



Switch Mind  
POTENCIAMOS AL MUNDO

# GENERACIÓN DE CULTURAS DE **BUEN TRATO** **ORGANIZACIONAL**

***“Ser promotores y responsables de la generación de culturas organizacionales de buen trato es el puntapié inicial para cambiar el paradigma en gestión de personas”.*** Carem Contreras – M. Ester Calvo Directoras Switch Mind



# Tabla de Contenidos

**01** La invitación

**02** Antecedentes

**03** Programa

**04** Modelo de Intervención

**05** Por qué

**06** El Sello



# Equipo Switch Mind

Somos una Consultora, que **vibra** con el **desarrollo sostenible de organizaciones y sus integrantes**, teniendo como **foco a las personas**, su evolución dentro y fuera de las **organizaciones**, puesto que entendemos son el **motor de la sociedad**.

Creemos que establecer **Culturas de Buen Trato** es fundamental para la Sustentabilidad.



Carem Contreras  
Socia fundadora,  
Directora ejecutiva,  
Coach y Consultor

María Ester Calvo  
Socia, Directora  
Comercial, Facilitadora y  
Consultor

# 01 Invitación

El Programa y Sello “Acá se vive el Buen trato” es una **invitación a revisar el estado de nuestras prácticas** en cuanto a relaciones organizacionales respecta.

En este sentido, **busca identificar cómo es percibido el trato**, qué elementos lo constituyen, qué debemos conservar y qué debemos modificar.

Las respuestas a:

- ✓ ¿Cómo es el trato en mi organización?
- ✓ ¿Es necesario invitar a la organización y a sus colaboradores a iniciar y promover una cultura de buen trato?
- ✓ ¿Está nuestra organización arriesgando verse involucrada en situaciones de maltrato por evitar tratar el tema?



Nos entregan interesantes elementos a considerar para la participación del proceso de diagnóstico que hemos diseñado.

Esta presentación ha sido pensada, escrita y diseñada con el objetivo de explicar el propósito, la dedicación y el proceso que proponemos para medirnos y calificar para la obtención del Sello.

## ¿Te animas?



## 02 Antecedentes

En **Switch Mind**, frente a la diversidad de temáticas que escuchamos en nuestras conversaciones con nuestros clientes, recurrentemente surge el término “*maltrato*”, y más específicamente, “*maltrato laboral*”.

Lo anterior, sumado a un profundo cuestionamiento que hemos venido llevando, en 2020 diseñamos una encuesta, que sondeó las temáticas de Maltrato al interior de las Organizaciones en Chile.

De las respuestas obtenidas, es importante señalar:



**80%**

Más del 80% declara haber observado en más de una oportunidad Maltrato.



**64%**

El 64% no sabe si su organización posee algún plan de prevención de Maltrato.

# Infografía

## ENCUESTA DE PULSO CULTURAS BIEN TRATANTES

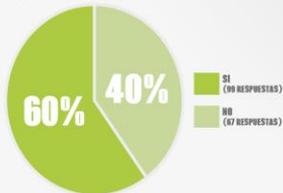
UNA ENCUESTA REALIZADA POR



### SOBRE LA ENCUESTA



¿ALGUNA VEZ HAS SIDO PARTE DE SITUACIONES DE MALTRATO EN TU ORGANIZACIÓN?



¿DE QUÉ FORMA TE HA TOCADO SER PARTE?



¿CON QUÉ FRECUENCIA HAS OBSERVADO MALTRATO EN TU ORGANIZACIÓN?



CREAR ORGANIZACIONES SUSTENTABLES NECESITA DE CAMBIAR COMPORTAMIENTOS COMO LO SON LOS DE MALTRATO.

SÚMATE AL SELLO DE "ORGANIZACIÓN CON CULTURA DEL BUEN TRATO"

¿CUÁLES SON LAS ACCIONES DE MALTRATO MÁS COMUNES EN TU ORGANIZACIÓN?



¿CUÁLES CREES QUE SON LOS 3 PRINCIPALES FACTORES QUE GATILLAN EL MALTRATO DENTRO DE LAS ORGANIZACIONES?



**64%**  
NO SABE SI TIENEN O NO PLANES DE PREVENCIÓN EN LA ORGANIZACIÓN EN LA QUE TRABAJA

**63%**  
DICE QUE SU ORGANIZACIÓN CUENTA CON ALGUN MEDIO DE DENUNCIA



Para más información sobre nuestros programas, escribenos a [contacto@switchmind.cl](mailto:contacto@switchmind.cl) - Para conocer más sobre la plataforma de denuncia de Engageme, escribe a [contacto@engagemeapps.com](mailto:contacto@engagemeapps.com)



## 03 Programa Buen Trato

**Objetivo:** Desarrollar y potenciar culturas organizacionales de Buen trato

### Objetivos Específicos:

-  Instalar el Buen Trato a través de intervenciones dinámicas, y reflexiones periódicas. Mejoras en los valores, comportamientos y procesos.
-  Promover la consciencia y desarrollo de competencias y habilidades de los colaboradores para generar una Cultura de Buen trato (personal y laboral)
-  Identificar, tratar y trabajar, problemáticas relacionadas a maltrato que pudieran estar sucediendo a nivel organizacional.
-  Ser una organización reconocida como consciente y participe del Sello “Aquí vivimos Buen Trato”



# Programa Buen Trato

## ¿De que se trata el programa?

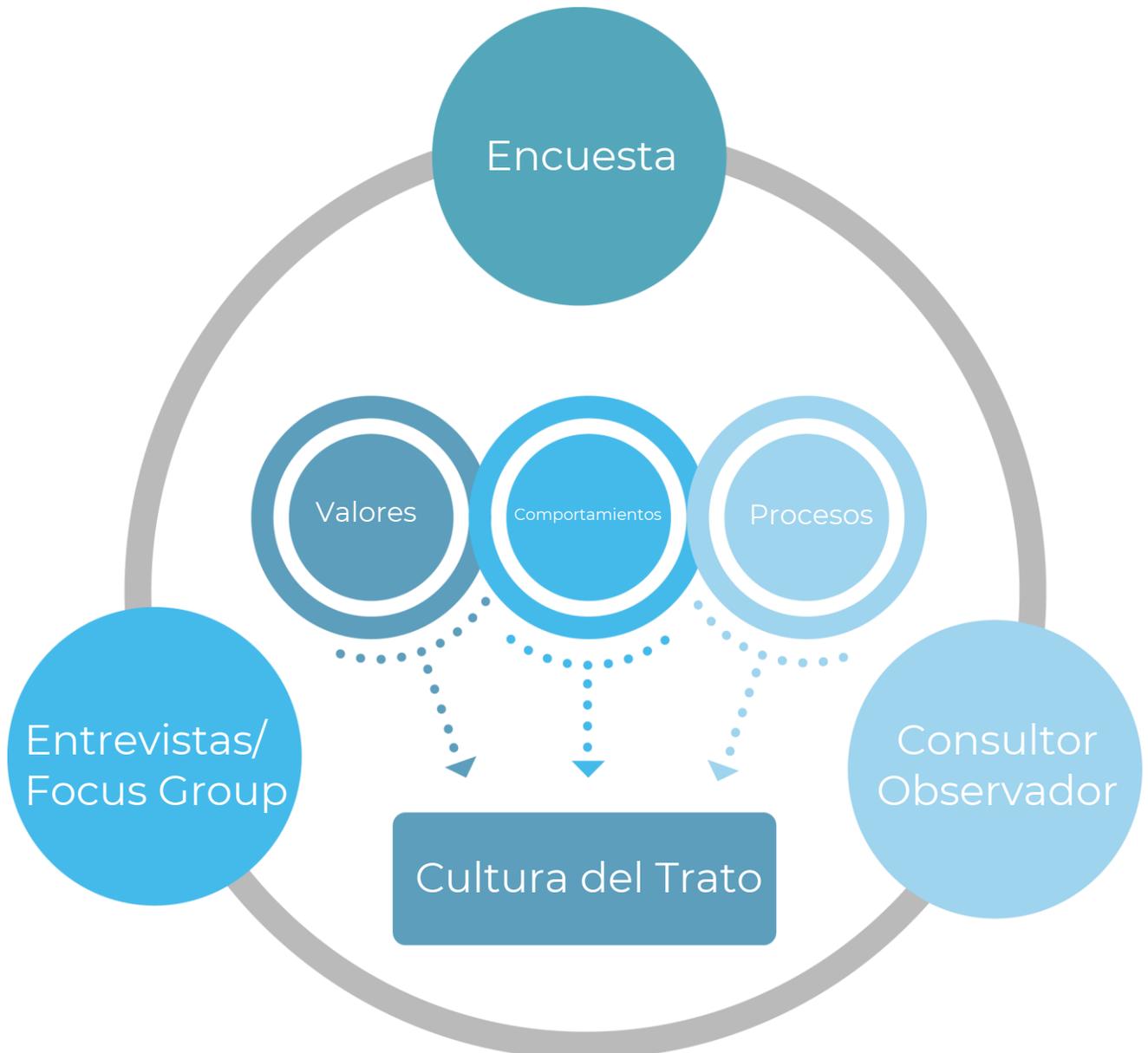


## 3.1 Proceso de Medición

La metodología de medición considera el uso de 3 herramientas (ver esquema siguiente):

Miden aspectos de la organización como: Valores, Comportamientos y Procesos.

Estos tres aspectos mencionados, en su combinación, nos darán luces de la cultura del trato actual de la organización.



# Dimensiones

## Buen trato

Identifica las acciones de buen trato (respeto, consideración, reconocimiento, cordialidad, empatía, solidaridad, equidad, derechos, todas sub dimensiones de Buen Trato)

La puntuación de esta dimensión suma puntaje al resultado final del análisis.



## Maltrato

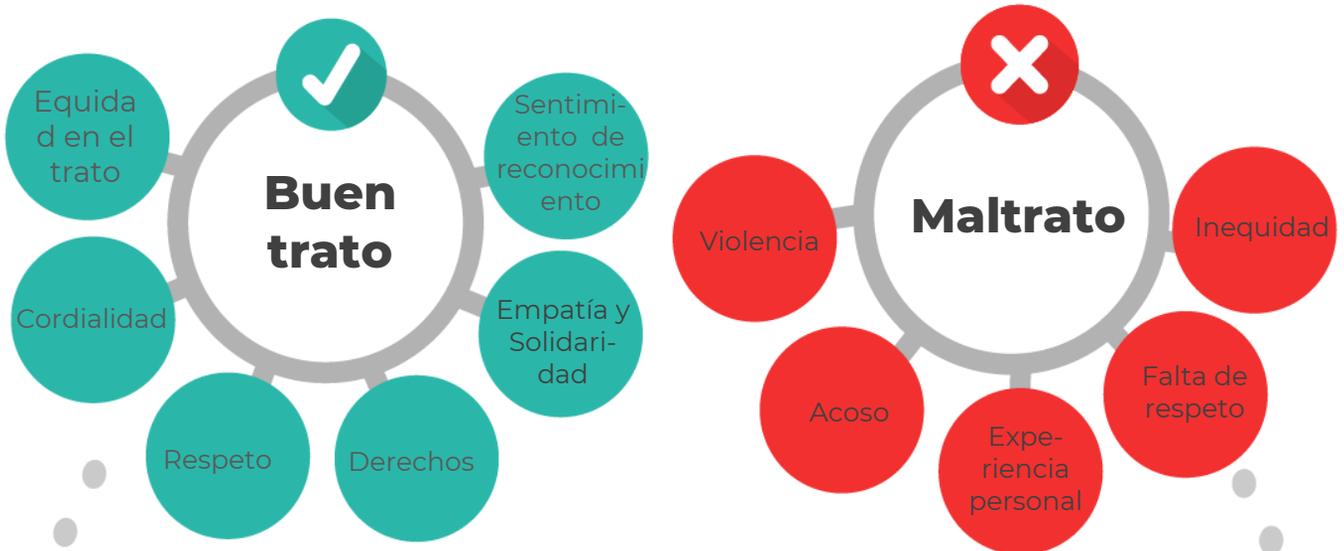
Identifica si en la organización existen acciones de maltrato asociados a violencia, falta de respeto, inequidad, acoso (sub dimensiones de Maltrato)

Esta dimensión resta puntaje al resultado final del análisis.



Por su parte las perspectivas de Organización, Colaborador y Liderazgo, nos permite identificar en qué parte de la organización se hayan los aspectos positivos o negativos del trato, y así, facilitar el diseño de planes de acción, con base en los resultados.

## Dimensiones



## Perspectivas



## 3.2 Análisis y Diagnóstico



### **Análisis estadístico:**

Se sitúan las dimensiones de Buen Trato y Maltrato en una matriz que identifica en qué cuadrante se encuentra la organización. (ver esquema siguiente)



### **Indicadores para toma de acciones:**

Se identifican indicadores que son fortaleza e indicadores que son oportunidad de mejora, dando pie al paso siguiente que es el plan de acción de intervención.



Todas las organizaciones que se midan podrán tener acceso a ser parte del Sello. Entrando en la categoría “Aquí se vive el buen trato” las que queden en el nivel 1 (verde), entrando en la categoría “Aun paso del buen trato” las que quedan en el nivel 2 (cuadrantes amarillos) y entrando en la categoría “Trabajando para el buen trato”, aquellas que quedan en el nivel 3 (cuadrante rojo). Las organizaciones dependiendo de la categoría en la que son clasificados, deberán tomar compromisos de mejora demostrables, para ser parte del Sello.



## 3.3 Informe y Plan de Acción

Este proceso considera la entrega y presentación de plan de acción coherente con el análisis y resultados, acorde a la necesidad y capacidad de la organización de abordar el tema.



## 3.4 Intervenciones base y/o mantención

-  **Intervención mensual** base del programa de acompañamiento para generar una cultura del buen trato. Se sugiere considerar a toda la organización. Talleres de 2 hrs en grupos de máximo 30 participantes.
-  **Campaña de sensibilización.** Comunicar por diferentes canales, a los colaboradores sobre el programa que se está realizando, objetivos, fechas, etc.
-  **Informe del programa.** Se entrega un informe, en función del proceso vivido por la organización, avances sugerencias, etc.

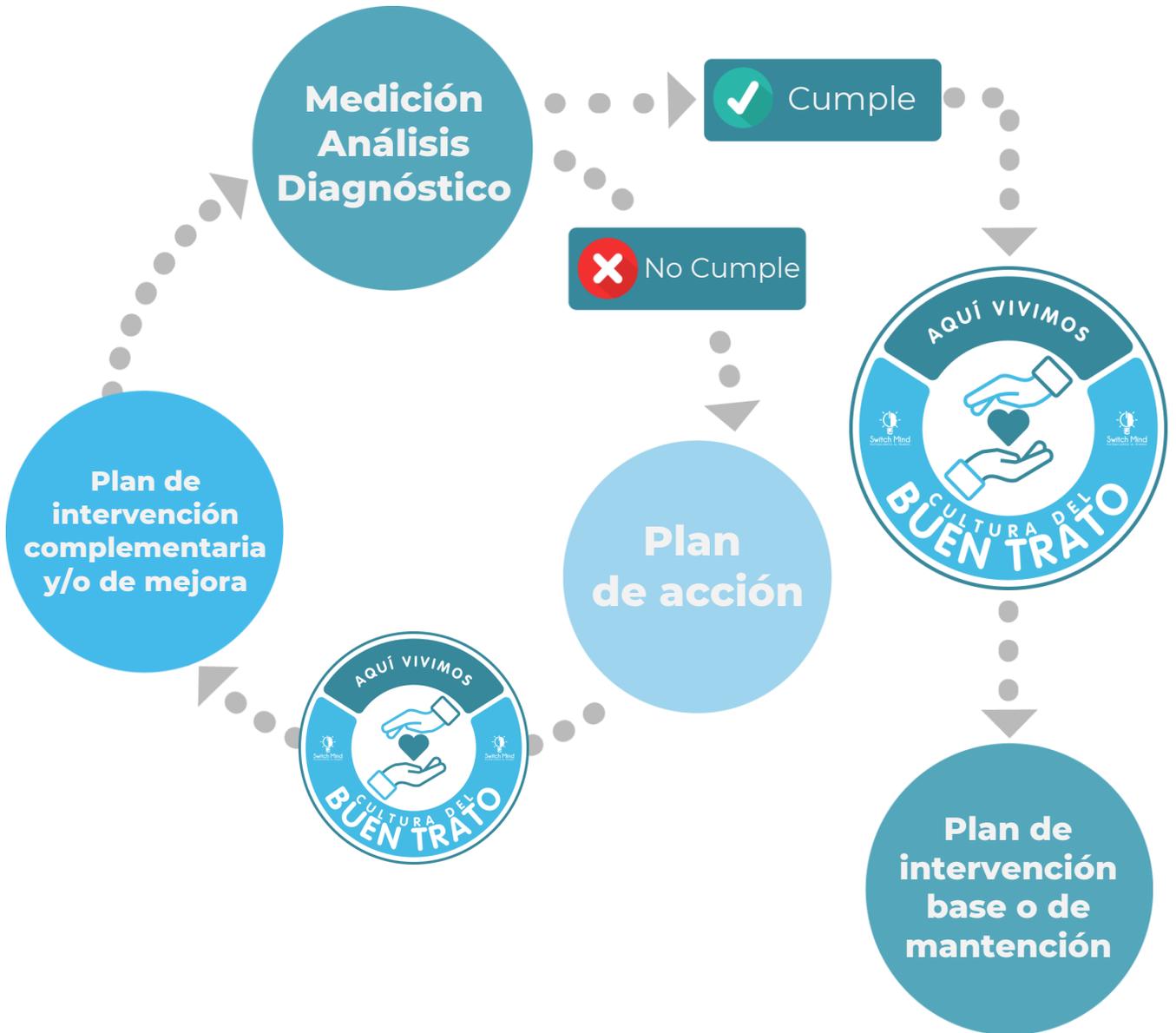


## 3.5 Complementos

- ✓ En caso de detectar otras necesidades, serán cotizadas oportunamente con un valor preferente.
- ✓ Las organizaciones que toman este plan, postulan a ser parte del Sello de Buen Trato organizacional.



# 04 Modelo de Intervención



# 05 ¿Por qué tu organización y/o equipo debería participar en el Sello?

- ✓ Porque eres una organización consciente. Entiendes que lo que sucede internamente dentro de tu organización repercute en el entorno social.
- ✓ Porque eres una organización que reconoce sus oportunidades de mejora y siempre busca crecer y mejorar.
- ✓ Porque comprendes la relación y efecto positivo del buen trato en temáticas de tales como:
  - [Sistema B](#)
  - Fortalecer tu RSE
  - [Hacernos parte de los ODS; 2030 ONU](#)
  - [Riesgo Psicosocial, clima laboral, satisfacción, bienestar, salud emocional y psicológica de la organización.](#)
- ✓ Porque comprendes que todo lo anterior tiene un impacto positivo en el desarrollo y crecimiento sustentable de la organización



# 06 ¿Qué obtienen las empresas que ingresan al Sello “Acá vivimos Buen trato”

- ✓ Membresía Club “Acá vivimos Buen trato”
- ✓ Recibir información constantemente en temáticas de bienestar y relacionados.
- ✓ Asistir gratuitamente a los eventos que se realicen trimestralmente para los miembros.
- ✓ Mantener una red de contacto con otras organizaciones que permita conocer y compartir experiencias en temáticas organizacionales.
- ✓ Estar presente dentro de las publicaciones del Sello como organización certificada
- ✓ Descuento en plataforma [Engageme](#)
- ✓ Descuento en los servicios de intervención de mantención realizados por [Switch Mind](#).
- ✓ Descuento en certificación de [CHO \(Chief Happiness officer\)](#)
- ✓ Descuento en postulaciones [Awards of Happinnes](#) (Reconocimiento internacional)
- ✓ Descuento en instrumentos de medición psicolaborales,
- ✓ Y mucho más...



# Han confiado en nuestros servicios...



THE SINGULAR®  
SANTIAGO

Barrio Lastarria Hotel



FUNDACIÓN  
LAS ROSAS



Municipios:

- |              |            |
|--------------|------------|
| Macul        | Buín       |
| Maipú        | El Monte   |
| Ñuñoa        | Huechuraba |
| San Bernardo | La Pintana |
| San Miguel   | Lo Espejo  |



国际中医学院  
ESCUELA INTERNACIONAL DE MEDICINA CHINA  
PRÁCTICAS DE BIENESTAR Y SALUD



Switch Mind  
POTENCIAMOS AL MUNDO

GENERACIÓN DE CULTURAS DE

# BUEN TRATO ORGANIZACIONAL



Contáctanos:

[Carem.contreras@switchmind.cl](mailto:Carem.contreras@switchmind.cl)

+569 52148593

[Mester.calvo@switchmind.cl](mailto:Mester.calvo@switchmind.cl)

+569 99881678

[Bianca.caimi@switchmind.cl](mailto:Bianca.caimi@switchmind.cl)

+569 90895304