

A NIVEL NACIONAL:

Las cinco claves del IST para llegar al top ten del servicio en Chile

En menos de una década, el Instituto de Seguridad del Trabajo (IST) desplegó una serie de transformaciones en su labor cotidiana con las casi quince mil empresas a las que apoya en materias de prevención y cuidado laboral. Este esfuerzo llevó a la mutualidad a posicionarse junto al Hospital UC, Copec y Banco Security, entre otros, como una de las organizaciones que brinda la mejor experiencia de servicio a sus usuarios, además de ser la primera en el sector mutualidades de acuerdo al ranking Praxis Xperience Index 2019.

“¡Viajó seis horas a caballo, por las Torres del Paine para llegar a dar una charla!”, exclama Gustavo González Doorman, gerente general del Instituto de Seguridad del Trabajo, IST.

Para él, la acción del psicólogo Jonathan Garay es el mejor ejemplo de lo que significa el compromiso del IST con sus empresas adherentes y, sobre todo, con los casi seiscientos mil trabajadores protegidos por la mutualidad, según los registros de 2018.

“Sin duda el trabajo que hace este profesional en zonas extremas explica también el compromiso y la mirada del sentido relacional que posee el IST. Es el sello que tenemos basado en valores como la cercanía, la flexibilidad”, añade Pamela Muñoz, gerenta zonal del IST en Magallanes.

Raúl Rojas, gerente de Prevención, recalca que en esa decisión no sólo hubo la responsabilidad con las empresas adherentes, sino también con las personas que recibían esta capacitación. “Tenemos un modelo de trabajo que nos guía. Comienza cuando las empresas deciden construir una alianza con nuestros equipos, cuando suscribimos el primer acuerdo de trabajo”.

“¿Cómo es trabajar en la Patagonia? Bueno, a veces, con lluvia y viento, con nieve y granizo. Te vas encontrando con eso y cuando llegas al lugar a donde vas te reciben con un café. Ellos (los trabajadores y trabajadoras) se hacen el tiempo para que les puedas entregar tus conocimientos y se empapan con esos conocimientos y lo agradecen”, cuenta Garay, de paso en Santiago, en una jornada de capacitación, junto a decenas de otros integrantes del IST.

PASO 1: CAMBIAMOS EL ENFOQUE

La gerenta de Cuidado y Desarrollo, Tania Labbé, explica que lo más importante fue dedicar tiempo a pensar qué mirada era necesaria, en un mundo en constante cambio.

“Y entendimos que debíamos ampliar el modelo preventivo,



El IST —por ley— debe ayudar a proveer seguridad y cuidado laboral a los trabajadores de Chile.



Gustavo González Doorman, gerente general IST.

relevando la necesidad de construir una cultura de cuidado, donde la vida estuviera al centro y el ser humano en toda su complejidad”, dice.

El mayor reto fue la diversidad, por cierto. “Hay compañías que operan en alta mar, otras bajo tierra, algunas en desiertos, otras tienen operaciones en la Antártica. No podíamos ofrecerles una solución única y monocorde. Teníamos que innovar, para poder acompañarlos, de verdad”.

El gerente general, Gustavo



Tania Labbé, gerenta de Cuidado y Desarrollo.

González Doorman, observa que este desafío “implicó hilvanar, día a día, una relación con las empresas adherentes, escucharlas, proponerles ideas, aprender en conjunto, equivocarse y volver a intentarlo”.

Y a eso hay que agregar que Chile es un país de desastres naturales, lo que también exige capacidad de adaptación. “Esos eventos nos impulsaron a colaborar también en contención emocional ante el terremoto del 27 de febrero, el aluvión de Diego



Raúl Rojas, gerente de Prevención.

de Almagro, los incendios de Valparaíso y del Maule”, evoca la gerenta de Cuidado y Desarrollo, Tania Labbé.

PASO 2: UNA IDENTIDAD ANCLADA EN VALORES

Gustavo González Doorman, con experiencia en la dirección ejecutiva de varias empresas, subraya que el cimiento de todo trabajo debe estar en una mirada ética. “Y no es una frase

solamente, por ningún motivo.

Cada una de las personas que trabaja en el IST deben abrazar nuestros valores de cercanía, respeto, empatía y persistencia”.

“Necesitas una estructura de valores, por ejemplo, para otorgar una buena educación a niños en un colegio y también para construir un ambiente seguro para quienes —con su trabajo— construyen nuestro país, a diario”, ejemplifica.

El IST —por ley— debe ayudar a proveer seguridad y cuidado laboral a los trabajadores de Chile. “Esencialmente, debemos visibilizar las mejores formas, en las labores cotidianas, para el cuidado de la vida”, detalla Tania Labbé.

PASO 3: ESCUCHAR Y COMPROMETERNOS

Raúl Rojas, gerente de Prevención, enfatiza que todo parte cuando el IST y la empresa, se comprometen a desarrollar un trabajo conjunto, asumiendo que cada organización tiene su particularidad y una forma de cultural de abordar su misión.

Gustavo González Doorman recalca que es una alianza. “En este primer paso, nuestro aporte es escuchar y comprometernos en el despliegue de una búsqueda común que pone el valor de la vida como eje principal”.

“Un elemento central de todo este esfuerzo es la coherencia de nuestro enfoque educativo, el que está diseñado para favorecer especialmente la formación de una cultura de cuidado. Nosotros no externalizamos ningún aspecto de nuestra relación preventiva con nuestras empresas adherentes, porque justamente creemos en esa alianza”, indica Tania Labbé.

PASO 4: CERCANÍA EN TODOS LOS ASPECTOS

Otro de los aspectos relevantes fue mejorar la gestión de la información médica hacia las empresas.

“Respetando estrictamente todos los protocolos de

confidencialidad del paciente, abrimos una puerta de diálogo con las gerencias de Recursos Humanos para poder resolver sus dudas. Ellos agradecen mucho ese intercambio, sobre todo cuando les facilita adoptar decisiones de prevención o gestión”, explica Gustavo González Doorman.

“Acercamos nuestra red médica, pero sobre todo impulsamos un plan de ampliación que nos permite resolver de manera expedita las necesidades de los trabajadores”, ahonda el gerente general del IST.

Nosotros no externalizamos ningún aspecto de nuestra relación preventiva con nuestras empresas adherentes, porque justamente creemos en esa alianza”.

PASO 5: PENSAR CADA PASO

El gerente general del IST, Gustavo González Doorman, puntualiza que la mutualidad es muy cuidadosa. Es decir, IST invierte exclusivamente en activos aptos para la cobertura de obligaciones presentes y futuras.

Y los números lo acompañan. El patrimonio del IST aumentó en 48 por ciento si se compara la cifra de 2011 respecto del indicador de 2018. A su vez, la inversión en activos fijos marcó una fuerte alza —equivalente a cinco veces más— al comparar la inversión efectuada en 2011 con la realizada en 2018.

“Invertimos en desarrollar nuevas capacidades en nuestras personas. Lo importante es que todas son inversiones en directo beneficio de nuestros adherentes y que —de esta forma— podemos aportar al cuidado de los trabajadores y trabajadoras con un servicio de mayor calidad y cercanía”, concluye el gerente general del IST.

RECONOCIMIENTO A EMPRESAS ADHERENTES AL INSTITUTO DE SEGURIDAD DEL TRABAJO (IST): GUACOLDA S.A. Y FORESTAL SANTA BLANCA

Las empresas adherentes al Instituto de Seguridad del Trabajo (IST) Guacolda S.A. (categoría mediana empresa) y Forestal Santa Blanca (categoría pequeña empresa) recibieron el premio a la Gestión y Seguridad en el Trabajo, Tucapel González García, otorgado por la Superintendencia de Seguridad Social en el marco de la conmemoración del “Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo”.

El gerente general del IST, Gustavo González Doorman, sostuvo que en los logros de ambos adherentes fue clave “poner al centro” la vida de las trabajadoras y trabajadores, a través de la construcción de “una cultura de cuidado” que no solo se circunscribiera a la empresa, sino que fuera incluso más allá”.



Los representantes de Guacolda junto al gerente general del IST, Gustavo González Doorman (a la derecha), recibiendo este reconocimiento por parte de la SUSESO.



Los miembros de Forestal Santa Blanca con el galardón, junto a autoridades presentes en la ceremonia.