en Chile - donde no se ha orientado a la reducción progresiva de la extensión del tiempo del trabajo promediando 2700 horas de trabajo en el año que según registros de Organización Internacional del trabajo (OIT) se encuentra entre las más altas del mundo. Esto ha tenido directa repercusión en cuanto a la constitución familiar y la rol que cumpliría el trabajador en esta: menor tasa de natalidad y nupcialidad, aumento en nulidades matrimoniales e hijos nacidos fuera del matrimonio (Céspedes y Olavarría, 2002).

Por su parte, Díaz y Todaro (2004) incluso afirman que la vida humana se encuentra en riesgo, debido a la perturbación que sufre la vida privada de las personas debido a la extensión del tiempo de trabajo en este nuevo contexto donde existen nuevas formas flexibles de organización y producción en el trabajo.

Báez y Galdámez (2005) señalan que a partir de los años 90 el sistema de turnos como jornada laboral ha tenido un gran aumento, especialmente en el área de la minería, área en la cual se encuentra inserta TECNASIC, a partir del montaje industrial que desarrolla asociado a este rubro, por lo que gran parte de su fuerza laboral se encuentra ligada a este sistema. Siendo así, es de esperar que esto tenga impacto en la vida familiar, como ya se ha señalado, asociado a su vez a la satisfacción personal que representan estos ámbitos.

De acuerdo a esto, la relación entre estos se ha caracterizado cada vez más por la falta de bienestar, por la dificultad de conciliación y el conflicto de los roles tanto familiares como laborales y la sobre carga de tareas (Báez y Galdámez, 2005).

Cómo el Sistema de Turno de trabajo afecta la relación Trabajo Familia

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, este nuevo tipo de extensión de tiempo de trabajo tiene efectos que perturbarían la satisfacción de otros requerimientos que son necesarios para reproducción social, como son el cuidado de la salud, el descanso, la articulación social, la familia y la formación personal y laboral. (Díaz y Todaro, 2004)

Báez y Galdámez (2005) señalan que las jornadas excepcionales de trabajo y el sistema de turnos - que se han vuelto más usuales - conllevan cambios para el grupo familiar del trabajador, lo cual ha afectado su bienestar y la relación trabajo - familia.

La conciliación trabajo familia se ha vuelto un tema importante entre los trabajadores del área de la construcción, especialmente en minería, entendiéndola como “un tipo particular de conflicto interrol, en el que las presiones del rol laboral son incompatibles con las presiones del rol familiar o viceversa” (Báez y Galdámez, 2005, p.115), a lo que se asociarían diversos procesos psicológicos que afectan este doble rol en diferentes niveles tales como socialización, estados de ánimo, escasez de recursos personales, rotación y riesgos biopsicosociales.

Otra arista del conflicto es el tiempo, como recurso limitado que impediría la dedicación necesaria en los ámbitos en los cuales se busca el bienestar tanto laboral como personal, limitando así cualquier tipo de planificación (Báez y Galdámez, 2005).

Si bien en el caso de TECNASIC se tiene bastante claridad respecto a la duración en días del turno de trabajo, suelen también haber extensión en la jornada ordinaria de trabajo, especialmente cuando existe alguna contingencia asociada directamente a su trabajo.

Si se considera que cuentan con turnos de trabajo de 14 días con 7 días de descanso - de los cuales efectivamente se convierten en 5 días de descanso - ya que dos de ellos los utilizan para trasladarse desde la ciudad de Santiago (donde llegan los aviones desde las obras) hacia sus hogares y de vuelta cuando hay inicio de nuevo turno. Esto, ya que gran parte de los trabajadores de la organización tienen su residencia en la séptima u octava región, tanto en ciudad como en zonas rurales.

Sumando a este hecho las horas extraordinarias que en ocasiones deben cumplir y los traslados diarios, el tiempo de descanso o para dedicar a otras actividades tanto en periodo de turno como en su descanso se ve considerablemente reducido, dificultando aún más la posibilidad de desempeñar el rol familiar de manera efectiva y conciliar este con su rol de trabajador, mermado directamente su bienestar y, posiblemente, la percepción de satisfacción que se tiene en este contexto.

Rol de la supervisión en la conciliación Trabajo Familia

Por otro lado, se considera que la supervisión juega un rol preponderante en la relación entre el trabajador y la organización, ya que es ella la encargada de abrir los canales de comunicación entre estos, elevar las solicitudes, necesidades y preocupaciones de quienes tienen a cargo y a su vez, ser un apoyo y líder de su equipo. Sin embargo, se ha evidenciado que en ocasiones los trabajadores no percibirían como positivo o efectivo el liderazgo que ejerce su supervisión, que sumado a los factores anteriormente mencionados, se traduciría en insatisfacción del trabajador, afectando directamente el compromiso con la organización – entendida en tres niveles: afectivo, continuo y normativo, de acuerdo a la percepción del compromiso que las personas tienen sobre la organización y el grado de apego que esta les confiere (Castro, Martínez, Robledo y Sierra, 2014, p.37).

El rol que cumple la supervisión va a influir directamente en la percepción que tienen los trabajadores respecto a la satisfacción con el puesto de trabajo y el nivel de compromiso organizacional, ya que es la supervisión directa que, como se ha mencionado, la que cumple

el rol de nexo con la organización, y frente a una respuesta insatisfactoria por su parte, los trabajadores responderán negativamente también.

Y no solo se limita a ser un canal, sino que se vuelve más amplio que esto, ya que en la relación que se va forjando tanto entre los trabajadores y la supervisión – debido al prolongado tiempo que comparten tanto dentro como fuera del trabajo – muchas veces se vuelve personal y la supervisión rompe con la barrera de este rol limitado y se involucra más allá del deber, como es en el caso de algunos trabajadores que han tenido dificultades personal y la supervisión ha decidido tomar cartas en el asunto y organizar erogaciones (donaciones) voluntarias entre los compañeros para apoyarlos en momentos difíciles e incluso eventos a beneficios o patrocinios cuando se ha solicitado.

Finalmente, la supervisión juega un papel de gran importancia en el día a día del personal que tiene a cargo, con el que se relaciona directamente, estando a cargo de su bienestar no solo en temáticas de seguridad asociada al trabajo sino que llega a involucrarse más allá, con la persona.

Satisfacción y Compromiso

Lo mismo ocurre con la percepción que dichos trabajadores tienen sobre el grado de apoyo efectivo que reciben también de la empresa (respecto de sus exigencias en términos de aumentos salariales y mejoras en las condiciones de trabajo), y adicionalmente, la preocupación evidenciada por la misma en lo que respecta al sistema de turnos vigente en la actualidad y que constituye una de sus principales demandas, el cual incide negativamente en su vida personal. Esto se traduciría bajas en la satisfacción laboral

“la cual corresponde a una actitud laboral que ocupa un lugar central en la consideración de la experiencia del hombre en el trabajo y refleja el sentimiento de las personas respecto al grado de placer que el empleado obtiene de su trabajo. [...] Existe una correlación positiva entre la satisfacción laboral general y la satisfacción con la vida personal. La importancia de la satisfacción laboral es obvia ya que existen evidencias de que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia y suelen renunciar más” (Báez y Galdámez. 2005, p.116).

Otras investigaciones, de acuerdo a lo señalado por Gómez, Hernández y Méndez (2014) darían luces de que la satisfacción laboral sería un importante predictor de conductas

disfuncionales tales como el ausentismo, accidentabilidad, la rotación y abandono del trabajo. Por su lado, Mamani, Obando, Uribe y Vivanco (2007) afirman que las altas demandas laborales, la rotación de turnos con jornadas de trabajo excesivo, con alta actividad física (como sucede en la construcción), con presencia de un liderazgo inadecuado tiene una influencia negativa en el bienestar de los trabajadores, por lo que sería fundamental prestar especial atención por parte de la organización a este tipo de situaciones, las cuales pueden conducir a bajas en el rendimiento laboral, accidentes en el lugar de trabajo y decaimiento en el compromiso organizacional de los trabajadores, sin dejar de lado el foco humano, como figura principal. Por tanto, las organizaciones, para poder sobrevivir y prosperar en un contexto dinámico, necesitan tener trabajadores con alta motivación y bienestar, tanto físico como psicológico.

De acuerdo a esto, toma especial relevancia considerar aquellos aspectos biopsicosociales presentes en el entorno laboral, ya que estos pueden tener consecuencias evidentes como son los accidentes laborales o las enfermedades laborales, así como relacionarse también con el aumento del ausentismo laboral, ansiedad y estrés, no solo para el trabajador sino que para la organización en general (Departamento de Salud Ocupacional, 2013). Esto puede verse representado a continuación en la Figura 1:

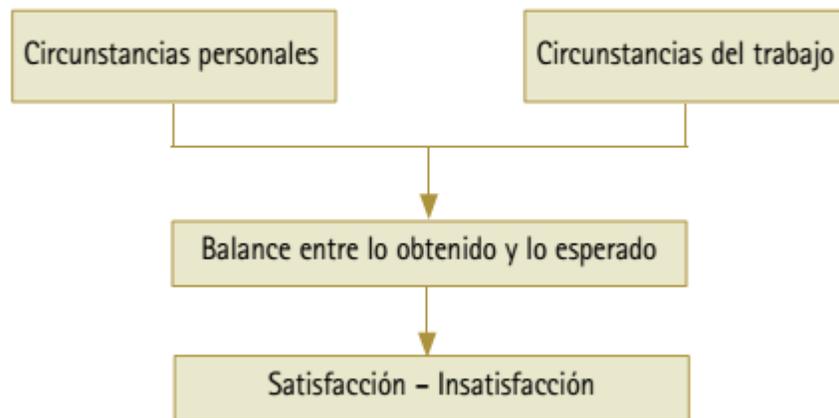
Figura 1.
Modelo de Factores Psicosociales en el Trabajo, elaborado por Cuenca, 1996.



Extraído de Departamento de Salud Ocupacional, 2013

Para el logro de una mayor satisfacción y rendimiento de los trabajadores, se vuelve fundamental identificar los factores psicosociales presentes y planificar medidas de prevención adecuadas para así aminorar su impacto, velando por el bienestar de la organización y de los trabajadores, encontrando un punto medio entre las expectativas y lo que finalmente se obtiene por parte de la organización, como puede visualizarse en la Figura 2:

Figura 2.
Variables que inciden en la satisfacción laboral, extraído de Pérez, 2006.



Extraído de Departamento de Salud Ocupacional, 2013

También se considera que la satisfacción laboral se encuentra íntimamente ligada al compromiso organizacional, donde jugaría un rol fundamental la supervisión directa, el tipo de liderazgo que esta desarrolle, además de la respuesta que se han obtenido por parte de la organización frente a diversas situaciones, tanto de índole netamente laboral como a aquellas asociadas al plano personal.

En el caso específico de TECNASIC se cuenta con trabajadores que han permanecido en la organización por muchos años, trabajando en diferentes faenas a lo largo de Chile y generalmente perteneciendo a una cuadrilla específica de trabajo, reunida ya sea por un capataz o supervisor, los cuales suelen reclutar a estos grupos de trabajo cada vez que son movilizadas a una nueva fuente de trabajo. En respuesta a esto, se crea un vínculo entre los trabajadores y la supervisión, lo que explicaría su permanencia trabajando con ellos y en la misma organización.

Los motivos de permanencia de los trabajadores en una organización pueden responder a diferentes estímulos, de acuerdo a la necesidad, porque así lo quieren o porque sienten que es lo correcto. Por lo tanto, el compromiso organizacional desde la persona tendría un impacto significativo en su desempeño y en la posible rotación o ausentismo que podría presentarse de ser este bajo. (Castro, Martínez, Robledo y Sierra, 2014). Finalmente, queda en manos de organización de que la retención de los trabajadores considere factores

asociados al bienestar y la satisfacción de estos en sus diferentes ámbitos de desarrollo, debido a cómo estos inciden unos en los otros, causando las repercusiones anteriormente mencionadas.

Como bien señalan Báez y Galdámez (2005), la satisfacción laboral es “una actitud laboral que ocupa un lugar central en la consideración de la experiencia del hombre en el trabajo y refleja el sentimiento de las personas respecto al grado de placer que el empleado obtiene de su trabajo” (Báez y Galdámez, 2005, p.116). He ahí la relevancia de abordar esta temática, asociada al compromiso y satisfacción laboral, ya que es necesario no perder el foco de que las organizaciones se componen de personas y que, sin ellas, las organizaciones no existen.

Rotación y Ausentismo

Lo anterior podría traducirse en una mayor recurrencia de conductas de ausentismo, entendido como las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo, es decir, a los periodos en que empleados se retardan o no asisten al trabajo, independiente del motivo. (Chiavenato, 2007). Según Stoner (1996), cuando las condiciones de trabajo son insatisfactorias aumenta el ausentismo laboral.

En este sentido, es posible señalar que las tasas de ausentismo en el sector de la minería – a la cual pertenece como subcontratista permanente TECNASIC - fueron de 11,2 días anuales por trabajador (en su mayoría de carácter curativo), siendo el sector que presenta los índices de ausentismo más altos a nivel mundial en relación a otros sectores industriales. (Mesa y Kaempffer, 2004)

Esto puede interpretarse en varios sentidos, ya que la salud corporal tiene directa relación con la mental, por lo que si un trabajador se encuentra en un momento personal de gran dificultad, podría transferirlo al puesto de trabajo, convirtiéndose en un distractor y aumentando la posibilidad de que pueda accidentarse, por ejemplo.

En esta misma línea, se encuentra la rotación de personal, la cual constituiría una conducta de distanciamiento, entendida esta como “el conjunto de acciones que realizan los empleados con el objetivo de aislarse de la organización” (Robbins y Judge, 2013, p.27). En específico, la rotación corresponde a la “fluctuación de personal entre una organización y su

ambiente” (Hernández, Hernández y Mendieta, 2013, p.838), que derivaría principalmente de dos posibles variables: una baja satisfacción laboral y la posibilidad de mejores empleos en el mercado (Hernández, Hernández y Mendieta, 2013; Robbins y Judge, 2013).

Estas problemáticas se han presentado con mayor recurrencia en el último tiempo, asociadas a fallidas negociaciones respecto a la modalidad de los turnos de trabajo, tiempos de descanso y mejoras salariales, manifestándose incluso en periodos de huelga.

Es aquí donde juega un rol fundamental la supervisión y la organización en su conjunto, al visualizar aquellos aspectos que estén produciendo insatisfacción en los trabajadores - mermando su compromiso con la organización y su seguridad física y mental - y a su vez, haciéndose cargo de aquellas prácticas en las cuales pueden mejorar en beneficio tanto del trabajador como de la organización. Como bien señala Báez y Galdámez (2005), cuando las empresas no cuentan con medidas explícitas que apoyen a los trabajadores para conciliar el rol que el trabajador debe cumplir tanto en el trabajo como en su vida personal, suele existir un menor rendimiento y dedicación en el trabajo y mayor rotación del personal.

ANALISIS DE LA INFORMACION

Diseño de Investigación

En cuanto al diseño del presente proyecto, se considera que se trata de un estudio exploratorio descriptivo al constituirse como un análisis del fenómeno y de la realidad organizacional estudiada a partir de los planteamientos teóricos expuestos y de la información recabada, lo que a su vez que busca dar cuenta de los elementos clave que pueden haber incidido en dicho fenómeno (Martínez, 2006).

En este sentido, el presente proyecto pretende constituirse como un marco desde el cual recabar información (con métodos cualitativos y cuantitativos) sobre una temática no tratada anteriormente en la organización como es la satisfacción laboral asociada a la conciliación trabajo familia y las repercusiones que esto supone.

Por otro lado, se destaca que se trata de un estudio transeccional o transversal, los cuales

“recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (...) Pueden abarcar varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores; así como diferentes comunidades, situaciones o eventos” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Por tanto, las mediciones, resultados y conclusiones que derivan del levantamiento de información son evidencia del momento particular por el cual estaba atravesando la empresa en el momento de relevamiento de datos, por lo que no pueden ser extrapolados como evidencia de su funcionamiento previo ni constituyen una fuente predictiva certera, aunque si bien es posible hipotetizar sobre el impacto futuro que tendría no intervenir sobre las problemáticas evidenciadas.

Descripción del grupo considerado / muestra

La fuente información principal para el presente proyecto son los trabajadores directos de la obra Quinto CPS Construcción y Montaje, División Chuquicamata, CODELCO, de la ciudad de Calama, los cuales se caracterizan de la siguiente manera:

- Hombres
- Entre 20 y 60 años
- Con turno 14 x 7
- Que no cuenten con cargo de supervisión (capataz o supervisor)
- Lugar de residencia diferente a Calama

En la actualidad, esta obra cuenta 105 trabajadores, siendo un universo bastante amplio, por lo que se consideró el 15% del total de trabajadores contratados para obtener la información, es decir, un total de 16 personas entrevistadas.

Cabe señalar que no se solicitó el nombre de trabajadores encuestados o entrevistados para resguardar su identidad y lograr obtener información con el menor sesgo posible, entregando mayor libertad para expresarse debido a lo personal de la información que se solicitaba.

Métodos de recolección de datos utilizado

La investigación contó con dos perspectivas metodológicas orientadas a la recolección de la información, utilizadas para complementarse entre sí, cada una insumo para la otra. Estas son el método cuantitativo y el método cualitativo.

Método Cuantitativo

Entre las principales ventajas que sustentan su uso en el presente proyecto de título se destaca que posibilita la obtención de información con confiabilidad estadística, pudiendo así presentarse información de forma relativamente comprensible para la mayoría de las personas (Pelekais, 2000, Ugalde y Balbastre, 2013). De esta forma, este enfoque metodológico hace factible “el contraste de hipótesis fundamentadas en el conocimiento teórico existente” (Ugalde y Balbastre, 2013, p. 181).

Teniendo en cuenta lo anterior, y a la luz de los objetivos del presente proyecto, se hizo uso del cuestionario como técnica de recopilación de información, entendiéndolo como “un listado de preguntas estandarizadas” (Cea, 1998), siendo en este caso de carácter cerrado con respuesta fija, presentando una serie de alternativas de respuesta que evidenciaron el grado de relevancia o no frente a cada reactivo.

Cada afirmación del cuestionario fue evaluado por parte de los participantes a través de una escala Likert de 6 niveles, que fueron desde el 1 al 6, donde 1 correspondió a la clasificación “No es Relevante” mientras que 6 correspondió a la clasificación “Muy Relevante”, permitiendo niveles intermedio dentro de estas afirmaciones. De acuerdo a las recomendaciones metodológicas planteadas por Converse y Presser (1994; en Cea, 1998), no se hizo uso de una alternativa de respuesta intermedia, de modo de evitar la tendencia a optar por dicha opción.

Los datos recolectados por el cuestionario fueron tabulados y analizados a través de promedios que responderían a cada dimensión, y cada reactivo se asoció a una categoría dentro de estas dimensiones para su posterior análisis.

Método Cualitativo

También se utilizaron técnicas cualitativas que permitieron recoger información directa, enriqueciendo así los datos obtenidos y análisis de la información recabada a través de los cuestionarios.

En términos generales, es posible señalar que esta metodología buscó la generación de contenido exploratorio y descriptivo, centrando su análisis en la interpretación de la información recolectada a través de la observación y análisis de lo expuesto por los integrantes de una determinada comunidad (Strauss y Corbin, 2002), en este caso, de los trabajadores de TECNASIC. De esta manera, “los métodos cualitativos se pueden usar para obtener detalles complejos de algunos fenómenos, tales como sentimientos, procesos de pensamientos y emociones, difíciles de extraer o de aprehender por método de investigación más convencionales” (Strauss y Corbin, 2002 pp. 13).

La utilización de esta metodología tuvo por objeto profundizar en temáticas emergente que pudieron visualizarse en la aplicación de los cuestionarios y abordar otros temas no tratados anteriormente. Esto se llevó a cabo por medio de entrevistas semi-estructurada, técnica que

permitió plantear la conversación a partir de una pauta pre-diseñada, pero dando espacio a temáticas emergentes dentro del desarrollo de la entrevista (Corbetta, 2007). De esta forma, la entrevista se orientó de acuerdo al foco del presente proyecto, sin coartar a su vez la libertad para poder desarrollar otros temas considerados de importancia por parte de los participantes para la comprensión de algún fenómeno o temática (Corbetta, 2007).

Descripción de la metodología de análisis de datos

Respecto a la Metodología que fue considerada es posible señalar lo siguiente:

Nivel de Análisis

Respecto de la amplitud del análisis realizado, se puede señalar que este fue micro organizacional, ya que se consideró solo una muestra del universo total de la obra y de la organización en general.

Siguiendo con el nivel de análisis, se optó por un nivel exploratorio, pues el acercamiento a través de las herramientas elegidas solo proporcionaría una aproximación de manera general a las distintas temáticas organizacionales, buscando recolectar información que permita de manera general aproximarnos a las distintas temáticas asociadas al fenómeno de investigación.

Asimismo, se contó con un diseño temporal transaccional pues solo se refirió a un periodo específico de tiempo, y la recolección de datos responde a un acotado periodo, sin realizar comparaciones temporales con otros datos.

En cuanto a las metodologías de recolección y posterior análisis de información, estas fueron tanto de corte cuantitativa como cualitativa.

Por un lado, para el análisis de la información cuantitativa, se siguió el modelo general planteado por Hernández, Fernández y Baptista (2010), pero de manera simplificada considerando los objetivos y alcances del presente proyecto de título:

- Seleccionar un programa estadístico de análisis de datos.
- Ejecutar el programa, a través del ingreso de los datos.
- Exploración de la información, realizando un análisis descriptivo por variable.
- Preparación de los resultados para su presentación (tablas, gráficos, etc.).

De acuerdo a lo anterior, en la fase de exploración de datos se utilizó estadística descriptiva, específicamente el análisis de media y moda (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Por otro lado, en lo que respecta a la observación de los datos cualitativos, se optó por el análisis de contenido como método particular. Esta técnica puede ser comprendida como:

“Conjunto de procedimientos interpretativos de productos comunicativos (mensajes, textos o discursos) que proceden de procesos singulares de comunicación previamente registrados, y que, basados en técnicas de medida, a veces cuantitativas (estadísticas basadas en el recuento de unidades), a veces cualitativas (lógicas basadas en la combinación de categorías) tienen por objeto elaborar y procesar datos relevantes sobre las condiciones mismas en que se han producido aquellos textos, o sobre las condiciones que puedan darse para su empleo posterior” (Piñuel, 2002, p. 2).

Esta es empleada para estudiar documentos transcritos sobre algún relato o discurso, asociado a cualquier tipo de temática de referencia, entendiendo documentos como unidades lingüísticas expresadas de manera oral, escrita e incluso icónica (Bernete, 2014).

Dimensiones y Categorías de Análisis

Para el análisis de la información recabada a través de las encuestas y las entrevistas realizadas a los trabajadores pertenecientes a la muestra, se definieron dimensiones y categorías en una matriz de análisis, facilitando el ordenamiento y comprensión de la información, así como las relaciones dentro de esta.

Matriz de Análisis

DIMENSION	CATEGORIA
APOYO ORGANIZACIONAL	ROL DE LA SUPERVISION
	RELACION TRABAJO FAMILIA
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	ROTACION
	AUSENTISMO
	SENTIDO DE PERTENENCIA
SATISFACCION LABORAL	CONDICIONES DE TRABAJO
	REMUNERACIONES Y BENEFICIOS
	MOTIVACION

En el cuestionario se consideraron 25 preguntas, correspondientes a las 3 dimensiones anteriormente señaladas. Para las dimensiones Apoyo Organizacional y Compromiso Organizacional se consideraron 8 preguntas cada uno y para la dimensión Satisfacción Laboral se consideraron 9 preguntas.

Cada dimensión y sus categorías se definen de la siguiente manera:

APOYO ORGANIZACIONAL

Percepción que los trabajadores poseen acerca del apoyo y respaldo brindado por la organización. Esta dimensión es relevante ya que permite examinar el grado en que perciben el apoyo brindado por TECNASIC y su respuesta frente a situaciones personales que

pueden aquejarles, debido al impacto que esto puede tener en su compromiso e identificación con la misma al evidenciar el interés que tienen por el bienestar de sus empleados.

- **Estilo de Supervisión:** Percepción que tienen los trabajadores sobre la forma en que se ejerce el liderazgo en la organización reflejado en la supervisión directa. Esta categoría permitiría identificar el nivel en que los trabajadores directos de faena perciben el apoyo efectivo de sus supervisores, denotando así el grado en que estos dan un respaldo efectivo a sus necesidades y comunican sus exigencias a la organización, así como recabar información sobre el impacto que su gestión podría impactar en la rotación y ausentismo dentro de la organización.
- **Relación Trabajo Familia:** Percepción respecto a cómo influyen las temáticas/conflictos asociados al ámbito familiar en las tareas cotidianas del ámbito laboral. Esta categoría permitía visualizar cómo los factores personales y familiares afectan en las decisiones tomadas respecto al trabajo y su valoración.

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Percepción de los trabajadores respecto a la organización y cómo se sienten identificados con esta.

- **Rotación:** De acuerdo a lo señalado anteriormente, esta categoría tiene referencia a las necesidades y motivaciones que influyen al trabajador para desvincularse o alejarse de la organización.
- **Ausentismo:** En la misma línea de la categoría anterior, esta hace referencia a las necesidades y motivaciones que influyen en el trabajador para que no concurra a su lugar de trabajo ya sea solo por un periodo o en más de una ocasiones.
- **Sentido de Pertenencia:** Esta categoría permite visualizar qué tan comprometidos se sienten los trabajadores con respecto a la organización y qué tan comprometida consideran

que se encuentra la organización respecto a ellos, así como su consideración respecto a ser parte y mantenerse dentro de la misma.

SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral es entendida como el “*sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características*” (Robbins y Judge, 2013, p.74), el que a su vez generaría un estado afectivo favorable y una actitud positiva hacia el trabajo y/o la organización (Robbins y Judge, 2013). La satisfacción laboral está asociada a las condiciones laborales y económicas, los niveles de independencia y control y el estilo de supervisión, por lo que al existir bajo nivel de satisfacción laboral se podría traducir en acciones tales como la salida voluntaria de la empresa y negligencia (impuntualidad, aumento de errores y ausentismo) (Robbins y Judge, 2013).

- **Remuneraciones y beneficios:** Percepción que tiene los trabajadores sobre el nivel y asignación de las remuneraciones y los beneficios existentes en la empresa. Esta categoría es pertinente para analizar la incidencia en el posible distanciamiento y nivel de satisfacción que tendrían los trabajadores respecto a la organización.

- **Condiciones de trabajo:** Esta categoría “*incluye cualquier aspecto circunstancial en el que se produce la actividad laboral, tanto factores del entorno físico en el que se realiza como las circunstancias temporales en que se da*” (Acevedo, Farías, Sánchez, Astegiano y Fernández, 2012, p.16), considerando características del entorno como son la contaminación y el lugar mismo de desempeño de la labor, jornadas de trabajo y periodos de descanso, y la pertinencia y existencia de condiciones necesarias para llevar a cabo el trabajo diario.

- **Motivación:** Esta categoría se define como “*los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un persona para alcanzar un objetivo [organizacional]*” (Robbins y Judge, 2013, p.202).

Otros factores de análisis

Además de las dimensiones y categorías de análisis ya presentadas, se consideraron otros factores de análisis de carácter cualitativos que podrían ser relevantes e incidir de una forma u otra en las percepciones que podrían presentar los trabajadores. Entre estos se encuentran:

- Características familiares
- Rangos de edad: 20 – 35, 36 – 50, 51 – 70
- Años de experiencia en el rubro
- Antigüedad en TECNASIC
- Cargo que desempeñan actualmente
- Lugar de residencia

Instrumentos aplicados

Entre las afirmaciones que se revisaron en el cuestionario, es posible mencionar las siguientes:

- La organización me apoya cuando tengo problemas
- Siento compromiso con la organización
- La supervisión cumple con mis expectativas
- Me siento satisfecho con mi sueldo
- Me gusta salir a trabajar
- Considero cambiarme de trabajo de acuerdo al turno de trabajo

En cuanto a las entrevistas, hubo una batería de preguntas preestablecidas, características de una entrevista semiestructurada, las cuales fueron tratadas con mayor profundidad con los entrevistados. Algunas de estas son:

- ¿Cómo es mi relación con mi familia?
- ¿Cuál es el comportamiento de la organización frente a dificultades personales?
- ¿Qué rol cumple la supervisión en estas situaciones?
- ¿Cuáles son mis expectativas respecto a la organización?
- ¿Cuáles son los factores que influyen en la permanencia en la organización?

Asimismo, fue posible visualizar temáticas emergentes que resultaron ser un aporte e insumo enriquecedor, siendo presentadas junto a la información recabada en los cuestionarios y entrevistas.

PRESENTACION DE RESULTADOS

Respecto al universo de entrevistados, es factible señalar lo siguiente:

RANGO EDAD	N° PERSONAS
20 – 35 años	5
36 – 50 años	7
51 – 70 años	4

La mayoría de los entrevistados tenían como cargo actual en la organización Maestro Primera o Maestro Mayor, teniendo residencia en la octava región principalmente.

El promedio de antigüedad en TECNASIC es de 1,3 años. Este es bajo ya que la mayoría de los entrevistados trabajaban por primera vez en la organización y hace poco tiempo habían sido contratados. Sin embargo, el promedio de faenas de trabajo en TECNASIC es de 2,3 ya que algunos habían trabajado en más de una ocasión en la organización aunque en algunos casos por periodos cortos de tiempo.

Por otro lado se evidenció que el promedio de años de trabajo en rubro es de 16, 6 años, donde se presenta una dispersión de los datos muy grande, donde el mínimo correspondió a 2 años y el máximo a 41 años.

De acuerdo a lo anterior y a la información recaba a través de los cuestionarios y entrevistas, a continuación se presentan los resultados obtenidos en las distintas dimensiones y categorías de análisis, así como la relación existente entre estos de forma de enriquecer los resultados desde una perspectiva unificadora.

APOYO ORGANIZACIONAL

APOYO ORGANIZACIONAL								
CATEGORIA	ROL DE LA SUPERVISION				RELACION TRABAJO FAMILIA			
N° PREGUNTA	P2	P8	P21	P22	P1	P5	P18	P23
PROMEDIO	1	1,2	5,2	5,3	1,7	3,9	5	4,9
MODA	1	1	6	6	1	4	6	6

Rol de la Supervisión

Respecto a esta categoría los trabajadores señalaron que el tener o mantener problemas con la supervisión no son un aspecto relevante que pueda influir en el alejamiento respecto a la organización, es decir, no sería un factor de relevancia a considerar en caso de ausencia en el lugar de trabajo o un incentivo para buscar nuevas opciones de trabajo, obteniendo de las más bajas puntuaciones respecto a la relevancia en su toma de decisiones sobre este tema.

Por otra parte, la supervisión es percibida como un apoyo para los trabajadores, un canal entre ellos y la organización, cumpliendo así con las exceptivas que se tienen respecto a ellos. Señalaron que esta es respetuosa, de gran apoyo en momentos cruciales de carácter personal y que se encuentra atenta a sus necesidades. Como bien señaló uno de los entrevistados

“Cuando se murió mi hermano, me apoyaron, se portaron bien, me adelantaron el pasaje e hicieron una colecta para ayudarme”
(Entrevistado n° 8).

En general, existiría satisfacción respecto al rol que cumple la supervisión en la organización, no siendo así un factor que afecte o que sea gatillante en la rotación y/o ausentismo entre los trabajadores, sino que es visto como una figura de apoyo.

Relación Trabajo Familia

A la luz de esta categoría pudo visualizarse que el trabajo es visto como satisfactor de las necesidades familiares y que es en función de esta que el trabajo se siente motivado a

acudir al puesto de trabajo. En esta misma línea, la cercanía del lugar de trabajo con el hogar es un factor relevante a la hora de escoger un trabajo o considerar uno nuevo, por lo que esto podría afectar la rotación tanto dentro de esta organización como de otra, obteniendo una puntuación general 4 “Relevante”, en algunos casos puntuación 6 “Extremadamente Relevante”.

Asimismo, señalan que cuando han tenido alguna dificultad familiar o personal, se han sentido apoyados por la supervisión y la organización en general, y quienes no lo han tenido – ya sea porque no lo han necesitado o no se han visto en la situación - , consideran que así será la reacción por parte de la organización, obteniendo una puntuación de 4.9 en promedio, y en varios casos puntuación 6.

Por último, señalan que el tener problemas personal no se concibe como un factor de relevancia para ausentarse en el trabajo, salvo en situaciones puntuales donde se solicita permiso especial en caso de problemáticas mayores que le aquejen. Como bien señala uno de los entrevistados

“uno no se trae los problemas personales al trabajo, uno viene a trabajar y cuando vuelva las cosas se verán, o si no uno se distrae y hace mal las cosas” (entrevistado n° 2).

Sin embargo, otro señala que

“el tener un problema grave, así uno bien grande, podría hacer que yo no llegue a mi turno, aunque uno igual avisa en la pega y la mayoría te entiende, pero por algo chico no” (Entrevistado n° 14).

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

COMPROMISO ORGANIZACIONAL								
CATEGORIA	ROTACION			AUSENTISMO		SENTIDO DE PERTENENCIA		
N° PREGUNTA	P10	P11	P20	P3	P4	P9	P25	P7
PROMEDIO	2	2,1	5	1	1	4,1	4,9	3,3
MODA	1	1	6	1	1	6	5	3

Rotación

Respecto a esta categoría, en general los trabajadores señalan que no tiene intenciones en el corto plazo de cambiarse de trabajo, situación que se repite cuando se les consultó respecto a la posibilidad de cambiar de rubro, especialmente en aquellos que llevan más tiempo tanto de la empresa como en el rubro en general.

Por otro lado, pudo visualizar que el dinero percibido por su trabajado es un factor de gran motivación al momento de optar por un trabajo o de pensar tomar uno nuevo, ligado principalmente a la satisfacción personal y familiar, debido a las posibilidades que se abren al contar con un sueldo más alto:

“Todo se mueve con plata, así que por un par de lucas uno tiene que moverse porque hay que llevar plata a la casa” (Entrevistado n° 5).

Este es un punto recurrente al consultarles sobre posibles mejoras en su situación actual de trabajo y que causaría menores niveles de satisfacción al considerar que los sueldos actuales con los que cuentan serían bajos.

Ausentismo

Respecto a esta categoría en particular y ligado a los resultados presentados anteriormente, se visualizó la posibilidad de sesgos en la información obtenida, porque en general se señala que no hay motivos por los cuales ausentarse del puesto trabajo, ya sean problemas con la supervisión, problemas personales o por el simple hecho de faltar. Esto mismo sucede

cuando se consulta respecto a si es un factor relevante tener problemas con sus compañeros de trabajo como para ausentar a sus laborales, señalando nuevamente que no es relevante.

Se considera la existencia de sesgos en la información ya que difícilmente los trabajadores admitirían, por ejemplo, faltar por que sí o por algún problema personas ligado a alcohol, depresión, u otro, debido a las posibles represalias que consideran podrían tener o a la carga valórica que podría asociarse a sus posibles respuesta.

Si ninguno de los factores anteriormente mencionados tendrían un especial relevancia como para recurrir al ausentismo, en necesario considerar otros que si puedan incidir ya que efectivamente los trabajadores se ausentan en ocasiones al trabajo, traduciéndose en alguna oportunidades en causales de despido por incumplimiento de contrato y no siempre es posible visualizar el trasfondo del problema, convirtiéndose así en un ciclo vicioso y un práctica que se replica en el tiempo y en distintos trabajadores.

Sentido de Pertenencia

Respecto a esta categoría una de la dificultades que se presentó para los trabajadores al entregar su apreciaciones es que su mayoría se trataba de personal nuevo dentro de la organización, por lo que el sentido de compromiso hacia no la empresa no se consideraba en general como relevante. Sin embargo, en el caso de los trabajadores que llevaban trabajando más tiempo en la empresa, presentaron mayores niveles de compromiso hacia la organización.

A esto, se encontraban asociadas las expectativas respecto a la organización, que en general se encontraban cubiertas, aunque señalaban que siempre se podía mejorar, especialmente respecto a los salarios y condiciones de trabajo, como son los elementos de protección personal (EPP) adecuados y el turno de trabajo.

“Si no es que sean malos EPP pero hay mejorcitos y como acá esta tan contaminado no estaría malo que mejoraran un poquito”
(Entrevistado n° 1).

Respecto a este último punto, si bien no se considera uno de los puntos más relevantes, se mantienen con una puntuación más bien central, ya que se señalan que no es lo más importante al momento de plantearse pertenecer a una organización u otra debido a las características propias del rubro, pero que es un factor que debe revisarse, debido al poco tiempo de descanso que se encontraría asociado a su turno específico, 14 X 7.

SATISFACCION LABORAL

SATISFACCION									
CATEGORIA	CONDICIONES DE TRABAJO			REMUNERACIONES Y BENEFICIOS			MOTIVACION		
N° PREGUNTA	P12	P13	P24	P6	P15	P16	P14	P17	P19
PROMEDIO	5,3	3,6	4,5	4,9	4,7	3,8	5,1	5,2	5,3
MODA	6	3	4	6	4	3	5	5	6

Condiciones de Trabajo

Respecto a esta categoría, la percepción de los trabajadores en general es que las condiciones de trabajo son buenas, pero existen aspectos ambientales a los cuales están expuestos que consideran muy nocivos y que si bien cuentan con elementos de protección personal, no siempre estos son los mejores, y no solo frente a la contaminación ambiental, sino que también expresaron su preocupación respecto a temas de seguridad y EPP tales como zapatos de seguridad adecuados para las diferentes especialidades.

Por otro lado, y en consecuencia a lo que se ha planteado anteriormente, el turno de trabajo presenta distintos tipos de respuestas y niveles de relevancia, debido a su extensión en comparación con el descanso, volviéndose muy agotador y monótono.

Remuneraciones y Beneficios

Referente a esta categoría, los trabajadores señalaron poca visibilidad y desconocimiento sobre los beneficios que ofrece la empresa, consultando sobre estos al momento de ser entrevistados. Aun así, mostraron en general conformidad media a alta respecto a estos.

La satisfacción respecto al sueldo está en un nivel intermedio, teniendo mayores detractores entre aquellos que llevan más tiempo en el rubro, señalando nuevamente que es bajo respecto a la media de mercado. Este factor podría tener incidencia en las consideraciones de rotación de los trabajadores.

“Yo llevo tiempo ya en el rubro y bueno, como hay poco pega uno igual no esta tan exigente, pero podrían mejorarnos los sueldos

porque están pagando menos que en otras partes. Por ahora, es lo que hay, pero si me sale una peguita por más lucas yo creo que me voy” (Entrevistado n° 6).

Motivación

Esta categoría se presenta transversal en las tres dimensiones, sin embargo, es necesario señalar los factores que directamente se ven cruzados por esta.

En general, los trabajadores señalan que se sienten motivados a salir a trabajar y empezar un nuevo turno, donde una de las principales motivaciones es percibir su sueldo y apoyar a su familiar. Asimismo, esto se asocia a la satisfacción generalizada respecto a sus compañeros de trabajo y su supervisión.

“Me tocó un buen grupo, en general tengo suerte en eso, todos nos apoyamos y trabajamos bien, hasta cuando la pega esta fuerte y nos toca bien contaminado el día, hay que apoyarse y el jefe también está ahí, con nosotros” (Entrevistado n° 10).

Por otro lado, existe la motivación por el trabajo debido a la posibilidad de crecimiento profesional que presenta, aspecto con gran relevancia para los trabajadores y que sería posible de desarrollar a través del trabajo, tanto por orgullo personal como familiar y por las puertas que se pueden abrir al ir mejorando y especializándose en su labor.

“Uno siempre quiere ser mejor, subir de categoría, ganar un platita más, pero también aprender más para saber más. Para uno como trabajador es importante y no solo por ser más en la pega sino por uno mismo, por como uno se siente, es gratificante” (Entrevistado n° 9).

PROPUESTAS DE INTERVENCION

En base a los hallazgos obtenidos se presentan las siguientes alternativas de intervención:

En cuanto al rol de la supervisión, se sugiere fortalecer el rol efectivo que cumple la supervisión más allá de sus tareas diarias ligadas a su función operativa, ya que es considerada como una figura de apoyo para quienes trabajan bajo su alero. Asimismo, se sugiere potenciar también su función como canal de comunicación con las demás áreas de la organización, como canalizador de sus peticiones y sugerencias de los trabajadores, así como las preocupaciones que estos tengan, quienes ven en la supervisión una figura de confianza y que efectivamente toma acciones en pos del beneficio de ellos.

Para lograr esto, se sugiere implementar un plan a corto plazo especialmente enfocado en la supervisión de carácter indefinido – debido a su proyección en la organización –, fortaleciendo su capacidad de liderazgo y aquellas habilidades enfocadas en la motivación y trabajo en equipo, incluyendo capacitación y charlas motivacionales. De esta misma forma, se sugiere un plan a mediano plazo dirigido a identificar liderazgos emergentes en supervisores sin contrato indefinido pero que han tenido trayectoria en la organización y fortalecer sus capacidades de liderazgo y de comunicación efectiva, también a través de capacitación y charlas motivacionales.

Es fundamental que la gerencia, tanto operacional como general, se involucren en el proceso y que den cuenta de esto en un acercamiento hacia los supervisores, enfatizando en la importancia del rol que estos cumplen para los trabajadores y dentro de la organización, así como definiendo lineamientos claros que puedan interiorizarse en todos los miembros de la organización, generando un mayor impacto y dando mayor alcance a sus repercusiones.

En otra línea, una de las posibles líneas de intervención guarda relación con la anhelada estabilidad laboral y la posibilidad de encontrar alternativas que puedan garantizar esta.

La incertidumbre y ansiedad que provoca no saber sobre la posible continuidad laboral afecta no solo el desempeño laboral sino que las dinámicas familiares de los trabajadores. A la luz de esto, se sugiere el desarrollo de un plan de carrera dentro de la organización para los trabajadores, valorando la antigüedad en cuanto a permanencia en esta, capacitaciones en las cuales hayan participado (considerando que la capacitación dentro de la organización,

al realizarse en tiempo compartido, es opcional para los trabajadores) y compromiso con la organización. De esta forma también se potenciaría el crecimiento profesional dentro de la empresa, pudiendo así no solo aportar a un sentido de pertenencia y compromiso hacia la organización, sino que presentarles la opción de hacer carrera dentro de la organización, enfocándose en la movilidad en cuanto a puestos de trabajo y especialidades, así como a cargos de mayor responsabilidad dentro de su misma especialidad.

Los trabajadores han expresado una fuerte motivación por crecer profesionalmente y poder optar a nuevos y mejores puestos de trabajo, tanto por orgullo personal como familiar, sumando también los beneficios sociales y económicos que esto conlleva.

Para la consecución de esto, es necesario fortalecer las instancia de formación dentro de la organización y realizar jornadas motivacionales (las cuales pueden tener lugar en las charlas semanales que se realizan a todo el personal) poniendo especial énfasis en la importancia de la capacitación y los beneficios que esta tiene tanto para su crecimiento personal como profesional, y de cómo el estar en constante formación se presenta como una ventaja necesaria para ascender y permanecer en la empresa.

Hoy la empresa cuenta con un escuela interna de capacitación pero no siempre se le toma el peso a la formación y su posible incidencia en el crecimiento profesional. Sin embargo, esta proyección de carrera no puede estar exenta de una evaluación de desempeño hacia el trabajador, ya que si bien este puede capacitarse pero eso no significa necesariamente que su desempeño como trabajador en el puesto que en la actualidad ocupa sea el óptimo.

Actualmente la organización solo cuenta con pruebas de selección escrita al momento de la contratación, sin realizar un seguimiento formal al desempeño del trabajador. Debido a esto, se sugiere considerar para cada especialidad y cargo instancias formales de evaluación de desempeño a lo largo de la estadía en la obra que sean de carácter práctico y teórico, verificando efectivamente si califica para el puesto que está desempeñando.

En caso de no ser así, fortalecer aquellas áreas que están débiles con instancias de formación específicas. Por otro lado, si el trabajador efectivamente se encuentra bien calificado para el puesto que ocupa, potenciar las habilidades y conocimientos con los que cuenta con instancias de capacitación y además evaluar si cuenta con conocimientos y habilidades que pudieran permitirle optar a otros puestos ya sea en su especialidad u otra.

Estas instancias se presentan como una oportunidad para el trabajador para crecer y perfeccionarse, pero también lo es para la organización, por contar con personal con mejor calificación y mayor compromiso.

Por otro lado, se sugiere considerar mejoras en el ámbito salarial, ya que es uno de los satisfactores que se encuentra más bajo y que tendría una directa incidencia, aunque no en todos los casos, para la posible rotación de los trabajadores. Si bien los sueldos se encuentran establecidos por acuerdo sindical y es aceptado por los trabajadores al momento de firmar su contrato de trabajo, es necesario revisar este tema y evaluar posibilidades reales de realizar incrementos en las remuneraciones de los trabajadores. De caso contrario, podrían considerarse otro tipo de opciones enfocadas al bienestar de los trabajadores y que no se limiten al ámbito monetario, a través de convenios con instituciones de interés para los trabajadores, oportunidades de recreación fuera del horario laboral con apoyo de la empresa, instancia de reconocimiento al trabajo diario, etc.

En esta misma línea – con enfoque en el bienestar de los trabajadores – se sugiere revisar las condiciones propias del puesto de trabajo, otro punto en el que tienen especial interés los trabajadores. Esto ya que trabajan en un ambiente con altos índices de contaminación y consideran que sus Elementos de Protección Personal (EPP) no serían los más adecuados para el trabajo que desempeñan.

Sería necesario un trabajo conjunto entre las áreas de Abastecimiento y SSO&MA (Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente), con el apoyo de la administración de la obra. Por un lado, el departamento de Abastecimiento realizando cotizaciones de alternativas de EPP, donde el departamento de SSO&MA pueda asesorarlos sobre cuáles serían los más adecuados, a partir de las matrices de riesgo elaboradas para las diferentes áreas de trabajo. Realizando un estudio más acucioso respecto a las distintas opciones que ofrece el mercado podría contarse con EPP de mejor calidad y que brindar una mayor protección a los trabajadores. Sin embargo, es fundamental que la administración de la obra se encuentre involucrada en el proceso debido a que podría tener costos asociados donde deban invertirse nuevos recursos.

Una vez hecho esto, se sugiere dar a conocer los cambios a los trabajadores para que estos estén informados y puedan apreciar los esfuerzos realizados por la organización en pos de su bienestar.

Es en esta misma que se plantea la necesidad de visibilizar los beneficios con los que cuentan los trabajadores, ya que señalaron que no tienen mucha información respecto a que beneficios les entrega la organización, menos aún hacer uso de estos.

A la luz de esto, se sugiere por último realizar campañas de difusión, a través de pendones y boletines informativos, reforzar la información en las charlas semanales y también en un trabajo más personalizado, pudiendo así dar respuesta a las dudas personales que puedan tener. Esto también contribuiría a fortalecer el lazo de los trabajadores con la organización, ya que estos podrían apreciar preocupación por parte de la empresa de forma directa.

Para la consecución de las líneas de acción anteriormente planteadas se considera fundamental contar con el apoyo y presencia de la gerencia zonal y general, así como de la administración de la obra esto ya que, como se ha planteado, deben considerarse como lineamiento primordiales de la organización el compromiso con el bienestar de los trabajadores, pilares fundamentales y motores de la misma. Si la gerencia muestra real interés y se interioriza y compromete, esto es visto por todos quienes trabajan en TECNASIC, incorporándolo dentro de la cultura organizacional y naturalizándolo dentro de las practicas del día a día, pudiendo así replicarse las buenas prácticas en las diferentes obras que desarrolle la organización.

CONCLUSIONES

El presente proyecto de título planteó como objetivo el conocer los factores que incidirían en la insatisfacción laboral en los trabajadores directos de las faenas de la ciudad de Calama por lo cual se aplicaron encuestas y entrevistas a 16 trabajadores como parte de un muestra del universo total de trabajadores que se encontraban contratados en ese momento.

A partir de estas se pudo evidenciar diferentes factores que estarían relacionados con la insatisfacción laboral pero no solo en relación a la conciliación trabajo familia sino que hubo hallazgos que apuntaban a factores ambientales, compensación total, bienestar y crecimiento profesional. Asimismo, se pudieron visualizar aquellos factores que incidirían favorablemente en la satisfacción laboral de los trabajadores donde la supervisión cumple un rol fundamental – especialmente respecto a la conciliación trabajo familia – así como la alta motivación por la superación personal y de brindar el apoyo a sus familias, como pilar fundamental en sus vidas.

En general, se obtiene una apreciación positiva respecto a las condiciones de trabajo en las cuales están inmersos los trabajadores, sin embargo, recurrentemente se señaló la necesidad de mejora continua por encima de los mínimo que pudiera ofrecer la organización.

En cuanto a esto último, uno de los puntos que es mencionado en varias oportunidades es respecto al turno de trabajo asignado a los trabajadores directos – 14 días de trabajo por 7 días de descanso -, situación que se vio modificada a lo largo de la investigación ya que actualmente los trabajadores cuentan con un turno de trabajo de 15 días de trabajo por 15 días de descanso. Sin embargo, cabe mencionar que anteriormente el traslado del personal era en avión hasta y desde Santiago, siendo que hoy el transporte es en bus desde la ciudad de Calama hacia el sur, cerca de sus hogares, situación que los mismos trabajadores están buscando modificar debido a que esto significaría mucho tiempo en traslado y sería menor el tiempo de descanso al correspondiente. Este tema se mantendría de momento pendiente y sujeto a análisis por parte de la organización.

Es el turno de trabajo un factor característico del rubro de la construcción que cobra especial relevancia al momento de hablar de conciliación trabajo familia, ya que gran parte del tiempo el trabajador lo dedica al trabajo y es menos en el que se desempeña en su rol como parte de una familia, donde la distancia es uno de los principales factores, considerando que gran

parte de los trabajadores que se desempeña en la faenas de TECNASIC hoy en día pertenecen a la séptima y octava región del país, donde en muchas ocasiones permanecen ajenos a los acontecimiento e instancia familiares. Esto también tiene efectos negativos en los trabajadores ya que esta misma distancia con el hogar provoca estrés y ansiedad de no poder ser parte de estas instancias, aún más si esto se traduce en problemas que desde la distancia les es imposible de resolver o brindar el apoyo necesario o esperado por parte de su entorno familiar.

He ahí la importancia de detectar formas de facilitar su inclusión en estas dinámicas, prestando apoyo en momentos de necesidad y otorgando bienestar en el entorno laboral. Son factores que los trabajadores agradecen y colaboran a crear lazos con la organización y sus miembros, incrementando el compromiso organizacional y la motivación con el puesto del trabajo.

Es respecto al compromiso organizacional que este proyecto también buscaba dilucidar si el ausentismo y rotación del personal de TECNASIC se debía a la insatisfacción que sienten los trabajadores sobre ciertos factores como son la jornada laboral, remuneraciones, supervisión y conciliación trabajo familia, encontrando como resultado que si bien todos estos tienen cierto grado de incidencia, los más importantes guardan relación con la remuneración percibida y la cercanía con el hogar.

Si bien la cercanía con el hogar no es un factores sobre el cual pueda existir mucho control ya que dependerá básicamente de la demanda de trabajo que exista, en cuanto al salario podría existir ciertas modificaciones pero estas presentan dificultades hoy en día debido al escenario nacional y del rubro en especial, donde existente pocos espacio de trabajo con altos costos por parte de las empresas. Sin embargo, esto podría paliarse presentando otras alternativas como parte de un plan de compensaciones total a partir de iniciativas orientadas al bienestar y crecimiento profesional de los trabajadores, como se ha mencionado anteriormente.

Asimismo, es necesario mencionar que en cuanto a la rotación y ausentismo específicamente pueden existir sesgos al momento de entregar la información por parte de los trabajadores, posiblemente por una necesidad de deseabilidad social al momento de responder a las preguntas realizadas. Esto, ya que pueden no haber querido expresar sus verdaderas razones para considerar un nuevo puesto de trabajo o para ausentarse un día al

trabajo, debido a que podrían pensarse la existencia de posibles represalias en caso de ser sinceros, aun cuando se garantizó el anonimato en cuanto a la información obtenida.

De esta misma forma, también pudieron verse sesgadas las respuestas referentes al ámbito familiar, debido a las características mismas de los trabajadores del rubro donde pareciera haberse formado una coraza frente a otro para no mostrar signos de debilidad frente a estas temáticas.

Lo anteriormente mencionado es en parte resultado de la aplicación de aprendizajes obtenidos a lo largo del Magister en Gestión de Personas y Dinámica Organizacional, que a través de sus contenidos teóricos y prácticos han entregado herramientas para encontrar respuestas, posibles soluciones y estrategias como apoyo al trabajo diario.

Es necesario recalcar que el presente proyecto de título tiene puesto su foco principalmente en las personas y en el como el entorno y dinámicas en el puesto de trabajo inciden en su perspectiva frente a la organización relacionada con este doble rol trabajador – hombre de familia del cual se hace cargo en el día a día.

Es así como aquellos aprendizajes relacionados a la gestión de la personas y de los Recursos Humanos, así como aquellos aspectos metodológicos investigativos aportados en cursos como Investigación – Acción 1 y 2 se han presentado como un aporte tanto en aspectos formales como de interpretación y proposición de líneas de acción frente al fenómeno expuesto y las problemáticas presentadas. Asimismo, conocimientos asociados a Diagnóstico e intervención en clima laboral (asociado principalmente a la satisfacción laboral y el compromiso organizacional), Legislación Laboral y Compensaciones fueron fundamentales para la consecución del presente proyecto ya que de acuerdo a resultados obtenidos en instancias de investigación propuestas fue posible visualizar ciertos elementos que fueron insumo para poder interpretar la información recabada a través de las encuestas y entrevistas, así como para dirigir en cierto grado hacia donde apuntar los esfuerzos para poder lograr cambios en la organización en pos de los trabajadores que la componen.

En esta misma línea, el análisis del rol propio dentro de la organización, respecto a lo normativo y lo esperado por sus demás miembros fue asertivo para hacer una introspección y así poder reconocer las falencias y fortalezas al momento de cumplir con esta dualidad en el rol.

En cuanto a este rol dentro de la organización - íntimamente ligado con el alcance que espera tener este proyecto de tesis – tiene relación con que en el cargo que se estaba desempeñando al momento de embarcarse en el presente proyecto como Encargada de Formación y Desarrollo, el cual abarcaba tareas relacionadas directamente con el bienestar y capacitación de los trabajadores, realizando visitas a las obras y trabajando directamente con el personal, pudiendo así obtener información de primera fuente por parte de estos y dando respuesta oportuna a la necesidades e inquietudes que se iban detectando. Asimismo, el trabajador le asignaba al cargo otra significación adicional al saber que este estaba desempeñado por una Trabajadora Social, que finalmente es un rol que se asume de acuerdo a las expectativas que se tienen de él de acuerdo al estigma y al imaginario social que envuelve la profesión.

De igual forma ocurre con la supervisión, donde si bien tiene un rol asignado por la organización, los trabajadores le atribuyen nuevas características a este, relacionadas con el ámbito personal y como puente entre ellos y la organización, el cual finalmente es ejercido abarcando estas dos dimensiones ya que son interiorizados y considerados ya como uno.

Por otro lado, se encuentra la dualidad del rol que cumplen los trabajadores como miembros de la organización y como parte de una familia, de cómo estos se interponen uno con el otro y se busca el cumplimiento efectivo de cada uno de estos, de lo que se espera de ellos en el desempeño de su rol tanto en el trabajo como en el hogar y de cómo influyen bidireccionalmente.

En este caso se vuelve especialmente relevante ya que el bienestar de los trabajadores va directamente ligado con estos dos roles, por lo que el complemento entre los hallazgos y aprendizajes obtenidos a partir del presente proyecto de título en conjunto con los alcanzados en el Magister de Gestión de Personas y Dinámica Organizacional y de la formación anteriormente recibida como Trabajadora Social, mejoran el ejercicio profesional tanto en esta instancia profesional como a futuro, pudiendo así ser un aporte frente a nuevos escenarios, entregando planteamientos fundamentados y con mayores herramientas.

En la actualidad, el desafío está en interiorizar estos aprendizajes y movilizarse de acuerdo a estos, desempeñando el rol de manera asertiva y trabajar en la generación del cambio y mejora continua dentro de la organización con el foco siempre puesto en las personas.

BIBLIOGRAFIA

Acevedo, G., Farías, A., Sánchez, J., Astegiano, C. & Fernández, A. (2012). "Condiciones de trabajo del equipo de salud en centros de atención primaria desde la perspectiva del trabajo decente". *Revista Argent Salud Pública*, 3, pp. 15-22.

Báez, X. y Galdámez, C. (2005). "Conflicto de rol Familia – Trabajo desde la perspectiva de los tipos de jornada de trabajo". *Psicología* 15. Vol XIV. N°1.

Bernete, F. (2014). "Análisis de contenido". En Lucas Marín, A. y Noboa, A. (Eds.): *Conocer lo social: estrategias y técnicas de construcción y análisis de datos*. Madrid, España: Fragua.

Boles, J., Mcmurrin, R, y Netemeyer, R. (1996) "Development and Validation of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales". *Revista de Psicología Aplicada*. VOL. 18, N° 4. Pp. 400 a 410.

Castro, D., Martínez, F., Robledo, D. y Sierra, E. (2014). "Compromiso organizacional en trabajadores del rubro minero de la IV región". *Revista de Psicología*. Universidad del Mar. Vol 3, N°6. Chile.

Cea, M. (1998). "Metodología Cuantitativa. Estrategias y técnicas de investigación social". Madrid, España: Editorial Síntesis.

Céspedes, C. y Olavarría, J. (2002). "Trabajo y Familia: ¿Conciliación? Seminario-taller: Estrategas de conciliación, familia y trabajo con perspectiva de género". FLACSO, SERNAM y CEM. LOM Ediciones. Santiago, Chile.

Chiavenato, I. (2007). "Administración de recursos humanos". Editorial Mc Graw Hill. Octava Edición. DF, México.

Corbetta, P. (2007). "Metodologías y Técnicas de Investigación Social". Madrid, España: Editorial McGraw-Hill.

Díaz, X. y Todaro, R. (2004). "Riesgos e inseguridades de las nuevas formas de uso flexible del tiempo de trabajo". CEM. Expansiva. Santiago, Chile.

Echeverría, M y López, D. (2004). "Flexibilidad Laboral en Chile: Las empresas y las personas". Departamento de Estudios. Dirección del Trabajo. Santiago, Chile.

Gómez, P., Hernández, J. y Méndez, M. (2014). "Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería". *Ciencia & trabajo*. Año 16, N° 49, Enero/Abril 2014.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). "Metodología de la investigación". Madrid, España: Editorial McGraw-Hill.

Hernández Chávez, Y.; Hernández Chávez, G. y Mendieta Ramírez, A. (2013) *“Modelo de rotación de personal y prácticas organizacionales”*. Historia y Comunicación Social, 18, pp. 837-863.

Jiménez, a. y Moyano, e. (2008) *“Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: Medios para mejorar la calidad de vida”*. Revista UNIVERSUM, VOL. 1, N° 23 Pp. 116 a 133. Universidad de Talca.

Mamani, A., Obando, R., Uribe, A. y Vivanco, M. (2007). *“Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia”*. Revista Per Obst Enf 3.

Martínez, P. (2006). *“El método de estudio de caso. Estrategia metodológica de la investigación científica”*. Pensamiento & gestión, 22, pp.165-193.

Mesa, F. y Kaempffer, A.M. (2004) *“30 años de estudio sobre ausentismo laboral en Chile: una perspectiva por tipos de empresas”*. Rev Med. Chile.

Pelekais, C. (2000). *“Métodos cuantitativos y cualitativos: diferencias y tendencias”*. Telos, 2 (2), p.347-352.

Piñuel, J. (2002). *“Epistemología, metodología y técnicas del análisis de contenido”*. Estudios de Sociolingüística 3(1), pp. 1-42.

Robbins, S. y Judge, T. (2013). *“Comportamiento Organizacional”*. Editorial Pearson. México.

Stoner, J. (1996). *“Administración”*. Editorial Pearson. Edición 4. Naucalpan de Juárez, México.

Strauss, A. y Corbin, J. (2002). *“Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada”*. Colombia: Editorial Universidad de Antioquía.

Ugalde, N. y Balbastre, F. (2013). *“Investigación cuantitativa e investigación cualitativa: buscando las ventajas de las diferentes metodologías de investigación”*. Ciencias Económicas, 31 (2), p. 179-187.

Departamento de Salud Ocupacional. División de Políticas Públicas Saludables y Promoción. Subsecretaría de Salud Pública. Ministerio de Salud – Chile. (2013) *“Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo”*.