

**UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
CAMPUS LOS ÁNGELES
ESCUELA DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍAS
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍA VEGETAL**



**CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CULTURA DE
SEGURIDAD EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERFOVAL
LTDA.**

**Profesora Guía: Gabriela Bahamondes Valenzuela
Psicóloga Organizacional
Magíster en Desarrollo
Organizacional y Gestión de Personas**

**SEMINARIO DE TITULACIÓN PARA
OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO EN
PREVENCIÓN DE RIESGOS**

SEBASTIÁN ANDRÉS GANDULFO MORA

Los Ángeles-Chile

2022

**CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CULTURA DE
SEGURIDAD EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERFOVAL
LTDA.**

Profesora Guía

Gabriela Bahamondes Valenzuela
Colaboradora Académica
Psicóloga Organizacional
Magíster en Desarrollo
Organizacional y Gestión de
Personas

Jefe de Carrera

Patricio Sandoval Urrea
Profesor Asistente
Ingeniero de Ejecución Forestal
Magíster en Ergonomía

Directora de Departamento

Marely Cuba Díaz
Profesora Titular
Bióloga
Doctora en Bioquímica

ÍNDICE

I. RESUMEN	6
II. INTRODUCCIÓN	7
III. MATERIAL Y MÉTODO	11
3.1 Muestra de estudio.....	11
3.2 Criterios de Inclusión y Exclusión	11
3.2.1 Criterios de inclusión	11
3.2.2 Criterios de exclusión	11
3.3 Variables de estudio e instrumentos de medida.....	11
3.3.1 Variable sociodemográfica y sociolaboral.....	11
3.3.2 Clima laboral.....	12
3.3.3 Cultura de seguridad	12
3.4 Análisis estadístico	13
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	14
4.1 Características sociodemográficas y laborales de la muestra.....	14
4.2 Cultura de Seguridad.....	17
4.2.1 Cultura de Seguridad a Nivel Global.....	17
4.2.2 Dimensiones de la Cultura de Seguridad	17
4.2.3 Análisis por preguntas	18
4.3 Evaluación de Clima Laboral.....	20
4.3.1 Evaluación de Clima Laboral a nivel Empresa	20
4.3.2 Evaluación de Clima Laboral por dimensiones.....	20
4.4 Relación entre variables sociodemográficas y sociolaborales con Clima laboral y Cultura de seguridad.	22
4.5 Grado de asociación entre las variables Cultura de seguridad y Clima laboral	23
V. Medidas preventivas y de control propuestas a la empresa según la variable evaluada.....	24
5.1 Clima laboral.....	24
5.2 Cultura de seguridad.	25
VI. CONCLUSIONES	27
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	28

VIII. Apéndice	33
I. Cuestionario Sociodemográfico y Sociolaboral	33
IX. Anexos.....	35
I. Cuestionario de Cultura de Seguridad	35
II. Cuestionario de Clima Laboral	37

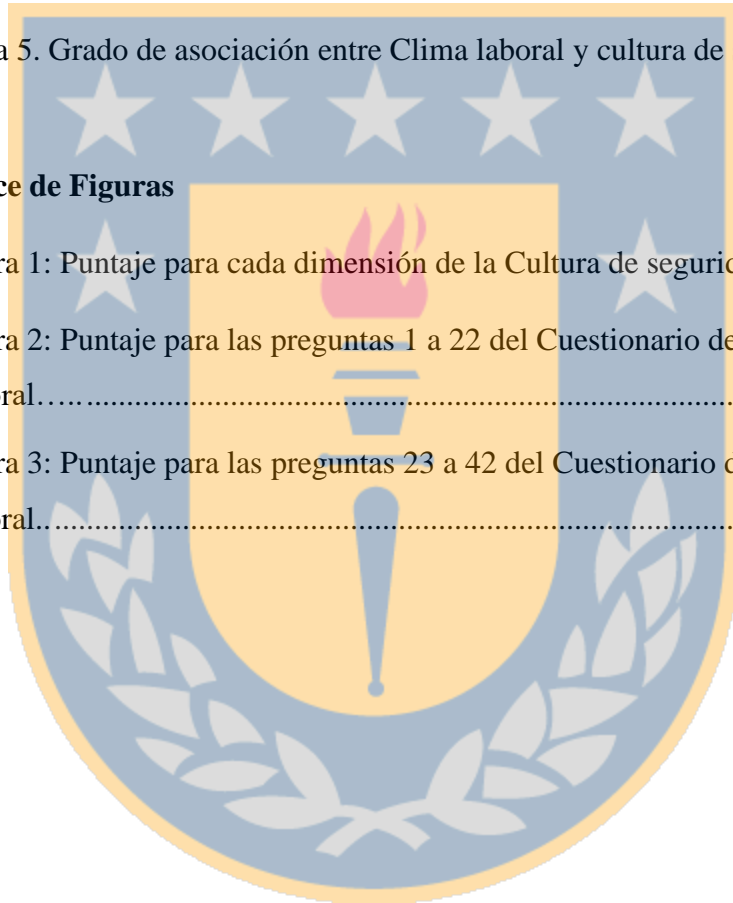


Índice de Tablas.

Tabla 1. Distribución de variables sociodemográfica.....	15
Tabla 2. Distribución sociolaboral.....	16
Tabla 3. Categorización de las dimensiones de Clima laboral en la empresa ...	21
Tabla 4. Grado de asociación entre variables sociodemográficas y sociolaborales con Clima laboral y Cultura de seguridad.	23
Tabla 5. Grado de asociación entre Clima laboral y cultura de seguridad	23

Índice de Figuras

Figura 1: Puntaje para cada dimensión de la Cultura de seguridad.....	18
Figura 2: Puntaje para las preguntas 1 a 22 del Cuestionario de Clima Laboral.....	19
Figura 3: Puntaje para las preguntas 23 a 42 del Cuestionario de Clima Laboral.....	20



I. RESUMEN

La constante incorporación de trabajadores a nuevos servicios prestados por parte de la empresa de servicios forestales es un desafío afrontado por todos los niveles de la empresa. El clima laboral es parte integral en un desarrollo correcto de las labores, siendo la base de un ambiente de trabajo grato para quienes desarrollan sus funciones en la organización, mientras que la cultura de seguridad es como la organización influye en los trabajadores para un seguro desarrollo de sus labores. Se realizó un estudio con 120 trabajadores de la empresa Servofal Ltda. de diferentes oficinas y canchas de acopio de madera distribuidas en las zonas donde la empresa presta sus servicios. El objetivo de esta investigación fue determinar la influencia del clima laboral en la cultura de seguridad de la empresa, se aplicó un diseño no experimental, descriptivo, transversal y correlacional. La metodología empleada para recopilar la información se basó en cuestionarios con escala tipo Likert. Los encuestados manifestaron conformidad con la cultura de seguridad, la cual tuvo una puntuación a nivel empresa de 4,33, lo que es considerado alto. El clima laboral se categorizó como predominantemente sano en la empresa, lo cual denota un clima propicio para el trabajo. La cultura de seguridad presentó una asociación lineal positiva con el clima laboral en la empresa evaluada, esto indica la estrecha relación entre un alto nivel de cultura de seguridad y un clima laboral sano.

Palabras clave: Cultura de seguridad, Clima laboral

II. INTRODUCCIÓN

Según datos de la Organización de la Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura, al año 2019 nuestro país es responsable del 2,24% del valor total de las exportaciones de productos madereros comerciados a nivel mundial. Chile, además, exporta el 7% del total mundial de pulpa para papel, posicionándose como uno de los principales lugares a nivel global después de Brasil, Canadá y Estados Unidos (Cardemil, 2020). Según el Anuario 2020 INFOR, en el año 2017 el sector forestal representó el 1,9% del PIB nacional, alcanzando los 3.373 mil millones de pesos (US\$ 5.196 millones), teniendo sus mayores volúmenes de plantaciones y acopio en las regiones del Bío-Bío y Maule (Instituto Forestal, 2020). En las canchas de acopio de madera se realiza el proceso de calibración de maderas aserrables o pulpables que se entiende como el acto de medir la madera producida en una faena y registrar este hecho en la “cartola de producción” y dejar escrito en la madera (actividad de Control Producción) (Forestal Mininco, 2002). Las cargas de los camiones ya medidas y cubicadas son distribuidas y acopiadas por categorías (según volumen y/o tipo de madera) de acuerdo con el programa de entrega establecido, manteniendo comunicación con la central de transportes ante cualquier situación que altere el normal cumplimiento de los requerimientos (Forestal Mininco, 2010). Las condiciones de pluviometría en la región del Bío-Bío, entre los meses abril y octubre, impiden las faenas de cosecha de bosques por problemas de acceso, debiendo realizarse éstas en períodos de primavera-verano y almacenar por tiempos prolongados la madera en canchas de acopio, asegurando el suministro continuo de madera a las plantas industriales (Toledo, 2005). Es en los sectores de canchas de acopio de troza y madera aserrada de las plantas, donde llega el producto en los camiones que es recibido por personal de recepción-despacho en un puesto de control o portería, llevada a medición y finalmente descargada (Rivera, 2017). En recepción-despacho, el control de las actividades de producción se relaciona con técnicas administrativas usadas para programar y controlar las operaciones, y de

esta forma asegurar que las actividades sigan un plan de prioridad controlando las órdenes a los proveedores y la producción interna (Barrantes, 2014).

El proceso de recepción se encarga de la gestión de las operaciones de entrada de la madera al sistema productivo asegurando su calidad, cantidad, condiciones pactadas en el proceso de negociación y manipulación adecuada para minimizar costos operativos; en tanto el proceso de despacho se encarga de la gestión de los productos desde el almacén, producción o recepción hacia la zona de embarque para atender las órdenes de pedidos de los clientes, garantizando el transporte, seguridad, tiempos de entrega, empaques entre otros aspectos (Frazelle, 2001).

De acuerdo con el Instituto Nacional de Educación Tecnológica (2010), el trabajador de recepción-despacho trabaja bajo requerimiento de operarios principales o supervisor en labores de clasificación, mantenimiento y abastecimiento, teniendo en cuenta la coordinación con el conductor del camión, siendo esto evidencia de un trabajo altamente coordinado y dependiente de un ambiente laboral funcional. Un ambiente funcional (contexto que favorece que las personas puedan aportar lo mejor de sí en el trabajo), según Bordas (2016), depende de cómo los trabajadores perciben el contexto laboral, la coordinación con sus jefaturas y la comunicación con trabajadores externos encargados de entregar la madera y cómo se desarrolla la labor en un ambiente grato en el lugar de trabajo, siendo ésta la base del clima laboral, algo que la empresa puede gestionar mejorando aspectos de la vida laboral, influyendo en el compromiso del trabajador y su satisfacción.

El clima laboral (u organizacional), está relacionado con las percepciones de las personas que forman parte de una organización con respecto al trabajo, al ambiente físico, las relaciones interpersonales y las diversas regulaciones formales que afectan el entorno. A su vez, se relaciona con la salud mental de los individuos, entendido como la capacidad de las personas de sentirse bien consigo mismas respecto a los demás (Davis y Newstrom 2000). El clima laboral es considerado como un fenómeno que media entre factores del sistema

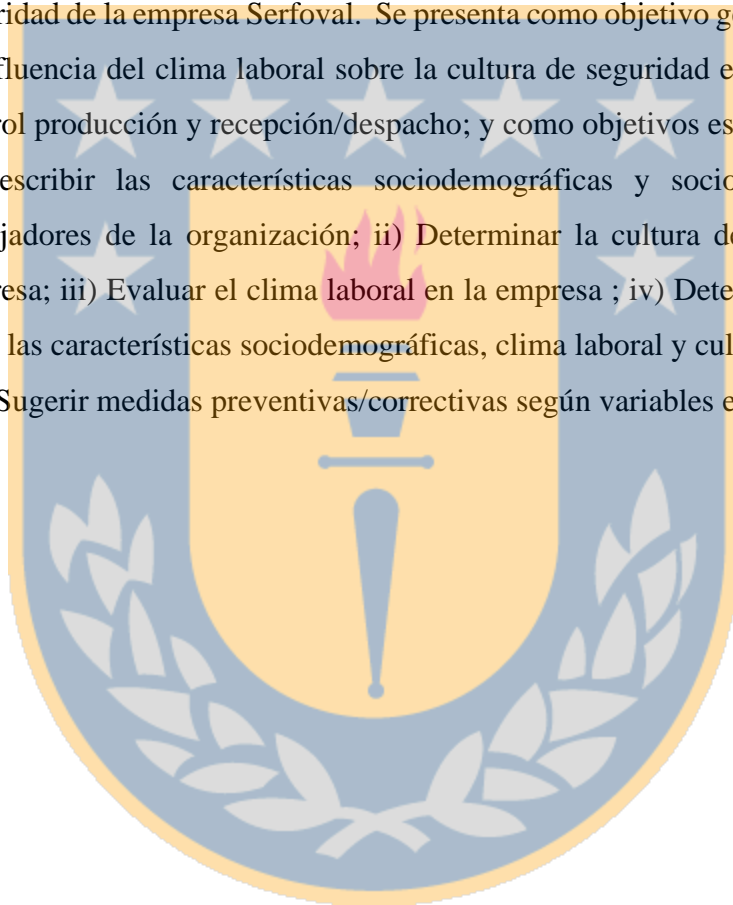
organizacional, los que se manifiestan en un comportamiento que afecta a la organización: la productividad, satisfacción, rotación, entre otros (Aguirre et al., 2012). El concepto de clima remite a una serie de aspectos propios de la organización, se trata de un concepto multidimensional, y a pesar de haber surgido a partir de una comprensión de la organización como un sistema abierto, el clima laboral es entendido habitualmente como medio interno, vale decir, en él se pone atención a variables y factores internos de la organización y no a los factores del entorno en que la organización se encuentra inmersa (Torrecilla, 2016). En otras palabras, el clima laboral tiene como base la “Cultura organizacional”, que conforma la personalidad de la organización (Schein, 2004), la cual permite hacer sentido a las personas de los patrones de experiencias y comportamientos a través de su percepción (Schneider et al., 2000).

Las divergencias en torno a la cultura organizacional asociadas a sus componentes centrales, su visibilidad o invisibilidad, y, por tanto, sobre cómo evaluar sus dimensiones básicas, se ven reflejadas, e incluso ampliadas, en el concepto de “Cultura de seguridad”. La cultura de la seguridad de una organización es el producto de los valores, actitudes, percepciones, competencias y patrones de conducta de individuos y grupos que determinan el compromiso, así como su estilo y habilidad respecto a la salud de la organización y la gestión de la seguridad (Wilpert, 2001). Refleja la influencia sobre los trabajadores en la manera de hacer y pensar en aspectos relacionados a la seguridad (Instituto para una Cultura de Seguridad Industrial, 2017), y debe ser asegurada por todos los niveles que forman la dirección, implica a todos los trabajadores en una dinámica tendente a la eliminación o reducción de los riesgos derivados del trabajo (Grimaldi & Simonds, 2001). Según Martínez & Cremades (2012), se requiere de un cambio de cultura importante, que permita una participación de los trabajadores o empleados de una organización, así como un alto compromiso de la alta gerencia en los procesos de transformación o de cambio que pueden animar todo tipo de proceso que necesite de estas características. El estudio realizado por

El-Jardali et al. (2011), ha demostrado que las opiniones positivas sobre el clima organizacional están relacionadas a la asimilación de comportamientos seguros, mejora en la comunicación, realización de programas de capacitación, disminución de eventos adversos, entre otros, favoreciendo la meta de prácticas seguras en la atención del usuario.

En esta investigación se plantea que, el clima laboral afecta a la cultura de seguridad de la empresa Serfoval. Se presenta como objetivo general, determinar la influencia del clima laboral sobre la cultura de seguridad en una empresa de control producción y recepción/despacho; y como objetivos específicos se tiene:

- i) Describir las características sociodemográficas y sociolaborales de los trabajadores de la organización;
- ii) Determinar la cultura de seguridad de la empresa;
- iii) Evaluar el clima laboral en la empresa ;
- iv) Determinar la relación entre las características sociodemográficas, clima laboral y cultura de seguridad;
- y v) Sugerir medidas preventivas/correctivas según variables evaluadas.



III. MATERIAL Y MÉTODO

El presente estudio se enmarcó en un diseño no experimental, descriptivo, transversal y correlacional. La población de estudio correspondió a trabajadores de una empresa prestadora de servicios forestales dedicada al control de producción y despacho de maderas.

3.1 Muestra de estudio

La muestra estuvo conformada por 120 trabajadores de la empresa Serfoval Ltda. de un total de 145, de los cuales 18 desempeñan labores en el área administrativa que está ubicada en su oficina central de Los Ángeles y 102 del personal de recepción-despacho en las diferentes canchas de acopio donde la empresa presta sus servicios.

3.2 Criterios de Inclusión y Exclusión

3.2.1 Criterios de inclusión

- Trabajadores contratados por la empresa, que trabajen tanto en las áreas de recepción-despacho como administración.
- Trabajadores que cuenten con un mínimo de 6 meses de antigüedad.
- Voluntarios que firmen el consentimiento informado

3.2.2 Criterios de exclusión

- Trabajadores que se desempeñen adicionalmente en otras labores remuneradas, fuera del horario de trabajo.

3.3 Variables de estudio e instrumentos de medida

Para el levantamiento de la información se utilizaron los siguientes instrumentos:

3.3.1 Variables sociodemográficas y sociolaborales.

Para la obtención de datos sociodemográficos y sociolaborales se utilizó una encuesta de elaboración propia en la que se recopiló información sociodemográfica respecto de la edad, estado civil, género, escolaridad, entre

otros. Por otra parte, en las variables sociolaborales, se obtuvo información de antigüedad en la empresa, nivel organizacional, entre otros (Anexo 1).

3.3.2 Clima laboral

El instrumento que se utilizó para evaluar esta variable correspondió a un cuestionario de Clima organizacional, el cual corresponde a una adaptación del instrumento de Litwin y Stringer (1968), validado en Chile mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, con un nivel de confiabilidad de los ítems de 0,903 (Troncoso y Zurita, 2003). El cuestionario está compuesto por 52 preguntas y 12 dimensiones, 5 dimensiones del cuestionario original (Estructura, Relaciones, Responsabilidad, Motivación laboral y Comunicación) y 7 generadas a través de un panel de expertos y aplicación piloto (Desafíos, Conflictos, Identidad, Integridad, Innovación Participación y Liderazgo). El instrumento utiliza una escala de respuesta tipo Likert con 5 opciones de respuesta, desde “muy de acuerdo” hasta “totalmente en desacuerdo”. A las respuestas se le asignaron valores del 1 al 5, utilizándose una mediana igual a 3, lo que permite definir y categorizar el clima organizacional, en caso de que las dimensiones superen la mediana, se define como sano el clima organizacional; por otro lado, si la mediana es inferior a 3, se define el clima como enfermo. De esta forma, se categoriza a la institución como completamente sana (5), predominantemente sana (4), regular (3), predominantemente enferma (2) y completamente enferma (1) (Redlich y Trautmann, 1996).

3.3.3 Cultura de seguridad

La percepción de Cultura de Seguridad se evaluó mediante el Cuestionario “Cultura Positiva hacia la seguridad” de Fernández et al., (2005) compuesto por 42 ítems con formato de respuesta Likert donde 1 corresponde a “muy de acuerdo” y 5 “muy en desacuerdo”. El instrumento evalúa variables asociadas a política de prevención, incentivo a los trabajadores, formación sobre riesgos laborales, comunicación en materia de prevención, planificación preventiva,

planificación de emergencia, control interno, técnicas de benchmarking, actitudes de la dirección hacia la gestión, comportamiento de la dirección y participación de los trabajadores. Cada una de las dimensiones presenta un coeficiente de Alfa de Cronbach sobre 0,70, mientras que la confiabilidad general del instrumento es de 0,60 (Carretero-Dios, 2007), ambos indicadores se consideran aceptables. El instrumento fue aplicado por Lillo et al. (2014) a trabajadores chilenos, e incorporó baremos estandarizados para la escala, en donde se establecen terciles para categorizar las puntuaciones globales como bajas (de 1 a 2.74), medias (de 2.75 a 3.46) y altas (de 3.47 a 4.90). Sin embargo, el presente estudio utilizó una baremación diferenciada para facilitar la presentación de un plan de mejora en las dimensiones con peor puntuación, quedando la categorización en bajo (de 3.25 a 4.29), medio (de 4.30 a 4.63) y alto (de 4.64 a 4.90).

3.4 Análisis estadístico

Se realizó un análisis descriptivo de los resultados obtenidos en los cuestionarios sociodemográficos, sociolaborales, cultura de seguridad y clima laboral y, además, se analizó la relación de las variables sociodemográficas y sociolaborales con las variables de cultura de seguridad y clima laboral. Se realizaron las pruebas de normalidad para las variables de Clima laboral y Cultura de seguridad, dando como resultados una no normalidad, por lo cual se utilizó la herramienta de análisis de correlación no paramétrica de Spearman con un grado de significancia 0,01. Los datos fueron analizados por medio del Software SPSS versión 22.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Características sociodemográficas y sociolaborales de la muestra.

Para el análisis de estas variables se consideró una muestra de 120 encuestas válidamente respondidas (Tabla 1). El rango de edad fluctuó entre los 18 y 60 años o más, se observó que el rango de edad que presentó mayor frecuencia en los trabajadores evaluados fue entre 24 a 29 años, representando un 29,17% de la muestra. Esto evidencia diferencias con lo expuesto por la Corporación Nacional de la Madera (CORMA), que muestra una mayor presencia de la fuerza laboral en los rangos de edad de 30 a 45 años con un 42,20%. Con respecto a la distribución según su estado civil, un 48,33% de los trabajadores refieren estar solteros/as. Respecto a su género, un 80,00% correspondió al sexo masculino, mientras que el 13,33% de los encuestados no respondió el apartado. En cuanto a si vive en la región donde trabaja, un 99,17% de los encuestados aseguró vivir en la región donde desempeña sus labores, porcentaje mayor al 93,79% promedio de las empresas evaluadas en el informe entregado por CORMA (2015). En cuanto al nivel de escolaridad de los trabajadores encuestados, un 45,00% presentó un nivel de “educación media completa”, mientras que el 50,00% de los trabajadores tiene estudios superiores completos o incompletos, por lo tanto, un 95,00% posee por lo menos enseñanza media completa, lo que difiere de los resultados obtenidos por Dussailant (2017), quien indica que a nivel país, un 88,00% de los chilenos posee este nivel educacional como el más alto alcanzado.

Tabla 1. Variables sociodemográficas

Edad (años)		
	N	%
18-23	5	4,17
24-29	35	29,17
30-35	27	22,50
36-41	15	12,50
42-47	16	13,33
48-53	13	10,83
54-59	7	5,83
60 o más	2	1,67
Total	120	100,00
Estado Civil		
	N	%
Soltero/a	58	48,33
Casado/convirtiéndose	52	43,33
Divorciado/Separado	10	8,33
Viudo/a	0	0,00
Total	120	100,00
Género		
	N	%
Femenino	8	6,67
Masculino	96	80,00
No responde	16	13,33
Total	120	100,00
Región donde trabaja		
	N	%
Si	119	99,17
No	1	0,83
Total	120	100,00
Escolaridad		
	N	%
Básica incompleta	0	0,00
Básica completa	1	0,83
Media Incompleta	5	4,17
Media Completa	54	45,00
Superior Incompleta	26	21,67
Superior Completa	34	28,33
Postgrado	0	0,00
Total	120	100,00

En cuanto a antigüedad laboral, se obtuvo que un 73,33% de los trabajadores lleva en la empresa entre 1 y 3 años, esto responde a las nuevas incorporaciones de personal, derivadas de las licitaciones adjudicadas por la empresa en el último periodo de 3 años; además, el nivel organizacional con

mayor concentración de personal fue el operativo con un 85,00%. Respecto a “con quien mantiene más contacto en el trabajo”, un 75,83% de los encuestados afirmó tener más contacto con sus colegas. Un 63,33% de los trabajadores desempeña labores para CMPC, mientras que un 10,83% sirve a más de una empresa, esto debido a la naturaleza de algunas labores transversales con las empresas mandantes (Tabla 2).

Tabla 2. Variables sociolaborales

Antigüedad en Serfoval (años)		
	N	%
Entre 1 y 3	88	73,33
Más de 3 y menos de 6	12	10,00
Más de 6 y menos de 9	5	4,17
Más de 9 y menos de 12	2	1,67
Más de 12	11	9,16
No responde	2	1,67
Total	120	100,00
Nivel Organizacional		
	N	%
Administrativo	13	10,83
Operativo	102	85,00
Jefatura	5	4,17
Total	120	100,00
En el Trabajo, ¿con quién tiene más contacto?		
	N	%
Con mi jefe	10	8,34
Con mis colegas	91	75,83
Con la empresa mandante	7	5,83
Con personas de otras empresas	12	10,00
Total	120	100,00
En cuál de los siguientes negocios se desempeña		
	N	%
Masisa	7	5,83
Mininco	8	6,67
CMPC	76	63,34
HCP	16	13,33
Dos a tres de los negocios	7	5,83
Masisa, Mininco, CMPC y HCP	6	5,00
Total	120	100,00

CMPC: Compañía Manufacturera de Papeles y Cartones; HCP: Hancock Chilean Plantations.

4.2 Cultura de Seguridad

A continuación, se muestran los resultados a nivel general, por dimensiones y por pregunta, de la aplicación del cuestionario basado en cultura positiva hacia la seguridad.

4.2.1 Cultura de Seguridad a Nivel Global

Con la información obtenida en la aplicación del cuestionario de Cultura de Seguridad, se determinó que la percepción de los trabajadores tuvo una puntuación a nivel empresa de 4,33. De acuerdo con la baremación, el puntaje obtenido se interpreta en la categoría Media, lo que significa que, si bien su nivel de cultura es mejorable, existe una cultura orientada hacia la seguridad. Esto corresponde con los resultados obtenidos por Lillo et al. (2014), que fueron ponderados en su etapa diagnóstica con un nivel medio de cultura de seguridad, lo que representa una empresa en vías de mejoramiento.

4.2.2 Dimensiones de la Cultura de Seguridad

Se clasificaron en nivel alto las dimensiones de Prevención, Comportamiento de mandos medios y Política, lo que denota una estrecha interacción entre trabajadores y sus jefaturas directas, así como la asimilación de información entregada por los mismos (Figura 1), lo que concuerda con lo expuesto por Martínez (2015) quien asegura que es necesario modificar los comportamientos de líderes y trabajadores encargados de gestionar el proceso de seguridad para generar un cambio positivo en la Cultura de Seguridad de la empresa. Las 3 dimensiones categorizadas en un nivel medio fueron Incentivo a la participación, Comunicación y Comportamiento de la Dirección, mostrando aspectos que pueden mejorarse como la entrega de información de la Dirección a los mandos medios y los trabajadores. Finalmente, las 5 dimensiones con un nivel bajo fueron Formación, Emergencia, Control Interno, Participación y Benchmarking siendo esta última dimensión la que presenta la calificación más baja con una ponderación de 3,5 de un total esperado de 5, siendo estas las dimensiones con mayor proyección de crecimiento, pudiendo aplicar medidas de

buenas prácticas utilizadas en otras empresas o áreas similares y la sociabilización de los procedimientos de seguridad y planes de seguridad para el conocimiento y su correcta aplicación. Con respecto a “Participación”, de acuerdo a la Norma Internacional ISO 45001:2018 de Sistemas de Gestión de la Salud y la Seguridad en el Trabajo, la empresa tiene que establecer, implantar y mantener procesos para la participación de los empleados a diferentes niveles y funciones aplicables.

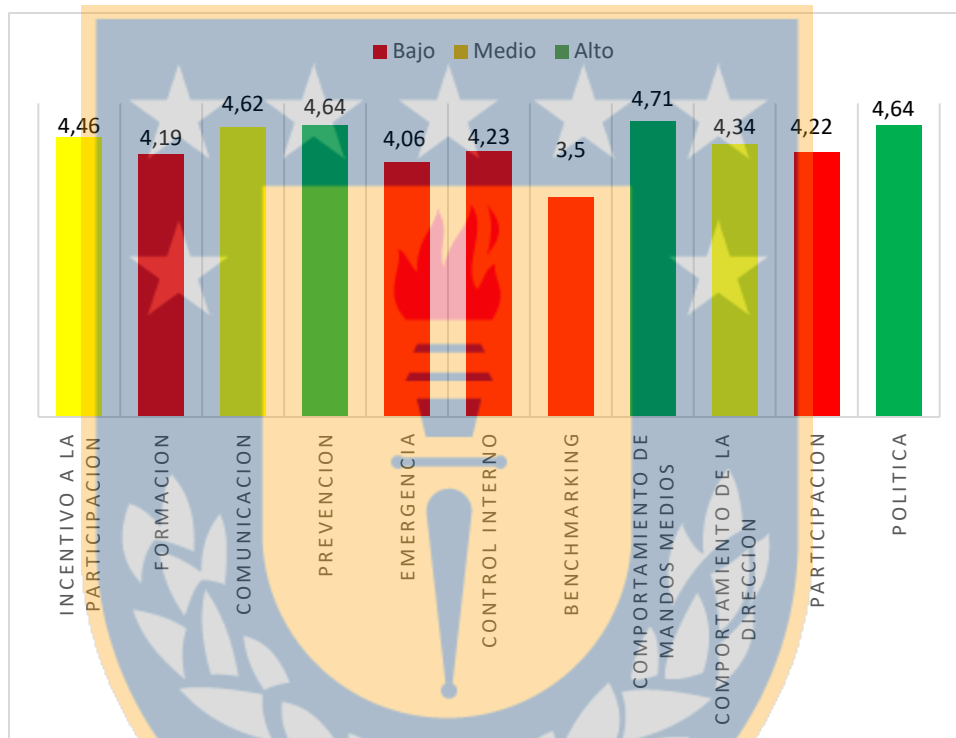


Figura 1: Puntaje para cada dimensión de la Cultura de seguridad

4.2.3 Análisis por preguntas

La pregunta mejor evaluada, con un 4,90, fue la asociada a la presencia de políticas de seguridad y salud en la empresa (pregunta 38), puntaje que coincide con los resultados de Pinot (2015) que entrega resultados con alta ponderación en los apartados de política, probablemente por ser ésta una de las exigencias de la mandante de desarrollar la política y socializarla en las diferentes áreas de las empresas, de acuerdo a lo conversado con integrantes del Departamento de Prevención de Riesgos de la empresa evaluada. La segunda pregunta mejor

evaluada, con un 4,85, fue la asociada al compromiso de la empresa a la mejora continua en temas de seguridad presentes en la política de prevención (pregunta 40), siendo ambas preguntas enmarcadas en la dimensión de Política. La pregunta peor evaluada, con un 3,25, fue la asociada a la realización de simulacros periódicos para controlar la eficiencia del plan de emergencia (pregunta 19). Con un 3,48 la segunda pregunta con puntuación más baja fue la comparación de índices de accidentabilidad con otras empresas con procesos similares (Figuras 2 y 3).

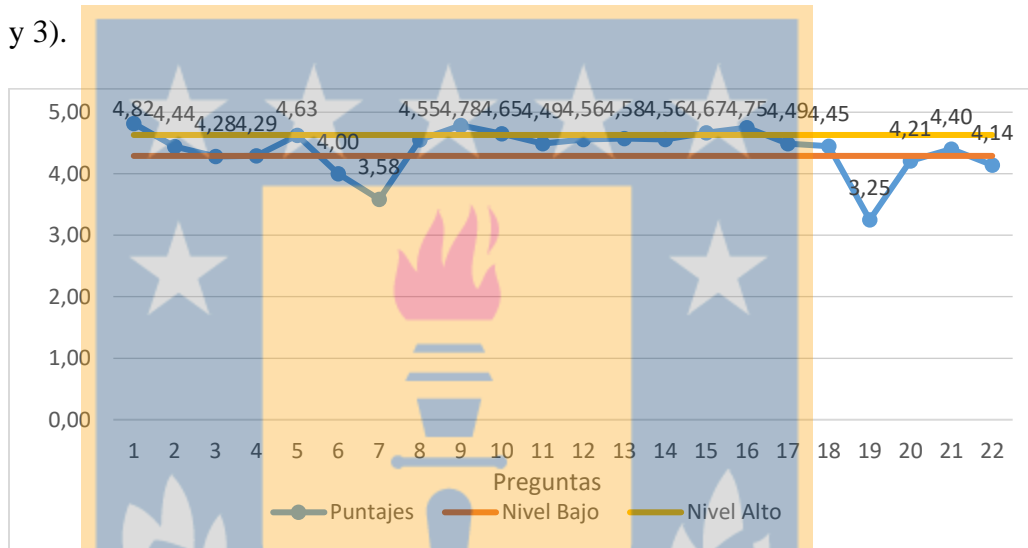


Figura 2: Puntaje para las preguntas 1 a 22 del Cuestionario de Clima Laboral

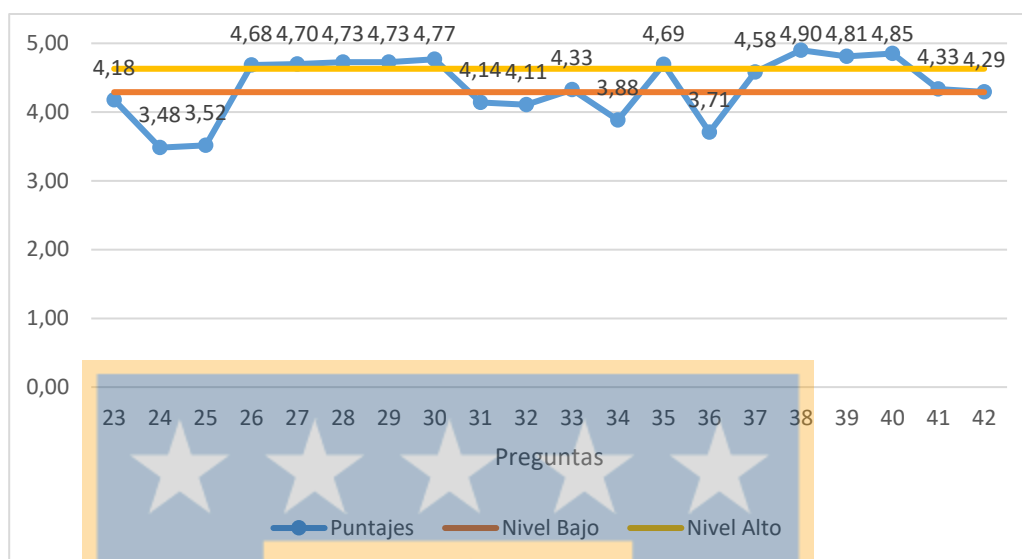


Figura 3: Puntaje para las preguntas 23 a 42 del Cuestionario de Clima Laboral

4.3 Evaluación de Clima Laboral

4.3.1 Evaluación de Clima Laboral a nivel Empresa

La empresa, a nivel general, presentó un clima laboral predominantemente sano con un promedio conjunto de 82,36% en las respuestas “muy de acuerdo” y “de acuerdo” lo que indica a modo general que la empresa presentó un ambiente favorable para su normal funcionamiento, esto se condice con lo expuesto por Améstica-Rivas, Moya, Salazar & Acuña (2016) cuyo estudio arrojó un clima laboral sano en la empresa, presentando un promedio de 30,70% en las respuestas “muy de acuerdo” y sumado a las respuestas "de acuerdo", alcanzan en forma conjunta 61,90% de las respuestas, lo cual refleja una positiva percepción del clima laboral.

4.3.2 Evaluación de Clima Laboral por dimensiones

Con respecto a las dimensiones de la variable clima laboral, las más destacables clasificadas como “completamente sana”, fueron Identidad (49,17%) y Liderazgo (50,84%), lo que denota un gran compromiso por parte de los trabajadores con la empresa al sentirse parte importante de la misma. La dimensión Liderazgo fue la mejor evaluada, lo que evidencia la positiva percepción que tienen los trabajadores hacia el gerente de la empresa considerando a este como “un buen

líder en la toma de decisiones”, lo que según Peralta & Veloso (2007), el liderazgo es un indicador de clima laboral que ejerce una influencia positiva en la cultura de seguridad. Predominantemente sanas se encontraron las dimensiones de Comunicación (75,00%) y Estructura (71,67%), lo que se explica de acuerdo con los comentarios que hacían trabajadores, quienes expresaban que la comunicación en la empresa es clara en la mayoría de sus indicaciones, destacando que las tareas en la empresa estaban en su mayoría claramente definidas (Tabla 3). En un estudio a una empresa forestal, Figueroa et al. (2013) clasifican la dimensión de Estructura como predominantemente sana con un 50,60%, y 24,20% completamente sana, señalando que lo más destacable expresado por los trabajadores era que: “las normas de disciplina son adecuadas, existe orden en la institución, las funciones de los entrevistados están claramente definidas y la normatividad vigente facilita el desempeño de los trabajadores así como además pueden opinar para mejorar los procedimientos”.

Tabla 3. Categorización de las dimensiones de Clima laboral en la empresa

Dimensiones	Nivel Empresa				
	C.S	P.S	Regular	P.E	C.E
	%	%	%	%	%
Relaciones Interpersonales	42,50	47,50	6,67	3,33	0,00
Desafíos	19,17	45,83	25,00	8,33	1,67
Conflictos	12,50	51,67	30,00	5,00	0,83
Identidad	49,17	45,83	5,00	0,00	0,00
Integridad	36,66	51,67	11,67	0,00	0,00
Innovación	16,67	60,83	20,83	1,67	0,00
Liderazgo	50,84	42,50	5,00	0,83	0,83
Motivación	25,00	62,50	10,83	1,67	0,00
Participación	15,84	55,00	23,33	5,83	0,00
Comunicación	11,67	75,00	12,50	0,83	0,00
Estructura	10,83	71,67	17,50	0,00	0,00
Responsabilidad	31,67	55,83	10,00	2,50	0,00

Con C.S: Completamente sana; P.S Predominantemente sana; P.E: Predominantemente enferma y C.E: completamente enferma

En contraposición, las dimensiones de Conflictos y Desafíos presentan alta ponderación en la respuesta “regular” con 30,00% y 25,00%, respectivamente, lo que indica que los trabajadores consideran que en la empresa deben mejorar la respuesta a las problemáticas que surgen en su área; así como en la dimensión de desafíos no se aprecia que los trabajadores con buen desempeño tengan la oportunidad de optar a mejores cargos.

4.4 Relación entre variables sociodemográficas y sociolaborales con Clima laboral y Cultura de seguridad.

Se evaluaron las variables Sociodemográficas y Sociolaborales con Clima laboral y Cultura de seguridad, respectivamente, dando como resultados que las variables sociodemográficas y sociolaborales no tienen una asociación significativa ya sea con Clima laboral o con Cultura de seguridad (Tabla 4). La variable edad no presentó relación significativa con cultura de seguridad, ni con clima laboral, en contraposición a lo expuesto por Zambrano (2016) que hace mención que, en cuanto a actitud preventiva relacionada al ambiente laboral, los trabajadores de mayor edad tienden a concederle mayor importancia a la formación en materia preventiva, muestran más interés en conocer los riesgos asociados a su trabajo y la forma de prevenir accidentes laborales.

Tabla 4. Grado de asociación entre variables sociodemográficas y sociolaborales con Clima laboral y Cultura de seguridad.

Variables	Clima laboral		Cultura de Seguridad	
	X^2	p	X^2	p
Edad	8,873	0,839	15,734	0,330
Estado civil	6,007	0,199	4,448	0,349
Género	5,064	0,281	5,683	0,224
Vive en la Región	1,873	0,392	2,017	0,365
Escolaridad	10,194	0,252	3,532	0,897
Antigüedad	13,859	0,086	4,141	0,844
Nivel organizacional	6,237	0,182	2,350	0,672
En el trabajo, con quien tiene más contacto	5,441	0,489	4,605	0,595
Negocios	16,982	0,075	14,486	0,152

$p < 0,05$ indica asociación significativa
 $X^2 =$ Valor muestral estadístico Chi-Cuadrado

4.5 Grado de asociación entre las variables Cultura de seguridad y Clima laboral

La cultura de seguridad presentó una asociación significativa con el clima laboral en la empresa evaluada (valores $p < 0.01$) (Tabla 5). Esto hace referencia a que un clima laboral sano contribuye a un elevado nivel de cultura de seguridad, esto en concordancia con lo expuesto por Ashkamasy y Jackson (2001) que concluyen que, en términos generales, la cultura de seguridad y el clima laboral comprenden conjuntos afines que caracterizan a una determinada organización, así como también Díaz (2006), quien añade que ambas variables intentan explicar el impacto de la organización sobre el trabajador.

Tabla 5. Relación entre Clima laboral y cultura de seguridad

Variables	Clima Laboral	
	P	p
Cultura de seguridad	0,672	0,000

$p < 0,01$ indica asociación altamente significativa
Rho: Coeficiente de correlación de Spearman

V. Medidas preventivas y de control propuestas a la empresa según la variable evaluada.

5.1 Clima laboral.

Se sugiere entregar la responsabilidad de la planificación y organización de las siguientes capacitaciones al Comité Bipartito de capacitación (Dirección del Trabajo, 1998) a los trabajadores de la empresa:

- Capacitación “conflictos y resolución” en un tiempo estimado de 2 horas para saber identificar, analizar y abordar los conflictos de manera que la resolución sea beneficiosa para el crecimiento del trabajador y su entorno.
- Capacitaciones continuas para el desarrollo de habilidades laborales importantes y creación de plan de capacitaciones de acuerdo con las necesidades del cargo, implementando por parte de las jefaturas un apartado donde el mismo trabajador anote sugerencias de los aspectos que considere importantes reforzar o aprender.
- Capacitación en trabajo de equipos y liderazgo, para el refuerzo del compromiso de los trabajadores y mandos medios con la empresa. Con participación de jefaturas y trabajadores, destacando los puntos fuertes y reforzando los aspectos mejorables de los involucrados, se recomiendan actividades lúdicas de reconocimiento y fortalecimiento de aptitudes.

La empresa Serfoval posee un Comité de Clima, el que pudiera organizar, junto con las jefaturas de las distintas áreas, y en coordinación con la dirección, los siguientes aspectos relacionados al clima laboral y la comunicación efectiva con los trabajadores:

- Mantener los canales de comunicación abiertos entre trabajadores y la empresa con un programa de alerta temprana de conflictos o inquietudes, reforzando la comunicación vía mail, contacto telefónico y otro que permita la rápida respuesta por parte de los directivos. Se establecerán

períodos máximos para respuestas y retroalimentaciones en los cuales se involucre de forma activa al trabajador.

- Valorar el trabajo, entregando responsabilidades de acuerdo con el cargo con proyección en el crecimiento, haciendo retroalimentaciones de manera periódica en las cuales el trabajador sea partícipe de las nuevas soluciones, entregando las herramientas necesarias para esto, como capacitaciones en nuevas áreas.

5.2 Cultura de seguridad.

El Comité Paritario de Higiene y Seguridad, en coordinación con el Departamento de Prevención de Riesgos, serán los encargados de la ejecución y supervisión de las siguientes medidas:

- Realización de charla sobre cultura de seguridad y su importancia en la organización. Aplicación por niveles operativos, administrativos y jefaturas generando reuniones segregadas para la facilitación de la entrega de información y obtención de la percepción que se tiene sobre cultura de seguridad, estableciendo horarios diferidos de 1 hora para el desarrollo de la charla, así como reforzamiento continuo en charlas de 5 minutos.
- Capacitación en el uso de alerta temprana y generación de respuestas acorde a las necesidades para establecer un compromiso de los trabajadores con la seguridad. Enfoque en actitudes que representen un riesgo el trabajador.
- Capacitación a los trabajadores en competencias claves para generar una cultura de seguridad de altos estándares, aceptada, compartida y estable en la empresa, como Apreciación de la seguridad, Autocuidado como un Valor, Desarrollo de Personas, Liderazgo Integrado hacia la seguridad, Comunicación de condiciones de peligro y Autogestión en la prevención de riesgos.

- Revisión, actualización y sociabilización de las políticas de la empresa en torno a la cultura de seguridad en una acción integral con participación de todos los estamentos de la empresa, generando así una visión general de los trabajadores con la orientación del departamento de prevención de riesgos.
- Reuniones trimestrales para levantamiento de información de servicios similares a los prestados para generar puntos de aprendizajes para evitar desviaciones.



VI. CONCLUSIONES

- Las variables sociodemográficas indicaron una predominancia del género masculino, de edades fluctuantes entre los 24 y 35 años con 51,67% de total encuestado, una leve predominancia de trabajadores solteros (48,33%) sobre los casados, con escolaridad de media completa o superior en un 95% y casi la totalidad de ellos viviendo en la misma región donde desempeña sus labores.
- La Cultura de seguridad de la empresa se catalogó en un nivel medio con un puntaje promedio de 4,33, lo que indica que en términos generales la empresa presenta un adecuado nivel de cultura de seguridad, destacando incentivo a la participación, política, prevención y comportamiento de mandos medios como las dimensiones mejor evaluadas.
- Las variables sociodemográficas y sociolaborales no presentaron asociación significativa con cultura de seguridad y clima laboral.
- Se determinó una asociación altamente significativa entre Cultura de seguridad y Clima laboral, evidenciándose que un elevado nivel de cultura de seguridad influye en el desarrollo de un clima laboral positivo en la empresa.
- Se presentaron medidas correctivas para los resultados que deben ser mejorados.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, M., Martínez, P., Vergara, J., & Chiñas, J. (2012). Clima organizacional en la gestión educativa de docentes de la escuela de enfermería de la Universidad Veracruzana, campus Coatzacoalcos. *Revista de la Alta Tecnología y la Sociedad*, 6(1), 16-31.
- Améstica-Rivas, Luis, Moya Lara, César, Salazar Botello, Mauricio, & Acuña Hormazábal, Álvaro. (2016). Subcontratación en el sector forestal maderero chileno e impacto del manejo forestal sustentable implementado en empresa mandante sobre el clima organizacional: Un estudio de caso. *Ciencia & trabajo*, 18(55), 1-8. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000100002>
- Ashkanasy, N. M. y Jackson, C. R. A. (2001). Organizational culture and climate. En N. Anderson, D. S. Ones, H. K. Sinangil y C. Viswesvaran (eds.), *Handbook of Industrial, Work & Organizational Psychology*. Volume 2: Organizational Psychology.
- Barrantes, A. (2014). Nueva estructura en la planeación, programación y control de producción de estampado para prendas de exportación. http://ateneo.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4484/Barrantes_Arrascue_Alexis_Francisco_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bordas, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral* (edición digital ed.). https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=7ICxCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=organizacion+y+clima+laboral&ots=o_Dzz_Gxa0&sig=pU5VKafRpUe84Muh2mubv-7MI5U#v=onepage&q=organizacion%20y%20clima%20laboral&f=false
- Cardemil, M. (2020). *Industria Forestal en Chile* (Nº 68–21).
- Carretero- Dios (2007). Normas para el desarrollo y revisión de estudios instrumentales: Consideraciones sobre la selección de test en la investigación Psicológica.

- Contreras, B. & Matheson, P. (1984). Una herramienta para medir clima organizacional: cuestionario de litwin y stringer <https://repositorio.uc.cl/xmlui/bitstream/handle/11534/6158/000378306.pdf>
- Corporación Nacional de la Madera (2015). Fuerza laboral de la industria forestal chilena 2015 – 2030.
- Davis y Newstron (2000). “La influencia del entorno laboral en el personal docente de la Universidad Nacional de San Luis”. Universidad Nacional de San Luis Argentina Año VIII – Número II, 2007.
- Díaz, A. (2006). Auditoria del clima y cultura de seguridad en la empresa. [Tesis doctoral. Universidad de Valencia]. <https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/15447/diaz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dirección del Trabajo (1998). ORD.: N°1935/124.
- Dussailant, F. (2017). Deserción escolar en Chile. Propuestas para la investigación y la política pública.
- El-Jardali F, Dimassi H, Jamal D, Jaafar M, Hemadeh N. Predictores y resultados de la cultura de seguridad del paciente en hospitales. Qual Saf Health Care. 2011;11(45):4- 12
- Fernández, B; Montes, J; y Vázquez C. (2005). Antecedentes del comportamiento del trabajador ante el riesgo laboral: un modelo de cultura positiva hacia la seguridad. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 21(3). 207-234.
- Figueroa E, Díaz D, Moreno H, González M, Monsisvais M (2013). La percepción del clima organizacional en el personal de producción de un ejido forestal en México.
- Forestal Mininco (2002). procedimiento de calibración de maderas aserrables y pulpables
- Forestal Mininco. (2010). Manual Producción y Abastecimiento.

- Frazelle, E. (2001). World-class Warehousing and Material Handling, The United States: McGraw-Hill Professional.
- Grimaldi, J. & Simonds, R. (2001). La Seguridad Industrial Su Administración. 2da edición.
- INFOR (2020). El sector forestal chileno. (boletín anual, 2020)
- https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/3249/1/N_68_21_Industria_Forestal_en_Chile.pdf
- Instituto Nacional de Educación Tecnológica. (2010, abril). Figura Profesional:
http://catalogo.inet.edu.ar/files/perfiles/madera_mueble/PERFIL%20AUX%20INET%20260410.pdf
- Instituto para una Cultura de Seguridad Industrial. (2017, 1 enero). ¿Qué es la cultura de seguridad? | Icsi. <https://www.icsi-eu.org/es/revista/cultura-seguridad-definicion>.
- Lillo, H. Jiménez, A. Méndez, M. Moyano-Díaz, E. & Palomo-Vélez, G. (2014). Una Experiencia de Intervención Psicosocial en Cultura Positiva de Seguridad en una Empresa Productiva Chilena. Ciencia & trabajo, 16(51), 192-197. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300011>
- Litwin, G.H. y Stringer, R.A. (1968). Motivation and organizational climate. Boston: Harvard Business School Press.
- Martínez, C. & Cremades, V. (2012). Liderazgo y cultura en seguridad: Su influencia en los comportamientos de trabajo seguros de los trabajadores. http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1315-01382012000200006&script=sci_arttext.
- Martínez, C (2015). La gestión de la seguridad basada en los comportamientos. ¿un proceso que funciona? Revista Medicina y seguridad en el trabajo, 61(241)
- Norma Internacional ISO 45001. (2018). Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Obtenido de:

<http://ergosourcing.com.co/wpcontent/uploads/2018/05/iso-45001-norma-Internacional.pdf>.

- Peralta A & Veloso C. (2007). Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral en las Organizaciones
- Pinot, M. (2015). Diagnóstico de la Cultura de Seguridad en la Empresa Forestal Cerda Limitada.
- Redlich, J. & Trautmann, C. (1996). Un Estudio aplicado de clima organizacional en el estamento no académico de la Universidad Austral de Chile, sede Valdivia. Tesis para optar al título de Ingeniero Comercial. Universidad Austral de Chile, Valdivia.
- Rivera, J. (2017). Protocolo para un procedimiento de compra de maderas nativas de diferentes calidades, Universidad Austral de Chile. <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2017/fifr621p/doc/fifr621p.pdf>
- Schein, E. H. (2004). Organizational culture and leadership (3ra. Ed.). San Francisco: Jossey.Bass.
- Schneider, B; Bowen, D. E.; Ehrhart, M. G. y Holcombe, K. M. (2000). The Climate for Service: Evolution of a Construct. En N. M. Ashkanasy; C. P. Wilderom y M. F. Peterson (Eds.), Handbook of Organizational Culture & Climate (pp. 21-36).U.S.A.: Sage Publications.
- Toledo, J. (2005). “Efecto del almacenamiento prolongado en la madera de Pinus radiata D.Don sobre el proceso kraft”.
- Torrecilla, O. (2016). “clima organizacional y su relación con la productividad laboral”.
- Troncoso, Y. & Zurita, M. (2003). Clima Organizacional en el Hospital de Villarrica. Tesina presentada como requisito para optar al Grado de Licenciado en Administración. Universidad Austral de Chile, Valdivia.
- Wilpert, B. (2001). “The relevance of safety culture for nuclear power operations”. Londres: Taylor & Francis.

- Zambrano, A. (2016). Cultura organizacional integral, actitudes y comportamientos seguros de trabajadores en empresa de manufacturas en España. Universidad Complutense de Madrid. Memoria para optar al grado de doctor. Facultad de psicología.



VIII. Apéndice

I. Cuestionario Sociodemográfico y Sociolaboral

- El presente cuestionario tiene por objetivo recopilar información sobre aspectos personales y laborales de los trabajadores de la empresa.
- Marque con una "X" la opción que mejor lo identifica.

1.- Preguntas Sociodemográficas

1.- Edad (Años)	
18 – 23	
24 – 29	
30 – 35	
36 – 41	
42 – 47	
48 – 53	
54 – 59	
60 o más	

2.- Estado Actual	
Soltero	
Casado/conviviendo	
Divorciado/separado	
Viudo	

3.- Género	
Femenino	
Masculino	

4.- ¿Vive en la región donde trabaja?	
Si	
No	

5.- Escolaridad	
Básica incompleta	
Básica completa	
Media Incompleta	
Media Completa	
Superior Incompleta	
Superior Completa	
Postgrado	

2.- Preguntas Sociolaborales

- Marque con una "X" la alternativa que lo identifica

1.- Antigüedad en Serfoval	
Entre 1 año y 3 años	
Más de 3 años y menos de 6 años	
Más de 6 años y menos de 9 años	
Más de 9 años y menos de 12 años	
Más de 12 años	

2.- Nivel Organizacional	
Administrativo	
Operativo	
Jefatura	

3.- En el trabajo, con quién tiene más contacto? Marque solo 1	
Con mi jefe	
Con mis colegas	
Con la mandante	
Con personas de otras empresas	

4.- En cuál de los siguientes negocios se desempeña? Puede marcar más de 1.	
Masisa	
Mininco	
CMPC	
HCP	

5.- En la actualidad, ¿se desempeña en otras labores remuneradas, fuera del horario laboral?	
Sí	
No	

IX. Anexos

I. Cuestionario de Cultura de Seguridad

CUESTIONARIO DE CULTURA DE SEGURIDAD

Marque con una "X" la opción que considere acorde a su opinión:

N°	Pregunta	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	No lo sé
1	La empresa se preocupa por incentivar a los trabajadores a realizar su trabajo con seguridad y prevención (por ejemplo a utilizar de forma correcta los elementos de protección personal).					
2	Frecuentemente se toma en cuenta la opinión de los trabajadores para tomar decisiones relacionadas con la seguridad.					
3	Se realizan reuniones entre las jefaturas y los trabajadores para tomar decisiones que se relacionen con la seguridad.					
4	Cuando existen problemas de seguridad, se hacen reuniones con trabajadores de las diferentes áreas de la empresa					
5	Cada vez que un trabajador ingresa por 1ª vez a la empresa o lo cambian de puesto de trabajo, recibe la capacitación suficiente en temas de seguridad.					
6	Existe un calendario de capacitaciones, el cual se aplica constantemente.					
7	Los temas de capacitación se deciden entre los trabajadores y las jefaturas					
8	La empresa facilita permisos para que los trabajadores puedan capacitarse.					
9	Existen manuales de instrucciones o procedimientos de trabajo para facilitar la prevención en el trabajo.					
10	Se realizan reuniones, campañas o exposiciones orales para transmitir los principios y las normas de seguridad.					
11	Se informa a los trabajadores cada vez que existen modificaciones en los procesos de producción.					
12	Se efectúan reuniones y elaboran circulares escritas para informar a los trabajadores sobre los peligros del trabajo y la forma de prevenirlos.					
13	Se evalúan los riesgos de cada puesto de trabajo y se efectúan planes para que los riesgos detectados disminuyan.					
14	Se elaboran normas o procedimientos de trabajo a partir de la evaluación de los riesgos.					
15	Los planes de prevención son divulgados a todos los trabajadores.					
16	Los accidentes e incidentes son notificados, investigados, analizados y registrados.					
17	La institución tiene elaborado un plan de emergencia ante situaciones de riesgo grave o catástrofes.					
18	El plan de emergencia es divulgado a todos los trabajadores.					
19	Se efectúan simulacros periódicos para controlar la eficacia del Plan de Emergencia.					
20	Continuamente se está controlando que los planes de prevención se ejecuten y que se cumplan las normas.					
21	Se planifican acciones correctivas al detectarse que no se cumplen los procedimientos de seguridad.					
22	Existen procedimientos para comprobar si los objetivos de los programas de seguridad se cumplen.					
23	Se efectúan inspecciones para asegurar el funcionamiento de todo el sistema.					

N°	Pregunta	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	No lo sé
24	Es habitual la comparación de los índices de accidentabilidad con los de otras empresas de servicios que utilicen procesos similares.					
25	Es habitual la comparación de técnicas y prácticas de gestión con las de otras empresas de servicios, con el fin de obtener nuevas ideas sobre problemas de seguridad similares.					
26	La jefatura directa considera esencial hablar y enseñarle a los trabajadores sobre seguridad para tener lugares de trabajo seguros.					
27	La jefatura directa considera fundamental la participación y compromiso de los trabajadores en las actividades de seguridad y salud para conseguir reducir los accidentes laborales.					
28	La jefatura directa demuestra interés por participar de temas de prevención de riesgos y controlar las acciones de sus trabajadores para mantener y mejorar las actividades de prevención.					
29	La jefatura directa se hace responsable de la seguridad y salud al igual que de la calidad y productividad.					
30	La gerencia actúa con un liderazgo activo y visible en materia de prevención.					
31	La gerencia exige contratar personal que tenga actitud de seguridad como una condición para evitar riesgos en el trabajo.					
32	La dirección visita habitualmente los lugares de trabajo para interesarse por las condiciones de trabajo y comunicarse con los trabajadores.					
33	La dirección promueve reuniones con los trabajadores y mandos medios para tratar temas de prevención.					
34	Los trabajadores están involucrados en la elaboración de normas de procedimiento e instrucciones de trabajo.					
35	Los trabajadores cumplen con las normas de prevención.					
36	Los trabajadores dan a conocer por escrito sus sugerencias ante deficiencias de las condiciones de trabajo.					
37	Los trabajadores muestran interés por aprender y aplicar técnicas de trabajo seguro.					
38	La empresa tiene políticas de seguridad y salud.					
39	Existe un documento escrito y visible, en donde cada trabajador puede leer las políticas de seguridad de la empresa en cualquier momento					
40	Esta política de prevención menciona que la empresa se compromete a mejorar continuamente en temas de seguridad.					
41	El Comité Paritario se caracteriza por interesarse por las condiciones de trabajo y comunicarse con los trabajadores.					
42	El departamento de Prevención de Riesgos se interesa por las condiciones de trabajo y comunicarse con los trabajadores.					

II. Cuestionario de Clima Laboral

CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL

Marque con una "X" la opción respuesta que considere acorde a su opinión

N°	Pregunta	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	No lo sé
1	En esta organización existe un ambiente de respeto entre todos					
2	Mis jefes y compañeros mantenemos relaciones cordiales en un ambiente de camaradería					
3	En mi equipo de compañeros nos apoyamos mutuamente, generando un espíritu de equipo					
4	La gente que trabaja conmigo se interesa por saber cómo estoy					
5	En esta empresa me dan oportunidades para desarrollar nuevas habilidades laborales.					
6	Me han entregado mayores responsabilidades para autodesafiarme					
7	Dan la oportunidad para que los colaboradores con mejor desempeño asciendan a cargos de mayor responsabilidad					
8	A mi jefe directo le interesa que yo prograse					
9	En mi equipo tratamos abiertamente los conflictos y buscamos las mejores soluciones.					
10	En mi departamento se aceptan las ideas discrepantes, enfrentando y buscando la solución					
11	Acá se acepta que uno esté en contra de las ideas del jefe directo.					
12	Acá se tiene la idea que los conflictos son buenos, ya que algo bueno dejan					
13	Me siento identificado con las ideas del gerente, y con la forma como lleva esta empresa					
14	Estoy orgulloso(a) de trabajar en esta empresa.					
15	Siento afecto y cariño por mi empresa.					
16	Yo recomendaría a mis amigos y familia trabajar en esta empresa					
17	Así como está, Serfoval es una gran empresa					
18	Esta empresa se rige por principios morales y una ética intachable en lo laboral					
19	En Serfoval, a los empleados se les apoya siempre, pues mantienen la integridad de la organización					
20	Nos distinguimos por seleccionar gente de calidad para marcar la diferencia					
21	Esta empresa es buena, porque su gente es confiable					
22	En Serfoval se nos inculca a estar siempre dando ideas de mejora					
23	Varias de las mejoras que ha incorporado la empresa han sido ideas de los trabajadores					
24	A mí y la mayoría de mis compañeros nos gusta que se estén haciendo cambios en la empresa					
25	Serfoval aplica buenas prácticas sustentables que disminuyen el impacto negativo hacia el medio ambiente					

N°	Pregunta	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	No lo sé
26	Mi jefe directo me entrega apoyo y guía para poder mejorar mi desempeño.					
27	Mi jefe directo me respalda frente a sus superiores					
28	Mi jefe directo tiene las capacidades técnicas para dirigirnos.					
29	Mi jefe directo trata con dignidad y respeto a todas las personas.					
30	Mi gerente es un buen líder					
31	Esta empresa se caracteriza por entregar reconocimiento al buen trabajo					
32	Al levantarme cada mañana siento deseos de venir al trabajo					
33	Mi familia está contenta con lo que hago laboralmente.					
34	Me gusta esta empresa, y me quedaría aquí aunque me ofrezcan mejor sueldo en otra					
35	Esta empresa ha cumplido las expectativas con las que llegué acá					
36	Participo de las actividades culturales y recreacionales que promueve la empresa					
37	Generalmente piden mi opinión cuando se debe solucionar algún problema de mi área					
38	En Serfoval hacen participar a los colaboradores en actividades laborales como comités y equipos					
39	Cuando se crean políticas, procedimientos o estándares, les piden la opinión a los trabajadores					
40	Existe comunicación fluida dentro de mi grupo de trabajo					
41	Las comunicaciones de la empresa son claras.					
42	Las decisiones que se toman en esta organización se saben por rumores de pasillo					
43	La empresa nos informa oportunamente cuando ocurren eventos importantes.					
44	El whatsapp ha sido una gran ayuda en esta empresa como canal de comunicación.					
45	En esta organización las tareas están claramente definidas					
46	Conozco claramente la estructura (organigrama) de la organización					
47	En esta organización a veces recibo órdenes y contraórdenes de distintas personas.					
48	Conozco mi descriptor de cargo porque se me entregó al ingresar					
49	Tengo autonomía para tomar las decisiones necesarias para cumplir con mis responsabilidades					
50	Considero que mis colegas son muy responsables con sus labores					
51	Mi jefe directo es muy responsable con sus labores					
52	Se me permite generar cambios en los planes para responder a mis metas.					

Doyle permiso para que ocupen mis respuestas para hacer el estudio de investigación.	SÍ	NO
--	----	----