

POLÍTICA DE AUTO Y MUTUO CUIDADO

FUNDACIÓN NUESTRA SEÑORA DE LA ESPERANZA
años 2024-2025



Tabla de contenido

I.	INTRODUCCIÓN.....	3
II.	Fundamentos Política de auto y mutuo cuidado de equipos:	4
III.	Descripción del proceso diagnóstico en materia de autocuidado, riesgos psicosociales y salud mental.	6
1.	Instrumentos:	6
1.1	Las preguntas del Cuestionario fueron las siguientes:.....	7
1.2	Aplicación del Cuestionario CEAL-SM/ SUSESO	7
2.	Aplicación de los Instrumentos:	8
3.	Metodología.....	9
4.	Alcances.....	9
IV.-	Resultados.....	11
a)	RLP PER Madre Lucienne Hardy: RIESGO BAJO.....	12
b)	RLP PER Nuestra Sra. de la Esperanza: RIESGO BAJO.....	13
c)	REM PER San Benito: RIESGO ALTO.....	14
d)	REM PER Santa Teresa: RIESGO MEDIO	15
e)	RVA San Alberto: RIESGO MEDIO	16
V.-	POLÍTICA DE AUTOCUIDADO: PRINCIPIOS, LINEAMIENTOS Y ÁMBITOS DE ACTUACIÓN.	18
5.1	Principios de la Política de Autocuidado/Mutuo cuidado y Necesidades Institucionales Actuales:	18
5.2	Lineamientos y Ámbitos de Actuación	19
5.3	Vinculación de la política de autocuidado con las instituciones de seguridad y de prevención de riesgo.	20
5.4	Vinculación de la política de autocuidado con Otras Organizaciones	20
IV.	Plan de acción en materia de autocuidado: actividades y cronograma: .	21
6.1	CRONOGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN Y ACTIVIDADES DE AUTO Y MUTUO CUIDADO DE EQUIPOS DE RESIDENCIAS DESDE ABRIL 2024 A MARZO 2025	22
6.2	CRONOGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN Y ACTIVIDADES PARA DIRECTORES Y EQUIPOS TECNICOS DE RESIDENCIAS DESDE ABRIL 2024 A MARZO 2025	26
6.3	CRONOGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN Y ACTIVIDADES PARA FUNCIONARIOS NUEVOS DE LAS RESIDENCIAS 2024	30



I. INTRODUCCIÓN.

En el presente informe se muestran los diversos aspectos que aborda la política de auto y mutuo cuidado de equipos propuesta por la Fundación Nuestra Señora de la Esperanza en favor de los y las funcionarios de las distintas residencias, en la cual se consideró para su elaboración el conocimiento y la opinión del personal respecto al tema y el resultado del Cuestionario CEAL_SM/ SUSESO, con el objetivo de elaborar una Política de Auto y mutuo cuidado que dé cuenta de las necesidades y expectativas del personal para favorecer de este modo a la identidad institucional y buenas prácticas al interior de la institución en favor de nuestros niños, niñas y adolescentes.



II. Fundamentos Política de auto y mutuo cuidado de equipos:

Para entender lo que significa el autocuidado debemos referirnos a su significado básico y relacional; cuidarse, cuidar y ser cuidado son funciones naturales indispensables para la vida de las personas y el desarrollo de la sociedad, en tanto son inherentes a la supervivencia de todo ser vivo. Es así como cuidar representa un conjunto de actos de vida que tienen por objetivo hacer que ésta se mantenga, continúe y se desarrolle.

De acuerdo a lo anterior podemos conceptualizar el autocuidado como aquellos actos y decisiones tomadas deliberadamente por el individuo o el grupo para preservar o mejorar su seguridad, salud y bienestar.

El origen del concepto de autocuidado proviene de la salud pública, y Orem (citado en González & Arriagada, 1999 por Morales, G; Pérez, J y Menares, M. 2003), lo precisa como *"aquellas actividades que realizan los individuos, las familias o las comunidades, con el propósito de promover la salud, prevenir la enfermedad, limitarla cuando existe o restablecerla cuando sea necesario"*. Los especialistas destacan la necesidad de desarrollar intervenciones emplazadas a promover la salud y el bienestar de las personas que trabajan con personas y su sufrimiento, velando por la eficiencia y eficacia de la labor que llevan a cabo.

Por otra parte, Barudy J. (1999) enfatiza que la noción de autocuidado debe ser atendida en 2 dimensiones: por una parte, la necesidad de que las instituciones protejan el recurso humano con que cuentan: esta dimensión plantea que para el éxito de programas es fundamental el compromiso de los profesionales. Por esto, las instituciones deben desarrollar instancias que favorezcan la protección a estos del Síndrome de queme y agotamiento profesional o Burnout. Y, por otra parte, la capacidad de los profesionales de autocuidarse, es decir, que los miembros de los equipos puedan aportarse cuidados y protección. Si este proceso es suficientemente sano, el balance entre dar y recibir será justo y cada miembro del equipo podrá sentirse reconocido y respetado, promoviendo de esta forma el sentido de pertenencia de un sistema cuyo primer objetivo es la protección de sus integrantes.

El autocuidado se enfoca desde una mirada institucional a proteger los recursos humanos desarrollando tanto la prevención como la promoción.

Entendiendo la prevención como las acciones dirigidas a prevenir la aparición de



enfermedades propias de nuestro quehacer, tales como el “Síndrome de tensión y agotamiento o “BurnOut” (Barjau 1991), (actuando sobre factores de riesgo y detectando las fases pre-sintomáticas), y la promoción como el énfasis en la optimización del estado de bienestar, formulando e implantando políticas saludables y cambios en el entorno de vida de los individuos que surjan desde su propia reflexión. En este sentido la promoción hace énfasis en el desarrollo de habilidades personales, en el fortalecimiento de la acción comunitaria y destaca la responsabilidad de las personas en la solución de problemas que afectan su salud.

La promoción del autocuidado es una estrategia necesaria para la búsqueda del bienestar integral en la vida cotidiana y lograr así el desarrollo humano. Por tanto, el autocuidado es una práctica que involucra líneas de crecimiento en las que toda persona debe trabajar cotidianamente para tener un desarrollo armónico y equilibrado. Estas líneas de crecimiento que propician un desarrollo integral se relacionan con la dimensión emocional, física, estética, intelectual y trascendental del ser, a través del desarrollo de las habilidades cognoscitivas, afectivas y sociales.

Siguiendo los planteamientos anteriores, es que esta política de auto y mutuo cuidado de equipos busca desarrollar experiencias de trabajo grupal e individual que por un lado eduquen en el reconocimiento de factores de riesgo, desgaste y habilidades de autocuidado, mientras por el otro desarrollar estas habilidades o conductas de crecimiento y fortalecer al grupo humano que se desempeña en las residencias de la Fundación Nuestra Sra. de la Esperanza.



III. Descripción del proceso diagnóstico en materia de autocuidado, riesgos psicosociales y salud mental.

1. Instrumentos:

Para el diseño y elaboración de la Política de auto y mutuo cuidado para los funcionarios de las cinco residencias que administra la Fundación Nuestra Señora de la Esperanza, considerando la gran relevancia que este tema reviste para la institución y la oportunidad que representa para todos quienes forman parte de ella, una primera medida fue el conformar una **comisión de auto y mutuo cuidado** representada por el Director/a de cada una de las cinco Residencias y dos funcionarios de la Administración Central. De esta manera, el equipo quedó constituido por siete funcionarios/as, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Funcionario/a	Cargo	Representación
Sra. Orieta Machuca Fernández	Directora Técnica	Administración Central
Sr. Ingrid Ruíz Rodríguez	Supervisora Técnica	Administración Central
Sra. Jael María Parra Medina.	Directora	RLP PER Madre Lucienne Hardy.
Sra. Karina Lagos Fuentes.	Directora	RLP PER Nuestra Sra. de la Esperanza.
Sra. Mirian Rebolledo Cuevas.	Directora	REM PER San Benito.
Srta. Constanza Reyes Bahamondez.	Directora	REM PER Santa Teresa
Sra. Daniela Flores Sánchez	Directora (S)	RVA San Alberto.

Posteriormente, una vez conformado el equipo se procedió a realizar una reunión de coordinación para estudiar cual sería la mejor forma de abordar la Política de auto y mutuo cuidado, llegando al consenso de que uno de los puntos centrales era contar con la opinión y participación de todos los/as funcionarios de esta Fundación, siendo de responsabilidad de cada director/a de Residencias liderar dichos procesos.

De esta manera, desde la Administración Central se trabaja en la construcción de un instrumento de recolección de información de carácter cualitativo e individual, para ser respondido de manera anónima; Es así que se construye un **Cuestionario Semi-estructurado** que contemplo seis preguntas orientadas a indagar en el conocimiento actual que los funcionarios poseen en torno al autocuidado, factores asociados a la aparición de estrés y desgaste, acciones actuales y potenciales a desarrollar, y expectativas frente a la política de autocuidado.

1.1 Las preguntas del Cuestionario fueron las siguientes:

- a) ¿Qué entiende usted por autocuidado?
- b) ¿Cuáles cree usted que son los elementos que debería contener una política de autocuidado?
- c) ¿Cuáles son los factores de estrés y desgaste a los que está expuesto usted y su equipo de trabajo?
- d) ¿Cuáles son las acciones y actividades que usted cree se pueden implementar en su centro para manejar estos factores de estrés?
- e) ¿Cuáles son las acciones de autocuidado que usted o su centro actualmente realizan? (incluya aquí pequeñas y grandes actividades tales como celebración de cumpleaños, amigo secreto, u otras actividades)
- f) ¿Posee usted alguna preparación, conocimiento o método de trabajo para el autocuidado que podría aportar en el futuro?

Una vez que se allegaron todos los cuestionarios, se procedió a trabajar en el análisis de la información, el cual al ser planteado desde una metodología cualitativa implicó realizar una mirada desde el mismo enfoque, por lo que se trabajó desde el análisis de contenido.

Lo anterior, permitió contar con una aproximación rica en contenido en torno a la temática del auto y mutuo cuidado y lo que los/as funcionarios/as conocen y esperan de la Política en sí.

1.2 Aplicación del Cuestionario CEAL-SM/ SUSESO

Es un instrumento de identificación y medición de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo; Dicho proceso ha sido guiado por Psicólogo Experto ACHS, Don Cristófer Bahamondez Bahamondez

La metodología de aplicación consta de siete etapas y con las condiciones de uso del instrumento que son: proceso participativo y transparente, respeto por los derechos de quienes responden, confidencialidad de los datos y garantía de anonimato.

El nuevo Cuestionario de Evaluación de Ambientes Laborales - Salud Mental / SUSESO (CEAL-SM / SUSESO) contiene 88 preguntas totales y reconoce la existencia de 12 dimensiones o características que permiten conocer el riesgo psicosocial en el trabajo:

1. Carga de trabajo
2. Exigencias emocionales
3. Desarrollo profesional
4. Reconocimiento y claridad de rol

5. Conflicto de rol
6. Calidad del liderazgo
7. Compañerismo
8. Inseguridad en las condiciones de trabajo
9. Equilibrio trabajo y vida privada
10. Confiabilidad y justicia organizacional
11. Vulnerabilidad
12. Violencia y acoso

Además, el cuestionario detecta otras dimensiones, como el género, la edad, condiciones del empleo y salud mental.

2. Aplicación de los Instrumentos:

El cuestionario es solo una pequeña parte del método de intervención sobre el riesgo psicosocial en el lugar de trabajo. La principal característica de este método es ser participativo. El método toma como fundamento el diálogo social, un principio democrático que da voz y participación "a los afectados", facilita el consenso sobre todo tipo de materias y desafíos y fomenta la eficacia de la legislación e instituciones y facilita el progreso económico y social.

La participación permite precisar la forma en que existen los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo, y permite que los cambios que haya que realizar tengan un resultado real.

Cada Instrumento cuenta con un proceso de desarrollo, aplicación, análisis y ejecución.

a) Cuestionario Semi Estructurado

Etapas Cuestionario Semi Estructurado	Fechas
1. Constitución del Comité de Aplicación (CdA)	18 octubre de 2023
2. Difusión, sensibilización, disminución de los temores ante el proceso Cuestionario Semiestructurado	23 - 27 de octubre 2023
3. Aplicación del Cuestionario Semiestructurado	noviembre de 2023.
4. Resultados, análisis participativo, generación de medidas de intervención.	noviembre 2023
5. Ejecución de las medidas	Abril 2024 - diciembre 2025
6. Monitoreo constante de las medidas	trimestral
7. Reevaluación	Enero 2026

b) Cuestionario CEAL-SM/ SUSESO

Cuestionario CEAL-SM/ SUSESO	Fechas
1. Constitución del Comité de Aplicación (CdA)	09 de noviembre de 2023
2. Difusión, sensibilización, disminución de los temores ante el proceso Cuestionario Semiestructurado	Diciembre 2023
3. Aplicación del Cuestionario Semiestructurado	08 de enero al 14 de febrero de 2024
4. Resultados, análisis participativo, generación de medidas de intervención.	marzo de 2024
5. Ejecución de las medidas	Abril 2024 a diciembre 2025
6. Monitoreo constante de las medidas	trimestral
7. Reevaluación	Enero 2026

3. Metodología

El diseño de la Política de auto y mutuo cuidado para los funcionarios de la Fundación Nuestra Sra. de la Esperanza, contempló trabajar desde una metodología cualitativa y cuantitativa, mediante la aplicación de los dos instrumentos expuestos.

4. Alcances

En cuanto a los alcances del trabajo realizado se estima que estos fueron altamente significativos, en tanto la presente política de auto y mutuo cuidado nace de un diagnóstico que expone necesidades, expectativas, percepciones y situación actual de los/as funcionarios de esta Fundación en torno a sus ambientes laborales y salud mental.

De esta manera, un **primer alcance** se relaciona **con la participación del de los/as funcionarios/as** consultados en las cinco Residencias que administra la Fundación en la aplicación del primer instrumento denominado **Cuestionario Semi estructurado**, tal como se expone en la siguiente tabla:

Nº	Residencia	Número de funcionarios/as	Número y Porcentaje de Cuestionarios aplicados
1	Residencia Madre Lucienne Hardy	30	24 (80%)
2	Residencia Nuestra Sra. de la Esperanza	49	31 (63%)
5	Residencia San Benito	37	25 (67%)
6	Residencia Santa Teresa	18	13 (72%)
7	Residencia San Alberto.	23	13 (56%)
PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN			68 %

En tanto la aplicación del **Cuestionario de Evaluación de Ambientes Laborales - Salud Mental / SUSESO (CEAL-SM / SUSESO)** consideró un porcentaje de participación de un 70 % de funcionarios.

Unidad	Número de funcionarios/as	Número y Porcentaje de Cuestionarios aplicados
RLP PER Madre Lucienne Hardy	30	22 (73%)
RLP PER Nuestra Sra. de la Esperanza	49	30 (61%)
REM PER San Benito	37	23 (62%)
REM PER Santa Teresa	18	15 (83%)
RVA San Alberto	23	16 (69%)
PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN:		70%

Un **segundo alcance** se relaciona con la oportunidad que se brinda a la institución de hacerse cargo de la prevención y protección de la salud física y mental de los trabajadores, la cual ha respondido activamente en la elaboración de la presente propuesta, la cual se condice con los procesos de modernización a los cuales se encuentran llamadas las instituciones hoy en día y en la cual existe un fuerte trabajo hacia el fortalecimiento del recurso humano, el cual se constituye en la base de la pirámide de la institución.

Otro alcance importante, y que vendría siendo el **tercero** tiene que ver con plantear un proceso circular y cibernético en el cual se propone que la presente Política de auto y mutuo cuidado contemple en su desarrollo y específicamente en su ejecución una constante revisión y evaluación de cómo se está llevando a cabo, y si se encuentra respondiendo a las necesidades de los trabajadores en cuanto a prevención y promoción de una salud mental y física adecuada, así como respecto a la observación de los factores de estrés y desgaste en el ámbito laboral.

Finalmente, se estima que otro alcance significativo se relaciona con el hecho que la presente Política de auto y mutuo cuidado surge desde la visión de los propios/as funcionarios/as, mediante un proceso diagnóstico que rescata sus necesidades, expectativas y percepciones. Asimismo, se observa en esta primera etapa que las unidades responden positivamente al proceso relevando el hecho de que la construcción de la presente Política considere sus opiniones frente a la temática.

IV.- Resultados.

4.1.- Resultados de Cuestionario Semi estructurado cualitativo:

Teniendo en cuenta lo expuesto en los puntos anteriores, es posible arribar a los siguientes resultados y conclusiones del **cuestionario semiestructurado cualitativo** aplicado durante el mes de noviembre e 2023.

- Respecto al conocimiento que los/as funcionarios tienen del autocuidado se concluye que éste se relaciona con aplicar medidas para cuidar el estado de salud física y mental tanto a nivel personal como institucional, concluyéndose que manejan el concepto de autocuidado.
- En relación a los elementos que debería contener una política de autocuidado, la mayor parte de los funcionarios señala que las capacitaciones de externos deberían ser parte de la política, como también instancias de recreación fuera de las residencias y acciones para atender la salud mental y emocional de los funcionarios, días administrativos, celebraciones de fechas importantes y pausas activas.
- Como elemento relevante se destaca la importancia que le otorgan a mantener un buen ambiente laboral mediante el respeto, la comunicación efectiva y trabajo en equipo.
- Respecto a los factores de estrés y desgaste a los que están expuestos los funcionarios de las residencias, la mayoría señala que tiene que ver los desajustes conductuales de los niños con agresiones entre pares y hacia los adultos tanto físico como verbal. El mal clima laboral es otro factor de estrés que manifiesta los funcionarios, como también la alta carga laboral.
- En relación a las acciones y actividades que se pudiesen implementar para manejar los factores de estrés, el mayor número de funcionarios proponen pausas activas, salidas recreativas, capacitaciones para el manejo del estrés, salud mental y conductual de los NNA, jornadas de spa y aumento de la remuneración.
- Respecto a las acciones de autocuidado que se realiza en cada residencia, destacan celebraciones de cumpleaños y de fiestas importantes, amigos secretos, capacitaciones y salidas recreativas, además de las instancias de desayuno que permite organizar los turnos y socializar entre pares, los días administrativos son otras acciones que consideran como autocuidado y una residencia destaca las sesiones de spa coordinadas.

- En relación a la preparación o método de trabajo para el autocuidado que los funcionarios podrían aportar para su residencia, la gran parte señala que no tiene preparación alguna, sin embargo, podrían aportar con ciertas actividades como manualidades, huerta, preparación de alimentos y desarrollo de actividades del aire libre y deportes.

A modo de conclusión tras la aplicación del cuestionario se puede indicar que, existe interés por parte de los/as funcionarios en el desarrollo e implementación de una Política de auto y mutuo cuidado, lo cual queda demostrado por el alto grado de participación y compromiso de cada una de los funcionarios/as de las Residencia.

4.2.- Resultados de Cuestionario CEAL-SM/ SUSESO:

A continuación, se presentarán por Residencia los resultados generales de las doce dimensiones de riesgo psicosocial y el de la escala de salud mental (GHQ12), el cual es aplicado desde el 07 de enero al 07 de febrero de 2024.

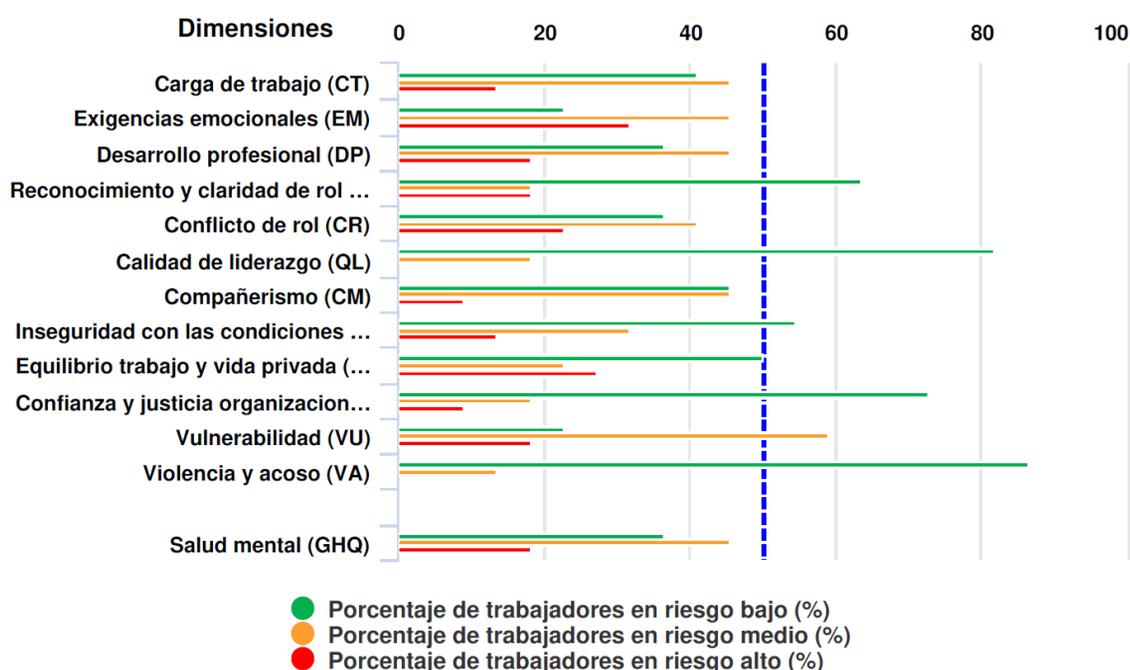
La escala de salud mental (GHQ12) es una manera de medir la salud mental de los trabajadores y trabajadoras. Esta es una escala de una sola dimensión o característica, y por eso no se pueden entregar las respuestas por cada pregunta por separado.

Lo que se presenta en los gráficos de cada Residencia es la proporción de trabajadores/as en condiciones de salud mental buena (verde), moderada (naranja) y mala (rojo) por Residencia.

a) RLP PER Madre Lucienne Hardy: RIESGO BAJO

<p>El estado de riesgo óptimo es el riesgo bajo, constituye una fortaleza de la organización y debería hacerse todo el esfuerzo por mantener este estado y aumentar la proporción de dimensiones en color verde, ya que estos son factores protectores del centro de trabajo.</p>

Porcentaje de trabajadores por nivel de riesgo



Highcharts.com

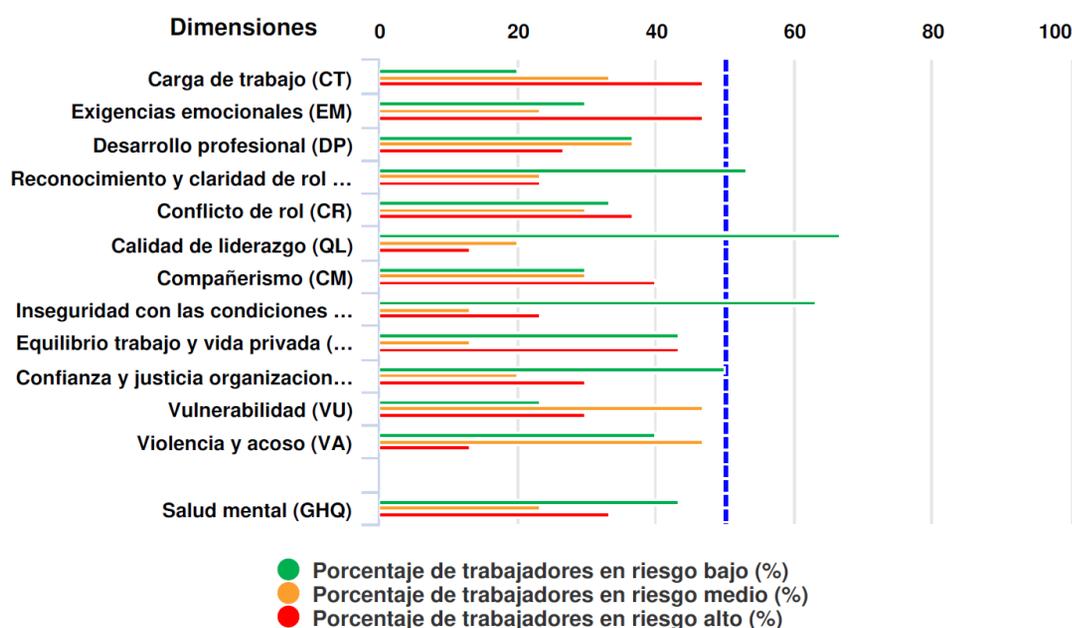
En el caso de esta Residencia, la(s) dimensión(es) menos riesgosa(s) (son) aquellas en que se sobrepasa el 50% de trabajadores en riesgo bajo (color verde del gráfico). Estas dimensiones son: **Reconocimiento y claridad de rol, Calidad de liderazgo, Inseguridad con las condiciones de trabajo, Equilibrio trabajo y vida privada, Confianza y justicia organizacional, Violencia y acoso**. La Residencia debería hacer el esfuerzo de potenciarla(s) porque es(son) su(s) factor(es) protector(es).

En la Residencia, la(s) dimensión(es) más riesgosa(s) (son) las que se sobrepasa el 50% de trabajadores en riesgo alto (color rojo del gráfico) y con resultados no óptimos se encuentran la(s) dimensio(n)es **Vulnerabilidad**, con más del 50% de trabajadores en riesgo medio (color anaranjado del gráfico).

b) RLP PER Nuestra Sra. de la Esperanza: RIESGO BAJO

El estado de riesgo óptimo es el riesgo bajo, constituye una fortaleza de la organización y debería hacerse todo el esfuerzo por mantener este estado y aumentar la proporción de dimensiones en color verde, ya que estos son factores protectores del centro de trabajo.

Porcentaje de trabajadores por nivel de riesgo



Highcharts.com

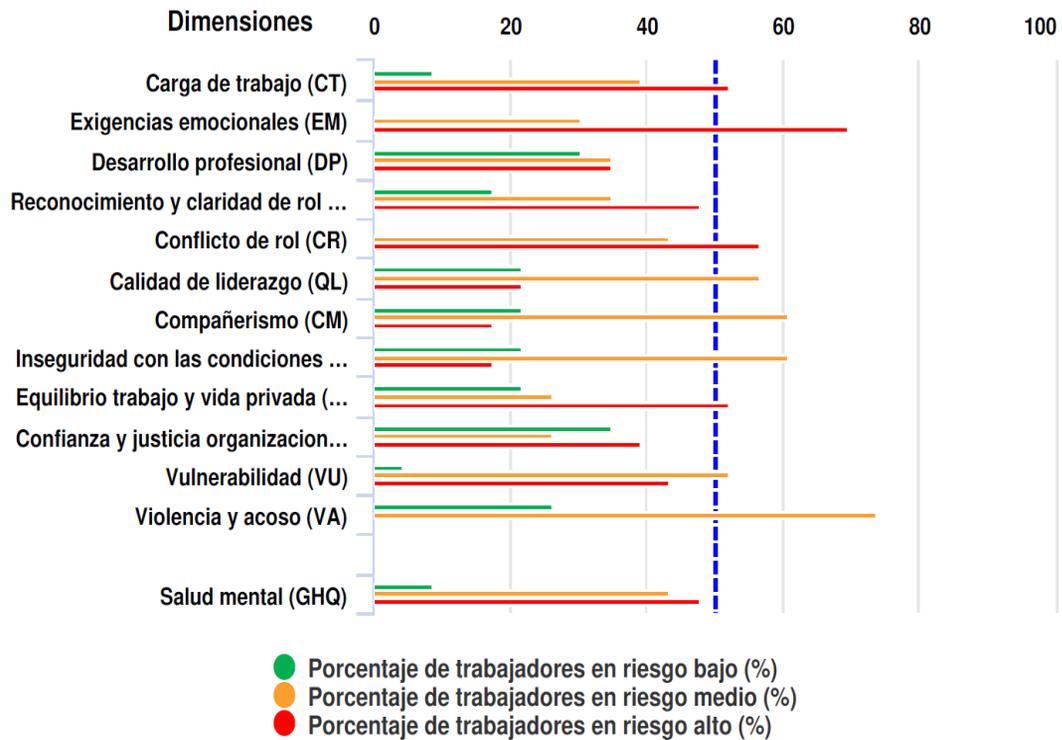
En el caso de este Residencia, la(s) dimensión(es) menos riesgosa(s) (son) aquellas en que se sobrepasa el 50% de trabajadores en riesgo bajo (color verde del gráfico). Estas dimensiones son: **Reconocimiento y claridad de rol, Calidad de liderazgo, Inseguridad con las condiciones de trabajo, Confianza y justicia organizacional.** Este centro de trabajo debería hacer el esfuerzo de potenciarla(s) porque es(son) su(s) factor(es) protector(es).

Ninguna de las dimensiones evaluadas sobrepasó el 50% de trabajadores en nivel de riesgo alto o medio.

c) REM PER San Benito: RIESGO ALTO

El estado de riesgo alto está definido por el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo del Ministerio de Salud, en base a los puntajes del cuestionario obtenidos por el CT. Un estado de riesgo alto implica que la Residencia ha obtenido 13 puntos o más, por lo que existe mucho espacio para diseñar y aplicar medidas que permitan disminuir el riesgo psicosocial. El estado de riesgo medio revela que existe espacio para mejorar, ya que no es un resultado óptimo. Se deben tomar acciones para mejorar y así prevenir pasar a un estado de riesgo alto. El estado de riesgo óptimo es el riesgo bajo, constituye una fortaleza de la organización y debería hacerse todo el esfuerzo por mantener este estado y aumentar la proporción de dimensiones en color verde, ya que estos son factores protectores del centro de trabajo.

Porcentaje de trabajadores por nivel de riesgo



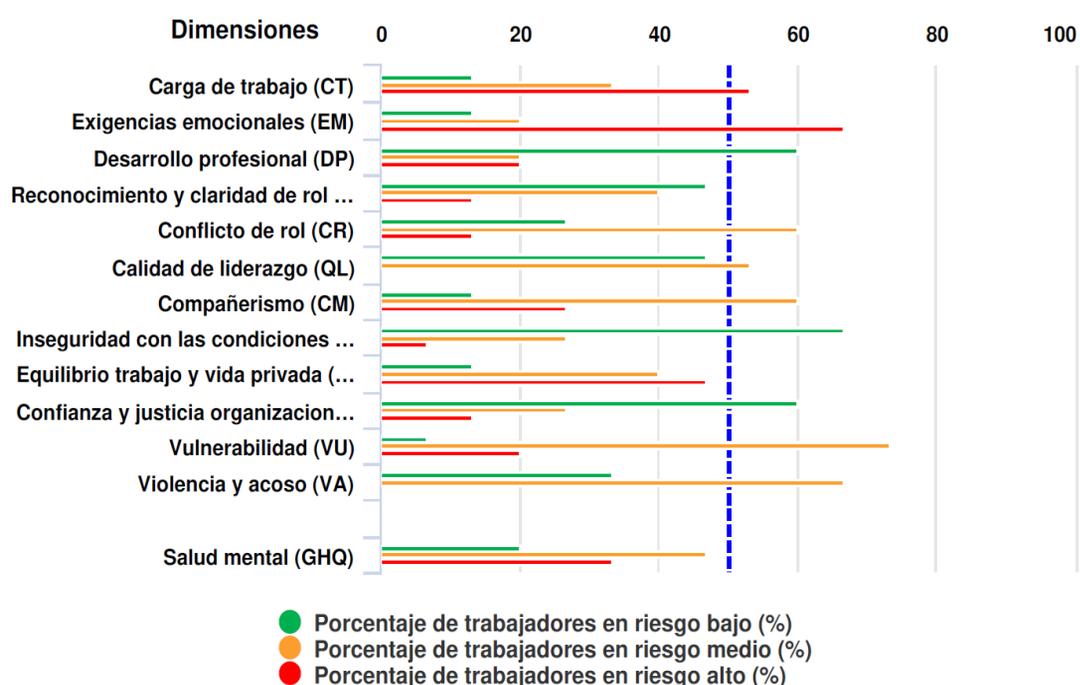
Highcharts.com

Esta Residencia, la(s) dimensión(es) más riesgosa(s) (son): **Carga de trabajo, Exigencias emocionales, Conflicto de rol, Equilibrio trabajo y vida privada** en que se sobrepasa el 50% de trabajadores en riesgo alto (color rojo del gráfico) y con resultados no óptimos se encuentran la(s) dimensio(n)es **Calidad de liderazgo, Compañerismo, Inseguridad con las condiciones de trabajo, Vulnerabilidad, Violencia y acoso**, con más del 50% de trabajadores en riesgo medio (color anaranjado del gráfico).

d) REM PER Santa Teresa: RIESGO MEDIO

El estado de riesgo medio revela que existe espacio para mejorar, ya que no es un resultado óptimo. Se deben tomar acciones para mejorar y así prevenir pasar a un estado de riesgo alto. El estado de riesgo óptimo es el riesgo bajo, constituye una fortaleza de la organización y debería hacerse todo el esfuerzo por mantener este estado y aumentar la proporción de dimensiones en color verde, ya que estos son factores protectores del centro de trabajo.

Porcentaje de trabajadores por nivel de riesgo



Highcharts.com

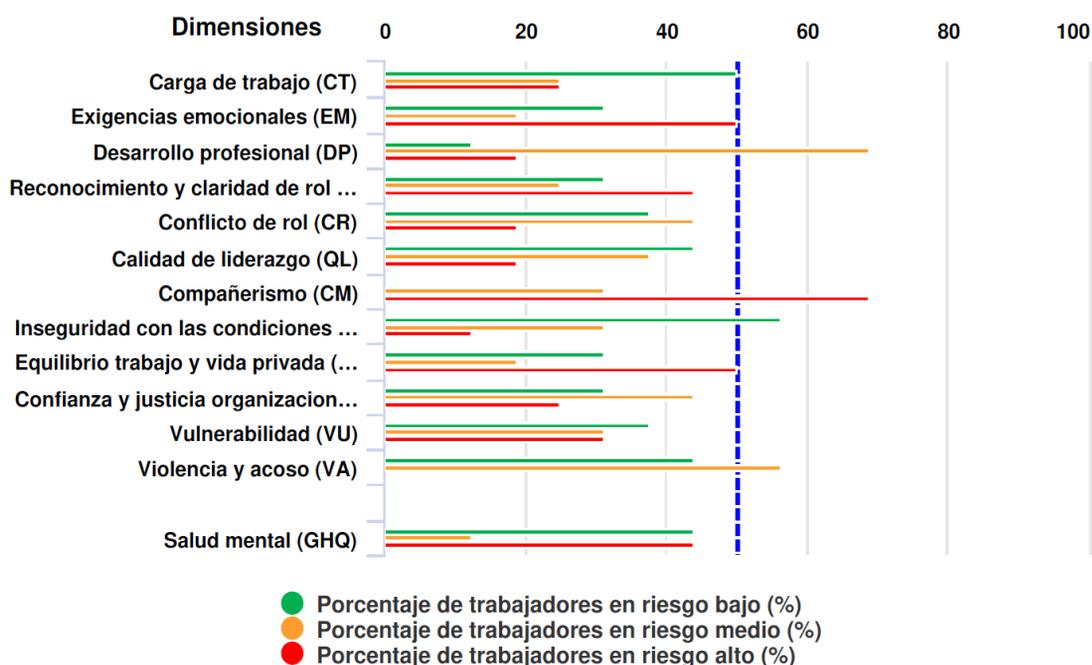
En el caso de esta Residencia, la(s) dimensión(es) menos riesgosa(s) (son) aquellas en que se sobrepasa el 50% de trabajadores en riesgo bajo (color verde del gráfico). Estas dimensiones son: **Desarrollo profesional, Inseguridad con las condiciones de trabajo, Confianza y justicia organizacional**. Esta Residencia debería hacer el esfuerzo de potenciarla(s) porque es(son) su(s) factor(es) protector(es).

En la Residencia, la(s) dimensión(es) más riesgosa(s) (son): **Carga de trabajo, Exigencias emocionales** en que se sobrepasa el 50% de trabajadores en riesgo alto (color rojo del gráfico) y con resultados no óptimos se encuentran la(s) dimensio(n)es **Conflicto de rol, Calidad de liderazgo, Compañerismo, Vulnerabilidad, Violencia y acoso**, con más del 50% de trabajadores en riesgo medio (color anaranjado del gráfico).

e) RVA San Alberto: RIESGO MEDIO

El estado de riesgo medio revela que existe espacio para mejorar, ya que no es un resultado óptimo. Se deben tomar acciones para mejorar y así prevenir pasar aun estado de riesgo alto. El estado de riesgo óptimo es el riesgo bajo, constituye una fortaleza de la organización y debería hacerse todo el esfuerzo por mantener este estado y aumentar la proporción de dimensiones en color verde, ya que estos son factores protectores del centro de trabajo.

Porcentaje de trabajadores por nivel de riesgo



Highcharts.com

En esta Residencia, la(s) dimensión(es) menos riesgosa(s) (son) aquellas en que se sobrepasa el 50% de trabajadores en riesgo bajo (color verde del gráfico). Estas dimensiones son: **Carga de trabajo, Inseguridad con las condiciones de trabajo.** Este centro de trabajo debería hacer el esfuerzo de potenciarla(s) porque es(son) su(s) factor(es) protector(es).

En la Residencia, la(s) dimensión(es) más riesgosa(s) (son): **Exigencias emocionales, Compañerismo, Equilibrio trabajo y vida privada** en que se sobrepasa el 50% de trabajadores en riesgo alto (color rojo del gráfico) y con resultados no óptimos se encuentran la(s) dimensio(n)es **Desarrollo profesional, Violencia y acoso**, con más del 50% de trabajadores en riesgo medio (color anaranjado del gráfico).

V.- POLÍTICA DE AUTOCUIDADO: PRINCIPIOS, LINEAMIENTOS Y ÁMBITOS DE ACTUACIÓN.

5.1 Principios de la Política de Autocuidado/Mutuo cuidado y Necesidades Institucionales Actuales:

La meta de auto y mutuo cuidado de equipos busca dar respuesta a una necesidad presente y creciente en el trabajo de los equipos de cada residencia que a diario se ven expuestos a la compleja y demandante atención de los niños, niñas y adolescentes ingresados, quienes en su totalidad cuentan con medida de protección judicial en razón de graves vulneraciones de derechos, por las cuales han debido ser separados temporalmente de su núcleo familiar, presentando un alto porcentaje de sujetos de atención con diagnósticos de salud mental y conductuales que alteran la dinámica residencial tras desajustes que requieren manejo de crisis por parte de los funcionarios, quienes se han visto expuestos a agresiones verbales y físicas por parte de los usuarios y sus familias, vulnerándose de este modo la estabilidad emocional e integridad física de los funcionarios, considerándose necesario contar con una política de auto y mutuo cuidado de equipos, que contribuya a reducir los niveles de ansiedad y disminuir los casos de agotamiento laboral.

Un principio fundamental de esta política es facilitar a la Fundación Nuestra Sra. de la Esperanza estrategias para velar por la salud física y mental de sus funcionarios, implementando para ello un Política de Auto y Mutuo cuidado de equipos que contenga capacitaciones y actividades dirigidas a promover habilidades de autoprotección individuales y grupales, reconociendo, identificando, previniendo y operando sobre los factores de estrés que aquejan a los funcionarios en la actividad laboral, considerando los resultados obtenidos en el diagnóstico realizado tras la aplicación de instrumentos aplicados.

Un segundo principio a garantizar es la necesidad de entregar a los funcionarios un espacio de desarrollo humano, personal y profesional, transformando la consideración del lugar y el equipo de trabajo al de un espacio y comunidad de aprendizaje y crecimiento social.

5.2 Lineamientos y Ámbitos de Actuación

Los lineamientos y objetivos de la política de autocuidado contemplan estrategias tanto para la prevención como la promoción del autocuidado y estas a su vez actividades de autocuidado que apuntan a tres áreas o ámbitos de actuación:

1. La preocupación por las condiciones físicas de trabajo y los riesgos que pueda haber.
2. Aprender a hacerse cargo responsablemente de la necesidad de auto cuidarse y manejar mejor las emociones y tensiones propias del trabajo como de cada cargo en particular.
3. Llevar a cabo actividades que promuevan el desarrollo personal, el desarrollo de relaciones nutritivas en el trabajo, la identidad grupal y el sentido de pertenencia, en fin, la búsqueda de sentido y bienestar en el ámbito laboral y social.

De esta manera entonces un **primer lineamiento** dice relación con la necesidad de realizar, en cada residencia actividades estructuradas y planificadas, dirigidas a promover habilidades de autoprotección o autocuidado individuales y grupales, esto mediante cursos de capacitación realizados por ASCH, otras instituciones a fines de la comunidad o por personas externas de la Residencia.

El **segundo lineamiento** se orienta a desarrollar actividades que eduquen respecto al autocuidado, promoviendo la auto responsabilización y asimismo entregando herramientas que permitan aprender a evaluar y manejar mejor las emociones y tensiones propias del trabajo como de cada cargo en particular, también profundizará en la afectación y daños específicos producto del desgaste y estrés laboral, en este caso a nivel individual, para esto utilizará en su diseño y entregará a los funcionarios información, datos y conceptos propios de la disciplina de la salud mental, tales como el síndrome de burnout y otros relacionados con la temática, como también técnicas terapéuticas que facilitan el manejo de la tensión y el stress laboral, tales como técnicas de relajación, terapias alternativas y otras disciplinas del área.

Un **tercer lineamiento** y ámbito de actuación se dirige a la programación de actividades que promuevan el desarrollo personal, espacios que faciliten la exploración y satisfacción de las necesidades interpersonales, la identidad grupal y el sentido de pertenencia, dotar al equipo de habilidades para contener y reparar a sus funcionarios, facilitar la implicación ética del grupo, favorecer valores y comportamientos que transformen las relaciones laborales en aquellas de carácter nutritivo, apoyador y fortalecedor.

Estas actividades deberán proveer espacio y tiempo específico durante la jornada de trabajo para su realización, como también profesionales para su desarrollo y evaluación, al menos en algunas de sus fases de desarrollo, realizando evaluaciones anuales que den cuenta de su efectividad a través de la medición de la percepción de los funcionarios.

5.3 Vinculación de la política de autocuidado con las instituciones de seguridad y de prevención de riesgo.

Actualmente la Fundación Nuestra Sra. de la Esperanza, se encuentra afiliada a la **Asociación Chilena de Seguridad (ACHS)**, siendo con esta institución con la que nuestra institución, en el marco de la meta de Autocuidado, pretende planificar de manera anual las capacitaciones, cursos y material de apoyo que dicha entidad entrega por medio de sus distintas áreas para dar respuesta a las necesidades identificadas en el diagnóstico.

Dentro de los servicios que otorga la ACHS, administra el Seguro Obligatorio de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales que es un seguro social que protege a todos los trabajadores dependientes frente a los accidentes que le ocurran a causa o con ocasión del trabajo y a las enfermedades causadas de manera directa por el ejercicio de su trabajo. Las características de este seguro están contempladas en la Ley 16.744:

- a. Es obligatorio para las entidades empleadoras y para los trabajadores independientes que obtengan rentas del trabajo de las señaladas en el artículo 42 N°2 de la Ley sobre Impuesto a la Renta.
- b. Se rige por el principio de la automaticidad de las prestaciones, esto es, el trabajador está cubierto por el seguro desde el mismo momento en que comienza a trabajar, incluso cuando se dirige desde su casa a su trabajo por primera vez, aun cuando no se haya escriturado su contrato de trabajo ni se hayan pagado las cotizaciones provisionales, o el empleador se encuentre en mora en el pago de las mismas.
- c. Es integral ya que contempla prestaciones preventivas, médicas y económicas.

5.4 Vinculación de la política de autocuidado con Otras Organizaciones

La Fundación Nuestra Sra. de la Esperanza está en constante búsqueda de generar redes con la Comunidad, con el objetivo de la generación de alianzas estratégicas y firmas de convenios de mutuo beneficio; Es así que en la actualidad se está estableciendo convenio con la **Universidad Adventista de Chile (UNACH)** mediante en el envío de alumnos en práctica de Psicóloga y Trabajo Social a las Residencias, a quienes se les solicitará una planificación para instalar el concepto del autocuidado en los funcionarios de las Residencias. Del mismo modo se establece

vinculación con otras casas de estudio como son Universidad del Bio Bio e Instituto Santo Tomás entre otros, mediante alumnos que realizan diversos tipos de prácticas e investigaciones.

Desde abril de 2023 se realiza convenio con la **Fundación Arturo López Pérez**, organización de salud especialista en cáncer, sin fines de lucro, centrada en el paciente y su entorno. Este convenio se realiza mediante descuento por planilla al trabajador que lo requiera.

Al mismo tiempo la Fundación está afiliada a la **Caja de Compensación La Araucana**, donde nuestros funcionarios pueden acceder a una serie de beneficios y prestaciones para su autocuidado, dentro de las cuales se pueden mencionar:

- **Beneficios en Salud:** Reembolso Consultas médica para afiliados y sus cargas acreditadas en La Araucana, Exámenes en Laboratorio Bionet, Farmacias Ahumada y Beneficios Dentales en Uno Salud.
- **Turismo y Recreación:** contando con alianzas con cadenas hoteleras y centros turísticos a lo largo de todo Chile.
- **Deporte:** alianza con Gimnasio Pacific Fitness.

IV. Plan de acción en materia de autocuidado: actividades y cronograma:

Respecto a la planificación de actividades se realizan tres cronogramas de capacitaciones y actividades que dan respuesta a la presente política de autocuidado.



6.1 CRONOGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN Y ACTIVIDADES DE AUTO Y MUTUO CUIDADO DE EQUIPOS DE RESIDENCIAS DESDE ABRIL 2024 A MARZO 2025

Actividades	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
1. Curso: Ergonomía Y Autocuidado En El Trabajo.					X							
4 curso Resolviendo Conflictos							X					
5 Curso: Comunicándonos									X			
6 Curso Compañerismo											X	
7.- Celebración de Fechas importantes			X Día de la Mujer. (8)		X Día del Trabajador (1) Día de la madre (10)	X Día del padre (16)			X Fiestas Patrias (18)			X Navidad

OBJETIVOS Y CONTENIDOS DE LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN

Nombre producto capacitación	Objetivo de desempeño	Objetivos de aprendizaje	Contenidos	Tributa
<p>1.- ERGONOMÍA Y AUTOCUIDADO EN EL TRABAJO</p> <p>Curso: Modalidad Presencial</p> <p>4 Horas</p> <p>Codigo :</p> <p>Dictado: ASCH</p>	<p>Aplicar medidas preventivas y de autocuidado, durante su jornada laboral, conforme a los criterios establecidos en este curso</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocer riesgos ergonómicos en el puesto de trabajo. • Conocer los factores de riesgos ergonómicos. • Identificar medidas de autocuidado en el trabajo. 		
<p>2- CURSO RESOLVIENDO CONFLICTOS</p> <p>Curso: Modalidad Presencial</p> <p>4 Horas</p>	<p>Aplicar técnicas de inteligencia social para resolver conflictos, conforme a los criterios establecidos en el curso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer qué es un conflicto y los factores internos y externos que influyen en una buena resolución. • Conocer los pasos para resolver un conflicto. • Aplicar las habilidades personales y técnicas especiales en la resolución del conflicto. <ul style="list-style-type: none"> • Reconocer tipología de cliente y pentagrama de las relaciones interpersonales, tips personales para aplicarlos en la vida diaria. 	<p>Qué se entiende por conflicto y cómo interfiere la percepción en la interpretación de las palabras.</p> <p>Pasos para la resolución de conflictos.</p> <p>Resolución de conflictos mediante los instintos y la percepción.</p> <p>Tips de servicios y resolución de conflictos con clientes.</p>	

<p>3.- CURSO COMUNICÁNDONOS</p> <p>Curso: Modalidad Presencial</p> <p>4 Horas</p>	<p>Aplicar la habilidad para retroalimentar información en diferentes escenarios organizacionales, para cumplir desafíos, de acuerdo de los lineamientos del curso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer los conceptos centrales para una comunicación positiva. • Conocer los obstáculos de la comunicación • Identificar y aplicar tips para una buena comunicación 	<p>Conceptos centrales para una comunicación positiva.</p> <p>Obstáculos de la comunicación.</p> <p>Tips para una buena comunicación.</p>	
<p>4.-CURSO DIMENSIÓN COMPAÑERISMO</p> <p>Curso: Modalidad Presencial</p> <p>4 Horas</p>	<p>Promover el compañerismo dentro de las organizaciones para mejorar el bienestar psicológico de los trabajadores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer qué es el compañerismo. • Conocer cómo intervenir el compañerismo dentro de las organizaciones. 		



FUNDACIÓN
Nuestra Señora de la Esperanza

6.2 CRONOGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN Y ACTIVIDADES PARA DIRECTORES Y EQUIPOS TECNICOS DE RESIDENCIAS DESDE ABRIL 2024 A MARZO 2025

Actividades	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio		Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
1. Curso: Programa de Liderazgo para expertos. Código 660142					X								
2.- Curso: Vulnerabilidad Código 660105								X					
3.- Curso: Violencia y Acoso en el Trabajo Código 660108										X			

4.- Curso: Conflicto con el rol Código: 660130											X	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

OBJETIVOS Y CONTENIDOS DE LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN

Nombre producto capacitación	Objetivo de desempeño	Objetivos de aprendizaje	Contenidos	Tributa
1.Curso: Programa de Liderazgo para expertos. Código 660142	Aplicar las técnicas de comunicación positiva y respetuosa en situaciones de crisis organizacionales, demostrando habilidades de mediación y resolución de conflictos para mantener la confianza y brindar orientación efectiva.	<ul style="list-style-type: none"> Comprender los conceptos generales de comunicación positiva y reconocer los obstáculos comunes en la comunicación. Aplicar las herramientas de comunicación efectiva en momentos de crisis, como el diálogo abierto y la escucha activa. Identificar los diferentes estilos de liderazgo y relacionamiento, y reconocer la importancia de la comunicación positiva en la supervisión y liderazgo en prevención. 	Módulo 1: Comunicación Positiva: Superando Obstáculos y Mejorando Interacciones Sociales. Módulo 2: Aprendiendo a Comunicarnos en momentos de crisis Módulo 3: Supervisión y Liderazgo en Prevención El Liderazgo, estilos, gestión y liderazgo personal	

			Plan de acción personal Comunicación positiva Estilos de relacionamiento y tips de relacionamiento.	
2.- Curso: Dimensión Vulnerabilidad Código 660105	Llevar a cabo la prevención de la vulnerabilidad dentro de las organizaciones, para promover la equidad, justicia y protección de los derechos laborales de quienes trabajan.	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer qué es la vulnerabilidad y sus implicancias. • Conocer cómo intervenir en la vulnerabilidad dentro de las organizaciones. 	Definición Preguntas del cuestionario CEAL-SM ¿De qué hablamos cuando hablamos de esta dimensión? ¿Por qué es necesario intervenir esta dimensión? Origen de esta dimensión Posibles intervenciones Tópicos al intervenir en esta dimensión	
3.- Curso: Dimensión Violencia y Acoso en el Trabajo Código: 660108	Identificar la dimensión del Cuestionario de Evaluación de Ambientes Laborales - Salud Mental / SUSESO (CEAL-SM / SUSESO), Violencia y acoso en el trabajo, así como sus implicaciones y consecuencias.	<ul style="list-style-type: none"> • Comprender las implicancias de no adoptar medidas de prevención en relación a la violencia y acoso en el lugar de trabajo. • Comprender la importancia de intervenir ante la presencia de este riesgo psicosocial, según la información del cuestionario CEAL-SM. 		

<p>4.- Curso: Conflicto con el rol Código: 660130</p>	<p>Identificar la dimensión del Cuestionario de Evaluación de Ambientes Laborales - Salud Mental / SUSESO (CEAL-SM / SUSESO), conflicto de rol, promoviendo un ambiente laboral saludable y mejorando su satisfacción y desempeño laboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comprender estrategias efectivas para gestionar y resolver el conflicto de rol en el trabajo. • Comunicarse de manera efectiva con las jefaturas y colegas para abordar situaciones de conflicto de rol. • Desarrollar habilidades de negociación y establecer límites claros en relación con las expectativas laborales. 		<p>¿De qué hablamos cuando hablamos de conflicto de rol?</p> <p>¿Por qué es necesario intervenir esta dimensión?</p> <p>Origen de la dimensión.</p> <p>Posibles intervenciones referidas por SUSESO para esta dimensión.</p> <p>Tópicos consideración al intervenir en esta dimensión.</p>
---	--	---	--	--



FUNDACIÓN
Nuestra Señora de la Esperanza

6.3 CRONOGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN Y ACTIVIDADES PARA FUNCIONARIOS NUEVOS DE LAS RESIDENCIAS 2024

Actividades	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
1.- -MANUAL PARA LA PREVENCIÓN DE DELITO.					X					X		
2. Curso: USO DE EXTINTOR (Con uso de simulador Bullex) Código: 657033						X					X	
3.-CURSO: PRIMERA RESPUESTA FRENTE A EMERGENCIAS DE SALUD Código: 657273							X					X

OBJETIVOS Y CONTENIDOS DE LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN

Nombre producto capacitación	Objetivo de desempeño	Objetivos de aprendizaje	Contenidos	Tributa
1. Curso: MANUEL PARA LA PREVENCIÓN DEL DELITO	DIFUNDIR EL MODELO DE PREVENCIÓN DEL DELITO A FUNCIONARIOS QUE INGRESAN A LA RESIDENCIA	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer el modelo de prevención del delito de la Fundación. 	Conceptos generales Modelo Prevención del delito.	
2.- Curso: USO DE EXTINTOR (Con uso de simulador Bullex) Código: 657033	Manipular correctamente extintores, según la clase de fuego y conforme a los criterios establecidos en el curso.	<ul style="list-style-type: none"> • Entender conceptos generales sobre el fuego y agentes de extinción. • Utilizar correctamente el extintor como medio para combatir el fuego 	Conceptos generales sobre prevención y control de incendios. Taller práctico de uso de extintores con simulador.	
3.-CURSO: PRIMERA RESPUESTA FRENTE A EMERGENCIAS DE SALUD Código: 657273	Entregar las herramientas mínimas a los trabajadores a través de protocolos simples y establecer criterios generales de atención frente a una emergencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Evitar el agravamiento y/o rescate inoportuno de un accidentado en el trabajo 	Reanimación cardio pulmonar. Heimlich.	