

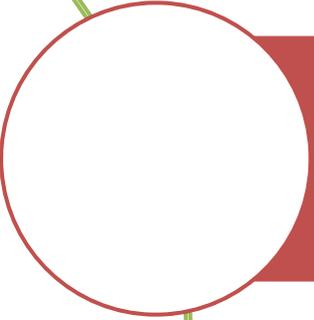


AMBIENTES LABORALES Y BUENAS PRÁCTICAS

Septiembre 2015



CONTENIDOS



I. Contexto: Instructivo Presidencial Sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas (IP)



II. Áreas de Desarrollo, Tendencias y Buenas Prácticas

2.1. Condiciones de trabajo

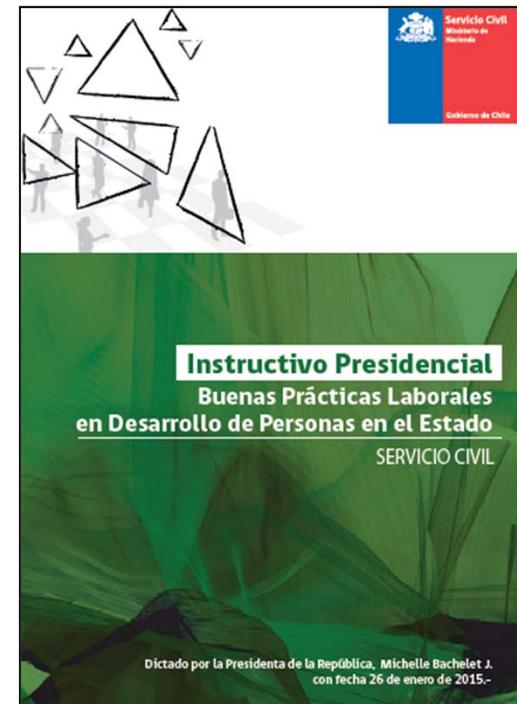
2.2. Conciliación de la vida personal y familiar con el trabajo

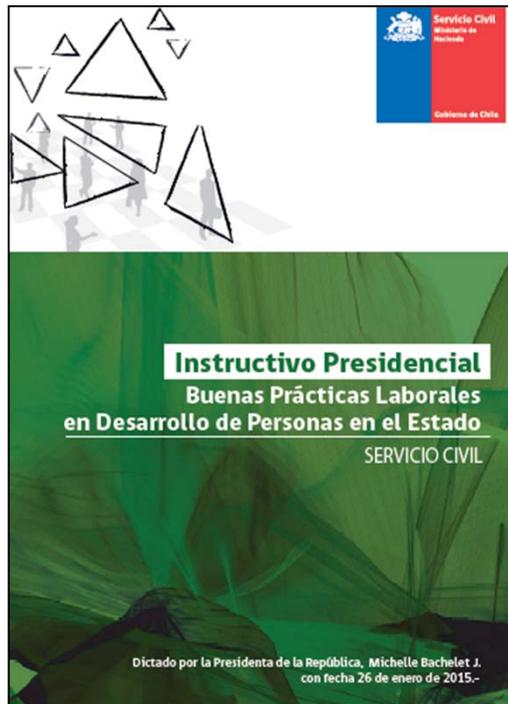
2.3. Prevención del acoso laboral y acoso sexual

I. Contexto IP



El 26 de enero de 2015, la Presidenta de la República Michelle Bachelet firmó el Instructivo Presidencial N°1 sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado, definiendo la agenda 2015 - 2018 que en esta materia, deberán desarrollar los servicios públicos.





El Instructivo Presidencial compromete a los servicios públicos a **avanzar decididamente en la generación de mejores políticas y prácticas** de gestión de personas, con el propósito de generar un mejor Empleo Público, y de este modo fortalecer el aporte que los funcionarios y funcionarias realizan para el cumplimiento de la función pública y, a la satisfacción de la ciudadanía.



PRINCIPIOS ORIENTADORES





EJES DEL INSTRUCTIVO 2015



Derechos Laborales

Garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de derechos laborales individuales y colectivos.



Condiciones Laborales

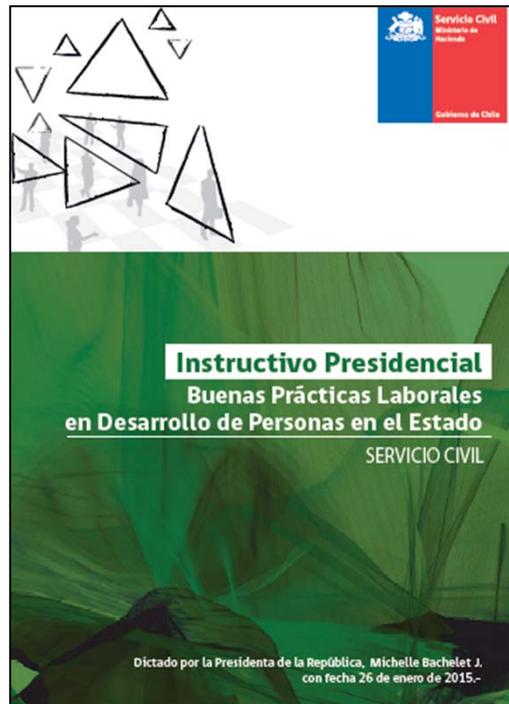
Generar condiciones necesarias para promover servicios de calidad, de modo que los funcionarios/as se desempeñen en condiciones de dignidad, eficiencia, mérito e innovación.



Ambientes Laborales

Generar ambientes laborales basados en el respeto y buen trato que favorezcan el compromiso, motivación, desarrollo y mejor desempeño de las personas que trabajan en las instituciones públicas.

EJE 3: AMBIENTES LABORALES

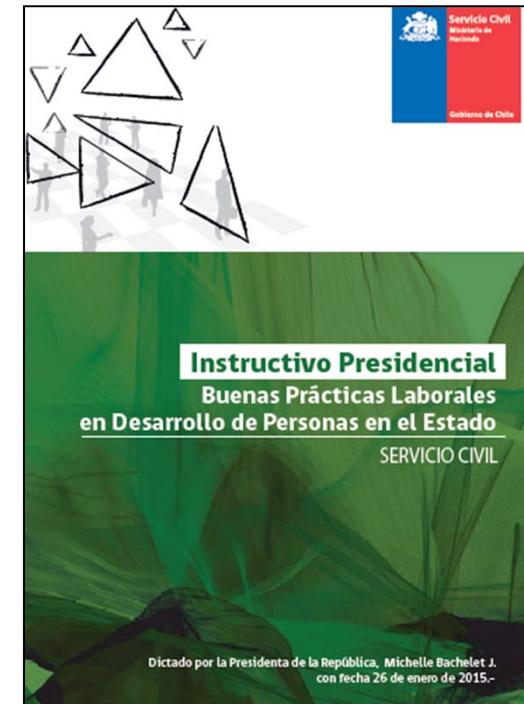


Las instituciones públicas deberán desarrollar acciones para generar **ambientes laborales** que, basados en el **respeto y buen trato**, favorezcan el compromiso, motivación, desarrollo y mejora de desempeño de las personas que en ellas trabajan.

Instructivo Presidencial sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado, 26 enero 2015.

EJE 3: AMBIENTES LABORALES

- Desarrollar periódicamente **estudios de clima organizacional o evaluaciones de riesgos psicosociales**, e implementar programas o planes de intervención para mejorar aquellos aspectos en que, producto de las evaluaciones efectuadas, se constaten mayores brechas.
- Desarrollar acciones de **conciliación** de las responsabilidades laborales con obligaciones familiares.
- Desarrollar acciones para la **prevención y sanción del acoso laboral** (Ley N° 20.607) **y del acoso sexual** (Ley N° 20.005) en el trabajo.



Instructivo Presidencial sobre Buenas Prácticas Laborales en
Desarrollo de Personas en el Estado, 26 enero 2015.



EJE 3: AMBIENTES LABORALES

INSTRUCCIONES OPERACIONALES

Áreas de Desarrollo	Acción	Fecha
Gestión de las condiciones de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación periódica de estudios de clima organizacional o evaluaciones de riesgos psicosociales (Istas 21). 	2016, 2017, 2018
Gestión de la conciliación.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de Protocolo. • Acciones de Conciliación 	Junio 2016 2016, 2017, 2018
Prevención del acoso laboral y sexual.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de Procedimiento. • Programa de prevención 	Diciembre 2015 2016, 2017, 2018

II. ÁREAS DE DESARROLLO, TENDENCIAS Y BUENAS PRÁCTICAS



2.1. Condiciones de trabajo





CONDICIONES DE TRABAJO

El conjunto de **variables que definen la realización de una tarea** en un entorno, determinando **la salud** del trabajador(a) en función de tres variables: física, psicológica y social.





CONDICIONES DE TRABAJO



MEDIO AMBIENTE

- Espacio
- Ruido
- Iluminación

TAREA

- Carga de Trabajo (física / mental)

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

Objetivos, normas y procedimientos bajo los cuales se desarrolla el proceso del trabajo.



ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD

GESTIÓN DEL CLIMA LABORAL

Indicadores, objetivos, metas y/o estándares de gestión institucional, asociados a los resultados de la evaluación sistemática del clima laboral en una organización y de la implementación de planes derivados de dichos resultados.

GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL (CUESTIONARIO ISTAS-21)

Metodología de uso internacional, estandarizada para Chile y disponible en forma gratuita por la SUSESO.

Instrumento que mide y permite intervenir en aquellas condiciones laborales de tipo psicosocial que sean identificadas como potencialmente riesgosas para la salud de las personas.

GESTIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

INSTRUMENTO I STAS 21



Los factores psicosociales son las **condiciones** presentes en una situación laboral.

Directamente relacionadas con la **organización del trabajo**, su contenido y con la realización de la tarea.



Que se presentan con capacidad de afectar positiva o negativamente **al desarrollo del trabajo**, y la salud física, psíquica y/o social del trabajador.



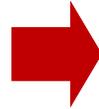
«ISTAS 21» es un instrumento de evaluación de riesgos psicosociales que permite identificar y medir aquellos factores derivados de la organización del trabajo que amenazan la salud.

- Instrumento estandarizado y validado en Chile.
- De acceso público y gratuito.
- Herramienta para abordar condiciones de trabajo a partir de un diagnóstico y generar intervenciones ad-hoc para cada dimensión.
- Posibilidad de generar planes de acción según urgencia de los riesgos psicosociales.
- Involucra a varios actores (instancia participativa): comité paritario, gremios, departamentos de gestión de personas, entre otros.



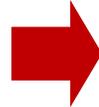
VARIABLES ISTAS-21

1. Exigencias Psicológicas



- Exigencias psicológicas cuantitativas
- Exigencias psicológicas cognitivas
- Exigencias psicológicas emocionales
- Exigencias psicológicas de esconder emociones
- Exigencias psicológicas sensoriales

2. Trabajo activo y desarrollo de habilidades



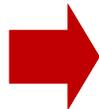
- Influencia
- Posibilidades de desarrollo en el trabajo
- Control sobre los tiempos de trabajo
- Sentido del trabajo
- Integración a la empresa

3. Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo.



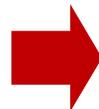
- Calidad del rol
- Conflicto del rol
- Calidad de liderazgo
- Calidad de las relaciones con superiores
- Calidad de las relaciones con los compañeros de trabajo

4. Compensaciones



- Inseguridad respecto del contrato de trabajo
- Inseguridad respecto de las características del trabajo
- Estima

5. Doble presencia



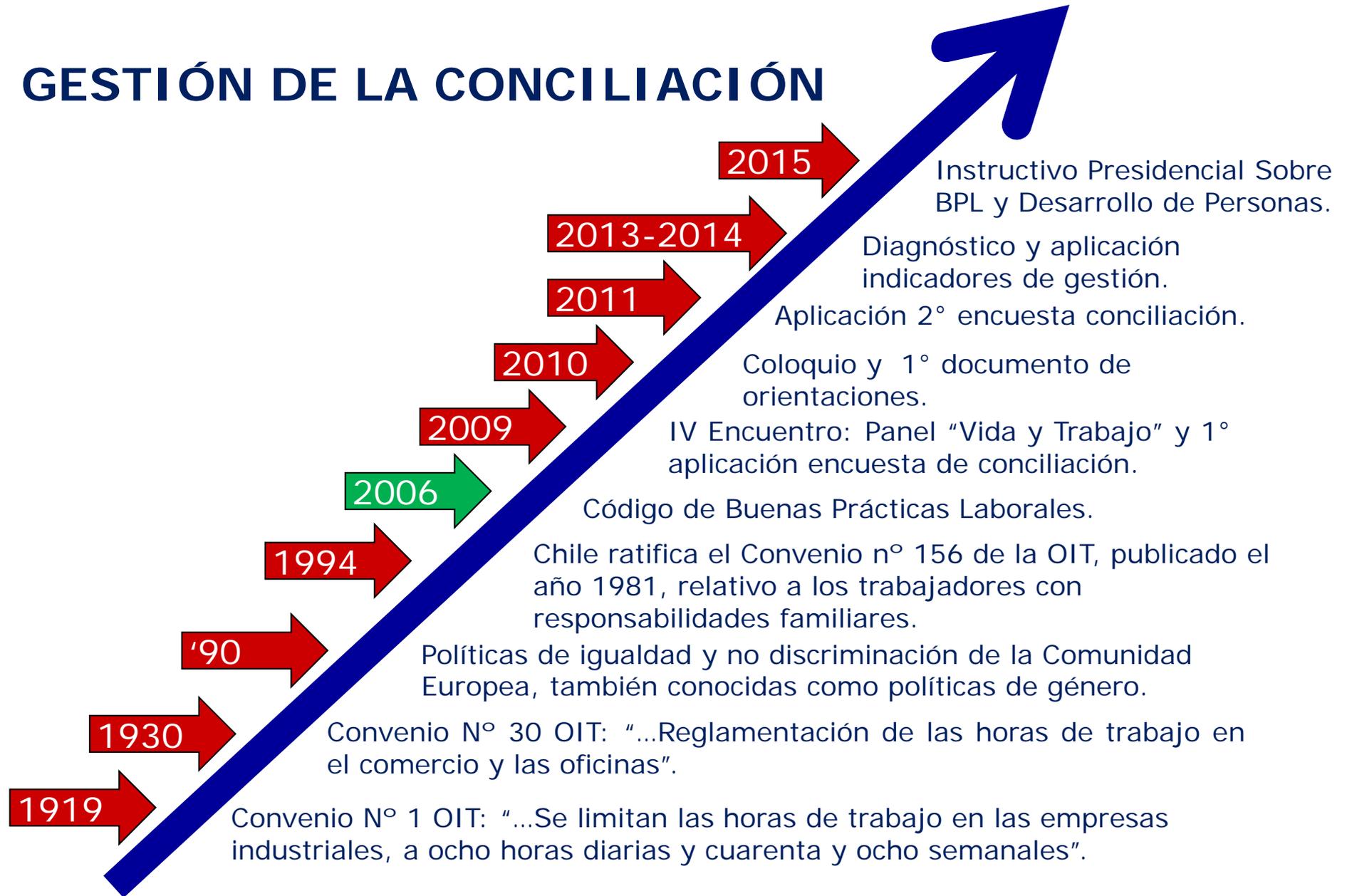
- Carga de tarea doméstica
- Preocupación por tareas domésticas

2.2. Conciliación de la vida personal y familiar con el trabajo.





GESTIÓN DE LA CONCILIACIÓN



CONCILIACIÓN

Las políticas de uso del tiempo o políticas conciliatorias, vienen a intentar articular las demandas que surgen descoordinadamente desde tres esferas de la vida:

**ESFERA
PÚBLICA**

**TIEMPO DE
TRABAJO**



**ESFERA
PRIVADA**

**TIEMPO DE
CUIDADO**



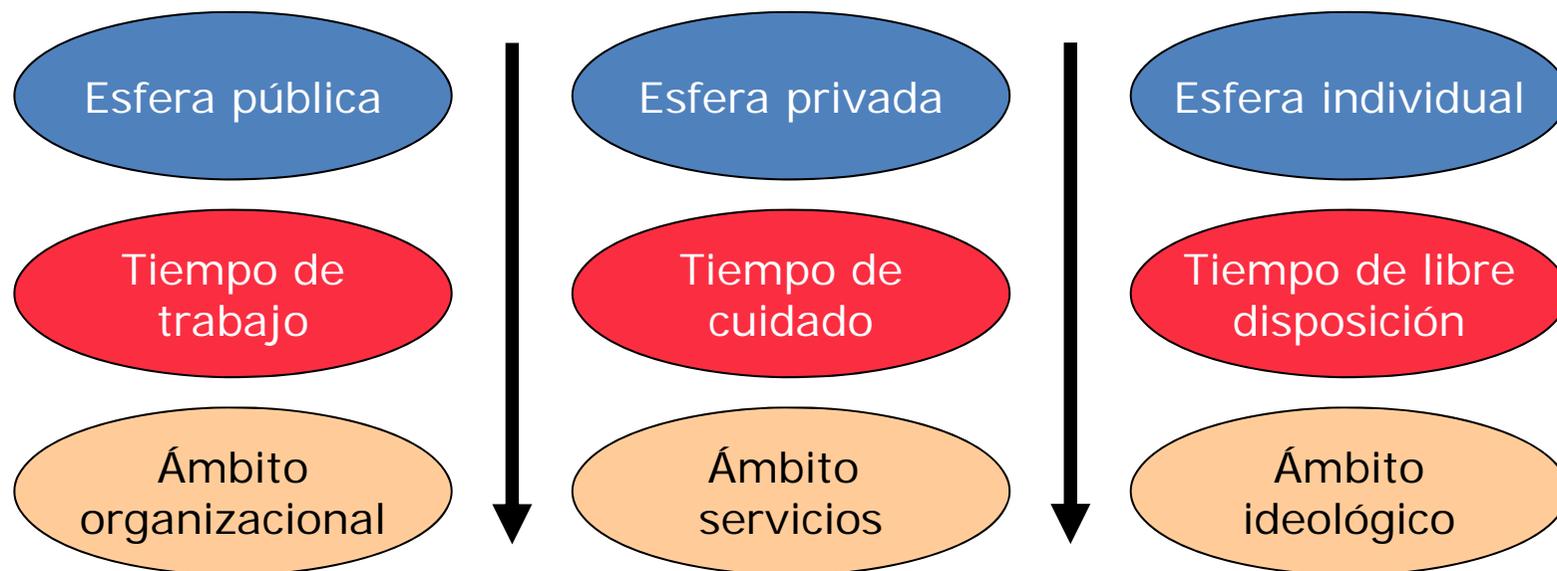
**ESFERA
INDIVIDUAL**

**TIEMPO DE LIBRE
DISPOSICIÓN**



“Los intensos cambios en las relaciones sociales, familiares y laborales requieren que los gobiernos diseñen nuevas políticas públicas que incorporen estos cambios: políticas impositivas, redistributivas, de transporte, reorientaciones del gasto público y del gasto social, así como, políticas sectoriales de empleo, educativas, de salud y vivienda, entre otras”.

Irma Arriagada, CEPAL. Los límites del uso del tiempo: dificultades para las políticas de conciliación familia y trabajo. 2005.



PROPUESTAS DE ACCIÓN GLOBAL

- **Gestión de indicadores en conciliación:** autodiagnóstico, definición de indicadores, implementación, monitoreo y evaluación.

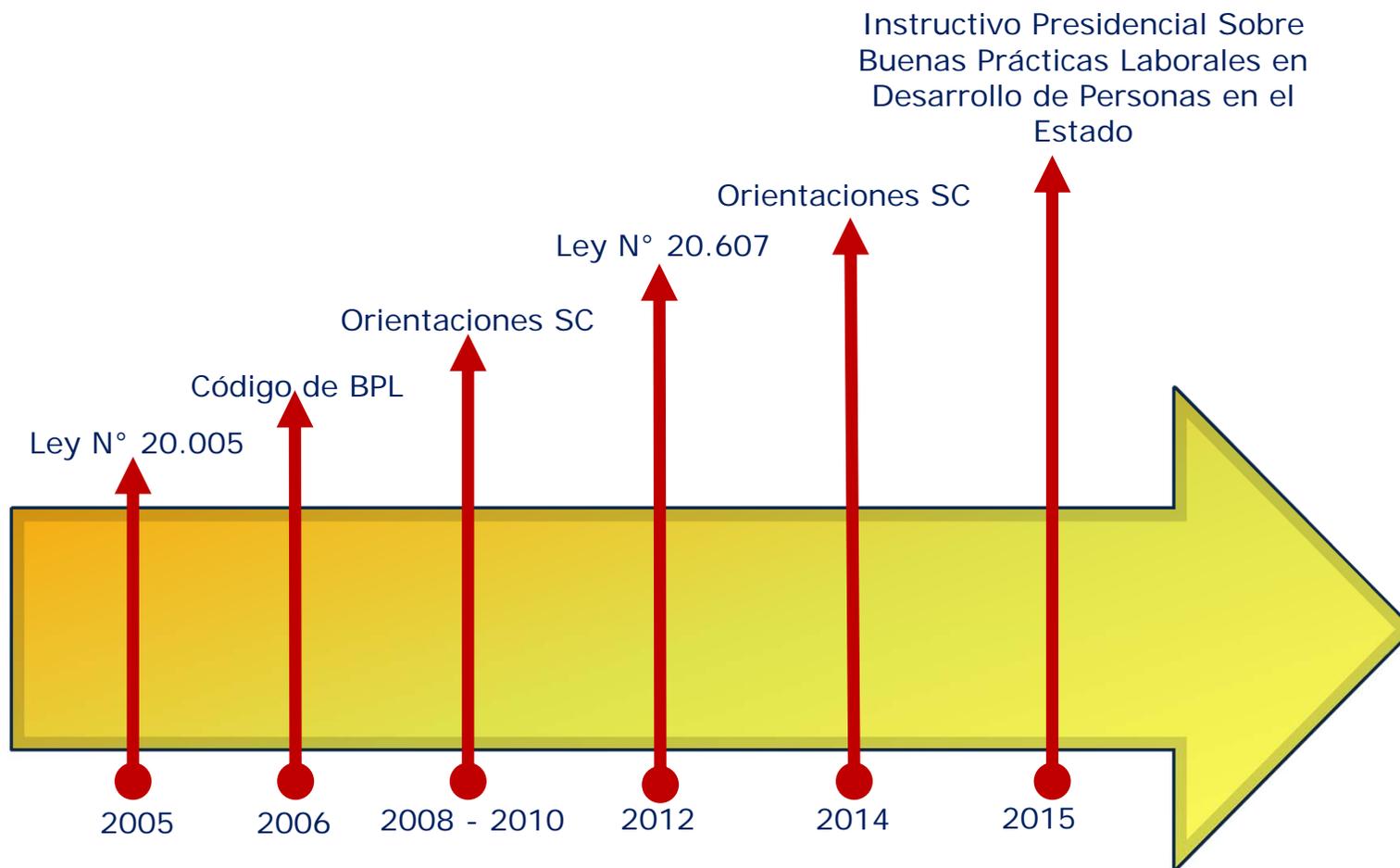
Indicadores propuestos: Actividades de capacitación, Permiso postnatal extendido, Permiso postnatal parental, Flexibilidad horaria – cobertura, Horas extras, Horas extraordinarias compensadas, Uso del permiso de alimentación.



- **Protocolos de conciliación:** en base al diagnóstico que levante una organización, definición y monitoreo de indicadores, es posible elaborar un protocolo que contemple acciones de conciliación pertinentes a las necesidades de los diferentes grupos de personas de la institución.

2.3. Prevención del Acoso Laboral y Acoso Sexual





La dignidad de las personas es un bien jurídico protegido.



“Derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas”.

Constitución Política de la República de Chile,
Artículo 19°, número 1°



Principio de probidad administrativa

“Observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular”.

Principio básico de la Administración Pública, respecto del cual una conducta constitutiva de acoso representa una infracción.

Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, Artículo 52°



Estatuto Administrativo:

Prohíbe a todo funcionario: “realizar cualquier acto atentatorio a la dignidad de los demás funcionarios. (Artículo 84 letra I)

Establece por remisión (a su artículo 84 letra I), que las conductas de acoso sexual y laboral son una causal de destitución, puesto que al enumerarlas se asocia específicamente la sanción de destitución. (Artículo 125 inciso 3)



Contexto y fenómeno

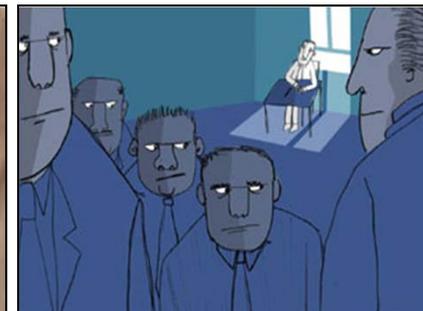
Violencia Organizacional

- No corresponde a un fenómeno nuevo ni aislado.
- Corresponde a un fenómeno multicausal: cultural, organizacional, político, etc. y de extensa trayectoria.
- El foco no es sólo el individuo - también la organización y su estructura.
- Al señalar violencia laboral, mobbing, acoso sexual, acoso laboral, Bullying Laboral, etc., nos referimos a distintos tipos de violencia.
- Entonces, estamos ante una categoría mayor de las ciencias sociales: “violencia organizacional”.

Contexto y fenómeno

Violencia Organizacional

- Afecta a la dignidad de millones de personas en el mundo.
- Constituye una importante fuente de discriminación, estigmatización y conflicto en el trabajo.
- Afecta la eficiencia y la eficacia de la organización.
- Tematizar la violencia implica tomar posición, lo cual siempre tiene implicancias prácticas.





Para ejercer violencia destructiva del tipo «acoso» se requiere **asimetría de poder**, lo que no es sinónimo de jerarquía.

Las sociedades –a través de sus medios de reproducción cultural– suelen **naturalizar la violencia**.

Acoso Sexual

Definición

“Las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato compatible con la **dignidad de la persona**. Es contrario a ellas, entre otras conductas, el acoso sexual, entendiéndose por tal el que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, **no consentidos** por quien los recibe y que **amenacen o perjudiquen su situación laboral** o sus oportunidades en el empleo”.



Ley N° 20.005.

Acoso Laboral

Definición



“Acto contrario a la **dignidad de la persona**, configurado por toda conducta que constituya agresión u hostigamiento **reiterados**, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, que tenga como resultado para el o los afectados, su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que **amenace o perjudique su situación laboral** o sus oportunidades en el empleo”.

Ley N° 20.607.



Acoso Laboral

Maltrato Laboral v/s Acoso Laboral.

MALTRATO LABORAL

- Conducta es generalizada.
- Acción evidente.
- No existe un objetivo común.
- Agresión esporádica.
- Afecta la dignidad de las personas.

ACOSO LABORAL

- Conducta es selectiva.
- Acción silenciosa.
- Su objetivo es desgastar a la/s víctima/s.
- Hostigamiento reiterado.
- Afecta la dignidad de las personas.



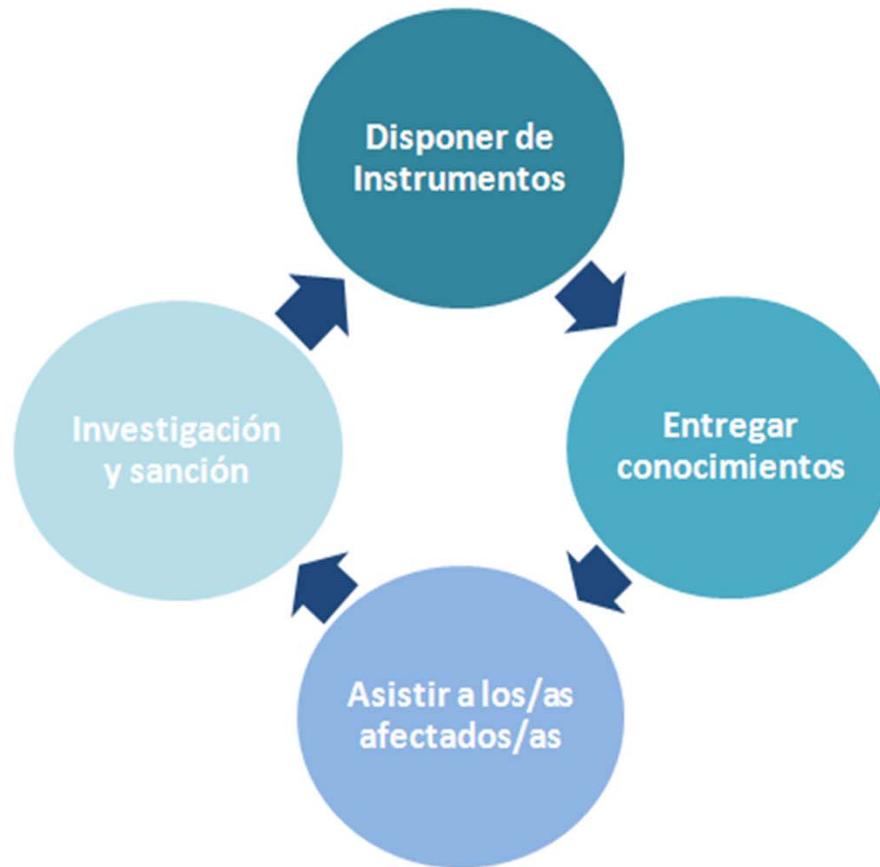
Instancias de protección.

Víctimas de Violencia Organizacional

1. Procedimiento disciplinario ante denuncia de acoso (Denuncia, Investigación y Sanción).
2. Reclamo, Queja o Denuncia ante Contraloría. (Ante vicios de legalidad).
3. Recurso de Protección ante Corte de Apelaciones (Derechos Fundamentales).
4. Querrela ante Tribunales (En caso de delito).
5. Demanda civil ante Tribunales (Por daño moral y/o patrimonial).
6. Acción de Tutela Laboral en Tribunales laborales (Protección de Derechos Fundamentales).

Estrategia de Prevención

Para un buen trato, no discriminación y dignidad



Compromiso Institucional

Estrategia comunicacional





MUCHAS GRACIAS

www.serviciocivil.cl



@ADP_Chile

@empleospublicos

@directoreschile

