



UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE PSICOLOGÍA

MAG-PSI
A 321 e
2014
c.1

**TESIS: Estudio de Condiciones Laborales y
Percepción de Satisfacción Laboral en una
Muestra del Colectivo de Trabajadores Sociales
de Concepción**

**Autor De La Tesis
Osvaldo Enzo Alarcón Henríquez**

Profesor Guía: Domingo Asun Salazar

**Tesis presentada a la Escuela de Psicología de la
Universidad de Valparaíso, como requisito para
optar al grado académico de Magister en
Psicología Social Mención Intervenciones
Psicosociales"**

Financiado por CONYCID

**Abril, 2014
Valparaíso, Chile**





**UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

**TESIS: Estudio de Condiciones Laborales y
Percepción de Satisfacción Laboral en una
Muestra del Colectivo de Trabajadores Sociales
de Concepción**

Autor De La Tesis
Oswaldo Enzo Alarcón Henríquez

15836

Profesor Guía: Domingo Asun Salazar

**Tesis presentada a la Escuela de Psicología de la
Universidad de Valparaíso, como requisito para
optar al grado académico de Magister en
Psicología Social Mención Intervenciones
Psicosociales"**

Financiado por CONYCID

**Abril, 2014
Valparaíso, Chile**

Dedicatoria

El autor por voluntad expresa, mediante la obra "Cien años de historia de la medicina en Chile", dedica este libro a sus hijos, Alejandro, Simón y Violeta, quienes en el año 2010, en un momento de su vida, comenzaron a escribir esta obra. La dedicación de esta obra.

La dedicación de esta obra, en un momento de su vida, a sus hijos, Alejandro, Simón y Violeta, quienes en el año 2010, en un momento de su vida, comenzaron a escribir esta obra. La dedicación de esta obra.

La dedicación de esta obra, en un momento de su vida, a sus hijos, Alejandro, Simón y Violeta, quienes en el año 2010, en un momento de su vida, comenzaron a escribir esta obra. La dedicación de esta obra.

La dedicación de esta obra, en un momento de su vida, a sus hijos, Alejandro, Simón y Violeta, quienes en el año 2010, en un momento de su vida, comenzaron a escribir esta obra. La dedicación de esta obra.

La dedicación de esta obra, en un momento de su vida, a sus hijos, Alejandro, Simón y Violeta, quienes en el año 2010, en un momento de su vida, comenzaron a escribir esta obra. La dedicación de esta obra.

La dedicación de esta obra, en un momento de su vida, a sus hijos, Alejandro, Simón y Violeta, quienes en el año 2010, en un momento de su vida, comenzaron a escribir esta obra. La dedicación de esta obra.

La dedicación de esta obra, en un momento de su vida, a sus hijos, Alejandro, Simón y Violeta, quienes en el año 2010, en un momento de su vida, comenzaron a escribir esta obra. La dedicación de esta obra.

A mis hijos: Alejo, Simón y Violeta

AGRADECIMIENTOS

El optar por continuar estudios, mediante la beca CONYCIT para funcionarios públicos, es menester destacar, pues de otra manera hubiese sido imposible, para ellos mis más sinceros agradecimientos, por cuanto, pese a que fui desvinculado en el año 2010, sin causal alguna, continuaron apoyándome al solicitar mayor plazo para la culminación de esta tesis.

La inestabilidad laboral durante estos años, ha sido la constante, lo que conlleva en muchas ocasiones estar con constante presión y depresión, por lo que el ánimo brindado por mis amigos más cercanos a quienes agradezco: Eduardo, Rodrigo y Cristian, han hecho posible poder continuar con gran esfuerzo la culminación de mi tesis para optar al grado de magister.

Un agradecimiento especial en el ámbito académico a mi profesor guía Domingo Asun, quien mantuvo siempre una alta confianza en mí, hicieron posible también que prosiguiera el estudio.

Debo un agradecimiento también a la profesora de la Universidad del Bio-Bio, la Doctora Margarita Chiang, quien facilitó el instrumento que permitió medir la satisfacción laboral.

Indirectamente, y pese a que está dedicada a ellos este estudio, debo agradecer a mis hijos, quienes con su amor y cariño, hicieron que me esforzara por concretar este desafío.

Sin el apoyo económico brindado durante este periodo de inestabilidad laboral, por tantas manos invisible, no hubiese en modo alguno culminado, para todos ellos un agradecimiento muy grande.

Y finalmente agradecer al Colegio de Asistentes Sociales de Concepción, y a todos aquellos que tuvieron la paciencia de contestar la encuesta enviada, para llegar a un buen puerto con el estudio.

Índice General

Introducción	10
I. Antecedentes teóricos y empíricos	16
1. Capítulo I: Las Condiciones Laborales	16
1.1- Del Trabajo Decente al Trabajo Precario	16
1.2- Antecedentes Teóricos de las Condiciones de Trabajo	20
1.3- Condiciones de Trabajo Aproximación Conceptual	27
1.4- Antecedentes Empíricos de las condiciones de trabajo del trabajador social	34
2. Capítulo II: Satisfacción Laboral	36
2.1- Antecedentes Teóricos de la Satisfacción Laboral	36
2.2- Teorías de la Satisfacción en el Trabajo y de la Motivación del Trabajador.	40
2.3- Satisfacción Laboral Concepto y sus Dimensiones	42
3. Capítulo III: Metodología y Procedimientos	45
3.1- Objetivo General	45
3.2- Objetivos Específicos	45
3.3- Hipótesis	45
3.4- Metodología	46
3.4.1- Diseño General de la Investigación	46
3.4.2- Justificación del Tipo de Metodología empleado y del Diseño	46
3.4.3- Participantes	46
3.4.4- Procedimiento	47
3.4.5- Instrumentos de Recolección de Información	47
3.4.6- Operacionalización de las Variables del Estudio	51
3.4.7- Procedimiento General de Análisis de datos utilizados	58
4. Capítulo IV: Resultados	59
4.1- Condiciones Socio Demográficas	59
4.1.1- Perfil General	59

4.1.2- Nivel de Estudios	62
4.1.3- Relaciones de Dependencia Laboral	63
4.1.4- Tipo de Empleador	64
4.1.5- Rol Profesional	65
4.2 - Características Socio-laborales de los trabajadores sociales	66
4.2.1- Algunas Tendencias	66
4.3 – Condiciones de Trabajo	69
4.3.1- Análisis por Dimensiones	69
4.3.1.1- Dimensión Condiciones Físicas	69
4.3.1.2- Dimensión Exigencia en la Tarea	71
4.3.1.3- Dimensión Realización de la Tarea	73
4.3.1.4- Dimensión Contenido del Trabajo	75
4.3.1.5- Dimensión Organización del Trabajo	77
4.3.1.6- Dimensión Aspectos Administrativos del Trabajo	79
4.3.1.7- Dimensión Promoción	80
4.3.1.8- Dimensión Agresiones a Asistentes Sociales	81
4.4 – Satisfacción Laboral	82
4.4.1- Análisis por Dimensiones	82
4.4.1.1- Dimensión Satisfacción por el Trabajo en General	82
4.4.1.2- Dimensión Con el Ambiente Físico del Trabajo	85
4.4.1.3- Dimensión Con la forma en que realiza su trabajo	87
4.4.1.4- Dimensión Con las oportunidades de desarrollo	89
4.4.1.5- Dimensión Con la relación subordinado-supervisor	91
4.4.1.6- Dimensión Con la Remuneración	92
4.4.1.7- Dimensión Con la Capacidad para Decidir Autónomamente aspectos relativos a su trabajo	93
4.4.1.8- Dimensión Con el reconocimiento que recibe de las autoridades por su esfuerzo y trabajo	94
4.5- Resultados Generales de Condiciones de Trabajo y Satisfacción Laboral	95
4.5.1- Medición de Condiciones de Trabajo	95

4.5.2- Medición de Satisfacción Laboral	96
5- Capítulo V: Conclusión y Discusión	98
5.1- Características Socio-Laborales de los Trabajadores Sociales	98
5.2- Condiciones de Trabajo	99
5.3- Satisfacción Laboral	101
5.4- Conclusión y Discusión General	102
Referencias Bibliográficas	107
Anexo 1 Análisis de Fiabilidad y Validez Instrumento	114
Anexo 2 Encuesta Aplicada	127
Anexo 3 Análisis de los Trabajadores Cesantes	136

Índice de Tablas

Tabla N° 1 Tipo Contrato/Rango Año de Titulación	67
Tabla N° 2 Estadísticos Descriptivos “Condiciones Físicas”	69
Tabla N° 3 Estadísticos Descriptivos “Exigencia en la Tarea”	71
Tabla N° 4 Estadísticos Descriptivos “Realización de la Tarea”	73
Tabla N° 5 Estadísticos Descriptivos “Contenido del Trabajo”	75
Tabla N° 6 Estadísticos Descriptivos “Organización del Trabajo”	77
Tabla N° 7 Estadísticos Descriptivos “Aspectos Administrativos del Trabajo”	79
Tabla N° 8 Estadísticos Descriptivos “Promoción”	80
Tabla N° 9 Estadísticos Descriptivos “Agresiones a Asistentes Sociales”	81
Tabla N° 10a Estadísticos Descriptivos “Por el Trabajo en General”	82
Tabla N° 10b Estadísticos Descriptivos “Por el Trabajo en General”	83
Tabla N° 11 Estadísticos Descriptivos “Con el Ambiente Físico del Trabajo”	85
Tabla N° 12 Estadísticos Descriptivos “Con la forma en que realiza su trabajo”	87
Tabla N° 13 Estadísticos Descriptivos “Con las oportunidades de Desarrollo”	89
Tabla N° 14 Estadísticos Descriptivos “Con la relación subordinado-supervisor”	91
Tabla N° 15 Estadísticos Descriptivos “Con la Remuneración”	92
Tabla N° 16 Estadísticos Descriptivos “Con la capacidad para decidir	

autónomamente aspectos relativos a su trabajo” 93

Tabla N° 17 Estadísticos Descriptivos “Con el reconocimiento que recibe de las autoridades por su esfuerzo y trabajo” 94

Índice de Figuras

Figura 1 Respuestas a la insatisfacción en el puesto 37

Figura 2 La Influencia de los factores de la motivación sobre la satisfacción en el trabajo 41

Índice de Gráficos

Gráfico N° 1 Distribución por Sexo 59

Gráfico N° 2 Distribución por Rango Etéreo 59

Gráfico N° 3 Distribución por Estado Civil 60

Gráfico N° 4 Distribución por Número de hijos 60

Gráfico N° 5 Distribución por Rango Año de Titulación 61

Gráfico N° 6 Distribución por Especialización 62

Gráfico N° 7 Distribución por Financiamiento en Estudios de Postgrados 62

Gráfico N° 8 Distribución por Tipo de Relación Laboral 63

Gráfico N° 9 Distribución por Tipo de Empleador 64

Gráfico N° 10 Distribución por Rol Profesional de los Trabajadores Sociales 65

Gráfico N° 11 Relación Año de Titulación/Tiempo Encontrar Primer Empleo 66

Gráfico N° 12 Remuneración/Año de Titulación 68

Gráfico N° 13 Medición de Condiciones de Trabajo 95

Gráfico N° 14 Medición de la Satisfacción Laboral 96

Resumen o abstract de la Tesis

En las últimas décadas han sucedido modificaciones en el mundo de los que viven de su trabajo, afectando a todos los trabajadores, sin ser invulnerables a estos cambios, los trabajadores sociales. Este estudio hace un acercamiento a las *Condiciones Laborales y Percepción de Satisfacción Laboral en una Muestra del Colectivo de Trabajadores Sociales de Concepción* afiliados al Colegio de Asistentes Sociales de Concepción.

Frecuentemente acostumbramos a realizar estudios relacionados con el trabajo social y los “sujetos de atención”. La presente investigación permite acercarnos, por medio de la recopilación de información al mismo “Trabajador Social como objeto de estudio”, lo cual si bien, la muestra del estudio es limitada, permite el inicio de conclusiones y desafíos, que permiten, más allá de lo cuantitativo, entregar además una mirada cualitativa al fenómeno en estudio.

La metodología cuantitativa empleada, permitió analizar estadísticamente las encuestas aplicadas, con apoyo del Programa SPPS, facilitando su análisis y presentación de los resultados.

Del análisis efectuado, es posible describir que existe de manera tendencial un deterioro de algunas condiciones sociolaborales, especialmente las relativas a los ingresos, los tipos de contratos y la demora en encontrar el primer empleo. También se describe que los trabajadores sociales desarrollan actividades laborales en su mayoría en medianas condiciones de trabajo, aunque la mayoría de ellos está con mediano o alto nivel de satisfacción, estas conclusiones hacen posible vislumbrar con mayor claridad lineamientos o desafíos que reviertan dicha problemática.

El desafío de mejorar las Condiciones Laborales y Percepción de Satisfacción Laboral en los trabajadores sociales es un llamado urgente, si consideramos que el Trabajo Social es una profesión que ha de ser responsiva a las complejidades de los tiempos de la modernización en este país, sin olvidar que es primero el propio trabajador social –como persona profesional- quien ha de ser llamado a pervivir su condiciones y satisfacciones laborales, de acuerdo al rango universitario que posee.

Introducción

En los últimos 40 años, han ocurrido una serie de fenómenos económicos, sociales y políticos, que ha implicado efectos sobre los trabajadores en general, la era llamada de la “globalización” (Peter Auer, 2006; Ferrer, 1996 y 2000;) ha sido un periodo que da inicio a un nuevo patrón de acumulación del capital. Lo que ha significado un giro radical al modo de producción capitalista. Aunque para algunos autores como Marta Harnecker sostienen que es sólo la “*internacionalización que sufre la gestión de la producción y distribución y el propio proceso de producción*” (Castell, 1997). No obstante, sea globalización o internacionalización todos coinciden que sus efectos sobre los trabajadores han sido pérdidas de derechos alcanzados antes de su instauración.

A nivel latinoamericano, estos procesos se inician a mediados de la década del 70 en algunos países y posteriormente son impuestos a través del Consenso de Washington firmado en el año 1989. “En los países de América Latina, la aplicación irrestricta de los conceptos impuestos por el Consenso de Washington, con el decidido apoyo del FMI y el Banco Mundial ha significado que la globalización de su economías se materializara en base a la producción y exportación de recursos naturales” (Roberto Pizarro, 2003), para que se pudiera materializar dicho proceso de globalización es enfrentado con una cadena de golpes de estado (Cardoso, 1985, Kauffman, 1985), que impulsaron un desmembramiento del antiguo patrón de acumulación, el cual había permitido: impulsar el desarrollo de la industria, crear un Estado Benefactor o Desarrollista, y niveles creciente de organización de los trabajadores.

Las medidas adoptadas en esta transformación consistían en “...disciplina fiscal, prioridad del gasto público en educación y salud, reforma tributaria, tasas de interés positivas determinadas por el mercado, tipos de cambio competitivos, políticas comerciales liberales, mayor apertura a la inversión extranjera, privatización de empresas públicas, desregulación y protección de la propiedad privada. Se disponía, asimismo, el otorgamiento de ayuda financiera a aquellos países endeudados que adoptaran las políticas sugeridas por el Consenso (Diniz, 2007). Lo que conllevó a reformas estructurales similares en los países de Latinoamérica, privatizaciones, desregulaciones laborales, reformas al estado, salud, educacionales y de seguridad social.

Ello se acentúa en los últimos 20 años, según la CEPAL (2001) quien presenta un análisis exhaustivo de las reformas estructurales del “Consenso de Washington” para América Latina, durante la década del 1990. En términos de los mercados de trabajo, el nuevo régimen se expresó mediante la precarización de empleos en empresas formales como, a través del aumento del desempleo y de la informalidad, derivados de la mayor volatilidad macroeconómica y la expulsión del empleo en los sectores perjudicados por los procesos de apertura y reforma. Lo que posterior a la crisis que afectó a la región en

los años 1997-2003, la situación de los trabajadores mejoró, no obstante, "... en la etapa de crecimiento se produjo una mejora en los indicadores laborales (reducción de precariedad, informalidad y desempleo) y en los indicadores distributivos (caída de la pobreza y de la desigualdad). Pero, aún, con esta mejora relativa en la segunda mitad de la década del 2000, los niveles son en general peores que a principios de la década de 1990, por ejemplo, en materia de desempleo y de informalidad..." (Cepal, 2010).

En Chile, el contexto general no es diferente, al contrario, resultando ser pioneros, en tanto la mayoría de los países latinoamericanos impulsan las reformas neoliberales a partir del año 1989 con el consenso de Washington, en cambio en Chile esto se desarrolla en época de la dictadura militar donde se imponen la apertura de los mercados, y el fortalecimiento del sector privado, sus "... políticas, en lo interno, se centraron en la privatización de empresas estatales o intervenidas durante el gobierno de la Unidad Popular y la ampliación del sector privado traspasándole servicios públicos como la educación y la salud. En lo externo, se eliminaron impuestos y trabas para el comercio exterior y la inversión extranjera." (Dirección del Trabajo, 2006).

El mundo de los que viven del trabajo, sufrirá consecuencias que hasta la fecha no logran revertir los efectos de desprotección, desregulación y alza en el costo de la vida a partir de 4 reformas que impulsan el gobierno: la reforma laboral, la creación de las AFP, la Creación de las Isapres, la modernización de la agricultura y la Privatización de la Educación (Marek Hoehn, 2005). Estas propiciaron o "prepararon las condiciones para un cambio en la organización de la producción que permitiera la flexibilidad en todos los mercados, incluido el laboral" (dirección del Trabajo, 2006), lo que en definitiva modifica el patrón de la inamovilidad laboral es la reforma laboral, poniendo énfasis en la competitividad y productividad, favoreciendo la relación individual de trabajo, dotándola de enorme flexibilidad, y oponiendo resistencia al derecho colectivo al trabajo, mediante una legislación represiva y prohibitiva, la primera para impedir el fortalecimiento de las organización de los trabajadores y la segunda útil para los empresarios (Dante Gebauer, 2005). Además de ampliar el concepto de empleador permitiendo la externalización de los servicios, "las empresas comenzaron a dividirse en distintas razones sociales, a fragmentar sus procesos y a externalizar actividades con el personal correspondiente o a externalizar el empleo sin necesariamente externalizar la actividad. En este proceso externalizador, fue posible sacar hacia fuera también obligaciones laborales y previsionales, desentenderse de los costos de contratar y despedir personal y de los aspectos más conflictivos de las relaciones de trabajo". (Dirección del Trabajo, 2009).

Durante los gobiernos de la concertación hasta el presente, se han profundizado las medidas iniciadas, (Hugo Facio, 1999), al decir de la misma dirección del trabajo en el año 2009:"Todo este proceso experimentó una acentuación y profundización liderada por los gobiernos democráticos de la década del 90", aclarando que a fines de esa década y comienzo del tercer milenio, se daba inicio a la tercera etapa de

privatizaciones a favor de empresas transnacionales que incluye las empresas de CTC Chile, Emos y ENDESA.

Así mismo, se introducen la ley de subcontrataciones que regula la contratación entre el subcontratista y las empresas mandantes, estableciendo límites y reglas respecto a su aplicabilidad (Dirección de Trabajo, 2010), la cual queda entredicho después de lo resuelto por la Corte Suprema respecto a la resolución adoptada por la dirección del trabajo respecto a los trabajadores de Codelco.

Esta situación respecto a los procesos económicos, políticos y sociales que han ocurrido a nivel mundial, latinoamericano y en Chile, han afectado a los trabajadores en general, existiendo estudios que lo señalan desde organismos internacionales como la OIT, CEPAL y organismos gubernamentales como la Dirección del Trabajo, entre otros autores, lo que afectará a aquellos profesionales que venden su fuerza de trabajo como medio para subsistir y desarrollarse como seres humanos.

En este contexto tanto mundial y nacional experimentado por los trabajadores en general, los trabajadores sociales no son ajenos, quienes alcanzan la suma a nivel nacional de 15.000 profesionales. Actualmente existen 162 programas de formación en trabajo social en universidades públicas, privadas e institutos técnicos y profesionales a nivel nacional, incluyendo los centros de formación.

Así, mismo los niveles de ingreso, estabilidad laboral y calidad del empleo, como ha evolucionado en los últimos años, podríamos estar en presencia de una saturación del mercado laboral lo que implicaría una sobreoferta de profesionales, que impacta en el ingreso percibido.

A nivel internacional se han desarrollado estudios de estos cambios en el sistema de trabajo y el trabajo social, Yolanda Guerra (2000) afirma citando a Faleiros: "La transformación de lo público en privado (lucrativo y no lucrativo), y la terciarización por parte del Estado de algunos de los servicios que antes eran de competencia del trabajador social, tiene como resultado en su transformación en trabajador temporario o micro-empresario, prestador de consultorías o asesorías al gobierno. Se produce un reordenamiento en el mercado formal de trabajo de los trabajadores sociales. De un lado, los tres segmentos que tradicionalmente contratan trabajadores sociales, cualquiera que sea, el sector público estatales, las empresas y las instituciones sin fines lucrativos, producen una modificación en las formas de contratación, con la ampliación de vínculos de trabajo no estables. La institucionalización de las organizaciones sociales como responsables por la ejecución de las políticas sociales instituye una multiplicidad de vínculos de trabajo, flexibilizando los contratos, introduciendo contratos por tiempo parcial y contratación a través de terceros, reduciendo la carga horaria. Las consecuencias: mayor rotación de los profesionales, inestabilidad, precarización de las condiciones de trabajo, reducción de los salarios. Todo eso tiende a la descalificación del profesional y a una mayor

fragmentación de la categoría. También, el carácter misionario, la falsa autorepresentación de la profesión como vocación, la tendencia histórica de la sustitución de la intervención profesional, por actividades voluntarias, desprofesionalizadas, son dilemas recolocados por las condiciones de trabajo resultantes de la coyuntura de crisis”.

Otro estudio interesante existente es el desarrollado por Lic. Silvia Pérez y Lic. Silvina Pantanali Agosto de 2005 quienes afirman de manera concluyente: La inestabilidad de los trabajadores condiciona directamente las posibilidades y los alcances del trabajo profesional, al colocar en tensión el planteo crítico que supone el reconocimiento del derecho de los usuarios a exigir prestaciones sociales dignas y la amenaza constante de la pérdida del empleo; los profesionales se ven obligados a cumplir con un protocolo de trabajo, en tanto procedimiento preestablecido para el abordaje de las situaciones problemáticas. De esta manera se restringe el potencial de alternativas que podríamos definir junto a los usuarios, a través de la acción profesional, en pos de generar condiciones diferentes para el enfrentamiento de las necesidades”.

Situación similarmente planteada por Andrea Grosso, “La insuficiencia de los recursos de funcionamiento, las precarias condiciones de compra-venta de la fuerza de trabajo y el tiempo de trabajo escaso para la dedicación a la tarea; sumados a la frecuencia y la forma abrupta en que se sucedían los cambios en la organización institucional, no permitió trascender la intervención frente a la urgencia: ese “ir más allá”. Haciendo alusión a que las condiciones de trabajo precarias, generan intervenciones precarias con los sujetos de atención.

Dos estudio anteriores, desarrollado por Paula Vida a nivel nacional y respecto a una universidad, señala conclusiones importantes respecto a las condiciones de contrato, ingreso y satisfacción laboral.

“Referente al tipo de contrato, existe una similitud entre los que se encuentran de en calidad de planta, a plazo fijo con posibilidades de renovación y los honorarios, pero es inquietante que un 6% no posea ningún tipo de contrato. Sumando los contratos de plazo fijo, más los honorarios, tenemos que un 61% de los profesionales no posee una condición básica de lo que se entiende por un Trabajo Decente” y los “...Diplomados son financiados en un 61% por cuenta propia, situación que aumenta por sobre el 80% para el caso de postítulos y magíster. En este sentido, la formación de mayor duración en el tiempo, parece no ser de interés institucional”. Afirma además, que el 50% de los profesionales percibe un salario inferior a los \$750.000 mensuales.

El estudio del síndrome de Burnout desarrollado por Javier Barría Muñoz en los trabajadores sociales del SENAME (Servicio Nacional de Menores), dicen respecto a la labor la muestra con presencia del Síndrome de Burnout correspondió al 30,8% de los asistentes sociales, existiendo un mayor porcentaje de mujeres con Burnout (27,7%) que hombres (3,1%). Los resultados también muestran una alta cantidad de asistentes

sociales hombres y mujeres en riesgo laboral producto que la proclividad alcanza el 66,2%” y en un estudio desarrollado por el mismo autor respecto a las estrategias de afrontamiento del mismo síndrome en municipalidades y consultorios, señala: “Se obtuvieron que el 36,5 % de las asistentes sociales de las Municipalidades y consultorios de las comunas de Santiago y las Condes presentan el síndrome de Burnout, teniendo una mayor presencia la Municipalidad de las Condes. Proclives a desarrollar el Síndrome de Burnout corresponde al 33.4%. Las profesionales que están proclives o con Burnout usan como modos de afrontamiento: el afrontamiento activo, la planificación, la búsqueda de apoyo social e instrumental, la búsqueda de apoyo social emocional, la supresión de actividades distractoras, la religión, la reinterpretación positiva y crecimiento personal, el refrenar el afrontamiento, la aceptación y el Humor”.

Ahora considerando lo anterior, cuáles son actualmente las condiciones laborales de los trabajadores sociales en la Provincia de Concepción. Que impacto ha tenido el aumento de la oferta de la carrera de servicio social, considerando que se dictan programas de trabajo social en 10 universidad públicas y privadas. Y en 11 institutos técnicos y profesionales, incluyendo centro de formación en la Región, siendo de la provincia de Concepción el 38% del total. Considerando que el gasto del gobierno ha aumentado en los últimos años en las políticas sociales donde se inserta la mayoría de los trabajadores sociales, como son las condiciones contractuales y laborales de esos empleos. Cuál es el nivel de satisfacción de los trabajadores sociales donde la demanda se concentra en el trabajo administrativo.

La especialización en magíster existente, no permitirá que exista un contingente mayor de fuerza de trabajo especializada y cuya oferta no crecerá de la misma manera, reduciendo su valor, como es el caso argentino.

El hacer un estudio orientado a las condiciones laborales de los trabajadores sociales, permitirá contar con antecedentes relevantes para la toma de decisiones del colegio de asistentes sociales, buscando establecer mecanismo que orienten su quehacer como gremio, orientado a las necesidades de aquello que lo componen, especialmente para los que están fuera del mercado laboral.

Por ello este estudio busca describir las condiciones laborales y el grado de satisfacción percibido por los trabajadores sociales afiliados al colegio de asistentes sociales de la provincia de Concepción, estén trabajando o bien estén cesantes.

En dicho búsqueda se ha privilegiado el análisis de información estadística, con una metodología cuantitativa descriptiva, por cuanto para recolectar información respecto a la percepción que tiene los trabajadores sociales se ha usado una encuesta y no existen estudios de este tipo en la provincia, que permita orientar las acciones del Colegio de Asistentes sociales.

El Capítulo I: Las Condiciones Laborales

Para acercarse al tema de estudio se hace una contextualización histórico económica de las condiciones de empleo desde la época fordista a la actual etapa del capitalismo, donde se devela los cambios producidos en el mercado laboral pasando desde un empleo estable a un empleo precario, donde los trabajadores sociales no han sido ajenos a estos.

Igualmente se hace una aproximación conceptual de condiciones de trabajo y de satisfacción laboral, para lograr comprender lo que se pretende medir con el instrumento utilizado. Además de aplicar un análisis diferenciado en las condiciones de trabajo para aquellos que están cesantes y los que están trabajando, considerando que de las encuestas recibidas un porcentaje importante de trabajadores sociales ha contestado, pese a estar actualmente cesantes, lo que parece tergiversar los resultados, no obstante, al considerarlo permite acercarse a las condiciones laborales de trabajos anteriores de estos y a su vez conocer el nivel de cesantía en la provincia.

Contrastando por ultimo los estudios anteriores con respecto al tema en el ámbito de los trabajadores sociales.

I. Antecedentes teóricos y empíricos

1.- Capítulo I: Las Condiciones Laborales

1.1- Del Trabajo Decente al Trabajo Precario

Las luchas sociales y sindicales generadas en los últimos tres siglos fueron decisivas para el mejoramiento de las condiciones laborales de los trabajadores. Sin embargo no fue sino hasta la gran depresión de 1929 cuando se hizo urgente establecer políticas de cubrimiento y protección de los trabajadores en las épocas de crisis. El Keynesianismo aportó elementos conceptuales definitivos para la creación del estado benefactor. El keynesianismo junto con las formas implementadas por Henry Ford (fordismo) crearon una forma de empleo y unas condiciones de trabajo dirigidas a mejorar la productividad de los trabajadores y su calidad de vida. Ford a través de los sistemas de remuneración y del manejo de la mano de obra, desarrolló una nueva forma de pensar las políticas públicas y leyes laborales. Igualmente con el nacimiento del Estado benefactor se instituyó una seguridad y protección social dirigida a cubrir y respaldar a los trabajadores en tiempos de paro, vejez, enfermedad y muerte.

Así pues, las condiciones de contratación que se implementaron y que hoy se conoce como la forma de empleo estándar, implica en primer lugar, el predominio del trabajo contractual. En las formas de contratación, el trabajador adquiere unos derechos (que está pagando) tales como la cobertura en salud para el trabajador y su familia, pensión de jubilación, pago de cesantías, primas de utilidad, vacaciones, subsidio de transporte, dotación de uniformes, entre otras. De igual manera, hay empresas que conceden a sus trabajadores subsidios adicionales como becas de estudio para el trabajador y su familia, especialmente los hijos, crédito para vivienda, etc. La forma de empleo estándar “que se desarrolló bajo la égida de la legislación o negociación colectiva incorporó cierto grado de regularidad y estabilidad en las relaciones laborales, protegiendo a los trabajadores de prácticas y condiciones de trabajo inaceptables, fijando derechos y obligaciones y aportando un núcleo de estabilidad social como apoyo al crecimiento económico” (Rodgers 1992)

Con los procesos de flexibilización, emergen nuevas formas de empleo, referidas como “formas atípicas”, “formas particulares” de empleo o formas de empleo precario, donde se incluyen una multitud de situaciones heterogéneas: contrato de trabajo temporal, trabajo provisional, trabajo de jornada parcial y otras formas de empleos. El empleo precario se ha extendido en oposición a formas de empleo estándar, como una estrategia desarrollada por la empresa para evitar asumir compromisos laborales como indemnizaciones por incumplimiento, infraestructura física para los trabajadores como dotación de oficinas, equipos y uniformes, riesgos laborales cubiertos, vinculación sindical en el lugar de trabajo, entre otras. Bajo la modalidad de empleo precario, la empresa empleadora puede pagar salarios intermitentes, ampararse

en contratos de formación, vincular y desvincular trabajadores sin los costos de ley, teniendo una mano de obra móvil, barata, sin derechos laborales completos, totalmente a merced de la renovación de un contrato.

En las formas de empleo precario, el empleador se desconfigura y el trabajador se externaliza. Las nuevas formas de contratación “permite al empleador “tener las manos libres” y una nueva “política de las estructuras de la empresa” tal que permita al empleador, por ejemplo externalizando la mano de obra, “ocultarse como empleador” (Boltanski y Chiapello 2002). Dichas formas se pueden presentar cuando el trabajador es contratado por una empresa externa de servicios, por ejemplo, limpieza, vigilancia, contabilidad, nomina, etc., o cuando está contratado por una Empresa de Trabajo Temporal.

En el otro extremo se encuentran los falsos autónomos, trabajadores que son obligados a cotizar en la seguridad social como trabajadores autónomos, realizan su trabajo dentro de una empresa, bajo la supervisión de un jefe, configurando una relación laboral estándar y si se interroga al trabajador, este desearía estar empleado con condiciones típicas, pero no ha podido encontrar un empleo en estas condiciones. En estos falsos autónomos, el salario no es salario sino honorarios, es percibido en función de un cumplimiento de una tarea o meta, no implica el cumplir una jornada de trabajo tal como se estipula la ley, sino que puede implicar el trabajo a tiempo parcial o jornadas extendidas de más de ocho horas. El ingreso mensual del trabajador está determinado por su productividad, siendo totalmente variable. Y así como puede existir un solo empleador, también puede tener varios empleadores o no tener ninguno.

Aunque un alto porcentaje tienen contratos de carácter temporal que sólo van dirigidos a garantizar la remoción del trabajador sin pago de indemnización por despido, muchos trabajadores no tienen contrato laboral, sino un contrato de carácter mercantil por prestación de servicios profesionales. A su vez, algunos de estos trabajadores al no ser parte de la empresa, no pueden disfrutar de los beneficios que implica la forma de trabajo asalariado. Castells sintetiza este proceso diciendo que “la forma tradicional de trabajo, basada en un empleo completo, tareas ocupacionales bien definidas y un modelo de carrera profesional a lo largo del ciclo vital, se está erosionando de manera lenta pero segura” (2002)

Los trabajadores que se encuentran en situación de precariedad tienen un tipo de empleo que no les permite consolidar un estatus o nivel de vida, una profesión, una estabilidad y una planificación de su futuro. Entonces son trabajos precarios, aquellos que “reducen de forma significativa la capacidad del trabajador de planificar y controlar su presente y su futuro.” (Cano 1996). El trabajo precario, impide el ejercicio de ciertos derechos considerados normales en la actualidad (Bilbao 1999), por tanto, la precariedad se expresa bajo la forma de inestabilidad, falta de protección, inseguridad, vulnerabilidad social, vulnerabilidad económica, falta de control sobre la planificación de su futuro laboral y social. Por otro lado, la vulnerabilidad e inseguridad afecta la

calidad de vida del trabajador, afecta su salud psicológica y representa una disponibilidad permanente de fuerza de trabajo para la empresa. La precariedad es sinónimo de inseguridad e inestabilidad. “Con ella se refieren a la imposibilidad de participar en la estructura del consumo” (Bilbao 1999). Y por ende, irradia incertidumbre en la vida cotidiana.

La precariedad laboral, no es un estado, es más una dimensión que se expresa en diferentes grados con un espectro de modalidades en el empleo, tampoco es un umbral dicotómico que determina qué si un empleo es precario o no. Dice Burchell que tener un puesto de trabajo precario, estar en la “zona gris” que constituye la frontera del mercado de trabajo implica, en la mayoría de los casos, unas especiales características no sólo del trabajo que uno detenta, sino que también en el historial laboral y el probable futuro dentro del mercado de trabajo” (1992). El estudio de la precariedad exige que sea vista a lo largo de la trayectoria laboral del trabajador al impedir una visión dinámica de la trayectoria profesional. En otras palabras, implica no poder construir una carrera.

“El proceso de precarización del trabajo es un proceso central, regido por las nuevas exigencias tecnológico-económicas de la evolución del capitalismo moderno. Es perfectamente licito plantear una “nueva cuestión social”, que tiene la misma amplitud y la misma centralidad que el pauperismo en la primera mitad del siglo XIX, para sorpresa de los contemporáneos” (Castel 1997). Esa nueva cuestión social se cristaliza en tres aspectos del trabajo: la desestabilización de los estables, la instalación de la precariedad como destino, bajo una forma de cultura de lo aleatorio y por último, un déficit de lugares ocupables en la estructura social, creando una franja de trabajadores inempleables, trabajadores que no sólo no encuentran sitio en el proceso productivo, sino que tampoco pueden definir una utilidad social, un reconocimiento público que se desprende del trabajo, una identidad por el trabajo, una participación cívica y política como colectivo, que flotan en una especie de tierra de nadie social, no integrados y sin duda inintegrables, en palabras de Castells (1997). Estos inempleables pueden ser los jóvenes inexpertos y menores de 25 años, los mayores de 35 años, los expertos altamente calificados y por ello mismo costosos, los trabajadores no cualificados, las mujeres, los inmigrantes, los gitanos, etc. Incluso un inempleable puede ser cualquiera.

La incertidumbre sobre la continuidad laboral es quizá el aspecto más importante y notorio de la precariedad porque al ser el empleo la única fuente de subsistencia para muchas familias, estar empleado es la diferencia entre vivir y sucumbir. Hay incertidumbre sobre la continuidad laboral cuando el trabajador tiene un empleo a corto plazo o el riesgo a perder el empleo es elevado (Rodgers, 1992). El empleo marca la diferencia entre la inclusión social o la marginalidad, así que los desempleados aceptan cualquier empleo que se presente, sin exigir muchas condiciones. Las condiciones de trabajo quedan supeditadas ante la importancia de tener un empleo o no. Las palabras de Prieto son muy pertinentes para ejemplificar esta situación: “disponer de un empleo es casi un privilegio que otorgan las empresas y más aún si se

trata de un empleo con perspectivas de permanencia. El empleo se convierte en un bien tan difícil de conseguir y mantener que, por lograrlo, los asalariados se ven constreñidos a aceptar condiciones de trabajo –entre ellas las de empleo- que en otras circunstancias no habrían aceptado; la mayor parte de los trabajadores se hallan a merced de las decisiones contractuales de las empresas y, en especial, los menos protegidos, los temporales” (Prieto 1994).

La incertidumbre de la continuidad laboral en el empleo moderno obedece a diversas razones. Primero porque se han extendido las formas de ocupación temporal, ya que las empresas no quieren asumir los costos altos de despido e indemnización de los trabajadores. También la incertidumbre en el empleo se produce cuando se incrementa la fragilidad de la actividad productiva, debido a la persistencia de las crisis económicas y la falta de competitividad de algunos sectores económicos. Otro elemento fundamental que genera incertidumbre es el incremento considerable del desempleo o paro que ha pasado a considerarse como un fenómeno intrínseco a la economía capitalista, creando un ejército de reserva permanente. Esta inseguridad en el empleo se expresa en la inestabilidad de la ocupación, es un grado de amenaza de pérdida del trabajo.

El contrato temporal es una precariedad de derecho. Los temporeros de la agricultura que sólo son contratados durante el tiempo de cosecha, es un ejemplo. Igualmente cuando la empresa se encuentra en un proceso de reestructuración administrativa o recorte de plantilla, se presentan amenazas de pérdida de empleo.

Ahora, “la amenaza del despido o su implementación es una modalidad típica de disciplinamiento de la fuerza laboral, a partir de la redefinición de la subordinación del trabajador, en la que su pérdida de capacidad de negociar lo lleva a una relativa completa indefensión al punto de aceptar peores condiciones de trabajo para no quedar desempleado. Por supuesto, tampoco este doblegamiento garantiza que el empleador va a conservar al trabajador, porque la lógica de la desregulación forma parte de procesos más amplios de reestructuración productiva en los que la supervivencia de la misma empresa está en juego a medida que se profundiza la globalización” (Urrea 1999).

El nivel de ingresos y salario (bajo la forma de contrato laboral) constituye el pago que recibe el trabajador por alquilar su capacidad para trabajar durante un período de tiempo. Las dos terceras partes de este ingreso se perciben bajo la forma de salario y la restante, se deposita en la seguridad social como pago para tener derecho a la protección social. Sin embargo, tal como lo afirma Solow (1992) el salario no sólo garantiza la reproducción y subsistencia de las familias en una sociedad, sino que se relaciona con el nivel de vida del trabajador y su estatus o prestigio social. Unos ingresos bajos o mal remunerados implican pobreza, malas condiciones de vida, y pocas alternativas de ascenso social. Es un signo inequívoco de precariedad laboral cuando hay discriminación laboral e inseguridad en los ingresos. Aquellos trabajos temporales,

a tiempo parcial, trabajadores informales en economía sumergida, falsos autónomos, conducen a una incertidumbre e ingresos bajos.

Las políticas gubernamentales dirigidas a desregular el mercado laboral con el propósito de generar mayor empleo, reducir el déficit público por deuda prestacional, evitar la inactividad voluntaria de los trabajadores y disminuir la corrupción política con los fondos de los trabajadores, han terminado por producir el efecto contrario, amenazar e imposibilitar el acceso a la asistencia social de los trabajadores con la reducción de los servicios, creando una serie de obstáculos para acceder a ellos. “Quizá sea en este aspecto en el que más claramente se detecta la orientación clasista de los argumentos desreguladores que defienden que “los pobres tienen que recibir menos –en prestaciones o salarios- para conseguir que trabajen más, mientras que los ricos tienen que recibir más –en forma de reducción de impuestos- para animarles a trabajar más” (Standing citado en: Cano 2000).

“El concepto de precariedad implica inestabilidad, falta de protección, inseguridad y vulnerabilidad social o económica. Todo esto no elimina la ambigüedad: un trabajo inestable no necesariamente tiene que ser precario. Lo que identifica a los trabajos precarios es una combinación de estos factores, y los límites del concepto son, inevitablemente, arbitrarios hasta cierto punto” (Rodgers 1992).

1.2- Antecedentes Teóricos de las Condiciones de Trabajo

La preocupación por las condiciones de trabajo difíciles siempre ha estado en presente en las ciencias sociales. El deterioro de las mismas ha sido considerado un problema social por algunos sectores sociales. El estudio de las condiciones del trabajo asalariado se remonta desde el nacimiento de las ciencias sociales. Por ejemplo, los primeros estudios de Marx describieron la difícil situación de la clase obrera en Inglaterra. Los cuestionamientos acerca de las condiciones de trabajo se han visto enmarcados en los estudios sobre la dominación y explotación de la clase proletaria por los capitalistas. “La historia del problema de las condiciones de trabajo se confunde para los trabajadores con la propia historia del capitalismo” (Castillo y Prieto, 1990).

Largas han sido las luchas de la clase obrera del mundo para garantizar mejores condiciones de trabajo, sin embargo a mediados del siglo XX surgió un ambiente esperanzador al ver cómo cada día el obrero industrial se convertía en un burgués.

Cuando este proletariado percibía mayores salarios, mejores condiciones de trabajo con menor esfuerzo físico, mayor protección social, se creyó que era posible rebasar la paradoja irresoluble planteada por Marx del capitalismo como sistema de explotación.

Algunos teóricos enunciaban la desaparición del proletariado como sujeto transformador de la historia (Gorz, 1982). Ante el acceso de la clase obrera a bienes suntuarios y a un nivel de vida mayor.

En Chile, también el mejoramiento de las condiciones de trabajo ha sido una de las luchas políticas y sociales más importantes en las reivindicaciones obreras desde la década de los años 60. El conflicto laboral se ha centrado en torno a la mejora de las condiciones de trabajo.

En 1999 la OIT centro sus esfuerzos no sólo en mejorar las condiciones de trabajo, sino ampliar el marco de referencia y creó el concepto de trabajo decente (Standing, 2002). El trabajo decente debe ser entendido como el acceso a oportunidades para hombres y mujeres a conseguir un trabajo decente y productivo en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad humana. La OIT necesitaba de un concepto que fuese fácilmente entendible en todas las culturas y estructuras laborales. El trabajo decente se puede expresar en seis facetas (Anker, 2003):

- Las *oportunidades de trabajo* deben estar disponibles de tal forma que todo el que desee trabajar encuentre un empleo. No hay trabajo decente sino se tiene empleo
- El *trabajo en condiciones de libertad* remite a la posibilidad de escoger el trabajo de forma libre e independiente y no ser impuesto a los trabajadores. Así el trabajo en servidumbre y esclavitud, el trabajo infantil, la trata de blancas deben ser erradicados.
- El *trabajo productivo* debe brindar los medios de subsistencia aceptables para el trabajador, sus familias, las empresas y los países.
- La *equidad en el trabajo* se orienta a que cada trabajador debe tener un trato justo y equitativo y de oportunidades profesionales, combatiendo la discriminación en la contratación y el trabajo, con posibilidades de conciliar vida familiar y laboral.
- La *seguridad laboral* implica que el trabajador debe salvaguardar su salud, las pensiones y los medios de subsistencia que le garanticen una vida digna cuando ya no pueda producir.
- La *dignidad laboral* exige un trato de respeto y de posibilidades de desarrollo de las potencialidades de los trabajadores, como de su participación en la toma de decisiones sobre sus tareas o actividades.

A nivel académico, los estudios empíricos de las condiciones de trabajo han tenido dos orientaciones: los que estudian las condiciones de empleo de un país o región en un mismo período de tiempo, teniendo como referencia los países avanzados, y la segunda orientación, agrupa a los que estudian las condiciones de trabajo de un país o región, en diferentes períodos de tiempo.

El análisis de las condiciones de trabajo está mediado por la acción social de los tres actores sociales que hacen parte del mercado de trabajo: el empresario que aborda las condiciones de trabajo en función de la productividad del trabajador para que garantice una mayor rentabilidad de su capital. Los trabajadores que enmarcan las

condiciones de trabajo desde la lógica de la explotación y con el eslogan de “la salud no tiene precio”. El Estado busca “en términos ideales” garantizar que prevalezca el beneficio social y la no intervención de otros actores que entorpezcan este proceso.

Sin embargo, toda trabajador/a que haya laborado alguna vez, se ha enfrentado a las condiciones de trabajo. En “El glosario de empleo y las relaciones laborales” (1998) se definen las condiciones de trabajo como “las condiciones en que se presta el trabajo y, circunstancias ambientales de todo tipo que influyen en la vida de trabajo. En un sentido jurídico más preciso, aspectos del contenido del contrato de trabajo que se refieren al modo, tiempo y lugar de la prestación de trabajo y de la remuneración recibida a cambio. A menudo se distingue (sobre todo en los convenios de sector) entre condiciones económicas o salariales, y el resto de condiciones de trabajo. La garantía de condiciones mínimas y básicas ha sido la función tradicional de la legislación laboral” (Martín, 1998). En esta definición se observa que las condiciones de trabajo implican todo lo relacionado con el trabajo y por tanto, específicamente nada. Las condiciones de trabajo inherentes a la ejecución de un empleo se refieren a la naturaleza de la faena, el contenido del trabajo, el esfuerzo físico y mental requerido, los riesgos físicos y emocionales que implica, los niveles de cualificación y responsabilidad requeridos. Las condiciones de trabajo, están asociadas a las jornadas de trabajo, en función del número de horas trabajadas, distribución de la jornada, realización de horas extras, turnos nocturnos o festivos, disponibilidad de tomarse pequeños descansos, etc.

También hacen referencias a las posibilidades y potencialidades del puesto de trabajo como los ascensos, el desarrollo personal, etc.

Es importante abordar los estudios de las condiciones en que se realiza un trabajo porque se puede conocer la calidad de vida en el trabajo. Hay condiciones laborales que pueden ser de infraestructura (entorno físico) que se relacionan con iluminación, ventilación, hacinamiento, ruido, etc. Hay condiciones de trabajo relacionadas con horarios de trabajo, remuneración u formas de organización laboral que tienen que ver con relaciones sociales entre pares o de jerarquía y subordinación, etc. Y existen condiciones sociales que afectan la productividad del trabajador de forma indirecta como tiempo de desplazamiento al lugar de trabajo, leyes gubernamentales e infraestructura social de la empresa.

Las condiciones de trabajo están en la relación entre el trabajador con los medios técnicos, físicos, organizacionales y sociales en que desarrolla su trabajo. Va desde la posición que ocupa en la concepción y organización del proceso productivo hasta la capacidad de relación con sus compañeros y superiores (Cano, 1997).

Sin embargo, las condiciones de trabajo como categoría analítica, trae consigo una indeterminación de términos y ambigüedades, difíciles de establecer para una medición. Estudiar las condiciones de trabajo implica el cómo, cuándo, qué y dónde se realiza un trabajo, pero bajo la óptica de condiciones dignas para desempeñar una

ocupación. Hay condiciones de trabajo fácilmente tipificadas como objetivas y subjetivas, pero en el ámbito laboral real existe una fusión entre las condiciones de trabajo, objetivas y subjetivas, que inciden en el desempeño del trabajador y afectan su productividad. Fácilmente se puede remitir a condiciones objetivas que se pueden medir con escalas estándar tales como ventilación, niveles de calor, niveles de esfuerzo físico, peligros, horas de trabajo, hacinamiento, pero también incluye percepciones subjetivas difíciles de medir donde las expectativas juegan un papel muy importante en su estudio, tales como con discriminación, estabilidad, alienación, reconocimiento, repetitividad de tareas, aislamiento físico, etc.

Otro elemento fundamental de las condiciones de trabajo es que están determinadas directamente por la estructura administrativa y de producción que se implementa en la empresa, que imponen al trabajador un ritmo de trabajo, una forma específica de hacerlo, el ambiente organizacional en que lo realiza, la posibilidades de creatividad, polivalencia y el ambiente social tales como relaciones con los compañeros de trabajo o el jefe, niveles de estrés, etc.

Las condiciones de trabajo a su vez, implican un grado de calificación y profesionalidad en el puesto de trabajo, ya sea porque posibilitan la cualificación y entrenamiento en el puesto de trabajo o por el contrario, lo impiden, creando una descualificación laboral. Aquellos trabajos alienantes, repetitivos, automatizados que no permiten que el trabajador desarrolle plenamente sus capacidades o no tienen posibilidades de nuevos aprendizajes, son empleos que descualifican a los trabajadores.

Las condiciones laborales también se pueden conocer valorando las posibilidades reales de promoción profesional dentro de la empresa o en el trabajo que se desempeña.

Las condiciones de trabajo deben ser vistas también en función de la exposición de riesgos que pueden amenazar o deteriorar la salud del trabajador porque presentan una alta posibilidad de accidente en el trabajo y por otro lado, la protección que tiene el trabajador frente a estos riesgos. Otro elemento importante de las condiciones de trabajo, se relaciona con las posibilidades de los trabajadores para ejercer sus derechos a través de la participación en convenios colectivos, sindicatos, formas de agremiación profesional, que permitan ejercer resistencia ante las empresas como fuerza social.

Por otro lado, aparecen los comportamientos individuales de los trabajadores que se oponen a las malas condiciones de trabajo como formas de resistencia activa y pasiva. El absentismo es el comportamiento del trabajador con más importancia en la actualidad. Por absentismo se entiende la ausencia del trabajador en su puesto de trabajo por incapacidad laboral transitoria (Castillo y Prieto, 1990). El absentismo es un desangre gota a gota que sumados en el año, tienen efectos peores que una huelga en las empresas. Cuando en una empresa existen condiciones laborales deterioradas se

disparan las bajas por incapacidad médica. El sabotaje es una forma activa de rechazo a malas condiciones laborales. En muchos casos es penalizado por la ley y causa despido sin indemnización. Como sabotaje se tipifica toda acción intencional dirigida a dañar los medios de trabajo que traen consigo la disminución cuantitativa o cualitativa de la producción de forma temporal o definitiva realizado durante el trabajo (Castillo y Prieto, 1990). Otras formas de resistencia individual son el turn-over o abandono del puesto de trabajo o la resistencia a ocupar ciertos puestos de trabajo.

Las condiciones de trabajo tienen una importancia fundamental en el estudio del mercado de trabajo desde la economía laboral porque está reflejando una segmentación de los trabajadores. Los segmentos primario y secundario se diferencian primordialmente por las condiciones de trabajo (Piore, 1999). Múltiples estudios revelan que las condiciones de trabajo han tenido un deterioro paulatino en el capitalismo global, especialmente por los efectos de la precarización laboral. Por ello, es necesario comprender que las condiciones de trabajo son la expresión de un contexto estructural donde se da el mercado de trabajo. Al estudiar las condiciones de trabajo no sólo se deben estudiar las condiciones particulares de un trabajador en su situación específica al interior de la empresa, taller o fábrica, sino que es necesario enmarcar este análisis en un entorno macro social y económico en que se circunscribe el empleo.

Usualmente desde la sociología del trabajo se estudian las condiciones de trabajo y desde la economía laboral se analizan las condiciones de empleo como si fueran independientes, pero los recientes hallazgos investigativos han encontrado que unas y otras están entretrejidas. Las condiciones de trabajo predominantes en el mercado de trabajo se ven fuertemente influenciadas por las condiciones de empleo.

Estas a su vez, están influenciadas por la organización colectiva de los trabajadores como grupo de presión social y el papel regulador que el Estado juega en el mercado de trabajo. Cada uno de estos elementos moldea las condiciones de trabajo, sin embargo para las especificidades de este estudio, se profundizará sólo en las condiciones de trabajo.

Aunque comúnmente se utiliza como sinónimo empleo y trabajo, Maruani (1988) diferencia los conceptos, esclareciendo los terrenos en que cada uno actúa. El trabajo es el ejercicio de la actividad profesional para producir bienes y servicios, bajo unas condiciones tales como cualificaciones, jerarquía, organización del trabajo, etc., mientras que el empleo "supone el hecho de tener un trabajo" (Maruani, 2000) y comprende los canales de acceso y salida del mercado de trabajo, las formas de contrato tales como el trabajo a tiempo parcial, trabajo interino, trabajo en práctica, sus modalidades y sus resultados (precariedad/estabilidad, ocupación/paro). La diferencia entre los conceptos empleo y trabajo es expresa y clara en los trabajadores porque en un trabajador puede existir una fuerte ambivalencia entre su relación con el trabajo y su relación con el empleo, de tal forma que rechaza el trabajo, teniendo apego al empleo, o

de forma inversa, un trabajador puede amar el trabajo que hace, pero despreciar las formas de empleo en que se da ese trabajo.

Los estudios de segmentación del mercado de trabajo demostraron que en una sociedad, el reparto del empleo (viendo el empleo como un bien escaso), es distribuido heterogéneamente entre sectores sociales diferenciados por género, grupos étnicos, raza, origen, niveles de cualificación, ocupaciones, sectores de actividad económica, etc. Posteriores hallazgos empíricos encontraron que el empleo además de estar mediado por la institución social del mercado de trabajo, es una construcción social donde funcionan normas y reglas socialmente instituidas, que distribuyen el empleo de forma asimétrica reforzando y reproduciendo las jerarquías sociales y por ende, la segregación y exclusión social. En el reparto del empleo no sólo cuentan los criterios de productividad y eficiencia bajo la lógica del costo-beneficio, sino que también aparecen elementos de legitimidad social, etc. Es decir, para entender la dinámica del empleo en la sociedad actual, es necesario entender las relaciones sociales del empleo. El mercado de trabajo no solamente funciona con la lógica de oferta y demanda sino que los actores sociales generan presión y fuerzas entre sí que imponen una dimensión social al reparto del empleo.

En mercados de trabajo donde la oferta de trabajo es escasa y una elevada tasa de desempleo, las condiciones de empleo y trabajo no son negociables ni el trabajador está en condiciones de exigir, así en estos contextos, las condiciones tienden a ser desfavorables para los trabajadores. El caso contrario que es bastante escaso, se presenta en mercados de trabajo con ofertas de puestos de trabajo numerosas y vacantes, sin que haya suficiente personal para cubrirlos, entonces las condiciones de empleo y trabajo ofrecidas por las empresas se inclinan a favor de los trabajadores. “Los trabajadores ya no se diferencian o son diferenciados sólo por las condiciones de trabajo, se diferencian también y antes por el hecho de estar o no estar empleados, por el hecho de tener un contrato de trabajo permanente o temporal, un contrato a tiempo completo o a tiempo parcial” (Prieto, 1994). Las condiciones de empleo configuran la relación laboral y determinan las condiciones de trabajo, de tal forma que al estudiar las condiciones de empleo, se está abordando la dimensión más importante de las condiciones de trabajo, según Prieto (1994). Las condiciones de empleo varían en función de los grupos sociales presentes en el mercado de trabajo: mujeres, jóvenes, adultos-mayores de 45 años, inmigrantes, cualificados, no cualificados, etc. Por tanto, las condiciones de empleo y trabajo no son homogéneas, sino que definen un lugar en la estructura social al reproducir y perpetuar el status quo.

Las condiciones de empleo definen los estatutos en el trabajo, tales como remuneraciones, niveles de cualificación de un puesto de trabajo, categorías del puesto, trayectorias profesionales, etc. Sin embargo las condiciones de empleo no se distribuyen simétricamente como se expone en teoría: a igual calidad y cantidad de trabajo, iguales condiciones de empleo. La realidad está demostrando que a igual calidad y cantidad de trabajo, diferentes condiciones de empleo, distintas remuneraciones, diversos modos de

contratación, entre otros. En palabras de Maruani (2000), “a igual trabajo, el estatuto del empleo discrimina; los estatutos del empleo segmentan y jerarquizan los estatutos en el trabajo”.

Las investigaciones sobre las condiciones de empleo desde la sociología van incursionando recientemente aportando mayores elementos de análisis y definiendo territorios entre las condiciones de empleo y trabajo. Así en esta investigación se han clasificado como condiciones de trabajo, las condiciones físicas, las exigencias en la tarea y los factores psicosociales, incluido en este aspecto el contenido del trabajo, la organización del trabajo, la promoción, etc.

Para concluir, todo estudio sobre condiciones de trabajo, indispensablemente debe enmarcar éstas condiciones en las de empleo, entendiendo que las condiciones de empleo influyen fuertemente en las condiciones de trabajo y afectan la posición social del trabajador que las está asumiendo. Estas condiciones de empleo y trabajo además pueden ser vistas –y de forma muy útil– desde la perspectiva de la precariedad laboral.

La precariedad es un concepto actual en las ciencias sociales, a tal punto que cada día es más común encontrarlo en diferentes análisis sociales. Es una palabra en auge, fácil de utilizar en el lenguaje común. Se afirma que las viviendas son precarias cuando son chabolas, que alguien tiene precarias condiciones de vida, utilizando el término precario como sinónimo de escaso, poco, pobre y malo. En la sociología del trabajo y la economía laboral aparece precariedad como sinónimo de temporalidad. Sin embargo, un empleo no es sólo precario porque es temporal. Un empleo es precario porque impide y obstaculiza la proyección, planificación y control del futuro de los trabajadores por sí mismos (Cano, 2000).

La precariedad es vista como un fenómeno social que trasciende los aspectos laborales y que consiste en “un aumento de la vulnerabilidad de los trabajadores como consecuencia de las relaciones que definen la continuidad y el control de su trayectoria profesional. Ello comporta un incremento de la inseguridad, dependencia y vulnerabilidad del trabajador, tanto en lo que se refiere a la estabilidad del empleo como a la calidad de las condiciones de trabajo” (Cano, 2000).

En este contexto tanto mundial y nacional experimentado por los trabajadores en general, los trabajadores sociales no son ajenos, quienes alcanzan la suma a nivel nacional de 15.000 profesionales. Actualmente existen 162 programas de formación en trabajo social en universidades públicas, privadas e institutos técnicos y profesionales a nivel nacional, incluyendo los centros de formación.

Así, mismo los niveles de ingreso, estabilidad laboral y calidad del empleo, como ha evolucionado en los últimos años, podríamos estar en presencia de una saturación del mercado laboral lo que implicaría una sobreoferta de profesionales, que impacta en el ingreso percibido y como esto puede llegar a afectar las condiciones en las

cuales se desenvuelven los trabajadores sociales, y que incidencia puede tener en la satisfacción laboral, por lo pronto intentaremos describir las condiciones laborales que permitan profundizar es otros estudios si existe alguna relación entre las variables a estudiar.

1.3- Condiciones de Trabajo Aproximación Conceptual

En este apartado no se busca hacer un análisis exhaustivo de los estudios realizados en torno a las condiciones de trabajo a lo largo del tiempo de manera retrospectiva, sino simplemente, identificar algunos de dichos estudios para tratar de elaborar una definición propia, que ayude a identificar los aspectos que se consideran necesarios para estructurar una definición para el presente estudio. Por otro lado, se tratará de problematizar entorno a como las condiciones de trabajo repercuten en las condiciones de vida.

Las condiciones de trabajo se han estudiado desde hace mucho tiempo, Marx y Engels fueron pioneros en el estudio de éstas, en sus obras siempre aparece el trabajo, que a la vez encierra las condiciones del mismo. Ambos se preocuparon en cómo se podrían mejorar esas condiciones y siempre formulaban sus análisis en el ámbito económico y en la organización política, como vía de un mejoramiento, camino que aún no ha logrado alcanzar todas las prerrogativas laborales.

Jürgen Kuczinski estudió las condiciones de la clase obrera a través de un estudio estadístico de indicadores que analizaban las condiciones de vida otorgadas por el producto del trabajo (Heinz, 2007). Por otro lado, están los estudios más recientes de Elton Mayo realizados directamente en una fábrica de componentes eléctricos, pero se observan limitaciones que residen en que solamente se concentró en aspectos específicos de las condiciones de trabajo que incidían sobre la productividad de las empresas dejando de lado a los trabajadores, esto tal vez se deba a la orientación que pudo haber tenido dicha investigación. También, veremos los estudios realizados por Julio Cesar Neffa, por una parte, y los de Juan José Castillo y Carlos Prieto sobre las condiciones de trabajo, mismas que se definen posteriormente. En ese sentido, clasificaremos las definiciones encontradas por Castillo, Prieto y Neffa de la siguiente manera:

Primeramente, tenemos las definiciones que aportan poco a la construcción de una definición integral debido a su ambigüedad, ya que no existe una conformación de componentes ni límites claros para enmarcar los aspectos que se deben tomar en cuenta para definir lo que las condiciones de trabajo son como lo menciona Guy Roustang, para algunos las condiciones de trabajo son: “esencialmente al ambiente físico del trabajo; para otros por el contrario, condiciones de trabajo englobaría la higiene y la seguridad, la representación de los asalariados en la empresa, la remuneración, la distribución del tiempo de trabajo, la organización del trabajo, la carga de trabajo..., sin

que existan criterios decisivos para señalar los límites o las razones por las cuales no se pueden englobar también las condiciones de vida o de transporte, la seguridad en el empleo, etcétera” (Neffa, 1980).

Un enfoque de estudio de las condiciones de trabajo, que en su momento funcionó, fue el de la ergonomía, la cual estaba directamente relacionada con la productividad, como es el caso del Laboratorio de Estudios Sociales del Trabajo quien definió a las condiciones de trabajo como, “el contenido del trabajo, las repercusiones que puede haber sobre la salud y sobre la vida personal y social de los asalariados.” Y continúa diciendo “Nosotros excluimos el nivel de remuneración, los beneficios sociales y la seguridad en el empleo que, nos parece, competen a otros campos de estudio. Más precisamente, el análisis de las condiciones de trabajo que nosotros proponemos concierne al ambiente físico del trabajo (temperatura, ruido, iluminación, vibraciones, etcétera), las posturas del trabajo, el gasto de energía, la carga mental con sus riesgos de fatiga nerviosa; todos estos temas pueden clasificarse bajo la etiqueta de Ergonomía en el sentido clásico, y se refieren a la carga de trabajo y del esfuerzo. Dicho de otra manera: todo aquello que puede poner en peligro la salud del asalariado, su equilibrio fisiológico y nervioso. Además, -continúan diciendo- nosotros buscamos así aprender en qué medida el asalariado tiene una cierta autonomía en su trabajo, y en qué medida hay relaciones sociales establecidas a partir del mismo. Entonces, -continúan- nosotros nos proponemos conocer menos los peligros para la vida y la salud del trabajador, que los riesgos de empobrecimiento de sus capacidades de creación, de reflexión, de comunicación, que resultan de un trabajo aislado, parcializado y repetitivo. Esto riesgos pueden no aparecer sino a mediano y a largo plazo, pero sería peligroso limitarse a las solas consecuencias a corto plazo.” (Neffa, 1980.)

Otros ejemplos de la limitación de los estudios ergonómicos, a pesar de la intención ampliar la definición son:

i) la del ergónomo Jacques Christol quien nos dice que: “las condiciones de trabajo pueden ser consideradas como el resultado de la interacción entre los diversos elementos técnicos, organizacionales, humanos (individuales y colectivos) del complejo sistema que constituye toda empresa, establecimiento o taller, elementos que están ellos mismos en relación con el contexto económico, tecnológico, institucional, cultural y social, cuyos constituyentes están en interacción” (Neffa, 1980.)

ii) Para De Montmollin “las condiciones de trabajo son, en primer lugar, las condiciones físicas ambientales: ruidos, polvo, calores... Son también las exigencias impuestas por la maquina o los procesos: posturas, gestos, cadencias y presiones horarias (trabajo en equipos alternados). Son también aunque este aspecto sea menos frecuentemente citado las condiciones cognitivas del trabajo: dificultades y estrés debidos a una mala inteligibilidad de las señales y consignas.” (Castillo, Juan José y Prieto, 1998).

Igualmente es una propuesta que se encuentra ambigua y se centra en aspectos ergonómicos definidos con mayor claridad.

Asimismo, Leplat y Cuny opinan que las condiciones de trabajo son “el conjunto de los factores que determinan la conducta del trabajador. Estos factores están constituidos, en primer lugar, por las exigencias que le son impuestas al trabajador: un objetivo con criterios fijos de evaluación (fabricar tal tipo de pieza con tales tolerancias), unas condiciones de ejecución (medios técnicos utilizables), ambientes físicos, reglamentos a observar, etc. (...). La conducta depende también de las características del operador humano (físicas, de personalidad, nivel intelectual y de conocimientos, formación anterior, etcétera). Por tanto, estas características constituyen también una clase de condiciones de trabajo en el sentido que son factores determinantes de la conducta.” (Castillo, Juan José y Prieto, 1998).

Por otro lado, para Laville y Teiger “las condiciones de trabajo no son factores “exteriores” al empleo y pueden ser definidas como los factores que determinan esa actividad del hombre en su puesto de trabajo, así como sus consecuencias directas sobre la salud del trabajador. Luego, desde una perspectiva ergonómica, los factores determinantes pueden ser agrupados de la siguiente manera:

- 1) La tarea realmente ejecutada y los medios de producción a través de los cuales actúa el trabajador.
- 2) Las condiciones de ejecución de esa tarea.
- 3) El estado en que se encuentra trabajador y que depende de su formación, de su experiencia, de sus características socioeconómicas además de los aspectos físicos y psíquicos.” (Neffa, 1980)

Estas dos últimas definiciones proponen varios y diferentes aspectos importantes pero no logra dar una definición clara y precisa y aunque no cae de manera simplista en aspectos de la ergonomía, no logra definir exactamente qué aspectos tomaría en cuenta para definir las condiciones laborales.

En el aspecto jurídico-normativo, que sin ceñirnos a él, y en el sentido que lo mencionan Molosa y Vilert, las condiciones de trabajo son “todas aquellas características de la situación en la que los trabajadores desarrollan la actividad a la que les obliga el contrato de trabajo”. (Castillo, Juan José y Prieto, 1998).

Asimismo, para Valdés Dal Re “las condiciones de trabajo... son, en términos técnico jurídicos, los contenidos de la prestación del trabajo que sirve, en última instancia, de referencia para definir la condición obrera” e incluye “la jornada y el horario de trabajo y la seguridad e higiene del trabajo” (Castillo, Juan José y Prieto, 1998).

Finalmente, también para Bauce las condiciones de trabajo se definen a partir de un enfoque jurídico y de las normas legales quedando de la siguiente manera: “las condiciones de trabajo son las modalidades de ejecución del trabajo, normadas por el empleador en el marco de su poder de dirección, eventualmente corregidas por la Ley o las Convenciones Colectivas, y que influyen sobre el tiempo, la organización, el ambiente material y psicológico del trabajo” (Neffa, 1990.)

Con estas tres propuestas, podemos ver que los aspectos jurídico-normativos son los que deberían regir de manera “ordenada y sistematizada” las obligaciones y derechos que contraen la empresa y el trabajador al momento de entablar una relación laboral, en un marco jurídico-normativo que haga cumplir sus estatutos y contribuyan a la mejora para la vida laboral y por lo tanto a las condiciones de trabajo mismas.

En la opinión de la Comunidad Económica Europea las condiciones de trabajo son: “la ejecución de trabajo (trabajo por turnos, trabajo de proceso continuo con trabajo nocturno...), el ambiente profesional (ambiente físico, carga mental, etcétera), la distancia entre el domicilio y los lugares de trabajo, los medios de producción utilizados. Dicha definición está hecha a partir de una descripción de los diversos factores o elementos que integran las condiciones de trabajo.” (Neffa, 1990).

La anterior definición contempla de manera general aspectos referidos al tiempo de trabajo, a la seguridad dentro del lugar de trabajo y a las relaciones que surgen de una convivencia entre ellos mismos trabajadores y los contenidos de la actividad o función productiva realizada por el trabajador. Sin embargo, aun no logra contemplar aspectos como la formación dentro del trabajo.

En la siguiente definición propuesta por Forni y Novick que dicta que “las condiciones de trabajo serían los factores que constituyen el ambiente físico y social del trabajo y los aspectos del contenido del trabajo que actúan sobre la salud del trabajador (considerando a ésta en un sentido integral), y que tienen una incidencia sobre las facultades intelectuales y las potencialidades creadoras del sujeto.”(Neffa, 1990).

Esta definición, contempla los mismos aspectos que la anterior y le agrega lo referente a la formación dentro del espacio de trabajo, con esto se establece que la empresa es un centro de aprendizaje por y para sí misma.

Los aspectos que F. Guelaud contempla para dar su definición de condiciones de trabajo son “el contenido del trabajo (en sentido amplio) y las repercusiones que pueden tener sobre la salud y la vida personal y social de los asalariados”. (Castillo, Juan José y Prieto, 1998).

Esta definición enriquece las anteriores ya que se toman aspectos aun no contemplados, en las ya citadas, como lo son los contenidos y satisfacción de la actividad desempeñada y como esto repercute en la salud del propio trabajador.

La definición elaborada por Marc Bartoli sobre las condiciones de trabajo, las cuales deben ser definidas por los trabajadores. Por lo que, sugiere que “las condiciones de trabajo comprenderían todo lo que es vivido y percibido en el trabajo-actividad, como una fuente de pena y de riesgo para la salud, dando a ésta un sentido diferente de la simple ausencia de enfermedad y reconociendo al trabajador sus dimensiones personales, familiares y sociales.” Por lo tanto “las condiciones de trabajo serían entonces un conjunto de exigencias propias del puesto de trabajo dentro de un sistema productivo, y que son definidas como factores de carga de trabajo. Ésta es el resultado de esas "restricciones", tal y como son asumidas por el trabajador, así como de su capacidad de adaptación a ellas, teniendo en cuenta las variaciones inter e intra-individuales que son dependientes de las condiciones concretas del ejercicio de la actividad asalariada.” (Neffa, 1990).

Si bien es de suma importancia, contemplar la opinión de los trabajadores para elaborar una definición no podemos dejarlas dispersas por lo que habría que sistematizar de una manera funcional para poder llegar a obtener los mejores resultados y apegados a la realidad. Para ello no puede quedar a la libre opinión del trabajador, al menos no en todos los aspectos que las condiciones de trabajo puedan establecer.

Las dos definiciones siguientes contemplan casi todas las dimensiones que proponemos más adelante para la definición y estudio de las condiciones de trabajo.

La primera es la de Georges Spyropoulos, la cual dice que las condiciones de trabajo son “el conjunto de factores que influyen sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores... De ello se deriva que toda acción de mejoramiento de las condiciones de trabajo (objetivo prioritario de la OIT) hace referencia a los objetivos siguientes:

- a) Protección contra los peligros físicos en los lugares de trabajo y su entorno inmediato.
- b) Adaptación de las instalaciones y de los métodos de trabajo a las aptitudes físicas y mentales del trabajador a través de la aplicación de los principios ergonómicos.
- c) Prevención de la tensión mental que resultan del ritmo y de la monotonía del trabajo.
- d) Organización del tiempo de trabajo bajo todas sus formas.
- e) Adopción de formas de organización del trabajo que amplíen el contenido de trabajo y permitan la plena utilización de las capacidades y de las calificaciones de los trabajadores.
- f) Mejoramiento general de las condiciones en las cuales se desenvuelve el trabajo, y de las relaciones profesionales que constituyen el marco de la determinación de esas condiciones.
- g) Toda acción destinada a mejorar el ambiente o el ámbito de vida de los trabajadores como complemento indispensable al mejoramiento de las condiciones.” (Neffa, 1990).

La segunda es la de Meylan, para quien las condiciones de trabajo son “en su aceptación más amplia” lo que “recubre la vida de trabajo en su conjunto. Aunque sea difícil establecer una frontera entre ámbitos que se superponen con frecuencia, se pueden, sin embargo, clasificar las cuestiones relativas a las condiciones de trabajo en seis rubricas:

I. Las condiciones materiales de trabajo que conciernen la higiene, la seguridad, el cuadro y ambiente de trabajo.

II. La organización del trabajo que comprende:

- La implantación y la concepción de los puestos de trabajo.

- La fijación de las normas.

- La reestructuración de las tareas.

- La organización del mando.

- La información y asociación de los ejecutantes a las decisiones.

III. La duración del trabajo, se trate de la duración semanal propiamente dicha o de la organización de los horarios.

IV. Los modos de remuneración del trabajo: sistema de remuneración (sobre todo el salario a rendimiento), clasificación, mensualización.

V. El desarrollo de las carreras, es decir, la promoción y su corolario, la formación profesional.

VI. El entorno de la empresa, así como el alojamiento y el transporte de los asalariados.” (Castillo, Juan José y Prieto, 1998).

Es importante mencionar como el autor, quien hace un estudio de muchas propuestas para definir el concepto de condiciones de trabajo no tenga una definición clara. Al respecto el propio Neffa nos dice que “las condiciones de trabajo no designan al trabajo mismo, en tanto que actividad humana concebida como una unidad, sino el contexto en el cual se ejecuta y que es aprendido como un catálogo de factores susceptibles de ejercer una influencia sobre el trabajador.” (Neffa, 1990).

En el caso de Castillo y Prieto las anteriores definiciones citadas por ellos, solamente intentan definir el concepto de condiciones de trabajo enfocando el problema, antes que nada, desde el punto de vista de su contenido (como si todo el problema estuviese en establecer donde empiezan y donde acaban de la misma manera que Neffa lo hace), y todas ellas olvidaron al sujeto, al trabajador mismo.

El Mercosur, ha definido las condiciones de trabajo, como “el conjunto de variables objetivas y subjetivas que definen la realización de una labor concreta y el entorno en que esta se realiza e incluye el análisis de aspectos relacionados como la organización, el ambiente, la tarea, los instrumentos y materiales que pueden determinar o condicionar la situación de salud de las personas”. (Mercosur, 1999).

Por otro lado Castillo y Prieto sugieren utilizar métodos de investigación subjetivos como la “encuesta de satisfacción o de opinión” (Castillo y Prieto, 1998) de los trabajadores en relación a su propia percepción de sus condiciones de trabajo con referencia a aspectos objetivos de las mismas como el salario, la jornada y relacionarlos con la rotación o la productividad para obtener un diagnóstico más amplio y evaluarlas. Por otro lado, definen también métodos de investigación objetivos y estamos de acuerdo en que deben ser “los propios investigadores... quienes establecen qué aspectos son los que hay que tomar en cuenta para observar y diagnosticar las condiciones de trabajo como carga física, entorno, carga mental, etc., para después cuantificar en medias y dispersiones” (Castillo y Prieto, 1998).

Asimismo, enuncian dos métodos de estudio más. El método objetivo directo y el método objetivo indirecto, el primero se basa en tópicos específicos como lo es un puesto de trabajo en especial. El segundo, eleva su escala de observación y análisis buscando conocer las condiciones de trabajo de una población más amplia que una sola empresa o tipos de empresas tanto como al nivel de un país. En nuestra opinión, cualquiera que sea el método utilizado hay que tratar, como investigadores, ser objetivos sin perder de vista el siguiente razonamiento planteado por Castillo y Prieto: “La realidad social de las condiciones de trabajo se halla constituida tanto por elementos objetivos como por elementos subjetivos.” (Castillo y Prieto, 1998).

Para lograr observar dicha realidad los autores llegan a la conclusión de generar una nueva alternativa para el estudio de las condiciones de trabajo y es: “La alternativa en este nuevo camino ya no será objetividad o subjetividad,... sino subjetividad objetivada” (Castillo y Prieto, 1998). Con este método los autores suponen que han sido superados los anteriores métodos, ya que este rescata la opinión de los trabajadores de su situación con respecto a la de sus condiciones de trabajo y con referencias a aspectos objetivos como el salario y la jornada.

Por lo anterior, se han agudizado los problemas consecuentes de la degradación del trabajo, ya que se merman los derechos laborales y la implementación de nuevas tecnologías se suman a ello. Con la reestructuración, vía flexibilización, se están generando factores que producen y fomentan la precarización del trabajo que están rebasando al sector laboral; es decir, a través de nuevas formas de organizar y gestionar la producción se está restando importancia al factor humano dentro de la producción de bienes y de servicios.

Para concluir la concepción de las condiciones de trabajo será aquella definida por el Mercosur, “el conjunto de variables objetivas y subjetivas que definen la realización de una labor concreta y el entorno en que esta se realiza e incluye el análisis de aspectos relacionados como la organización, el ambiente, la tarea, los instrumentos y materiales que pueden determinar o condicionar la situación de salud de las personas”. (Mercosur, 1999) considerando que incluye tanto las condiciones físicas, como los

factores psicosociales y las respecto a la exigencia en la tarea, aspectos que se pretende medir.

1.4- Antecedentes Empíricos de las condiciones de trabajo del trabajador social

A nivel internacional se han desarrollado estudios al respecto a los cambio en el sistema de trabajo y el trabajo social, Yolanda Guerra (2000) afirma citando a Faleiros: "La transformación de lo público en privado (lucrativo y no lucrativo), y la terciarización por parte del Estado de algunos de los servicios que antes eran de competencia del trabajador social, tiene como resultado en su transformación en trabajador temporario o micro-empresario, prestador de consultorías o asesorías al gobierno. Se produce un reordenamiento en el mercado formal de trabajo de los trabajadores sociales. De un lado, los tres segmentos que tradicionalmente contratan trabajadores sociales, cualquiera que sea, el sector público estatales, las empresas y las instituciones sin fines lucrativos, producen una modificación en las formas de contratación, con la ampliación de vínculos de trabajo no estables. La institucionalización de las organizaciones sociales como responsables por la ejecución de las políticas sociales instituye una multiplicidad de vínculos de trabajo, flexibilizando los contratos, introduciendo contratos por tiempo parcial y contratación a través de terceros, reduciendo la carga horaria. Las consecuencias: mayor rotación de los profesionales, inestabilidad, precarización de las condiciones de trabajo, reducción de los salarios. Todo eso tiende a la descalificación del profesional y a una mayor fragmentación de la categoría. También, el carácter misionario, la falsa autorepresentación de la profesión como vocación, la tendencia histórica de la sustitución de la intervención profesional, por actividades voluntarias, desprofesionalizadas, son dilemas recolocados por las condiciones de trabajo resultantes de la coyuntura de crisis".

Otro estudio interesante existente es el desarrollado por Lic. Silvia Pérez y Lic. Silvina Pantanali (2005) quienes afirman de manera concluyente: La inestabilidad de los trabajadores condiciona directamente las posibilidades y los alcances del trabajo profesional, al colocar en tensión el planteo crítico que supone el reconocimiento del derecho de los usuarios a exigir prestaciones sociales dignas y la amenaza constante de la pérdida del empleo; los profesionales se ven obligados a cumplir con un protocolo de trabajo, en tanto procedimiento preestablecido para el abordaje de las situaciones problemáticas. De esta manera se restringe el potencial de alternativas que podríamos definir junto a los usuarios, a través de la acción profesional, en pos de generar condiciones diferentes para el enfrentamiento de las necesidades".

Situación similarmente planteada por Andrea Grosso, "La insuficiencia de los recursos de funcionamiento, las precarias condiciones de compra-venta de la fuerza de trabajo y el tiempo de trabajo escaso para la dedicación a la tarea; sumados a la frecuencia y la forma abrupta en que se sucedían los cambios en la organización institucional, no permitió trascender la intervención frente a la urgencia: ese "ir más

allá”. Haciendo alusión a que las condiciones de trabajo precarias, generan intervenciones precarias con los sujetos de atención.

Dos estudio de anteriores, desarrollado por Paula Vida a nivel nacional y respecto a una universidad, señala conclusiones importantes respecto a las condiciones de contrato, ingreso y satisfacción laboral.

“Referente al tipo de contrato, existe una similitud entre los que se encuentran de en calidad de planta, a plazo fijo con posibilidades de renovación y los honorarios, pero es inquietante que un 6% no posea ningún tipo de contrato. Sumando los contratos de plazo fijo, más los honorarios, tenemos que un 61% de los profesionales no posee una condición básica de lo que se entiende por un Trabajo Decente” y los “...Diplomados son financiados en un 61% por cuenta propia, situación que aumenta por sobre el 80% para el caso de postítulos y magíster. En este sentido, la formación de mayor duración en el tiempo, parece no ser de interés institucional”. Afirma además, que el 50% de los profesionales percibe un salario inferior a los \$750.000 mensuales.

El estudio del síndrome de Burnout desarrollado por Javier Barría Muñoz en los trabajadores sociales del SENAME, dicen respecto a la labor la muestra con presencia del Síndrome de Burnout correspondió al 30,8% de los asistentes sociales, existiendo un mayor porcentaje de mujeres con Burnout (27,7%) que hombres (3,1%). Los resultados también muestran una alta cantidad de asistentes sociales hombres y mujeres en riesgo laboral producto que la proclividad alcanza el 66,2%” y en un estudio desarrollado por el mismo autor respecto a las estrategias de afrontamiento del mismo síndrome en municipalidades y consultorios, señala: “Se obtuvieron que el 36,5 % de las asistentes sociales de las Municipalidades y consultorios de las comunas de Santiago y las Condes presentan el síndrome de Burnout, teniendo una mayor presencia la Municipalidad de las Condes. Proclives a desarrollar el Síndrome de Burnout corresponde al 33.4%. Las profesionales que están proclives o con Burnout usan como modos de afrontamiento: el afrontamiento activo, la planificación, la búsqueda de apoyo social e instrumental, la búsqueda de apoyo social emocional, la supresión de actividades distractoras, la religión, la reinterpretación positiva y crecimiento personal, el refrenar el afrontamiento, la aceptación y el Humor”.

2.- Capítulo II: Satisfacción Laboral

2.1- Antecedentes Teóricos de la Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral ha sido uno de los temas que se han estudiado con más intensidad en el campo de la psicología industrial y organizacional. Esto es reflejo de la importancia del tema tanto para los investigadores como para el público en general (Locke 1976, 1984; Brunet, 1983). Existe un gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción o de la insatisfacción en el trabajo. Sin embargo, resulta paradójico que, a pesar de la espectacular proliferación de literatura científica sobre la satisfacción en el trabajo, no pueda hablarse, en cambio, de un progreso paralelo en las investigaciones, por cuanto los avances conseguidos resultan poco gratificantes y significativos.

Para Weinert (1985) este interés se debe a varias razones, que tienen relación con el desarrollo histórico de las Teorías de la Organización, las cuales han experimentado cambios a lo largo del tiempo. Dicho autor propone las siguientes razones:

- a) Posible relación directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo.
- b) Posibilidad y demostración de la relación negativa entre la satisfacción y las pérdidas horarias.
- c) Relación posible entre satisfacción y clima organizativo.
- d) Creciente sensibilidad de la dirección de la organización en relación con la importancia de las actitudes y de los sentimientos de los colaboradores en relación con el trabajo, el estilo de dirección, los superiores y toda la organización.
- e) Importancia creciente de la información sobre las actitudes, las ideas de valor y los objetivos de los colaboradores en relación con el trabajo del personal.
- f) Ponderación creciente de la calidad de vida en el trabajo como parte de la calidad de vida. La satisfacción en el trabajo influye poderosamente sobre la satisfacción en la vida cotidiana.

El propio autor destaca cómo, en el conjunto de las organizaciones, aspectos psicológicos tan importantes como las reacciones afectivas y cognitivas despiertan en el seno de las mismas, niveles de satisfacción e insatisfacción en el trabajo. "En este caso las reacciones y sentimientos del colaborador que trabaja en la organización frente a su situación laboral se consideran, por lo general, como actitudes. Sus aspectos afectivos y cognitivos, así como sus disposiciones de conducta frente al trabajo, al entorno laboral, a los colaboradores, a los superiores y al conjunto de la organización son los que despiertan mayor interés (la satisfacción en el trabajo como reacciones, sensaciones y sentimientos de un miembro de la organización frente a su trabajo)" (Weinert, 1985).

Esta concepción de la satisfacción en el trabajo como una actitud se distingue básicamente de la motivación para trabajar en que ésta última se refiere a disposiciones de conducta, es decir, a la clase y selección de conducta, así como a su fuerza e intensidad, mientras que la satisfacción se concentra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan de él.

Robbins (1996) coincide con Weinert a la hora de definir la satisfacción en el puesto, centrándose básicamente, al igual que el anterior, en los niveles de satisfacción e insatisfacción sobre la proyección actitudinal de positivismo o negativismo, definiéndola “como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él”.

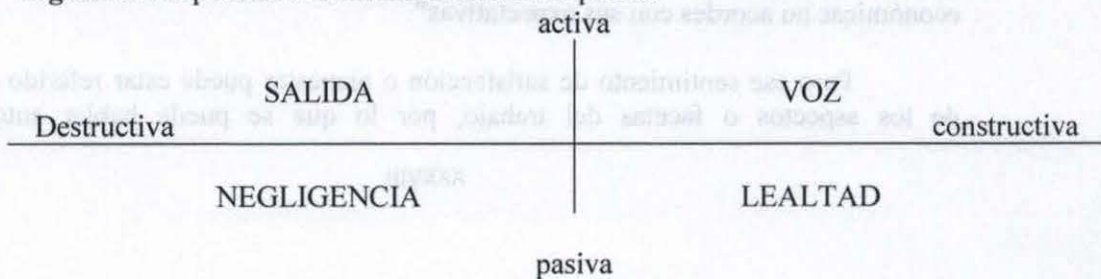
Conviene también destacar que el puesto de una persona es más que las actividades obvias de manejar papeles, esperar a clientes o manejar un camión. Los puestos requieren de la interacción con compañeros de trabajo y jefes, el cumplimiento de reglas y políticas organizacionales, la satisfacción de las normas de desempeño, el aceptar condiciones de trabajo, que frecuentemente son menos que ideales, y cosas similares.

Robbins (1996) también nos “indica que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad – puesto. Por otra parte el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación”.

En esta manifestación encontramos factores importantes, que retroalimentan de forma positiva o negativa el desempeño de un puesto, conduciendo la satisfacción a una mejora en la productividad, a una permanencia estática o a una exigencia de movilidad, bien transitoria o definitiva, para satisfacer los niveles de exigencia personales.

Por último, Robbins nos explica a través de la figura 1 cómo pueden los empleados expresar su insatisfacción.

Figura 1. Respuestas a la insatisfacción en el puesto



- Salida: Comportamiento dirigido a dejar la organización. Incluye buscar un nuevo empleo, además de la renuncia.
- Voz: Intento activo y constructivo de mejorar las condiciones. Incluye la sugerencia de mejora, la discusión de problemas con los superiores y alguna forma de actividad sindical.
- Lealtad: Espera pasiva pero optimista de que mejoren las condiciones. Incluye hablar en favor de la organización ante las críticas externas y confiar en que la organización y su administración “harán lo correcto”.
- Negligencia: Permitir pasivamente que empeoren las condiciones. Incluye el ausentismo o retrasos crónicos, esfuerzos pequeños y un mayor porcentaje de errores (Robbins, 1996).

Para Gibson y Otros (1996) la satisfacción en el trabajo es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales. El propio autor la define como: “El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios. Aunque son muchas las dimensiones que se han asociado con la satisfacción en el trabajo, hay cinco de ellas que tienen características cruciales”.

Siguiendo las indicaciones del propio autor, destacamos:

- Paga: La cantidad recibida y la sensación de equidad de esa paga.
- Trabajo: El grado en el que las tareas se consideran interesantes y proporcionan oportunidades de aprendizaje y de asunción de responsabilidades.
- Oportunidad de ascenso: La existencia de oportunidades para ascender.
- Jefe: La capacidad de los jefes para mostrar interés por los empleados.
- Colaboradores: El grado de compañerismo, competencia y apoyo entre los colaboradores.

Muñoz Adánez, (Tejero, 2009) define la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”. Del mismo modo, define la insatisfacción laboral como “el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas”.

Pero ese sentimiento de satisfacción o bienestar puede estar referido a alguno de los aspectos o facetas del trabajo, por lo que se puede hablar entonces de

“satisfacción laboral por facetas”. Así, una persona puede estar satisfecha con respecto al sueldo que percibe, a sus relaciones con los compañeros, al grado de responsabilidad que ostenta, etc. En este caso, la satisfacción en el trabajo es el resultado de una serie de satisfacciones específicas, que constituyen las facetas de la satisfacción.

Este concepto de satisfacción en el trabajo (general y por facetas) implica claramente un modelo “compensatorio”, de forma que un nivel elevado de satisfacción en una determinada faceta de trabajo puede compensar deficiencias existentes en otras determinadas áreas. Así mismo se produce un determinado flujo e interacción entre los diversos factores o áreas de trabajo, de forma que unas facetas pueden ser compensadas y condicionadas por otras. Así, por ejemplo, un alto nivel de satisfacción con las oportunidades de formación puede condicionar y afectar a la satisfacción con la remuneración. Del mismo modo, los niveles de satisfacción general y global en el trabajo no tienen por qué implicar niveles similares de satisfacción en cada una de las áreas o facetas.

Para Blum (1976) los conceptos actitudes, satisfacción y moral laboral son muy parecidos y muy interrelacionados, pero de ninguna forma se pueden considerar idénticos; las actitudes pueden contribuir a la satisfacción, que está compuesta por un conjunto de ellas, y, a su vez, la satisfacción influye en la moral. Este autor propone las siguientes definiciones:

- Actitud laboral: Es la manera en que el trabajador se siente con respecto a su trabajo, su disposición para reaccionar de una forma especial ante los factores relacionados con este trabajo.
- Satisfacción laboral: Es el resultado de las varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo, y los factores relacionados con él, y hacia la vida en general.
- Moral laboral: Desde el punto de vista del trabajador, consiste en la posesión de un sentimiento de ser aceptado y de pertenecer al grupo, mediante la adhesión a los fines comunes y la confianza de que estos fines son deseables. La moral es generada por el grupo, pero no se trata de la media de las actitudes de los miembros del grupo. La moral comporta cuatro determinantes fundamentales: el sentimiento de solidaridad del grupo, la necesidad de un objetivo común, progreso observable hacia este objetivo y la participación individual en las tareas que son consideradas como necesarias para alcanzar dicho objetivo.

Para Loitegui (1990, citado por Tejeda de la Cruz) la satisfacción laboral es un constructo pluridimensional que depende tanto de las características individuales del sujeto cuanto de las características y especificidades del trabajo que realiza. Además, el concepto de satisfacción en el trabajo está integrado por un conjunto de satisfacciones específicas, o aspectos parciales, que determinan la satisfacción general. Así entendida, la satisfacción laboral es una reacción afectiva general de una persona en relación con

todos los aspectos del trabajo y del contexto laboral; es una función de todas las facetas parciales de la satisfacción. Este modelo de satisfacción implica un modelo compensatorio, de forma que un nivel elevado de satisfacción, en un determinado aspecto, puede compensar, o incluso suplir, otras deficiencias y carencias que en otras facetas laborales puedan producirse.

La investigación de Loitegui (1990) parte de este modelo pluridimensional de satisfacción laboral, centrándose exclusivamente en aquellas dimensiones o facetas asociadas al trabajo mismo. Los aspectos relacionados con las características y peculiaridades de la personalidad del trabajador, así como la relación e interacciones mutuas, las aborda en otra investigación.

Las facetas del trabajo, en cuanto a su incidencia en la satisfacción laboral de los trabajadores que ha tratado este autor, son: Funcionamiento y eficacia en la organización.

Loitegui, (1990) concluye diciendo que la satisfacción laboral depende de la interacción entre dos clases de variables: a) De los resultados que consigue el trabajador mediante la realización del propio trabajo. b) De cómo se perciben y vivencian dichos resultados en función de las características y peculiaridades de la personalidad del trabajador.

Por último, para Kreitner y Kinicki (1997) la satisfacción laboral "es una respuesta afectiva o emocional hacia varias facetas del trabajo del individuo". Esta definición no recoge una conceptualización uniforme y estática, ya que la propia satisfacción laboral puede proyectarse desde un aspecto determinado, produciendo satisfacción en áreas concretas de ese trabajo e insatisfacción en otras facetas que este mismo trabajo exija para su desempeño.

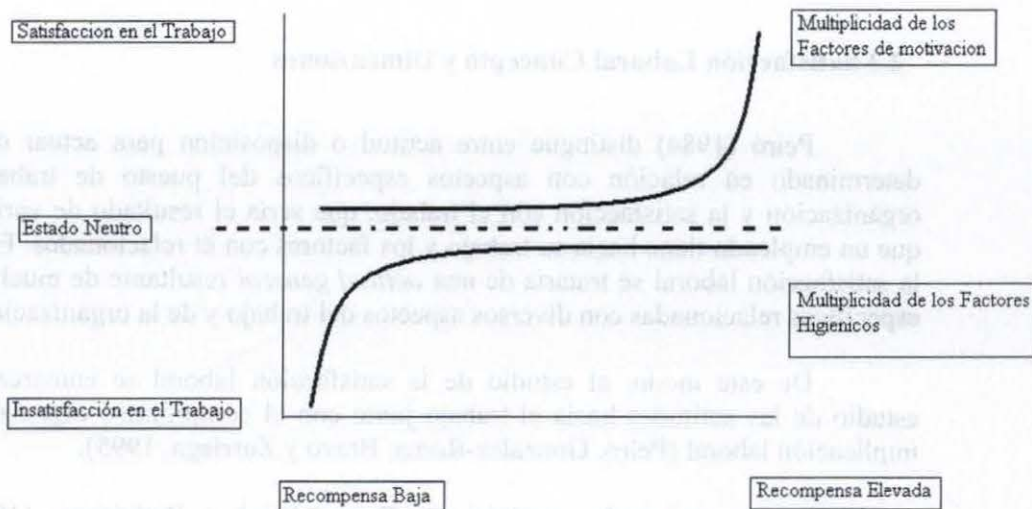
2.2- Teorías de la Satisfacción en el Trabajo y de la Motivación del Trabajador

Sobre la conducta generada por los individuos como consecuencia de la satisfacción en el trabajo, de las relaciones que en el mismo se llevan a cabo y del nivel motivacional hacia el mismo, se han generado una serie de teorías de la motivación. Se describirán dos teorías que han contribuido de manera más importante al desarrollo de los modelos de la satisfacción en el trabajo:

A) "La teoría de los dos factores" de Herzberg (1967, citado por Quintero) establece que la satisfacción laboral y la insatisfacción en el trabajo representan dos fenómenos totalmente distintos y separados entre sí en la conducta profesional. Este modelo viene a decir que la persona trabajadora posee dos grupos de necesidades: unas referidas al medio ambiente físico y psicológico del trabajo ("necesidades higiénicas") y otras referidas al contenido mismo del trabajo ("necesidades de motivación"). Si se satisfacen las "necesidades higiénicas", el trabajador no se siente ya insatisfecho (pero

tampoco está satisfecho = estado neutro); si no se satisfacen estas necesidades, se siente insatisfecho. El individuo sólo está satisfecho en el puesto de trabajo cuando están cubiertas sus “necesidades de motivación”. Si no se cubren estas necesidades, no está satisfecho (pero tampoco está insatisfecho = estado neutro) (ver figura 2).

Figura 2. La influencia de los factores de la motivación sobre la satisfacción en el trabajo (Quintero, 1967)



Esta teoría desencadenó numerosas críticas y controversias, tanto desde el punto de vista del contenido como desde la perspectiva metodológica. Gran cantidad de investigaciones plantean dudas sobre la eficacia de su teoría; muchas otras, en cambio, confirman sus resultados. A pesar de estas críticas, no se puede negar que su trabajo ha ejercido una influencia estimulante sobre la investigación en torno a la satisfacción laboral.

B) “El modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo”, propuesto por Lawler. (1973) (citado por Weinert, 1985), remarca la relación “expectativas-recompensas”, desde las distintas facetas y aspectos del trabajo. En el fondo se trata de un perfeccionamiento de la teoría de la motivación de Porter y Lawler (1968). Este autor parte de la hipótesis de que la relación entre la expectativa y la realidad de la recompensa produce la satisfacción o la insatisfacción laboral; es decir, que éstas dependen de la comparación entre la recompensa recibida efectivamente por el rendimiento en el trabajo y la que el individuo consideraba adecuada a cambio de éste. Por lo tanto, si la recompensa obtenida efectivamente excede de la que se considera adecuada o si es equiparable, el trabajador alcanza el estado de satisfacción. Si esta relación se desarrolla en sentido inverso, se produce la insatisfacción.

Para este modelo, tiene una importancia capital el fenómeno de la percepción individual de la situación laboral, al tiempo que asume el punto de partida de la teoría sobre la disonancia cognitiva, sobre todo de la teoría de la igualdad. Como puede verse en la figura 2, el proceso que conduce a la satisfacción e insatisfacción está determinado, por lo tanto, básicamente por las siguientes variables: a) inversiones personales y percibidas, en el trabajo; b) inversiones percibidas y resultados de las personas de referencia; c) características del trabajo percibidas; y d) cantidad percibida de recompensas o de compensación. Por otra parte, es necesario dejar claro que, dentro de esta teoría, el término “recompensa” no significa sólo retribución financiera, sino que incluye un abanico muy amplio de todos los resultados y facetas del trabajo imaginables (remuneración, ascensos, reconocimientos, comunicación con la dirección, etc.).

2.3 Satisfacción Laboral Concepto y Dimensiones

Peiró (1984) distingue entre actitud o disposición para actuar de un modo determinado en relación con aspectos específicos del puesto de trabajo o de la organización y la satisfacción con el trabajo, que sería el resultado de varias actitudes que un empleado tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados. En el caso de la satisfacción laboral se trataría de una *actitud general* resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del trabajo y de la organización.

De este modo, el estudio de la satisfacción laboral se enmarca dentro del estudio de las actitudes hacia el trabajo junto con el compromiso organizacional y la implicación laboral (Peiró, Gonzalez-Roma, Bravo y Zurriaga, 1995).

Luego, se puede concluir con Bravo, Peiró y Rodríguez, (1996) que la satisfacción laboral es una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo.

Lawler (1973, citado por Roger, 2005) argumenta que la satisfacción general puede estar determinada por la combinación de todas las facetas de satisfacción sentidas por el individuo.

Griffin y Bateman (1986, citado por Calvancante, 2004), a partir de la definición dada por Locke, indican que la satisfacción laboral es un constructo global logrado a través de facetas específicas de satisfacción como son el trabajo, el sueldo, la supervisión, los beneficios, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, los compañeros y las prácticas de la organización.

Entonces se puede señalar que el concepto de satisfacción laboral tiene dos perspectivas: la unidimensional y la multidimensional. “La primera se centra en la

satisfacción laboral como actitud con relación al trabajo en general, lo cual no equivale a la suma de las facetas que componen el contexto de trabajo, pero depende de ellas (Bravo et al., 2002; Cavalcante, 2004).

La segunda, la aproximación multidimensional, considera que la satisfacción deriva de un conjunto de factores asociados al trabajo, y que es posible medir la satisfacción de los sujetos en relación con cada uno de ellos. Los factores o dimensiones de la satisfacción laboral más mencionados son las siguientes: la satisfacción con la supervisión, con la organización, con los compañeros de trabajo, con las condiciones de trabajo, con el progreso en la carrera, con las perspectivas de promoción, con la paga, con los subordinados, con la estabilidad en el empleo, la satisfacción extrínseca en general, la satisfacción con el tipo de trabajo, con la cantidad de trabajo, con el desarrollo personal y la satisfacción intrínseca general (Bravo et al., 2002). Este concepto de satisfacción laboral (general y por facetas) implica un modelo compensatorio, de forma que un nivel elevado de satisfacción en una determinada faceta del trabajo puede compensar deficiencias existentes en otras áreas." (Navarro, Elena, 2008)

Locke (1976), afirma que "la satisfacción en el trabajo es un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". Se trata pues de un sentimiento de bienestar, placer o felicidad que experimenta el trabajador en relación con su trabajo. Este sentimiento puede ser generalizado o global y abarca todos los aspectos o factores referidos al trabajo. Entonces se habla de satisfacción laboral general.

Pero ese sentimiento de satisfacción o bienestar puede estar referido a algunos de los aspectos o facetas del trabajo. Se habla entonces de satisfacción laboral por facetas. Así una persona puede estar satisfecha con respecto al sueldo que percibe, a sus relaciones con los compañeros, al reconocimiento, al grado de responsabilidad que ostenta, etc. En este caso la satisfacción en el trabajo es el resultado de una serie de satisfacciones específicas que constituyen las facetas de satisfacción.

Este concepto de satisfacción en el trabajo, general y por facetas, implica claramente un modelo compensatorio de forma que un nivel elevado de satisfacción en una determinada faceta del trabajo, puede compensar deficiencias existentes en otras determinadas áreas. Del mismo modo, se produce un determinado flujo e interacción entre los diversos factores o áreas de trabajo de forma que unas facetas pueden ser compensadas y condicionadas por otras. Por ejemplo, un alto nivel de satisfacción con las oportunidades de formación puede condicionar y afectar a la satisfacción con la remuneración.

Del mismo modo los niveles de satisfacción general y global en el trabajo no tienen por qué implicar niveles similares de satisfacción en cada una de las áreas o facetas de ese trabajo.

En síntesis, la definición de la satisfacción resulta compleja al menos en dos sentidos. Por una parte, es necesario perfilar y especificar los procesos psicológicos que constituyen la experiencia subjetiva de la satisfacción y, por otra, es necesario identificar las facetas o referentes del trabajo que producen dichas experiencias. Por lo que hace referencia al primer aspecto, se entiende que el concepto de actitud ampliamente desarrollado en la psicología social recoge adecuadamente los componentes cognitivos, afectivos y conductuales, que constituyen la experiencia de satisfacción laboral. Por lo que hace referencia a la identificación de las facetas, diversos autores han contribuido a describir las más relevantes y a formular taxonomías sobre las mismas.

Se puede concluir con Bravo, Peiró y Rodríguez, (1996) que la satisfacción laboral es una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. Así, la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes.

3.- CAPITULO III: METOLOGIA Y PROCEDIMIENTOS

3.1 Objetivo General: Describir las condiciones laborales y el grado de satisfacción percibido por los trabajadores sociales afiliados al Colegio de Asistente Sociales de la Provincia de Concepción.

3.2 Objetivos Específicos:

- Describir las condiciones sociolaborales de los trabajadores sociales afiliados al Colegio de Asistente Sociales de la provincia de Concepción.
- Describir las condiciones de trabajo de los trabajadores sociales afiliados al Colegio de Asistente Sociales de la provincia de Concepción.
- Describir el grado de satisfacción laboral de los trabajadores sociales afiliados al Colegio de Asistente Sociales de la provincia de Concepción.

3.3 Hipótesis

1- Hipótesis: los trabajadores sociales están bajo condiciones de trabajo deficientes
Hipótesis nula: Los trabajadores sociales están con condiciones de trabajo óptimas.

2- Hipótesis: Los trabajadores sociales están con un bajo nivel de satisfacción laboral.

Hipótesis nula: Los trabajadores sociales están con un alto nivel de satisfacción laboral



3.4 Metodología

3.4.1 Diseño general de la investigación

Esta investigación será de un nivel descriptivo de carácter exploratorio cuantitativa, debido a que se intenta conocer las condiciones laborales de los trabajadores sociales y su grado de satisfacción con el trabajo, afiliadas al colegio de asistentes sociales de la provincia de Concepción, estén trabajando actualmente o bien respecto a un trabajo anterior si están cesantes.

Así mismo el estudio tiene un enfoque cuantitativo, ya que es necesario para poder analizar los resultados de las encuestas que se aplicaran a los trabajadores sociales.

Esta investigación es de tipo no experimental, transeccional, descriptiva. No experimental porque no se pueden manipular las variables, los datos a reunir se obtendrán de los trabajadores sociales y transeccional, por que se reunirán en un solo periodo de tiempo (abril-mayo 2011).

3.4.2 Justificación del Tipo de Metodología Empleado y del Diseño.

En este caso, se justifica el uso de este nivel de estudio, porque los diseños exploratorios-descriptivos se utilizan “cuando el objetivo es examinar un tema o un problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes” (Hernández, Fernández, Baptista, 1998), lo que implica una nula o escasa profundización en el objeto de estudio. Relacionado con esta última apreciación con la investigación propuesta, es posible afirmar que, no se conocen públicamente, estudios que indaguen, las características de las condiciones laborales y el grado de satisfacción con el trabajo de los trabajadores sociales en la provincia de Concepción. Por lo tanto, se podría señalar que este estudio pasaría a ser una primera aproximación al fenómeno a indagar en Concepción.

Para lo lograr los objetivos definidos, se plantea la utilización de una metodología cuantitativa.

3.4.3 Participantes

La población determinada para este estudio, está conformado por los trabajadores sociales de colegiados en la Provincia de Concepción, se han establecido criterios de inclusión y exclusión, por lo tanto, la unidad de análisis serán los trabajadores sociales que estén inscritos en el colegio de asistente sociales que presenten los criterios de inclusión.

Los criterios de exclusión están dados por los trabajadores sociales jubilados, que contabilizan 87 miembros. Los criterios de inclusión de esta manera serán estar afiliado al colegio de asistentes sociales y que no se encuentren jubilados.

Aquellos trabajadores sociales que se encuentren cesantes, al momento de aplicar la encuesta, se referirán a un trabajo anterior, y se presentaran los resultados como anexos al estudio.

La muestra será no probabilística, intencionada, ya que los casos seleccionados por el investigador según la disposición de la información por parte de quienes la proporcionen. Considerando que existen 450 trabajadores afiliados no jubilados se seleccionara una muestra de 137 trabajadores sociales, en base a un margen de error muestral del 7% y con un Nivel de Confianza del 95%.

3.4.4 Procedimiento

Para llevar a cabo la implementación del estudio, se establece contacto con el Colegio de Asistentes Sociales, quienes están dispuestos a prestar colaboración para desarrollar el estudio, comprometiéndose a actualizar el catastro de asistentes sociales registrados, con teléfonos y correos electrónicos. Una vez obtenidos los registros se procede a enviar vía correo electrónico las encuestas.

Este proceso de recolección de la información duro aproximadamente tres meses (abril-junio), lo que retrasa el análisis de la información.

El proceso de análisis de la información se efectúa en dos meses (Julio-Agosto)

La información obtenida es traspasada en una planilla Excel, para luego ser enviada a una matriz SPSS, donde se le asigna los valores, además se recodificaron algunas variables para facilitar el análisis de la información. (Rango de edad).

Donde se realiza un análisis descriptivo univariado y bivariado por medio de tablas de contingencia y estadísticos de tendencia central.

3.4.5 Instrumentos de recolección de información

El instrumento de investigación para la recolección de datos fue la aplicación de una encuesta dividida en tres aspectos, uno orientado a las condiciones sociolaborales, otro para medir las condiciones laborales y el ultimo para medir la satisfacción laboral,

basados en tres cuestionarios uno realizado por Paula Vidal (2007, 2009) para caracterizar las condiciones laborales en dos estudios: Aproximación a una caracterización el espacio Socio-ocupacional del trabajo social en Chile (2009) y Condiciones Laborales de la Profesión (2007, 2008).

El segundo ha sido utilizado en el estudio de "Condiciones de Trabajo y Salud Laboral de los Docentes" en el ámbito de las escuelas católicas de Madrid por José Antonio Frutos, Patrocinio González, Antonio Maíllo, José Ignacio Peña y Manuel Riesco.

El último de los instrumentos, ha sido desarrollado por Dra. Margarita Chiang, Karina Krausse, Mauricio Salazar y Patricia Huerta (2010), las cuales han sido utilizadas anteriormente en otros estudios: Estudio Empírico de Calidad de Vida Laboral, Cuatro Indicadores: Satisfacción Laboral, Condiciones y Medioambiente del Trabajo, Organización e Indicador Global, Sectores Privado y Público. Desarrollo, Aplicación y Validación del Instrumento, y Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Organizaciones del Sector Estatal Adaptación de un Instrumento, estudios desarrollados en Chile.

Respecto al primero de ellos, se eliminarán algunas preguntas relativas a la satisfacción laboral lo que permitirá caracterizar las condiciones sociolaborales, considerando que existe un instrumento que medirá esta variable.

En cuanto al segundo, es un instrumento que mide 9 dimensiones: Exigencia en la Tarea, condiciones Físicas, condiciones psicosociales de la organización, factores individuales, condiciones sociales, depresión, ansiedad, satisfacción y afrontamiento, los cuales presentan un total de 89 ítems.

Se extrajeron las dimensiones e ítem correspondientes a: Exigencia en la tarea, condiciones físicas y condiciones psicosociales, posteriormente se eliminan ítem que están relacionados con la satisfacción laboral, puesto que existe un instrumento que medirá dicha variable. Al finalizar queda establecido en 22 ítems.

Los trabajadores sociales deberán responder utilizando un formato de preguntas de tipo Lickert de 6 puntos (casi nunca= 1 puntos, con poca frecuencia=2; con cierta frecuencia= 3 puntos, con bastante frecuencia = 4 Puntos, con mucha frecuencia= 5 Puntos y casi siempre=6 Puntos). Las valoraciones de la escalas se obtienen mediante la suma total de los valores de los elementos de cada escala. A excepción de aquellos ítems negativos donde las valoraciones son inversas.

Este instrumento permitirá medir el nivel de las condiciones laborales de los trabajadores sociales en sus lugares de trabajo.

El análisis de fiabilidad con los 22 ítem para los 3 dimensiones consideradas presentan un Alpha de Cronbach's de 0,808, lo que según Schmitt (1996) señala que es usual considerar un valor de coeficiente de fiabilidad mayor a 0,70 como aceptable. (Anexo 1).

Una vez aplicada la muestra final de estudio se realiza análisis factorial para evaluar la validez del instrumento, arroja 8 dimensiones que explican el 77% acumulado de la varianza acumulada, usando el método de matriz de componente rotados, cuyo método de extracción es de componentes principales y el método de rotación normalización varimax con kaiser.

Por lo que se debió corregir las dimensiones inicialmente planteadas por el instrumento original quedando en 8 dimensiones: Condiciones Físicas, Exigencia en la Tarea, Realización de la Tarea, Contenido del Trabajo, Organización del Trabajo, Aspectos Administrativos del Trabajo, Promoción y Agresiones a Asistentes Sociales.

Respecto al segundo, este corresponde a una instrumento que incorpora 4 cuestionarios: Indicador Individual Satisfacción Laboral, Indicador Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo, Indicador Organización y Indicador Global, los cuales presentan alta fiabilidad medido con Alpha de Cronbach's por separado.

Considerando lo anterior, se utilizara el cuestionario de Indicador Individual Satisfacción Laboral, que presenta un Alpha de Cronbach's de 0,967. Lo que según Schmitt (1996) señala que es usual considerar un valor de coeficiente de fiabilidad mayor a 0,70 como aceptable.

Este indicador presenta diez dimensiones: Por el trabajo en general, con el ambiente físico del trabajo, con la forma en que realiza su trabajo, con las oportunidades de desarrollo, con la relación subordinado- supervisor, con la remuneración, con la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo, con el reconocimiento que recibe de las autoridades por su esfuerzo y trabajo. Que en total suma 39 ítems.

Los trabajadores sociales deberán responder utilizando una formato de respuesta de lickert de cinco puntos (muy de acuerdo= 5 puntos, de acuerdo=4; Neutro = 3 Puntos, En Desacuerdo=2 Puntos y Muy en Desacuerdo=1 Puntos). Las valoraciones de la Escalas se obtienen mediante la suma total de los valores de los elementos de cada escala.

Este instrumento permitirá medir el grado de satisfacción laboral de los trabajadores sociales en sus lugares de trabajo.

El instrumento final contiene un total de 61 ítems en escalas de liker, y las preguntar correspondientes a caracterización sociolaboral con ítem de alternativas múltiples. (Se Adjunta en Anexo 2)

El análisis de fiabilidad con los 52 ítems para los 3 dimensiones consideradas arroja un Alfa de Cronbach de 0,808, lo que según Nunnally (1978) señala que es un valor bastante alto para el coeficiente de fiabilidad mayor a 0,70 como aceptable (Anexo 1).

En vez aplicada la muestra final de estudio se realizó análisis factorial para evaluar la validez del instrumento, arrojó 8 dimensiones que explican el 77% de la varianza acumulada, usando el método de muestro de componentes, donde el método de extracción es de componentes principales y el método de rotación normalización varimax con Kaiser.

Por lo que se debió conseguir las dimensiones inicialmente planteadas por el investigador original quedando en 8 dimensiones: Condiciones Laborales, Estrés en el Trabajo, Rotación de la Fuerza, Condiciones del Trabajo, Organización del Trabajo, Relaciones Administrativas del Trabajo, Promoción y Ascensos y Ambiente Social.

Respecto al segundo, este corresponde a un instrumento que incorpora 4 cuestionarios: Índice de Satisfacción Laboral, Índice de Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo, Índice de Organización y Trabajo Global, los cuales presentan una fiabilidad media con Alfa de Cronbach por separado.

Correspondiente lo anterior, se utilizó el cuestionario de Índice de Satisfacción Laboral, que presenta un Alfa de Cronbach de 0,927, lo que según Nunnally (1978) señala que es un valor bastante alto para el coeficiente de fiabilidad mayor a 0,70 como aceptable.

Este indicador presenta tres dimensiones: Por el trabajo en general, con el subítem (socio) laboral, con la forma en que realiza su trabajo, con las oportunidades de desarrollo, con la relación subordinado-supervisor, con la remuneración, con la capacidad para asumir responsabilidades, especialmente en el trabajo, con el reconocimiento que recibe de las autoridades por su esfuerzo y trabajo. Que en total suma 30 ítems.

Los trabajadores sociales deberán responder utilizando una forma de respuesta de Likert de cinco puntos (muy de acuerdo, de acuerdo, neutro, no de acuerdo, muy no de acuerdo). Para el análisis de los datos se obtienen mediante la suma total de los valores de las elecciones de cada escala.

L

Este instrumento permitirá medir el grado de satisfacción laboral de los trabajadores sociales en sus lugares de trabajo.

3.4.6 Operacionalización de las Variables del Estudio

VARIABLE: Condiciones de trabajo

DEFINICION Conceptual: “el conjunto de variables objetivas y subjetivas que definen la realización de una labor concreta y el entorno en que esta se realiza e incluye el análisis de aspectos relacionados como la organización, el ambiente, la tarea, los instrumentos y materiales que pueden determinar o condicionar la situación de salud de las personas” (Mercosur)

DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	ITEMS
Condiciones físicas	Circunstancias y situaciones materiales que rodean el trabajo, tales como lugares de trabajo personal, materiales, luminosidad, ruido, temperatura, artículos ergonómicos.	Condiciones optimas Condiciones regulares Condiciones deficientes	3- Las condiciones físicas (luz, ruido, temperatura) donde desarrollo mi trabajo son adecuadas. 7- Dispongo de un lugar adecuado para trabajar 9- Dispongo de recursos suficientes y adecuados para desarrollar mi labor 12- El tamaño de la oficina es suficiente para el equipo de trabajo o la atención de los usuarios.
Exigencia en la tarea:	Trabajo a realizar, incluye demandas o requerimientos a los que se debe dar respuesta en función de la actividad desarrollada	Condiciones optimas Condiciones regulares Condiciones deficientes	4- Me preocupa la terminación de las tareas encomendadas en los plazos establecidos. 1- Mis responsabilidades y funciones laborales están bien definidas 2- Tengo autonomía para planificar y realizar mi trabajo. 8- Existen vías de comunicaciones rápidas y eficaces entre los miembros del equipo.

DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	ITEMS
Realización de la Tarea	Las actos involucrados al contexto del desarrollo laboral	Condiciones optimas Condiciones regulares Condiciones deficientes	11- La atención a la diversidad de los usuarios me resulta una tarea difícil. 14- Tengo un ritmo de trabajo estresante. 15- Tengo tensiones con mis compañeros
Contenido del Trabajo	Las actividades relativas al ejercicio profesional	Condiciones optimas Condiciones regulares Condiciones deficientes	4- Me preocupa no estar actualizado en las reformas y exigencias derivadas de mi trabajo 21- desarrollo labores para las que no me siento suficientemente preparado 19- La dirección del centro tiene en cuenta mis propuestas
Organización del Trabajo	El contexto relativo al desarrollo del trabajo en equipo y gestión institucional	Condiciones optimas Condiciones regulares Condiciones deficientes	23- Existe reconocimiento de los buenos logros 22- Existe Reemplazo de personas que se ausentan por enfermedad o retiro 5- En general, en mi centro, se resuelven bien los conflictos 10- El trabajo entre los asistentes sociales se realiza en equipo y de manera cooperativa. 13- La organización del centro facilita la adaptación de los asistentes sociales nuevos

DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	ITEMS
Aspectos Administrativos del Trabajo	El desarrollo de actividades eminentemente administrativas	Condiciones optimas Condiciones regulares Condiciones deficientes	6- Me agobian las responsabilidades burocráticas (archivar, ordenar, hacer papeles)
Promoción	Las posibilidades de ascenso existentes	Condiciones optimas Condiciones regulares Condiciones deficientes	16- Puedo promocionar en mi trabajo y acceder a cargos con mayor responsabilidad y sueldo.
Agresión a Asistentes Sociales	Las condiciones relativas a actos que dañen la salud mental o física de los asistentes sociales por usuarios.	Condiciones optimas Condiciones regulares Condiciones deficientes	18- En mi trabajo se producen agresiones verbales o físicas a los Asistentes sociales

VARIABLE: Satisfacción Laboral

DEFINICION Conceptual: "Una Actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo". (Bravo, Peiró y Rodríguez, 1996)

DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	ITEMS
Por el trabajo en general	Se refiere a que si se observa buenas relaciones interpersonales entre compañeros y superiores y buena comunicación interna que existe entre ellos, además de existir apoyo y colaboración en equipo y la libertad para realizar el trabajo de una forma determinada por cada trabajador	Nivel alto de satisfacción Nivel medio de satisfacción Nivel bajo de satisfacción	17. Los colegas de mi grupo de trabajo 18. El apoyo administrativo que usted recibe 20. Con respecto a la libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo 28. En mi trabajo circula la información y en mi trabajo hay espíritu de colaboración y ayuda 29. Hay buena relación entre los miembros de la unidad. 30. Se me estimula para mejorar mi trabajo 31. Reconocimiento que se obtiene por un buen trabajo. 33. Atención que se presta a sus sugerencias 34. La autonomía que usted tiene para planificar su propio trabajo 35. Su participación en las decisiones de su trabajo

DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	ITEMS
Con el ambiente físico del trabajo	En lo que se refiere a las condiciones físicas laborales, se observaron sobre la media. Aquí se toman en cuenta factores como la iluminación, la temperatura, ventilación, higiene y espacio del lugar de trabajo.	Nivel alto de satisfacción Nivel medio de satisfacción Nivel bajo de satisfacción	11. Las condiciones físicas en las cuales yo desarrollo mi trabajo 12. La limpieza, higiene y salubridad de mi lugar de trabajo. 13. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo 14. La iluminación de su lugar de trabajo 15. La ventilación de su lugar de trabajo. 16. La temperatura de su lugar de trabajo. 19. La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo
Con la forma en que realiza su trabajo	Existen oportunidades en su trabajo, y apoyo de sus superiores para alcanzar sus objetivos	Nivel alto de satisfacción Nivel medio de satisfacción Nivel bajo de satisfacción	1. La satisfacción que me produce mi trabajo por sí mismo (en particular). 2. En mi relación con las autoridades más inmediatas. 3. El apoyo que recibo de mis superiores. 4. Las oportunidades que me ofrece mi trabajo de realizar las cosas en que me destaco 5. Las oportunidades que me ofrece mi trabajo de hacer las cosas que me gustan 6. Los objetivos y/o metas que debo alcanzar.

DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	ITEMS
Con las oportunidades de desarrollo,	Existen oportunidades de desarrollo profesional, perfeccionamiento, promoción y también en el plano de la equidad se respetan los derechos que tiene como trabajador.	Nivel alto de satisfacción	9. El grado en que mi institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales
		Nivel medio de satisfacción	26. La estabilidad en sus funciones de su lugar de trabajo
		Nivel bajo de satisfacción	32. Las oportunidades de promoción con que yo cuento
			36. Mi grado de satisfacción general con la Institución donde trabajo
			37. Las oportunidades de continuar su perfeccionamiento que le ofrece su trabajo
			38. las oportunidades de hacer carrera funcionaria que le ofrece su trabajo
			39. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de de su Institución donde trabaja
Con la relación subordinado-supervisor	Este ítem referido a las relaciones interpersonales entre superiores y subordinados, refleja que hay una buena relación de cercanía y comunicación y cercanía para dirigir a los suyos	Nivel alto de satisfacción	22. La forma en que usted es dirigido.
		Nivel medio de satisfacción	23. La supervisión que ejercen sobre usted
		Nivel bajo de satisfacción	24. La proximidad y frecuencia con que es supervisado.
			25. La forma en que sus superiores juzgan su tarea

DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	ITEMS
Con la remuneración	Este ítem referido a los salarios recibidos y negociaciones con la organización, presenta disconformidad por parte de los trabajadores	Nivel alto de satisfacción Nivel medio de satisfacción Nivel bajo de satisfacción	7. Las condiciones económicas. 8. La remuneración que yo recibo 10. La forma en que se da la negociación en mi institución sobre aspectos laborales
Con la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo	Con la autonomía, se observa una relativa independencia para realizar su trabajo.	Nivel alto de satisfacción Nivel medio de satisfacción Nivel bajo de satisfacción	21. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.
Con el reconocimiento que recibe de las autoridades por su esfuerzo y trabajo	Con respecto al reconocimiento por el trabajo bien hecho por sus superiores, se observa que debiera haber una mayor preocupación en destacar el esfuerzo que los trabajadores ponen para realizar su labor	Nivel alto de satisfacción Nivel medio de satisfacción Nivel bajo de satisfacción	27. El reconocimiento que recibe de los directivos y/o jefaturas en general por su esfuerzo y trabajo.

3.4.7 Procedimiento general de análisis de datos utilizados.

El análisis estadístico utilizado fue univariado y bivariado para este estudio con estadística: Media, Mediana, Moda, Suma, Frecuencias y varianza. Toda vez que se pretendía describir principalmente las variables que se consideraron. No obstante, para desarrollar la medición de las condiciones laborales y la satisfacción laborales, esta se efectuó en base al promedio de las puntuaciones y estableciendo rangos considerando 3 percentiles, en el programa SPSS.

Con estos elementos se efectuaron algunos cuadros de contingencias donde se cruzan algunas variables, que permitieran describir algunas tendencias.

<p>10. La forma en que se de la negociación en mi institución sobre aspectos laborales</p>	<p>Nivel bajo de satisfacción</p>	<p>discontinuidad por parte de los trabajadores</p>	<p>Con la experiencia para decidir autónomamente relativos a su trabajo</p>
<p>21. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo</p>	<p>Nivel bajo de satisfacción</p>	<p>debería haber una mayor participación en el desarrollo de las actividades por los trabajadores para mejorar su labor</p>	<p>Con el reconocimiento que recibe de las actividades por su esfuerzo y trabajo</p>
<p>27. El reconocimiento que recibe de los directivos y/o jefes en general por su esfuerzo y trabajo</p>	<p>Nivel bajo de satisfacción</p>	<p>debería haber una mayor participación en el desarrollo de las actividades por los trabajadores para mejorar su labor</p>	<p>Con el reconocimiento que recibe de las actividades por su esfuerzo y trabajo</p>

Capítulo IV: Resultados

4.1.- Condiciones Socio demográficas

4.1.1 Perfil General

El estudio confirma los estudios anteriores, respecto a la distribución por sexo en cuanto a la existencia de una primacía de la mujer por sobre el hombre en esta profesión, donde encontramos un 86,13% de sexo femenino y un 13,87% de sexo masculino, lo que se observa en la grafico N° 1.

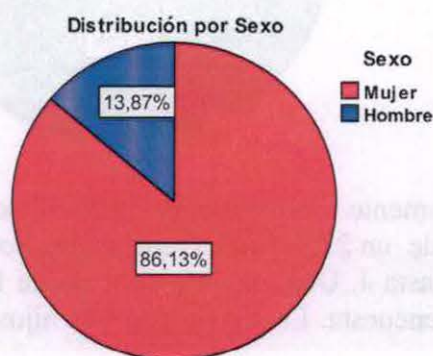


Grafico N° 1

Los rangos de edad respecto de los que contestaron la encuesta, se puede mencionar el 46,72% se ubican en el rango etario de los 24-33 años de edad, le sigue en mayoría de personas ubicadas en el rango etario 34-43 años de edad con un 29,93%. Entre ambos rangos tenemos que el 76,65% se ubica entre los 24 y los 43 años de edad, es decir joven y adulto joven. A diferencia del rango entre los 44 y 59 años de edad, que aglutina al 23,36%. Conclusión similar al estudio desarrollado por Paula Vidal.

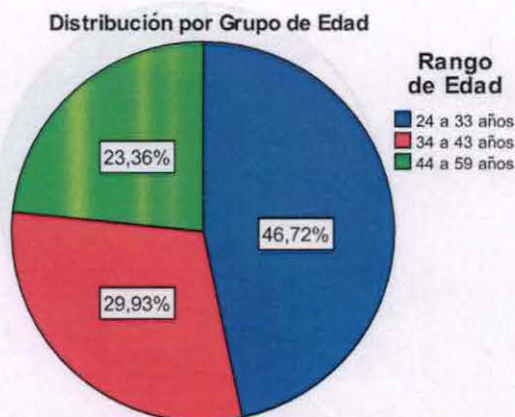


Grafico N° 2

De aquellos asistentes sociales o trabajadores sociales que contestaron la encuesta un 26,28% es soltero, un 8,03% esta anulado o divorciado, un 13,87% convive y un 51,82% de encuentra casado.

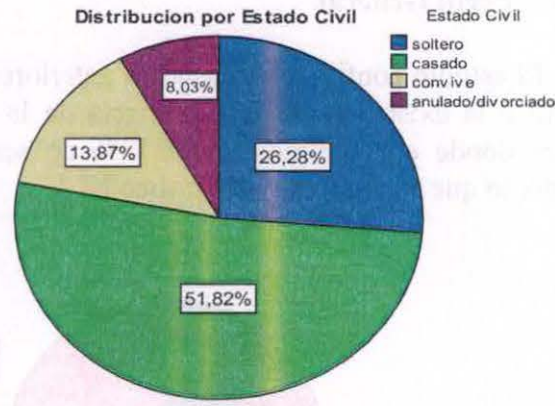


Gráfico N° 3

Consecuentemente con lo anterior, la distribución por número de hijos, permite señalar la existencia de un 27,74% de Trabajadores Sociales sin Hijos, y un 72,26% que tiene desde un hijo hasta 4. Una mayoría tiene desde 1 a 2 hijos, con un 60,59% de los que respondieron la encuesta. Lo siguen con tres hijos un 10,22% y un mínimo tiene 4 hijos con 1,46%.

Esto es relativamente significativo en términos similares a otros estudios, que dan cuenta de una tendencia decreciente respecto al número de hijos, que actualmente la población tiene.

Distribución por Número de Hijos

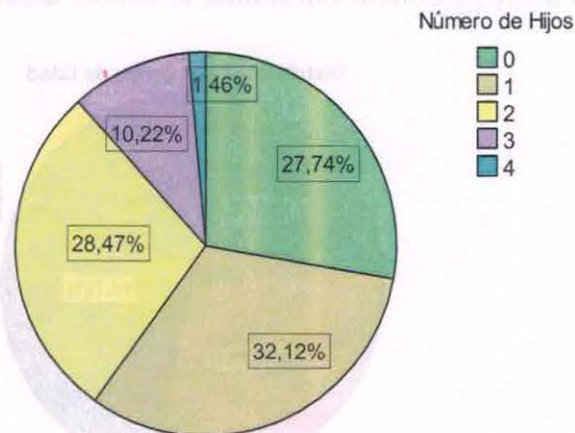


Gráfico N° 4

Respecto al año de titulación tenemos que el 50% de los encuestados corresponde al tramo 2004-2011, lo sigue, con un 27,94% los del tramo 1994-2003. Con un porcentaje menor se encuentra el tramo 1984-1993 con un 7,35% y finalmente en el tramo 1973-1983, se tiene a un 14,71% de los trabajadores sociales que contestaron la encuesta.

Distribución por Rango Año de Titulación

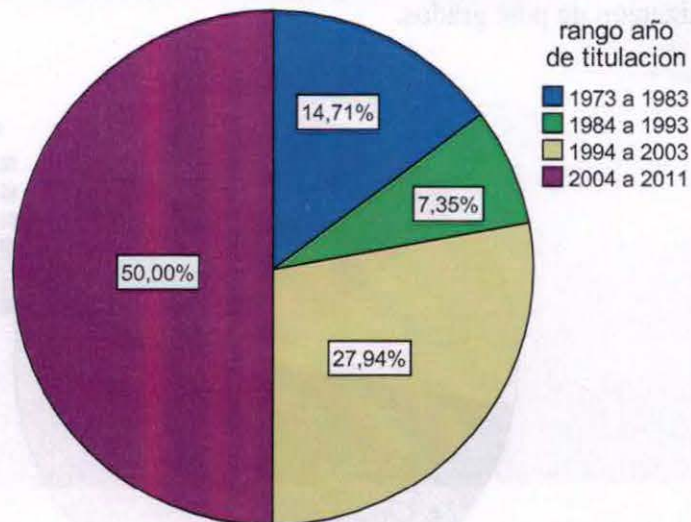
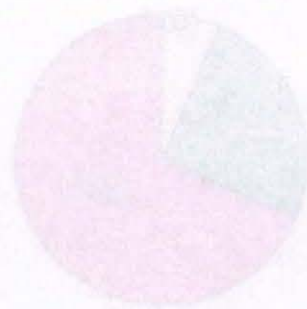


Gráfico N° 5



4.1.2 Nivel de Estudios

Este Aspecto nos permite indicar que del total de asistentes sociales o trabajadores sociales que contestaron la encuesta un 79,10% cuenta con estudios de postgrados a distintos niveles de estudios como Licenciatura (0,73%), Cursos de Capacitaciones (25,55%), Postítulos (24,09%), Diplomados (13,87%), Magister (13,14%) y Doctorados (0,73%). Llama la atención, que exista un 21,90% que no tiene especialización de post grados.

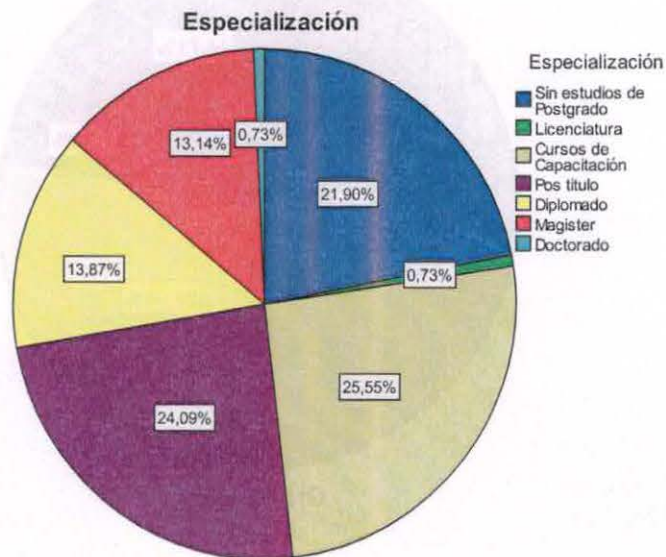


Gráfico N° 6

La mayoría de esta especialización ha sido financiada manera personal (68,22%), Institucional (18,69%), Becas (6,54%) y Mixtos (6,54%), como se observa en el grafico N° 7, lo que permite dar cuenta de la preocupación por desarrollar grados especialización.

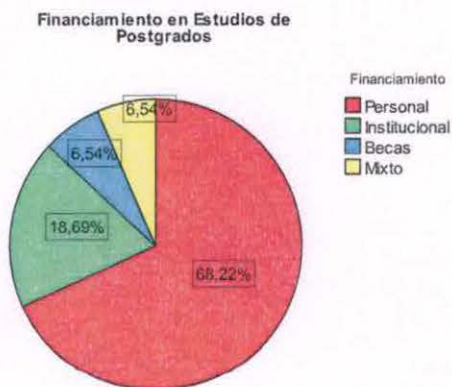


Gráfico N° 7

Y a su vez, la falta de apoyo para desarrollarse profesionalmente por parte de las instituciones para las cuales se desempeñan los trabajadores sociales.

4.1.3 Relaciones de Dependencia Laboral

La relación laboral de los trabajadores sociales, como se puede apreciar en el Gráfico N° 8, da cuenta que un 48,18% de los encuestados tiene un contrato a honorarios, un 19,71% indefinido, un 14,60% a Planta, un 12,41% a Contrata, un 5,11% a plazo fijo.

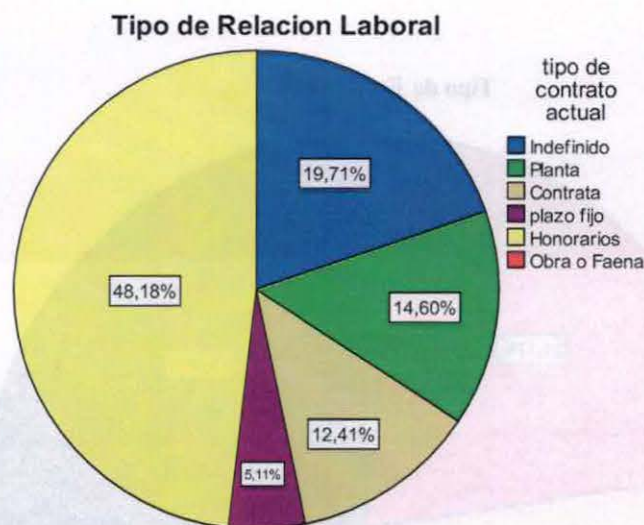


Gráfico N° 8

Lo anterior tiene dos lecturas que es interesante poder profundizar en una posterior investigación, una primera lectura, puede ser que existe un 34,31% (Contrato indefinido y de Planta) que poseen ciertas garantías legales respecto a su contratación y posible desvinculación, lo que permite cierta estabilidad laboral, y que existe un 65,7% (Contrata, Honorarios y Plazo Fijo) que no tiene estabilidad laboral, ni beneficios ante su desvinculación, lo que facilita el despido injustificado.

Otra lectura, puede ser que existe un 48,18% de profesionales que ejerce de manera independiente y que no tienen sujeción a horarios, ni subordinación ni dependencia, con lo que se podría reafirmar como una profesión independiente. Resulta de vital importancia proseguir con dicha línea de investigación que permita extraer conclusiones más exhaustivas al respecto.

4.1.4 Tipo de Empleador

Tenemos que de acuerdo al tipo de empleador, existe una diversificación de quienes contratan trabajadores sociales, como se aprecia en el gráfico N° 9, en tanto significativamente, es posible destacar que las ONG y las Fundaciones, son las que presentan menores porcentajes en la distribución. Y llama la atención el nivel de cesantía observado que alcanza a un 25,55% de los encuestados (cuyo análisis se las condiciones de trabajo y satisfacción laboral se presenta como anexo). Pese a la existencia de un porcentaje de 16,06% de empleadores privados, se mantiene mayoritariamente el trabajo social como implementador y/o ejecutor de políticas sociales del Estado, en tanto si aunamos las municipalidades y lo público (gobierno), tendremos un 38,69% de los trabajadores sociales se desempeñan en dichas áreas.

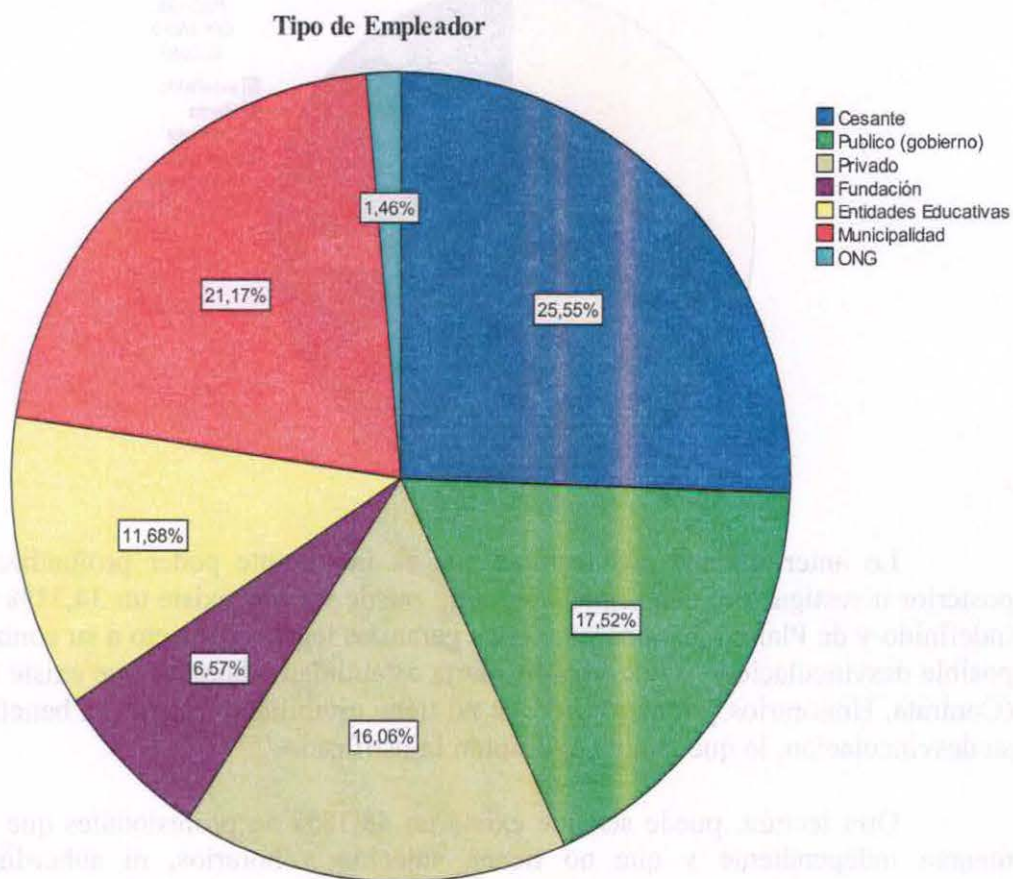
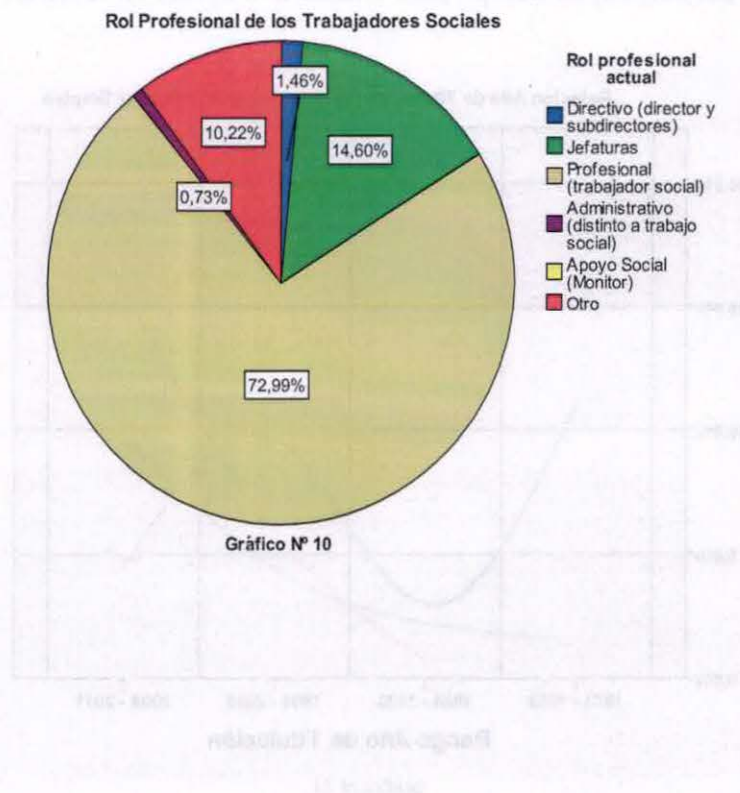


Gráfico N° 9

4.1.5 Rol Profesional

Los trabajadores sociales en general desarrollan su rol profesional (72,99%), con un porcentaje menor alcanzan roles de Jefatura (14,60%) y Directivos (1,46%). La categoría otros, se refiere en su totalidad al desempeño de labores de docencia (10,22%) que efectúan algunos profesionales. Esta elevada cifra de trabajadores sociales en su rol profesional, puede ser una tendencia respecto a otras profesiones que pueden ejercer jefaturas, donde quedan en segundo plano los trabajadores sociales, sería necesario otro estudio que profundice respecto a las causales, de ello.



4.2 Características Socio-Laborales de los Trabajadores Sociales

Esto se ha definido a partir del cruce de algunas variables, que permitan visualizar las relaciones existentes entre algunas variables, con el objeto de poner de relieve las características económicas y socio laborales del desempeño del trabajador social.

4.2.1 Algunas Tendencias

Como se puede observar en el gráfico N° 11, el tiempo de espera para encontrar el primer empleo, relacionado con el año de titulación da cuenta de la existencia de una mayor proporción de tiempo para encontrar empleo, en relación al año de titulación.

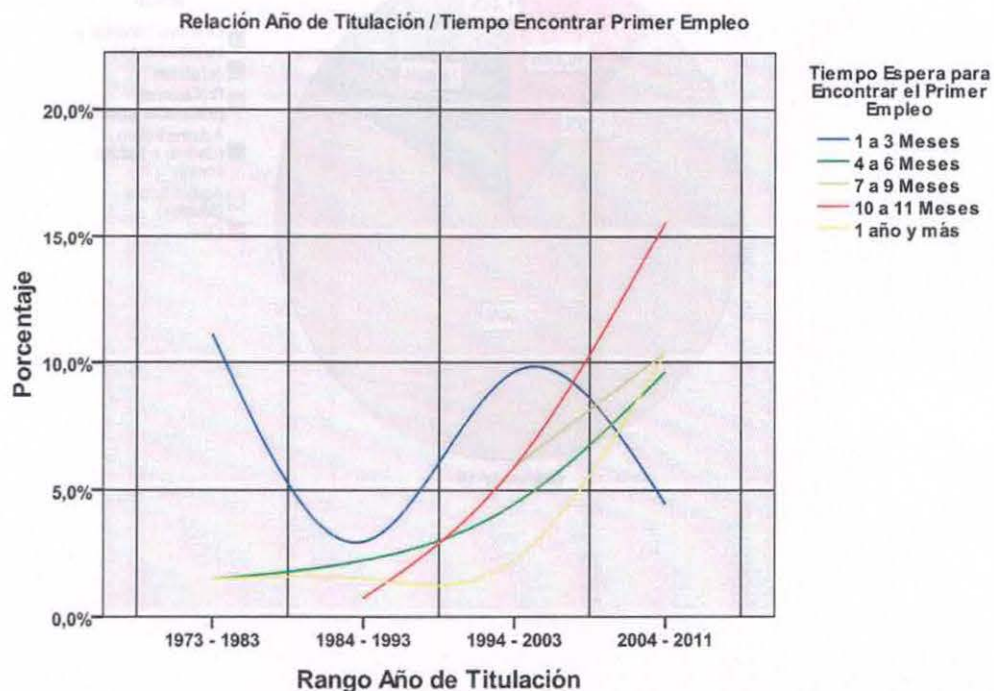


Gráfico N° 11

En ese sentido es posible señalar que a partir del año 1990 en adelante la demora para encontrar en empleo es mayor a dos décadas atrás, así tenemos para aquellos titulados en el rango 1973-1983, el tiempo de encontrar empleo de 1 a 3 meses es para un 78,9%, en cambio para el rango 2004-2011, este desciende a 8,8%.

A su vez en el rango 1973-1983, el tiempo de encontrar empleo de 10 a 11 meses, es de un 10,5%, para el rango de 2004-2011, este asciende al doble con un 20,6%.

Es decir, existe claramente una tendencia en la dificultad para encontrar empleo a partir del año 2000 en adelante, siendo coincidente con el estudio desarrollado por Paula Vidal.

Tabla de contingencia tipo de contrato actual * rango año de titulación

Rango Titulación	Tipo de Contrato					
	Indefinido	Planta	Contrata	plazo fijo	Honorarios	Total
	%	%	%	%	%	%
1973 a 1983	33,3%	50,0%	6,3%	,0%	,0%	14,7%
1984 a 1993	14,8%	10,0%	12,5%	,0%	3,0%	7,4%
1994 a 2003	29,6%	20,0%	25,0%	71,4%	25,8%	27,9%
2004 a 2011	22,2%	20,0%	56,3%	28,6%	71,2%	50,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla de contingencia N°1

Al visualizar el rango de titulación relacionado con el tipo de contrato, se observa que los egresados de trabajo social en el rango 2004-2011 en un 71,2% se encuentran contratados a honorarios, a diferencia de los egresados en el rango 1973-1983, quienes no presentan este tipo de contrato. Por lo que se observa una tendencia clara respecto a que junto con existir una mayor dificultad para incorporarse al mundo laboral para los egresados a partir del 2004, también existen un porcentaje alto con contrato a honorarios.

Además, se puede señalar que se evidencia una caída de la remuneración importante, toda vez que la mayoría de los egresados desde el 2004 en adelante, percibe una remuneración menor por sus servicios profesionales, como se visualiza en el Gráfico N° 12, lo que puede tener relación con el aumento de contratos a honorarios.

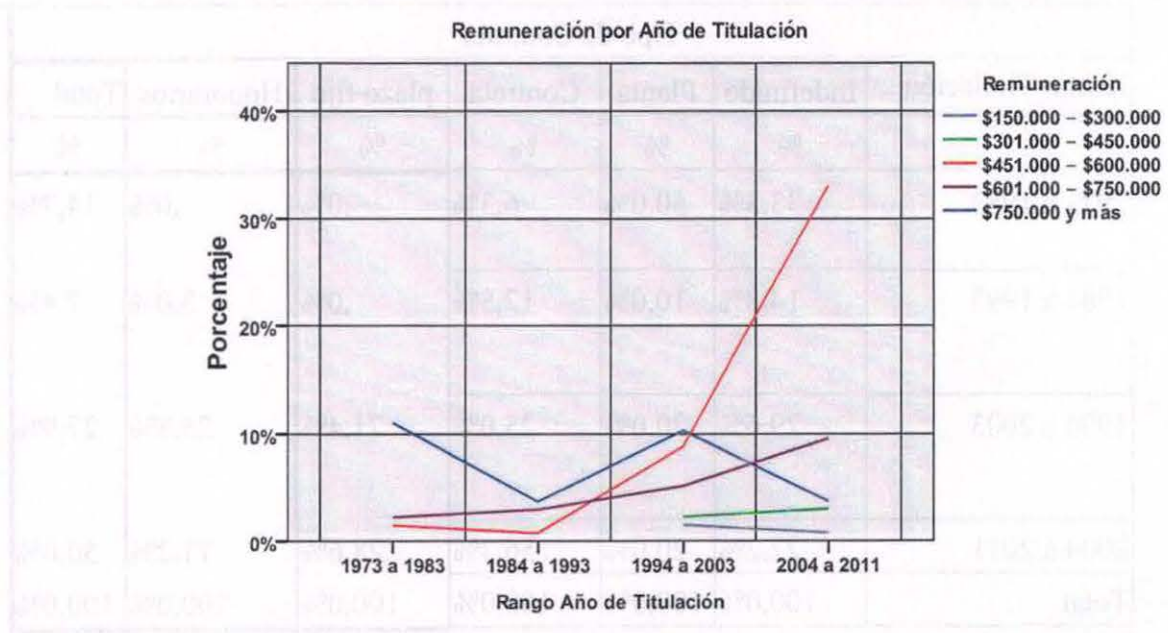


Gráfico N° 12

4.3- Condiciones de trabajo

4.3.1 Análisis por Dimensiones

Para facilitar la exposición de los resultados se ha efectuado por dimensiones encontradas.

4.3.1.1 - Dimensión: Condiciones Físicas

Estadísticos Descriptivos "Condiciones Físicas"							
	N		Media	Mediana	Moda	Desv. típ.	Suma
	Válidos	Perdidos					
Las condiciones físicas (luz, ruido, temperatura) donde desarrollo mi trabajo son adecuadas.	102	0	4,19	5,00	6	1,669	427
Dispongo de un lugar adecuado para trabajar	102	0	4,58	5,00	6	1,563	467
Dispongo de recursos suficientes y adecuados para desarrollar mi labor	102	0	4,62	5,00	4	1,135	471
El tamaño de la oficina es suficiente para el equipo de trabajo o la atención de los usuarios.	101	1	3,76	4,00	5	1,845	380

Tabla de Contingencia N° 2

Conclusiones Generales

El promedio de estos ítems es 4,2 para los trabajadores sociales que se encuentran trabajando-

La mayoría de los trabajadores sociales manifiesta que las condiciones físicas (luz, ruido, temperatura), son adecuadas, disponiendo de un lugar para trabajar, igualmente manifiestan que poseen recursos suficientes, no obstante, no manifiestan que

cuenten con un tamaño de la oficina suficiente para el equipo de trabajo o la atención de los usuarios. Siendo la media en este ítem de 3,76.

Conclusiones Específicas

1.- Las condiciones Físicas (luz, ruido, temperatura) donde desarrollo mi trabajo son adecuadas. Un 20,6% de los trabajadores sociales manifiesta que casi nunca o con poca frecuencia son adecuados. Las deficientes condiciones de trabajo están relacionadas con dificultades para desarrollar las labores.

2.- Dispongo de un lugar adecuado para trabajar. La mayoría de los trabajadores sociales dispone de un lugar adecuado para trabajar, pero un 15,7% de los encuestados manifiestan que casi nunca o con poca frecuencia disponen de un lugar adecuado.

3.- Dispongo de recursos suficientes y adecuados para desarrollar mi labor. El promedio es de 4,60, para los trabajadores sociales encuestados, lo que implica que la mayoría (87%) de los trabajadores sociales dispondrían de recursos suficientes y adecuados para desarrolla su trabajo, y solamente el 6,9 manifiesta con poca frecuencia disponer de dichos recursos, lo que se relaciona con la importancia de estos elementos para cumplir las actividades propias de la profesión.

4.- El tamaño de la oficina es suficiente para el equipo de trabajo o la atención de los usuarios. Los trabajadores sociales encuestados expresan en un 47,1% de ellos, que con bastante frecuencia o siempre se dispone de esta condición, no obstante un 30,4% afirma que casi nunca o con poca frecuencia se dispone de ello. Lo que se relaciona con dificultades de orden operativo para atender a los usuarios y/o reuniones de equipo.

4.3.1.2 Dimensión Exigencia en la Tarea

Estadísticos Descriptivos: Dimensión "Exigencia en la Tarea"							
	N		Media	Mediana	Moda	Desv. típ.	Suma
	Válidos	Perdidos					
Me preocupa la terminación de las tareas encomendadas en los plazos establecidos	102	0	5,27	6,00	6	1,204	538
Mis responsabilidades y funciones laborales están bien definidas	102	0	4,90	5,00	6	1,263	500
Tengo autonomía para planificar y realizar mi trabajo.	102	0	4,85	5,00	6	1,172	495
Existen vías de comunicaciones rápidas y eficaces entre los miembros del equipo	100	2	4,68	5,00	6	1,154	468

Tabla de Contingencia 3

Conclusiones Generales

El promedio de estos ítems es 4,93 para los encuestados. Los resultados en esta variable, dan cuenta de que para la mayoría de los trabajadores sociales, les preocupa la terminación de las tareas, tienen sus funciones bien definidos, poseen autonomía para efectuar su trabajo y poseen comunicaciones rápidas y eficaces entre compañeros de trabajo.

Conclusiones específicas

1.- Me preocupa la terminación de las tareas encomendadas en los plazos establecidos. Al 92,4% de los trabajadores sociales manifiesta bastante, con mucha frecuencia y siempre preocupación por la terminación de las tareas encomendadas, lo que evidencia el alto nivel profesional alcanzado respecto al cumplimiento para el cual fueron contratados, no obstante, no deja de ser menor que un 5.9% manifieste poca o nunca preocupación por este aspecto, lo que sin duda resultaría útil en algún estudio posterior establecer algunas correlaciones respecto al porque existe ese porcentaje, si tiene relación con algunas de las variables descritas en este estudio. Es menester poder profundizar en las motivaciones existentes o si tiene alguna correlación con el tipo de contrato existente.

2.- Mis responsabilidades y funciones laborales están bien definidas. Para el 90,2% de los trabajadores sociales encuestados afirman que bastante, mucho y siempre están bien definidas sus responsabilidades y funciones laborales. Evidenciando claridad respecto a los contratos laborales que se establecen. Es relevante que para un 6,9% de los trabajadores sociales esta situación no se cumple. Lo que sería importante poder efectuar un estudio temporal que permita evaluar la evolución de este indicador por decenio.

3.- Tengo autonomía para planificar y realizar mi trabajo. Un 84,2% de los trabajadores sociales encuestados, manifiestan que tienen bastante, mucho y siempre autonomía para planificar y realizar su trabajo, lo que da cuenta de la existencia de importantes interfaces para desarrollarse profesionalmente y de crear a partir de lo dispuesto en su trabajo, tan solo un 15,7% manifiesta con poca o con cierta frecuencia tienen dicha autonomía. No obstante, ningún trabajador social afirma que nunca tiene algo de autonomía.

4.- Existen vías de comunicaciones rápidas y eficaces entre los miembros del equipo. Un 80,4% de los trabajadores sociales, manifiesta que con bastante, mucha y siempre existen dichas vías de comunicación entre los miembros del equipo, mientras que ninguno de los encuestados manifiesta que nunca existen dichas vías.

4.3.1.3 Dimensión: Realización de la Tarea

Estadísticos Descriptivos: Dimensión "Realización de la Tarea"							
	N		Media	Mediana	Moda	Desv. típ.	Suma
	Válidos	Perdidos					
La atención a la diversidad de los usuarios me resulta una tarea difícil.	101	1	5,30	6,00	6	1,100	535
Tengo un ritmo de trabajo estresante.	102	0	3,58	4,00	4	1,323	365
Tengo tensiones con mis compañeros	102	0	5,21	5,00	6	,937	531

Tabla de Contingencia N° 4

3.1.- Conclusiones Generales

La media de estos ítems es 4,68. Para la mayoría de los trabajadores sociales, no les resulta difícil la atención a la diversidad de los usuarios, no tienen muchas tensiones con sus compañeros de trabajo, no obstante, la existencia de un ritmo de trabajo estresante. Es una necesidad poder establecer para aquellos que manifiestan tensión con sus compañeros, la existencia de correlaciones con el ritmo de trabajo estresante o cuáles son los mecanismos usados para hacer frente con relativo éxito al ritmo de trabajo con la atención a la diversidad y la tensión con los compañeros que se produce. En ese sentido, es relevante poder profundizar en una investigación de carácter cualitativa cuáles son sus estrategias de afrontamiento ante ese ritmo de trabajo, lo que considerando la clara identidad de género que presenta la profesión, donde su mayoría son mujeres, cómo afecta ésta ritmo de trabajo cuando muchas veces cumplen dobles jornadas laborales.

Conclusiones Específicas

1.- La atención a la diversidad de los usuarios me resulta una tarea difícil. Para los trabajadores sociales encuestados un 83,3% manifiesta que nunca o casi nunca este aspecto le resulta difícil. Y a su vez un 2% de los trabajadores sociales, siempre le

resulta difícil la atención a la diversidad. Lo que puede estar relacionado con cargos de jefatura y cargos de docencia.

2.- Tengo un ritmo de trabajo estresante. En este ítem un 38,7% los trabajadores sociales al momento de la encuesta, expresan con mucha o bastante frecuencia tiene un ritmo de trabajo estresante.

Así mismo, un 37,3% de los encuestados que con cierta frecuencia tiene un ritmo estresante de trabajo, y tan sólo un 24,5 señala que casi nunca o con poca frecuencia tiene ese ritmo de trabajo.

Lo anterior, permite reconocer que un 75,5% desarrolla laborales a un ritmo de trabajo estresante, lo que puede devenir en dificultades de salud laboral, que da bases para desarrolla una investigación orientada a este ámbito.

3.- Tengo Tensiones con mis compañeros. Un 3,9% de los encuestados, considera que tiene con mucha y bastante frecuencia tensiones con sus compañeros de trabajo. A su vez los un 50% afirma que con cierta frecuencia o poca frecuencia tiene tensiones, y un 46,1 de señala que casi nunca. Es relevante destacar que nadie presenta la opción casi siempre. Es importante poder profundizar el tipo de tensión que se presenta, y si esta presenta correlaciones con el ritmo de trabajo, necesariamente requiere profundizar en un estudio cualitativo, que permita indagar en esta variable.

222						
202						
172						

Tabla de Frecuencia N° 4

3.1.- Conclusiones Generales

La media de estrés percibido es 4,68. Para la mayoría de los trabajadores sociales no les resulta difícil la atención a la diversidad de los usuarios, no tienen muchas tensiones con sus compañeros de trabajo, no obstante, la existencia de un ritmo de trabajo estresante. Es una necesidad poder establecer para aquellos que manifiestan tensión con sus compañeros la existencia de correlaciones con el ritmo de trabajo constante o variable con los mecanismos usados para hacer frente con relativo éxito al ritmo de trabajo con la atención a la diversidad y la tensión con los compañeros que se perciben. En ese sentido, es relevante poder profundizar en una investigación de carácter cualitativo en sus estrategias de afrontamiento ante ese ritmo de trabajo, lo que considerando la clara identidad de género que presenta la profesión, donde en mayoría son mujeres, cómo afecta este ritmo de trabajo cuando muchas veces cumplen roles formados laborales.

Conclusiones Específicas

1.- La atención a la diversidad de los usuarios me resulta una tarea difícil. Para los trabajadores sociales encuestados un 83,3% manifiesta que nunca o casi nunca este aspecto le resulta difícil. Y a su vez un 22% de los trabajadores sociales, siempre le

4.3.1.4 Dimensión: Contenido del Trabajo

Estadísticos Descriptivos: "Contenido del Trabajo"							
	N		Media	Mediana	Moda	Desv. típ.	Suma
	Válidos	Perdidos					
Me preocupa no estar actualizado en las reformas y exigencias derivadas de mi trabajo	102	0	4,49	5,00	6	1,507	458
desarrollo labores para las que no me siento suficientemente preparado	102	0	1,94	2,00	1	1,249	198
La dirección del centro tiene en cuenta mis propuestas	99	3	4,25	4,00	5	1,388	421

Tabla de Contingencia N° 5

Conclusiones Generales

La media de estos ítems es 3,54. Una de las preocupaciones centrales en el quehacer profesional es mantenerse actualizado respecto a las necesidades que requiere el mercado laboral, así como las exigencias derivadas de los trabajos demuestra que este aspecto resulta importante para la mayoría de los profesionales trabajadores sociales, aunque la existencia de profesionales que no es su preocupación, es relevante poder establecer las motivaciones que tienen para dicha postura. En general, los trabajadores sociales desarrollan actividades para las que sienten preparados, y sus propuestas son consideradas.

Conclusiones Específicas

1.- Me preocupa no estar actualizado en las reformas y exigencias derivadas de mi trabajo. Un 76,5% de los trabajadores sociales, manifiesta que casi siempre, con mucha

y bastante frecuencia se preocupan de estar actualizado, lo que demuestra la existencia de responsabilidad profesional para desarrollar sus labores de manera apropiada.

La existencia de un 15,7% de los trabajadores sociales afirma que casi nunca o con poca frecuencia le preocupa. Es evidente que se requiere analizar en mayor profundidad dicha despreocupación, con qué factores se encuentra correlacionado, es importante a su vez desarrollar un estudio cualitativo que arroje claridades respecto a las motivaciones.

2.- Desarrollo Labores para las que no me siento suficientemente preparado. Un 78,5% de los trabajadores sociales manifiesta que casi nunca o con poca frecuencia desarrolla laborales para las que no se sienten suficientemente preparado. Y tan solo un 5,9% señala que casi siempre o con mucha frecuencia, de los encuestados, desarrollan este tipo de labores. Es menester profundizar en esta variable, considerando el aspecto cualitativo que podría dar cierta explicación comprensiva respecto a ella y las motivaciones existentes o las situaciones que se vivencia en el quehacer profesional.

3.- La dirección del Centro tiene en cuenta mis propuestas. En general este ítem, da cuenta de que los trabajadores sociales mantiene reconocimiento respecto a las propuestas que manifiestan a la direcciones de sus trabajos, donde un 63,7% señala que se consideran sus propuestas casi siempre, con mucha o bastante frecuencia.

Así mismo, un 1% de los trabajadores sociales encuestados afirman que casi nunca. Un 32,4% de los trabajadores encuestados afirma que con cierta o poca frecuencia sus propuestas son consideradas.

Tabla de Contingencia 14.3

Conclusiones Generales

La media de estas ítems es 3,34. Una de las preocupaciones centrales en el quehacer profesional es mantenerse actualizado respecto a las necesidades que requiere el mercado laboral, así como las exigencias derivadas de los trabajos desempeñados. Este aspecto resulta importante para la mayoría de los profesionales trabajadores sociales, aunque la existencia de profesionales que no es su preocupación, es relevante poder establecer las motivaciones que tienen para dicha postura. En general, los trabajadores sociales desarrollan actividades para las que sienten preparados, y sus propuestas son consideradas.

Conclusiones Específicas

1.- Me preocupa no estar actualizado en las reformas y exigencias derivadas de mi trabajo. Un 78,5% de los trabajadores sociales, manifiesta que casi siempre, con mucha

4.3.1.5 Dimensión: Organización del Trabajo

Estadísticos Descriptivos: "Organización del Trabajo"							
	N		Media	Mediana	Moda	Desv. típ.	Suma
	Válidos	Perdidos					
Existe reconocimiento de los buenos logros	99	3	3,55	3,00	3	1,493	351
Existe Reemplazo de personas que se ausentan por enfermedad o retiro	102	0	3,10	3,00	1	1,755	316
En general, en mi centro, se resuelven bien los conflictos.	101	1	4,28	4,00	4	1,167	432
El trabajo entre los asistentes sociales se realiza en equipo y de manera cooperativa.	97	5	4,02	4,00	4	1,392	390
La organización del centro facilita la adaptación de los asistentes sociales nuevos	98	4	4,15	4,00	3	1,453	407

Tabla de Contingencia N° 6

Conclusiones Generales

La media de estos ítems es de 3,81. Lo que se explica por el poco reconocimiento que existe a los buenos logros, la poca posibilidades de reemplazo para los profesionales que se ausentan por enfermedad o retiro. Y a que muchas veces la organización del centro no facilita la adaptación de los asistentes sociales nuevo.

En la mayoría de los lugares de trabajo se resuelven los conflictos de manera adecuada y el trabajo entre los asistentes sociales se realiza en equipo y de manera

cooperativa. Aunque existe un porcentaje significativo de asistentes sociales que señala que pocas veces existe dicha cooperación, lo que debiese poder profundizar en su estudio, en tanto, está ligado al código de ética profesional.

Conclusiones Específicos

1.- Existe reconocimiento de los buenos logros. Este ítem permite apreciar que para el 44,1% de los trabajadores sociales, existe reconocimiento de los buenos logros siempre, con bastante y mucha frecuencia. Un 48% de los encuestados manifiestan que con poca o cierta frecuencia. Para el 4,9%, de los trabajadores sociales nunca se manifiesta en sus labores reconocimiento.

2.- Existe reemplazo de personas que se ausentan por enfermedad o retiro. Un 43,1% de los encuestados manifiesta que casi siempre, con bastante y mucha frecuencia existe reemplazo. Un 30,4% expresa que con poca o cierta frecuencia existe dicha posibilidad. Un 26,5, señala que no existe reemplazo.

3.- En general en mi centro, se resuelven bien los conflictos. Un 72,6% de los encuestados manifiesta que casi siempre, bastante o mucha frecuencia se resuelve bien los conflictos en el interior de los trabajos. Un 26,5% de los trabajadores sociales señala que solo con poca o cierta frecuencia, Ningún trabajador social manifiesta que nunca se resuelven los conflictos.

4.- El trabajo entre los asistentes sociales se realiza en equipo y de manera cooperativa. En este ítem el 65,7% de los encuestados expresa que casi siempre, bastante y con mucha frecuencia el trabajo entre los asistentes sociales se realiza en equipo y de manera cooperativa. Un 23,5% de los que los trabajadores sociales señala que con poca o cierta frecuencia esto es efectivo y un 5,9% expresa que casi nunca se da esta situación.

5.- La organización del centro facilita la adaptación de los asistentes sociales nuevos. Un 55,9% de los encuestados expresa que casi siempre, bastante y con mucha frecuencia se facilita la adaptación de los asistentes sociales nuevos. Un 35,3% de los trabajadores sociales expresa que con poca y con cierta frecuencia esta situación se da en sus trabajos. Tan solo un 4,9% manifiestan que casi nunca.

4.3.1.6.- Dimensión: Aspectos Administrativos del Trabajo

Estadísticos Descriptivos “Aspectos Administrativos del Trabajo”							
	N		Media	Mediana	Moda	Desv. típ.	Suma
	Válidos	Perdidos					
Me agobian las responsabilidades burocráticas (archivar, ordenar, hacer papeles)	102	0	4,19	4,00	4	1,384	427

Tabla de contingencia N° 7

Conclusiones Generales

La media de este ítem para los encuestados es 4,19. Esto se explica porque a los trabajadores les agobia bastante o con cierta frecuencia, su trabajo administrativo.

En este sentido, es posible apreciar que la existencia del trabajo burocrático para los profesionales, no es menor, en tanto, generalmente las actividades desarrolladas por los trabajadores tiene dicho carácter, lo que puede ir desmedro de la calidad de las intervenciones, sería relevante establecer una diferenciación respecto a la cantidad de horas dedicadas a este tipo de actividad.

4.3.1.7 Dimensión: Promoción

Estadísticos Descriptivos "Promoción"							
	N		Media	Mediana	Moda	Desv. Típ.	Suma
	Válidos	Perdidos					
Puedo promocionar en mi trabajo y acceder a cargos con mayor responsabilidad y sueldo	100	2	2,75	2,00	2	1,459	275

Tabla de contingencia N° 8

Conclusiones Generales

La media de este ítem es de 2,75. Lo que se puede explicar porque para el 61,8% de los encuestados ocurre poco o con cierta frecuencia estas promociones.

Un 21,6% de los encuestados afirma que casi siempre o con bastante frecuencia ocurre y un 14,7% afirman que casi nunca.

Esto permite develar que en general, existen pocos lugares donde existan carreras funcionarias y por tanto promociones.

Sería importante visualizar los factores que se correlacionan entre aquellos donde la promoción se da con más frecuencia y aquello donde no.

4.3.1.8 Dimensión: Agresiones a Asistentes Sociales

Estadísticos Descriptivos “Agresiones a Asistentes Sociales” Trabajadores							
	N		Media	Mediana	Moda	Desv. Típ.	Suma
	Válidos	Perdidos					
En mi trabajo se producen agresiones verbales o físicas a los Asistentes sociales	100	2	1,49	1,00	1	,859	149

Tabla de contingencia N° 9

Conclusiones Generales

La media de este ítem es 1,49. Lo que se explica por los trabajadores sociales encuestados manifiestan que estas agresiones casi nunca ocurren en un 62,7%. Además un 30,4% de los encuestados señalan que ocurre con poca frecuencia.

Un 4,9% de los encuestados manifiesta que las agresiones se dan con bastante o mucha frecuencia en su trabajo.

Es importante poder profundizar respecto a los contextos donde estas agresiones puedan resultar en una merma de las capacidades profesionales o si están son verbales o físicas, lo que puede devenir en enfermedades de salud mental.

4.4 Satisfacción Laboral

4.4.1 Análisis por Dimensiones

4.4.1.1- Dimensión: Satisfacción por el trabajo en General.

	Estadísticos						
	N		Media	Mediana	Moda	Desv. Típ.	Suma
	Válidos	Perdidos					
Los colegas de mi grupo de trabajo	101	1	3,97	4,00	5	,921	401
El apoyo administrativo que usted recibe	102	0	3,78	4,00	4	,929	386
Con respecto a la libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo	102	0	4,08	4,00	5	,875	416
En mi trabajo circula la información y en mi trabajo hay espíritu de colaboración y ayuda	102	0	3,69	4,00	5	1,160	376
Hay buena relación entre los miembros de la unidad.	101	1	4,08	4,00	4	,833	412
Se me estimula para mejorar mi trabajo	102	0	3,53	3,00	3	1,078	360

Tabla de contingencia N° 10a

Estadísticos Descriptivos "Por el Trabajo en General"							
	N		Media	Mediana	Moda	Desv. Típ.	Suma
	Válidos	Perdidos					
Reconocimiento que se obtiene por un buen trabajo.	102	0	3,40	3,0	3	1,037	347
Atención que se presta a sus sugerencias	102	0	3,68	4,0	3	1,127	375
La autonomía que usted tiene para planificar su propio trabajo	102	0	4,11	4,0	4	,855	419
Su participación en las decisiones de su trabajo	102	0	3,79	4,0	4	,958	387

Tabla de contingencia N° 10b

Conclusiones Generales

La media de este ítem es 3,81%. Lo que es posible explicar por la existencia de un porcentaje alto de asistentes sociales que esta medianamente, poco o nada satisfecho con el estímulo entregado para mejorar su trabajo y por el reconocimiento que obtienen por un buen trabajo, ambos elementos que dicen relación con el refuerzo positivo y necesario para mantener motivados en las actividades desarrolladas, considerando el alta tolerancia a la frustración que deben enfrentar al trabajar con grupos vulnerables, lo que puede incidir en la aparición del síndrome de Burnout. No obstante, es relevante a su vez, que la mayoría de los asistentes sociales, está bastante o muy satisfecho con los colegas de su grupo de trabajo, el apoyo administrativo que recibe, la libertad para desarrollar sus acciones, la comunicación y el espíritu de colaboración existente en su grupo de trabajo, y la participación en las decisiones de su trabajo, lo que puede ser compensatorio a la falta de retroalimentación positiva por su labor.

Conclusiones Específicas

1.- Los Colegas de mi Grupo de Trabajo: Un 59,8% de los trabajadores sociales expresan que están muy y bastante satisfechos con los colegas de su grupo de trabajo,

Un 37,3% afirma sentirse medianamente satisfecho, y tan solo un 2% señala como poco satisfecho respecto a su grupo de trabajo.

2.- El apoyo administrativo que usted recibe. Un 63,7% de los trabajadores afirma sentirse muy y bastante satisfecho con el apoyo administrativo que recibe, un 26,5% medianamente satisfecho con este apoyo y un 9,8% expresa poco satisfecho con el apoyo.

3.- Con respecto a la libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo. Un 73,5% de los trabajadores afirma sentirse muy y bastante satisfecho respecto a la posibilidad contar con libertad para elegir su propio método de trabajo. Un 22,5% esta medianamente satisfecho, y solo un 3,9% señala como poco satisfecho y nadie manifiesta sentirse nada satisfecho.

4.- En mi trabajo circula la información y en mi trabajo hay espíritu de colaboración y ayuda. Un 58,9% de los trabajadores sociales señala sentirse muy y bastante satisfecho en este aspecto, un 22,5% esta medianamente satisfecho y un 18,6% señala sentirse poco o nada satisfecho con este aspecto en su lugar de trabajo.

5.- Hay buena relación entre los miembros de la unidad. Un 74,5% señala sentirse muy y bastante satisfecho respecto a la relación entre los miembros de su trabajo, un 21,6% medianamente satisfecho y un 2,9% poco satisfecho.

6.- Se me estimula para mejorar mi trabajo. Un 49% de los encuestados percibe como muy y bastante satisfecho respecto a este ítem, un 30,4% se siente medianamente satisfecho, y un 20,6% como poco satisfecho.

7.- Reconocimiento que se obtiene por un buen trabajo. Un 46,1% de los encuestados afirma sentirse muy y bastante satisfecho por el reconocimiento que se obtiene por un buen trabajo, un 33,3% se siente medianamente satisfecho respecto a ello, y un 20,6% se siente poco o nada satisfecho.

8.- Atención que se presta a sus sugerencias. Un 61,8% de los trabajadores sociales se siente muy y bastante satisfecho respecto a la atención que se presta a sus sugerencias, un 22,5% se siente medianamente satisfecho, mientras que un 15,7% se siente poco o nada satisfecho.

9.- La autonomía que usted tiene para planificar su propio trabajo. Un 76,4% de los encuestados se manifiesta bastante y muy satisfecho con la autonomía que tiene para planificar su propio trabajo, Un 19,6% expresa sentirse medianamente satisfecho con este ítem y solo un 3,9% declara sentirse poco satisfecho.

10.- Su participación en las decisiones de su trabajo. Un 64,7% de los trabajadores sociales declara que está bastante y muy satisfecho con su participación en las

decisiones en su trabajo. Un 25,5% señala que esta medianamente satisfecho con esto y un 9,8% dice estar nada o poco satisfecho.

4.4.1.2 Dimensión: Con el ambiente físico del trabajo.

Estadísticos Descriptivos “Con el ambiente físico del trabajo”							
	N		Media	Mediana	Moda	Desv. Típ.	Suma
	Válidos	Perdidos					
Las condiciones físicas en las cuales yo desarrollo mi trabajo	100	2	3,48	4,00	4	1,159	348
La limpieza, higiene y salubridad de mi lugar de trabajo.	100	2	3,99	4,00	4	,927	399
El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	102	0	3,54	4,00	4	1,123	361
La iluminación de su lugar de trabajo	102	0	3,80	4,00	5	1,313	388
La ventilación de su lugar de trabajo.	102	0	3,47	4,00	4	1,248	354
La temperatura de su lugar de trabajo.	102	0	3,48	4,00	4	1,200	355
La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo	99	3	4,07	4,00	4	,848	403

Tabla de contingencia N° 11

Conclusiones Generales

La media de estos ítems es 3,9. En general es posible apreciar que la mayoría de los asistentes sociales está bastante o muy satisfecho con las condiciones físicas de su trabajo, no obstante, la existencia de un porcentaje relativamente alto de profesionales

que esta poco o nada satisfecho con las condiciones físicas, el entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo, la ventilación y la temperatura, puede implicar una baja en la productividad, en tanto las condiciones mínimas para desarrollar una labor profesional son las condiciones físicas donde este se implementa, si existen dificultades de este tipo sería importante visualizar donde ocurren y cuál es su relación con enfermedades respiratorias, y cuáles son las exigencias desde la óptica de la seguridad social, las condiciones físicas en los diferentes escenarios donde se desenvuelven los trabajadores sociales, o los requisitos que imponen los proyectos de gobierno que se implementan, a estas condiciones.

Conclusiones Específicas

1.- Las condiciones físicas en las cuales yo desarrollo mi trabajo. Un 54,9% de los encuestados está bastante y muy satisfecho con las condiciones físicas en las cuales desarrolla su trabajo, un 21,6% declara que esta medianamente satisfecho y un 22% señalan que esta poco o nada satisfecho con estas condiciones.

2.- La limpieza, higiene y salubridad de mi lugar de trabajo. Un 79,5% declara que está bastante y muy satisfecho con este aspecto en su lugar de trabajo, un 12,7% esta medianamente satisfecho y solo un 5,9% está poco o nada satisfecho.

3.- El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo. Un 58,8% de los trabajadores sociales, está bastante y muy satisfecho con este ítem, un 22,5% señala que esta medianamente satisfecho y un 18,6% dice estar poco o nada satisfecho con el entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.

4.- La iluminación de su lugar de trabajo. Un 63,7% de los encuestados está bastante y muy satisfecho con la iluminación de su lugar de trabajo, un 23,5% esta medianamente satisfecho y un 12,7% declaran estar poco o nada satisfecho con este ítem.

5.- La ventilación de su lugar de trabajo. Un 57,9% de los encuestados está bastante o muy satisfecho con la ventilación de su lugar de trabajo, un 23,5% esta medianamente satisfecho y un 18,6% están poco o nada satisfecho.

6.- La temperatura de su lugar de trabajo. Un 52,9% de los trabajadores sociales encuestados señala que esta bastante o muy satisfecho con la temperatura de su lugar de trabajo, un 28,4% esta medianamente satisfecho con este ítem y un 18,6% afirma que esta poco o nada satisfecho.

7.- La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo. Un 71,6% de los trabajadores sociales afirma que está bastante o muy satisfecho con la

disponibilidad de recursos tecnológico en su lugar de trabajo, un 22,5% señala estar medianamente satisfecho y un 2,9% está poco satisfecho.

4.4.1.3 Dimensión: Con la forma en que realiza su trabajo

Estadísticos Descriptivos "Con la forma en que realiza su trabajo"							
	N		Media	Mediana	Moda	Desv. Tip.	Suma
	Válidos	Perdidos					
La satisfacción que me produce mi trabajo por sí mismo (en particular).	100	2	4,31	5,00	5	,907	431
En mi relación con las autoridades más inmediatas	100	2	3,77	4,00	3	1,004	377
El apoyo que recibo de mis superiores.	100	2	3,81	4,00	4	,971	381
Las oportunidades que me ofrece mi trabajo de realizar las cosas en que me destaco	100	2	3,84	4,00	4	1,070	384
Las oportunidades que me ofrece mi trabajo de hacer las cosas que me gustan	100	2	3,90	4,00	4	,980	390
Los objetivos y/o metas que debo alcanzar.	100	2	4,09	4,00	4	,793	409

Tabla de contingencia N° 12

Conclusiones Generales

La media de estos ítems es 3,95. La que es posible explicar, por la existencia de un porcentaje alto de asistente sociales que está bastante o muy satisfecho con el trabajo en si mismo que desarrolla, el apoyo que recibe de sus superiores, las oportunidades de realizar las cosas en que se destacan y/o les gusta hacer y por las metas y los objetivos

que debe alcanzar. Pese a este alto porcentaje, es relevante destacar que existe un 11,8% que manifiesta estar poco satisfecho con el apoyo que recibe de sus superiores, lo que puede estar relacionado con la falta de retroalimentación existente a la labor desarrollada, lo que puede redundar en descontento con la labor, es menester establecer con que variables se correlaciona este ítem en particular en un estudio que arroje las causas que motivan esta respuesta y las posibles consecuencias en el ejercicio profesional.

Conclusiones Específicas

1.- La satisfacción que me produce mi trabajo por sí mismo (en particular). Un 85,3% de los trabajadores sociales afirma estar bastante o muy satisfecho con su trabajo en sí mismo, un 8,8% esta medianamente satisfecho y solo un 3,9% están poco o nada satisfecho.

2.- En mi relación con las autoridades más inmediatas. Un 56,9% de los encuestado está bastante o muy satisfecho con la relación que mantiene con las autoridades más inmediatas, un 30,4% esta medianamente satisfecho y un 10,8%; esta poco satisfecho.

3.- El apoyo que recibo de mis superiores. Un 64,7% de los encuestados señala que esta bastante o muy satisfecho con el apoyo que recibe de sus superiores, un 21,6% esta medianamente satisfechos con ello y un 11,8% está poco satisfecho.

4.- Las oportunidades que me ofrece mi trabajo de realizar las cosas en que me destaco. Un 66,7% de los trabajadores sociales, está muy o bastante satisfecho con este ítem, un 20,6% esta medianamente satisfecho y un 10,8% está poco o nada satisfecho con las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que se destacan.

5.- Las oportunidades que me ofrece mi trabajo de hacer las cosas que me gustan. Un 68,6% de los encuestados está bastante o muy satisfecho con este ítem, un 22,5% esta medianamente satisfecho con ello y un 6,8% está poco o nada satisfecho con las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.

6.- Los objetivos y/o metas que debo alcanzar. Un 73,5% de los trabajadores sociales está bastante o muy satisfecho con los objetivos o metas que debe alcanzar, un 23,5% esta medianamente satisfecho y un 1% está poco satisfecho con ellas.

4.4.1.4 Dimensión: Con las oportunidades de desarrollo

Estadísticos Descriptivos "Con las oportunidades de desarrollo"							
	N		Media	Mediana	Moda	Desv. Típ.	Suma
	Válidos	Perdidos					
El grado en que mi institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales	100	2	3,91	4,00	4	1,138	391
La estabilidad en sus funciones de su lugar de trabajo	101	1	3,60	4,00	5	1,357	364
Las oportunidades de promoción con que yo cuento	102	0	3,23	3,50	4	1,142	329
Mi grado de satisfacción general con la Institución donde trabajo	102	0	3,81	4,00	4	,841	389
Las oportunidades de continuar su perfeccionamiento que le ofrece su trabajo	102	0	3,52	4,00	4	1,088	359
las oportunidades de hacer carrera funcionaria que le ofrece su trabajo	102	0	3,12	3,00	3	1,374	318
La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su Institución donde trabaja	102	0	3,43	3,00	3	1,198	350

Tabla de Contingencia N° 13

Conclusiones Generales

La media de estos ítems es 3,51. En general los trabajadores sociales, perciben poca satisfacción respecto a las oportunidades de promoción, de hacer carrera funcionaria, la igualdad y justicia de trato que recibe, las oportunidades de perfeccionamiento, la estabilidad en sus funciones. No obstante, se encuentran satisfechos con cómo se cumplen las disposiciones y leyes laborales y con la institución donde trabaja. Es importante profundizar estos aspectos, en tanto lograr comprender y contextualizar las causas de este descontento y si existen estatutos en sus lugares de trabajo orientados hacia la promoción, la capacitación, la carrera funcionaria y las funciones.

4.2 Conclusiones Específicas

1.- El grado en que mi institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales. Un 73,5% de los encuestados señala que esta muy o bastante satisfecho con este ítem, un 8,8% esta medianamente satisfecho y un 15,7% está poco o nada satisfecho como la institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales.

2.- La estabilidad en sus funciones de su lugar de trabajo. Un 60,8% de los encuestados está muy o bastante satisfecho con la estabilidad en sus funciones, Un 17,6% de ellos esta medianamente satisfecho y un 20,5% de los trabajadores sociales esta poco o nada satisfecho.

3.- Las oportunidades de promoción con que yo cuento. Un 50% de los trabajadores sociales está bastante o muy satisfecho con las oportunidades de promoción con que cuenta, un 17,52% esta medianamente satisfecho y un 37,23% está poco o nada satisfecho.

4.- Mi grado de satisfacción general con la Institución donde trabajo. Un 61,7% está bastante o muy satisfecho con la institución donde trabaja, un 34,3% esta medianamente satisfecho y un 3,9% está poco satisfecho.

5.- Las oportunidades de continuar su perfeccionamiento que le ofrece su trabajo. Un 52,9% está bastante o muy satisfecho con las oportunidades de continuar su perfeccionamiento que le ofrece su trabajo, un 32,4% esta medianamente satisfecho y un 14,7% están poco o nada satisfecho.

6.- las oportunidades de hacer carrera funcionaria que le ofrece su trabajo. Un 39,2% está bastante o muy satisfecho con las oportunidades de hacer carrera funcionaria que le ofrece su trabajo, un 32,4% esta medianamente satisfecho y un 28,4% está poco o nada satisfecho.

7.- La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de de su Institución donde trabaja. Un 46,1% de los encuestados está bastante o muy satisfecho en este ítem, un 27,5% esta medianamente satisfecho y un 26,5% están poco o nada satisfecho con la "igualdad y "justicia" de trato que recibe de la institución donde trabaja.

4.4.1.5 Dimensión: Con la relación subordinado- supervisor

Estadísticos Descriptivos "Con la relación subordinado-supervisor"							
	N		Media	Mediana	Moda	Desv. Típ.	Suma
	Válidos	Perdidos					
La forma en que usted es dirigido.	102	0	3,45	3,50	3	1,115	357
La supervisión que ejercen sobre usted	102	0	3,42	3,50	3	1,041	357
La proximidad y frecuencia con que es supervisado	101	1	3,53	3,60	3	,991	364
La forma en que sus superiores juzgan su tarea	101	1	3,61	3,67	3	,981	371

Tabla de contingencia N° 14

Conclusiones Generales

La media de estos ítems es 3,56. Lo que se explica porque en general los trabajadores sociales están medianamente satisfechos con estos ítems, lo que da cuenta de ciertas dificultades en la relación subordinado-supervisor, cuya causas debiesen poder explicarse en un estudio posterior, que dé cuenta de cuáles son las tensiones que se producen.

Conclusiones Específicas

1.- La forma en que usted es dirigido. Un 50% de los trabajadores sociales manifiesta que está bastante o muy satisfecho con la forma es que es dirigido, un 34,3% esta medianamente satisfecho y un 15,7 está poco o nada satisfecho.

2.- La supervisión que ejercen sobre usted. Un 46,1% de los encuestados está bastante o muy satisfecho respecto a la supervisión que se ejerce sobre ellos, un 38,2% esta medianamente satisfecho y un 15,7% está poco o nada satisfecho.

3.- La proximidad y frecuencia con que es supervisado. Un 48% de los trabajadores sociales, manifiesta estar bastante o muy satisfecho con la proximidad y frecuencia con que es supervisado, un 43,1% esta medianamente satisfecho y un 7,8% está poco o nada satisfecho.

4.- La forma en que sus superiores juzgan su tarea. Un 53,9% está bastante o muy satisfecho con la forma en que sus superiores juzgan su tarea, un 36,3% esta medianamente satisfecho y un 8,9% están poco o nada satisfecho respecto a la forma.

4.4.1.6.- Dimensión: Con la Remuneración

Estadísticos Descriptivos "Con la Remuneración"								
	N		Media	Mediana	Moda	Desv. Típ.	Suma	
	Válidos	Perdidos						
Las condiciones económicas.	101	1	3,56	4,00	5	1,153	360	
La remuneración que yo recibo	101	1	3,49	4,00	3	1,163	352	
La forma en que se da la negociación en mi institución sobre aspectos laborales	101	1	3,38	3,00	4	,947	341	

Tabla de contingencia N° 15

Conclusiones Generales

La media de estos ítems es 3,47. En general, los trabajadores sociales en una mayoría relativa está satisfecho con las condiciones económicas y la remuneración, relativa porque en promedio un 50% está bastante o muy satisfecho con ello, existiendo por tanto un porcentaje no menor de 22,5% que esta poco o nada satisfecho, lo que pudiese estar relacionado con la existencia de especialización y una remuneración no acorde a ella, que es necesario profundizar en un estudio correlacional.

Respecto a la forma en que da la negociación sobre aspectos laborales, se evidencia un porcentaje mayor entre los que están medianamente satisfechos y pocos satisfechos, siendo estos un 51%. Lo que habría que buscar es la forma en que se da esta negociación si en forma colectiva o individual, en un estudio posterior.

Conclusiones Específicas

1.- Las condiciones económicas. Un 50% de los trabajadores sociales están bastante o muy satisfecho respecto a las condiciones económicas en su trabajo, un 26,5% declara estar medianamente satisfecho y un 22,5% está poco satisfecho.

2.- La remuneración que yo recibo. Un 50% está bastante o muy satisfecho con su remuneración, un 25,5 esta medianamente satisfecho y un 23,5% está poco o nada satisfecho.

3.- La forma en que se da la negociación en mi institución sobre aspectos laborales. Un 48,1% está bastante o muy satisfecho con la forma en que negocia aspectos laborales con el empleador, un 29,4% esta medianamente satisfecho y un 21,6% está poco satisfecho con la forma.

4.4.1.7 Dimensión: Con la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo

Estadísticos descriptivos "Con la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo"							
	N		Media	Mediana	Moda	Desv. Típ.	Suma
	Válidos	Perdidos					
Con la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo	102	0	3,98	4,00	5	,890	406

Tabla de contingencia N° 16

Conclusiones Generales

La media de este ítem, es 3,98%, lo que da cuenta de que un 67,6% está bastante o muy satisfecho con las capacidad para decidir autónomamente aspecto relativos a su trabajo, lo que reafirma que se constituye por regla general ser una

profesión autónoma, no obstante, la existencia de un 28,4% que declara estar medianamente satisfecho y un 3,9% está poco satisfecho, lo que puede tener relación con algunas actividades altamente tecnicizadas que posee un alto grado de estructuración, lo que necesariamente debiese poder comprobarse en un estudio explicativo que incorpore dicha variable correlacional.

4.4.1.8 Dimensión: Con el reconocimiento que recibe de las autoridades por su esfuerzo y trabajo

Estadísticos Descriptivos "Con el reconocimiento que recibe de las autoridades por su esfuerzo y trabajo"							
	N		Media	Mediana	Moda	Desv. Típ.	Suma
	Válidos	Perdidos					
Con el reconocimiento que recibe de las autoridades por su esfuerzo y trabajo	102	0	3,48	3,00	3	,992	469

Tabla de contingencia N° 17

Conclusiones Generales

La media de este ítem es de 3,48. Esto permite apreciar que un 49% de los trabajadores sociales está bastante o muy satisfecho con el reconocimiento que recibe de las autoridades por su esfuerzo y trabajo. A su vez existe un 32,4% que esta medianamente satisfecho por esta situación y un 18,6% está poco satisfecho, lo que en la práctica es altamente importante, considerando que la actividades desarrollada es altamente frustrante al estar orientada a la ejecución de las políticas sociales y se trabaja con grupos altamente vulnerables, lo que una adecuada retroalimentación de parte de la autoridades por el esfuerzo y trabajo es altamente gratificante y genera un refuerzo positivo que puede prevenir situación de síndrome de Burnout comunes en las profesiones que establecen una labor hacia las personas.

4.5- Resultados Generales de Condiciones de Trabajo y de Satisfacción Laboral

Para dar respuesta a la hipótesis del estudio, en cuanto a que los trabajadores sociales están bajo condiciones de trabajo deficientes se consideró la medición de las escalas aplicadas teniendo como resultado:

4.5.1- Medición de Condiciones de Trabajo

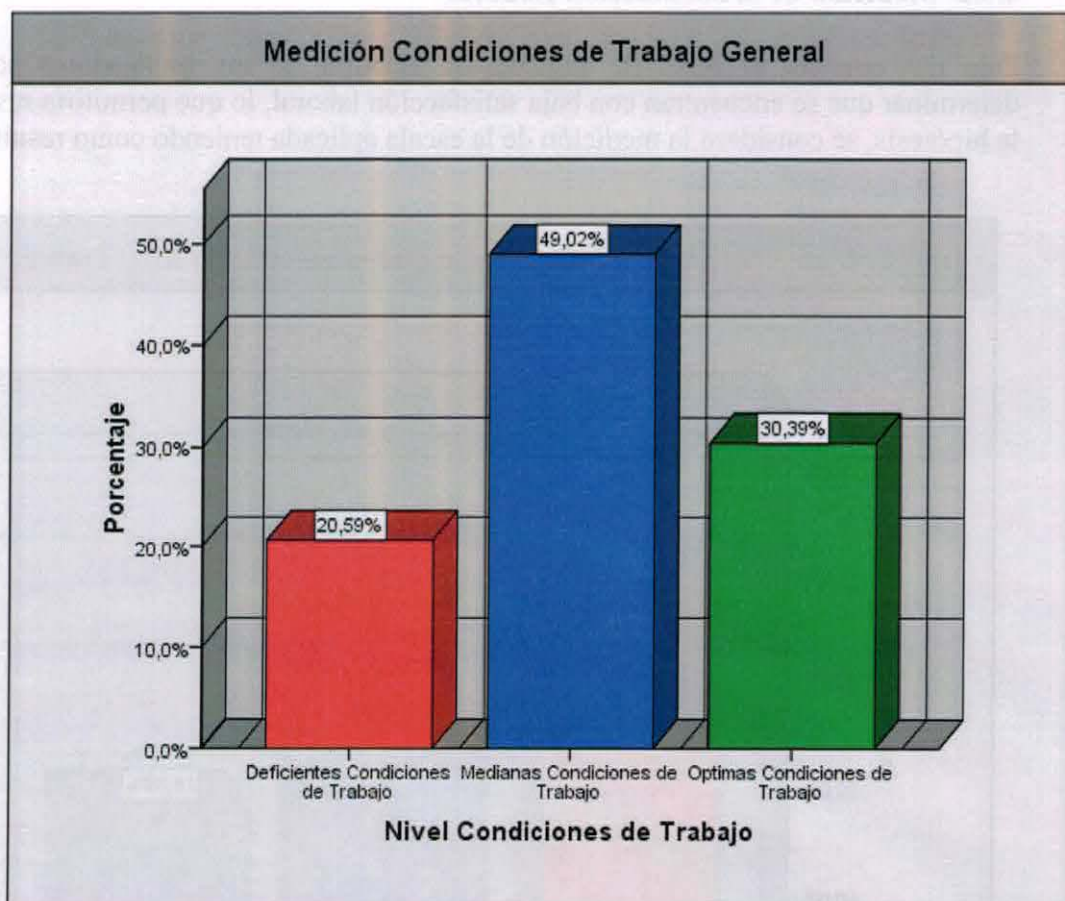


Gráfico N° 13

Como se puede apreciar en el gráfico anterior, respecto a la medición general de las condiciones de trabajo de los trabajadores sociales, la existencia de un 20,6% de en deficientes condiciones de trabajo, un 49 % en medianas condiciones de trabajo de aquellos encuestado y un 30,4% de los que están trabajando se encuentran en óptimas condiciones de trabajo.

Se puede señalar que en general los trabajadores sociales están en medianas condiciones de trabajo, por cuanto pese a existir un quinto aproximadamente en condiciones deficientes, no resultan ser la mayoría. Es importante lograr buscar en un

estudio posterior, como se relación estas condiciones con los tipo de contrato, la especialización y el tipo de empleador, de manera de evaluar quienes deben velar por las condiciones de trabajo de los trabajadores sociales.

No es posible confirmar la hipótesis planteada, por cuanto solo un 20% de los trabajadores sociales presenta condiciones de trabajo deficientes.

4.5.2- Medición de la Satisfacción Laboral

Para dar conocer el nivel de satisfacción Laboral de los trabajadores sociales y determinar que se encuentran con baja satisfacción laboral, lo que permitiría responder a la hipótesis, se considero la medición de la escala aplicada teniendo como resultado:

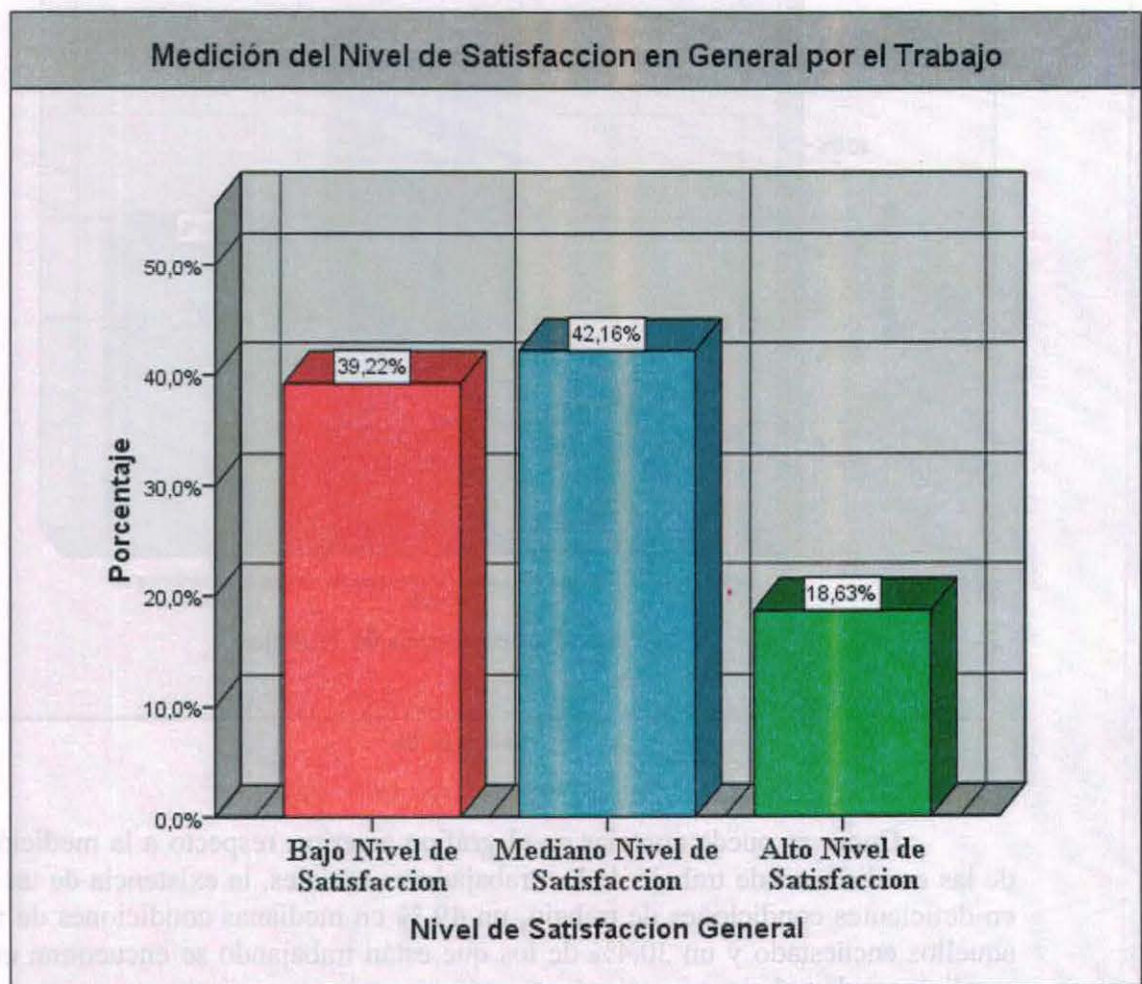


Gráfico N° 14

A partir de los datos recolectados se puede determinar lo siguiente:

Esta medición permite apreciar que existe un 39,22% de los trabajadores sociales con un bajo nivel de satisfacción respecto de su trabajo, no obstante, no es una mayoría la está insatisfecha con su trabajo, toda vez que un 42,16% de los trabajadores sociales esta con mediano nivel de satisfacción y un 18,63% con un alto nivel de satisfacción.

Con lo anterior, tampoco es posible confirmar la hipótesis planteada, en tanto solo 39,22% están con bajo nivel de satisfacción, mientras que el 60,79% restante esta medianamente satisfecho o con alto nivel de satisfacción.

Capítulo V: Conclusiones y Discusión

A partir de los datos recolectados se puede sintetizar sus resultados:

5.1 Características Socio-Laborales de los Trabajadores Sociales

- La condición femenina de la profesión, confirma los estudios anteriores tanto a nivel internacional por Lic. Silvia Pérez y Lic. Silvina Pantanali (2005) como el desarrollado por Paula Vidal (2007) en Chile.
- Un 77,37% de los trabajadores sociales ejerce profesionalmente, un 22,63% se encuentra sin trabajo al momento de desarrollar la encuesta, lo que aumenta significativamente respecto al estudio desarrollado por Paula Vidal, lo que puede estar relacionado con la excesiva proliferación de escuelas presenciales y virtuales, que forman trabajadores sociales, unido a aquellas que forman técnicos y asistentes sociales, este generando una sobre oferta de profesionales.
- Es posible observar que el tiempo de encontrar el primer empleo ha aumentado sostenidamente a partir del año 1990, exacerbándose a partir del año 2004 donde el tiempo de encontrar empleo de 10 a 11 meses asciende al doble que la década anterior a 1983. Esto puede tener a la base, lo que señaláramos en el párrafo anterior, respecto a la sobre oferta de profesionales.
- Relacionado con lo anterior, los tipos de contrato que presentan los asistentes sociales presenta cierta tendencia, considerando que aumentan los contratos a honorarios a partir del año 1994-2003, donde un 25,8% tiene este tipo de contrato, en cambio para los egresados en el rango 2004-2011, este tipo de contrato alcanza al 71,2% es decir casi tres veces. Lo que en cierta medida confirma lo planteado por Boltanski y Chiapello (2002:314), donde estas nuevas formas de contratación “permite al empleador “tener las manos libres” y una nueva “política de las estructuras de la empresa” tal que permita al empleador, por ejemplo externalizando la mano de obra, “ocultarse como empleador”
- La remuneración promedio que alcanzan los trabajadores sociales se encuentra en el rango \$451.000 a \$600.000 mensuales, lo que tendencialmente puede ser debido a la sobre oferta profesional, en cuanto a este rango de ingresos aumenta a partir del año 2004.
- La mayoría de los trabajadores sociales a efectuados cursos de postgrado (78,1), la que ha sido financiada mayoritariamente de manera personal, lo que demuestra que la especialización es un preocupación para éstos y pese a ser una necesidad también para los empleadores estos cubren solo a un 18,69% del total de capacitados. Esto es porcentualmente menor al estudio realizado por Paula Vidal.
- La dependencia laboral da cuenta un 48,18% de los trabajadores sociales desarrollando actividad laboral con contrato de honorarios, un 12,41% está en la modalidad Contrata. Lo anterior tiene dos lecturas que es interesante poder profundizar en una posterior investigación, una primera lectura, puede ser que existe un 34,31% (Contrato indefinido y de Planta) que poseen ciertas garantías legales respecto a su contratación y posible desvinculación, lo que permite cierta

estabilidad laboral, y que existe un 65,7% (Contrata, Honorarios y Plazo Fijo) que no tiene estabilidad laboral, ni beneficios ante su desvinculación, lo que facilita el despido injustificado. Otra lectura, puede ser que existe un 48,18% de profesionales que ejerce de manera independiente y que no tienen sujeción a horarios, ni subordinación ni dependencia, con lo que se podría reafirmar como una profesión independiente. Resulta de vital importancia proseguir con dicha línea de investigación que permita extraer conclusiones más exhaustivas al respecto.

- Similar al estudio desarrollado por Paula Vidal, continua siendo el Estado el gran proveedor de empleos, pese a la existencia de un porcentaje de 16,79% de empleadores privados, se mantiene mayoritariamente el trabajo social como implementador y/o ejecutor de políticas sociales del Estado, en tanto si aunamos las municipalidades y lo público (gobierno), tendremos un 40,15% de los trabajadores sociales se desempeñan en dichas áreas. Lo interesante de poder investigar en mayor profundidad sería como ha afectado laboralmente a los trabajadores sociales la tercerización o externalización de la aplicación de las políticas públicas.
- Los roles que asumen los trabajadores sociales al interior de las instituciones o empresas donde ejercen dan cuenta la mayoría asume su rol profesional, puede ser una tendencia respecto a otras profesiones que pueden ejercer jefaturas, donde quedan en segundo plano los trabajadores sociales, sería necesario otro estudio que profundice respecto a las causales, de ello.

5.2- Condiciones de trabajo

- La mayoría de los trabajadores sociales, manifiesta que las condiciones físicas (luz, ruido, temperatura), son adecuadas, disponiendo de un lugar adecuado para trabajar, igualmente manifiestan que poseen recursos suficientes, no obstante, expresan que no cuentan con un tamaño de la oficina suficiente para el equipo de trabajo o la atención de los usuarios, Lo que se relaciona con dificultades de orden operativo para atender a los usuarios y/o reuniones de equipo.
- Para la mayoría de los trabajadores sociales, les preocupa la terminación de las tareas, lo que evidencia el alto nivel profesional alcanzado respecto al cumplimiento para el cual fueron contratados, no obstante, no deja de ser menor que un 5,9% manifieste poca o nunca preocupación por este aspecto, lo que sin duda resultaría útil en algún estudio posterior establecer algunas correlaciones respecto al porque existe ese porcentaje, si tiene relación con algunas de las variables descritas en este estudio, como por ejemplo los tipos de contrato.
- Es relevante que para un 6,9% de los trabajadores sociales las funciones no están bien definidas. Lo que sería importante poder efectuar un estudio temporal que permita evaluar la evolución de este indicador por decenio, aunque un 88% señala en el estudio de Paula Vidal que están bien definidas. Lo que es menor a lo encontrado respecto a la misma pregunta en este estudio.

- Para la mayoría de los trabajadores no les resulta difícil la atención a la diversidad de los usuarios, no tienen muchas tensiones con sus compañeros de trabajo, no obstante, de la existencia de un ritmo de trabajo estresante. Es una necesidad poder establecer para aquellos que manifiestan tensión con sus compañeros, la existencia de correlaciones con el ritmo de trabajo estresante o cuáles son los mecanismos usados para hacer frente con relativo éxito al ritmo de trabajo con la atención a la diversidad y la tensión con los compañeros que se produce, así como poder profundizar respecto a las dificultades de salud mental asociadas a un ritmo de trabajo estresante
- Una de las preocupaciones centrales en el quehacer profesional es mantenerse actualizado respecto a las necesidades que requiere el mercado laboral, así como las exigencias derivadas de los trabajos demuestra que este aspecto resulta importante para la mayoría de los profesionales trabajadores sociales, aunque la existencia de profesionales que no es su preocupación, es relevante poder establecer las motivaciones que tienen para dicha postura. En general, los trabajadores sociales desarrollan actividades para las que sienten preparados, y sus propuestas son consideradas.
- La mayoría de los trabajadores sociales manifiestan de la existencia de poco reconocimiento a los buenos logros, la poca posibilidades de reemplazo para los profesionales que se ausentan por enfermedad o retiro. Y que muchas veces la organización del centro no facilita la adaptación de los asistentes sociales nuevo.
- En la mayoría de los lugares de trabajo se resuelven los conflictos de manera adecuada y el trabajo entre los asistentes sociales se realiza en equipo y de manera cooperativa. Aunque existe un porcentaje significativo de asistentes sociales que señala que pocas veces existe dicha cooperación, lo que debiese poder profundizar en su estudio, en tanto, está ligado al código de ética profesional.
- La existencia del trabajo burocrático para los profesionales, no es menor, en tanto, generalmente las actividades desarrolladas por los trabajadores tiene dicho carácter, lo que puede ir en desmedro de la calidad de las intervenciones, sería relevante establecer una diferenciación respecto a la cantidad de horas dedicadas a este tipo de actividad. Considerando que para la mayoría de los trabajadores sociales resulta una actividad que lo agobia.
- La promoción es un factor que promueve el desarrollo personal y profesional, no obstante, para la mayoría de los trabajadores sociales, esto no ocurre con frecuencia. Sería importante visualizar los factores que se correlacionan entre aquellos donde la promoción se da con más frecuencia y aquellos donde no.
- Generalmente la agresión a los profesionales no es algo que ocurra con frecuencia, no obstante, la existencia de un 35,3% que manifiestan que ocurre, aunque no sea recurrente, es importante poder profundizar respecto a los contextos donde estas agresiones puedan resultar en una merma de las capacidades profesionales o si están son verbales o físicas, lo que puede devenir en enfermedades de salud mental.

5.3- Satisfacción Laboral

- Para la mayoría de los de asistentes sociales esta medianamente, poco o nada satisfecho con el estímulo entregado para mejorar su trabajo y por el reconocimiento que obtienen por un buen trabajo, ambos elementos que dicen relación con el refuerzo positivo y necesario para mantener motivados en las actividades desarrolladas, considerando el alta tolerancia a la frustración que deben enfrentar al trabajar con grupos vulnerables, lo que puede incidir en la aparición del síndrome de Burnout. No obstante, es relevante a su vez, que la mayoría de los asistentes sociales, está bastante o muy satisfecho con los colegas de su grupo de trabajo, el apoyo administrativo que recibe, la libertad para desarrollar sus acciones, la comunicación y el espíritu de colaboración existente en su grupo de trabajo, y la participación en las decisiones de su trabajo, lo que puede ser compensatorio a la falta de retroalimentación positiva por su labor.
- Así mismo, la mayoría de los asistentes sociales está bastante o muy satisfecho con las condiciones físicas de su trabajo, no obstante, la existencia de un porcentaje relativamente alto de profesionales que esta poco o nada satisfecho con las condiciones físicas, el entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo, la ventilación y la temperatura, lo que puede generar una baja en la productividad en tanto las condiciones mínimas para desarrollar una labor profesional son las condiciones físicas donde este se implementa, si existen dificultades de este tipo sería importante visualizar donde ocurren y cuál es su relación con enfermedades respiratorias, y cuáles son las exigencias desde la óptica de la seguridad social las condiciones físicas en los diferentes escenarios donde se desenvuelven los trabajadores sociales, o los requisitos que imponen los proyectos de gobierno que se implementan, a estas condiciones
- También se observa los trabajadores sociales están bastante o muy satisfecho con el trabajo en si mismo que desarrolla, el apoyo que recibe de sus superiores, las oportunidades de realizar las cosas en que se destacan y/o les gusta hacer y por las metas y los objetivos que debe alcanzar. Pese a este alto porcentaje, es relevante destacar que existe un 11,8% que manifiesta estar poco satisfecho con el apoyo que recibe de sus superiores, lo que puede estar relacionado con la falta de retroalimentación existente a la labor desarrollada, lo que puede redundar en descontento con la labor, es menester establecer con que variables se correlaciona este ítem en particular en un estudio que arroje las causas que motivan esta respuesta y las posibles consecuencias en el ejercicio profesional.
- En general los trabajadores sociales, perciben poca satisfacción respecto a las oportunidades de promoción, de hacer carrera funcionaria, la igualdad y justicia de trato que recibe, las oportunidades de perfeccionamiento, la estabilidad en sus funciones. No obstante encontrarse satisfecho con cómo se cumplen las disposiciones y leyes laborales y con la institución donde trabaja. Es importantes profundizar estos aspectos, en tanto lograr comprender y contextualizar las causas de este descontento y si existen estatutos en sus lugares de trabajo orientados hacia la promoción, la capacitación, la carrera funcionaria y las funciones.

- Los trabajadores sociales están medianamente satisfechos con la relación subordinado-supervisor, lo que origina este malestar debiesen poder explicarse en un estudio posterior, que dé cuenta de cuáles son las tensiones que se producen.
- En general, los trabajadores sociales en una mayoría relativa está satisfecho con las condiciones económicas y la remuneración, sin embargo la existencia de un porcentaje no menor de 23,16% que esta poco o nada satisfecho, lo que pudiese estar relacionado con la existencia de especialización y una remuneración no acorde a ella, que es necesario profundizar en un estudio correlacional.
- Respecto a la forma en que se da la negociación sobre aspectos laborales, se evidencia un 51% entre los que están medianamente satisfechos y pocos satisfechos. Lo que habría que buscar es la forma en que se da esta negociación si en forma colectiva o individual, en un estudio posterior.
- La existencia de un 28,4% que declara estar medianamente satisfecho y un 3,9% está poco satisfecho con las capacidad para decidir autónomamente aspecto relativos a su trabajo, lo que puede tener relación con algunas actividades altamente tecnificadas que posee un alto grado de estructuración, lo que necesariamente debiese poder comprobarse en un estudio explicativo que incorpore dicha variable correlacional.
- La mayoría de los trabajadores sociales afirma estar medianamente, poco o nada satisfecho con el reconocimiento que recibe de las autoridades por su esfuerzo y trabajo, lo que en la práctica es altamente importante, considerando que la actividades desarrollada es altamente frustrante al estar orientada a la ejecución de las políticas sociales y se trabajo con grupos altamente vulnerables, lo que una adecuada retroalimentación de parte de la autoridades por el esfuerzo y trabajo es altamente gratificante y genera un refuerzo positivo que puede prevenir situación de síndrome de Burnout comunes en las profesiones que establecen una labor hacia las personas.

5.4- Conclusión y Discusión General

El establecimiento de un modelo económico neoliberal y globalizado, ha tenido consecuencias en el ámbito laboral de los trabajadores sociales, a partir de las reformas laborales implementadas durante la dictadura militar en Chile y la profundización de las mismas bajo los gobiernos de la Concertación, al decir de la misma Dirección del Trabajo (2009), quienes manifiestan expresamente que :”Todo este proceso experimento una acentuación y profundización liderada por los gobiernos democráticos de la década del 90”, refiriéndose a la flexibilidad laboral, la externalización de los servicios, entre otros, que queda expresada en la ley de subcontratación.

Por ello, es posible, hablar de precariedad del trabajo en el ejercicio profesional de los trabajadores sociales del colectivo específico estudiado, tal y como se desprende del hecho que un 65,7% mantiene una relación contractual a honorarios, Contrata, y Plazo Fijo, lo que refleja en gran medida lo planteado por Cano (1996), cuando enfatiza que son trabajos precarios, aquellos que reducen las posibilidades de planificar y

controlar su presente y su futuro, en tanto este tipo de contratos, no permiten consolidar un estatus social, una profesión y una estabilidad.

Además, estos tipos de contratos están sujetos a renovación anual o por menos tiempo en el caso de los que se encuentran contratados a plazo fijo, lo que según Rodger (1992), la incertidumbre laboral es el aspecto más notorio e importante de la precariedad. Por cuanto el mantener el empleo o no, marca una diferencia entre vivir o sucumbir, entre la inclusión y la marginalidad, es estar a límite de la pobreza y un nivel de vida acorde al grado de profesionalización e inversión efectuado en su educación.

El Estado continúa siendo el gran proveedor de empleos, un 48,18% de los trabajadores sociales se desempeña como implementador y/o ejecutor de políticas sociales del Estado, en tanto si aunamos las municipalidades, lo público (gobierno), fundaciones y ONG, se desempeñan en dichas áreas. No obstante, tal como señalan Boltanski y Chiapello (2002), manifiestan que lo que caracteriza las nuevas formas de contratación “permite al empleador “tener las manos libres” y una nueva “política de las estructuras de la empresa” tal que permita al empleador, por ejemplo externalizando la mano de obra, “ocultarse como empleador”, es lo que sostenidamente ha desarrollado el Estado, cuando subsidia la ejecución de las políticas sociales, entregando los fondos a Fundaciones, ONG y externalizando los servicios como en la municipalidades, donde gran parte de los programas de gobierno se ejecutan con personal a honorarios: Comuna Segura, Programa Puente, Senda-Previene, etc.

Lo que tiene relación con lo planteado por Yolanda Guerra (2000), respecto a la transformación de lo público en privado y la tercerización por parte del Estado de algunos de los servicios, como los señalados en el párrafo anterior, lo que se obtiene como resultado es la transformación del trabajador social en trabajador temporario o micro-empresario, prestador de consultorías o asesorías al gobierno, ampliando los vínculos de trabajo no estable.

La precariedad en el ejercicio profesional de los trabajadores sociales, queda manifiesta, con la existencia de un 25,5% de cesantes, lo cuales ejercían actividad laboral a honorarios, los que impide contar con seguro de cesantía, indemnización por años de servicio, pago de vacaciones, etc.

Por otro lado, existe una tendencia claramente establecida que se considera signo de precariedad, respecto a la modalidad de contrato, los trabajadores sociales egresados en el rango 1973-1983, no están bajo dicha modalidad contractual, en cambio los egresados en el rango 2004-2011, alcanzan al 71,2%. Lo anterior, perfectamente sería plausible concluir al decir de Castells que “la forma tradicional de trabajo, basada en un empleo completo, tareas ocupacionales bien definidas y un modelo de carrera profesional a lo largo del ciclo vital, se está erosionando de manera lenta, pero segura” (2002).

Es una necesidad imperiosa profundizar en el estudio del grado de precariedad que presentan los trabajadores sociales, la que muy pocas veces, en nuestro país las organizaciones gremiales han contemplado un estudio de las propias necesidades de los trabajadores sociales, no obstante, el estudio de Paula Vidal (2006) y Barría (2004), abren un espacio poco explorado, en relación a otros países de la región, que se refleja en la declaración de principios del Comité Mercosur de Organizaciones Profesionales de Trabajo Social, donde uno de sus puntos señala: “Garantía de condiciones dignas y adecuadas de trabajo en el ejercicio profesional (ingreso, seguridad social, ambiente laboral, funciones, etc.) y respeto a la autonomía técnico profesional” (2000).

Relacionado con la precariedad laboral, están las condiciones de trabajo, y estas a su vez están fuertemente influidas por las condiciones de empleo, en una relación dialéctica, es decir, con un 25,5% de trabajadores sociales cesante, un 48,18% en calidad de Honorarios, aumenta la vulnerabilidad de los trabajadores, tal como lo señala Cano “como consecuencia de las relaciones que definen la continuidad y el control de su trayectoria profesional. Ello comporta un incremento de la inseguridad, dependencia y vulnerabilidad del trabajador, tanto en lo que se refiere a la estabilidad del empleo como a la calidad de las condiciones de trabajo” (2000).

Lo que considerando la actual tendencia respecto a los trabajadores sociales en el tiempo para encontrar el primer empleo, es realmente acuciante hacer algo al respecto en tanto, que a partir del año 1990 en adelante la demora para encontrar un empleo es mayor a dos décadas atrás, así tenemos para aquello titulados en el rango 1973-1983, el tiempo de encontrar empleo de 1 a 3 meses es para un 78,9%, en cambio para el rango 2004-2011, este desciende a 8,8%.

De esta manera, las condiciones de trabajo quedan supeditadas ante la importancia de tener un empleo o no. Las palabras de Prieto son muy pertinentes para ejemplificar esta situación: “disponer de un empleo es casi un privilegio... los asalariados se ven constreñidos a aceptar condiciones de trabajo –entre ellas las de empleo- que en otras circunstancias no habrían aceptado” (1994).

El hecho, de que la mayoría de los trabajadores sociales se encuentren en medianas condiciones de trabajo, frente a un 20,6% que manifiesten que se encuentran en deficientes condiciones de trabajo, no disminuye el valor que tiene, toda vez que existen ciertos factores importantes a considerar y profundizar en estudios posteriores, como elementos básicos no considerados en la consecución de su tarea, como lo es el tamaño de la oficina, donde un porcentaje significativo afirma no contar con un esta condición para atender a los usuarios y/o para el trabajo de equipo, lo que traduce en una calidad distinta de intervención o atención, respecto de aquello que lo poseen.

Otro elemento que resulta necesario abordar en un estudio correlacional es la relación de la salud mental con: respecto al ritmo de trabajo estresante, donde un 75,5% de los encuestado señala tener dicho ritmo y la relación de éste con el 50 % de los que

afirman que presentan alguna tensión con sus compañeros de trabajo; respecto a la inexistencia o escaso reemplazo para las personas que se ausentan por enferman o retiro en un 56,9% de los encuestados lo manifiestan, puede ser una fuente de estrés adicional y respecto con que a un 77,5% de los encuestado que estaban trabajando les agobia en alguna medida, las responsabilidades burocráticas.

Dos elementos relacionados con el descontento en las condiciones de trabajo, es respecto a las posibilidades de promoción y el reconocimiento a los buenos logros, aspectos considerados deficientes por la mayoría de los encuestados, lo que en cierta medida, constituyen la necesaria retroalimentación o reforzamiento positivo, para hacer frente a las contingencia del ejercicio profesional en sectores altamente vulnerables, lo que puede traducirse en un indicador para el desarrollo del síndrome de burnout, tal como lo señala Barría (2004), citando a la Psicóloga Social Cristina Maslach (1997), quien establece tres indicadores del síndrome de burnout: el agotamiento emocional, la despersonalización, y el reducido logro personal.

Desde la perspectiva satisfacción del trabajo en general, se logró observar que la baja satisfacción laboral de los trabajadores sociales, que alcanza al 39,22% de ellos, frente aquellos que se encuentran satisfechos o medianamente satisfechos con un 60,79%, si bien permiten considerar que la mayoría de los trabajadores sociales se encuentra medianamente satisfechos con su trabajo. No obstante, al considerarla hacia facetas específicas de la misma considerando lo propuesto por Bravo, Peiró y Rodríguez, (1996) nos encontramos con algunos indicadores de bajo nivel de satisfacción que implican una actitud negativa hacia ellos de parte de los trabajadores sociales (Robbins (1996)), como es respecto a oportunidades de promoción (37,23%), de hacer carrera funcionaria (28,4%), la igualdad y justicia de trato que recibe (26,5%), las oportunidades de perfeccionamiento (14,7%), la estabilidad en sus funciones (20,5%) y con una mediana satisfacción laboral en la forma que es dirigido (34,3%), la supervisión que se ejerce sobre ellos (38,2%), la proximidad y frecuencia con que es supervisado (43,1%), la forma en que sus superiores juzgan su tarea (36,3%) , La forma en que se da la negociación en mi institución sobre aspectos laborales (29,4%), con el reconocimiento que recibe de las autoridades por su esfuerzo y trabajo (32,4%).

Estos elementos permiten concluir, que frente a una tendencia creciente en la precariedad existente respecto a los tipos de contratos, la búsqueda del primer empleo, la tercerización de los servicios por parte del estado, el nivel de cesantía de los trabajadores sociales, la vulnerabilidad planteada por Cano (2000) especialmente a los egresados con posterioridad al año 2004, comporta una necesidad de profundizar en la correlación que estos indicadores presentan con las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral, que pese a que existen dificultades en ellas en aspectos específicos de ambas situaciones, los trabajadores sociales reconocen sentirse medianamente o con un alto nivel de satisfacción con el trabajo en general, pese a igualmente reconocer que sus condiciones de trabajo no son óptimas.

Referencias Bibliográfica

Allport, G. (1962). *La Naturaleza del Prejuicio*. Buenos Aires. Editorial Universitaria de Buenos Aires.

Anker et al. (2003), *La medición del trabajo decente con indicadores estadísticos*. Revista Internacional del trabajo. Vol. 122 (2003), núm. 2.

Barría, J. (2002). *Síndrome de Burnout en asistentes sociales del Servicio Nacional de Menores de la Región Metropolitana de Chile*. Fuente: Psiquiatria.com.

- (2004). *Modos de afrontamientos que utilizan las Asistentes Sociales de las Municipalidades y Consultorios de atención primaria en Salud de las comunas de las Condes y de Santiago que están proclives o que presentan el Síndrome de Burnout*. Fuente: Psiquiatria.com.

Berger, P. & Luckmann, T. (1972). *La Construcción Social de la Realidad*. Buenos Aires. Amorrortu.

Bilbao, A. (1999). "El empleo precario. Seguridad de la economía e inseguridad del trabajo". Editorial La Catarata. Madrid.

Billig, M. (1975). *Racismo, prejuicios y discriminación*: En Moscovici, S. (1980). *Manual de Psicología Social*. Capítulo 17, Tomo II. Buenos Aires. Amorrortu.

Blum, M. y Naylor, J. (1976). *Psicología Industrial, sus fundamentos teóricos y sociales*. México: Ed. Trillas.

Bravo, M.J., Peiró, J.M. y Rodríguez, I. (1996). *Satisfacción Laboral*. En J. Peiró y F. Prieto (Eds.). *Tratado de Psicología del Trabajo*, 1. La actividad laboral en su contexto. España: Ed. Síntesis S.A. 343-394.

Brown, J. (1978). *La Psicología Social en la Industria*. Buenos Aires. Fondo de Cultura Económica

Boada, J. y Tous, J (1993). *Escalas de satisfacción Laboral: Una perspectiva Dimensional*. Revista de Psicología, Universidad Tarraconensis, 15,2, 151-166.

Boltanski, L. y Chiapello E. (1999). *El nuevo espíritu del capitalismo*. Editorial Akal S.A. Barcelona.

Burchell, B. (1992). *El impacto de la precariedad del mercado de trabajo sobre los individuos en el Reino Unido*. En: El trabajo precario en la regulación del mercado

laboral. Crecimiento del empleo atípico en Europa Occidental por Gerry y Janine Rodger, Comp. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Madrid.

Calvancante, J. (2004), Tesis Doctoral Satisfacción en el Trabajo de los directores de escuelas secundarias Públicas de la región jacobina, Brasil, disponible en: <http://tdx.cat/bitstream/handle/10803/5042/jjcs1de1.pdf?sequence=1>

Canales, M. (2006). *Metodología de Investigación Social, Introducción a los Oficios*. 2006, Lom Ediciones.

Cano, E. (1996). *El trabajo precario: concepto y dimensiones*. En: Economía Crítica, trabajo y medio ambiente. Compilado por La Roca y Sánchez. Editorial Fundación de estudios e iniciativas sociolaborales Universidad de Valencia.

- (2000). *La Lógica de la precariedad laboral: el caso de la industria. Valenciana del mueble*. Cuadernos de Relaciones Socio-laborales. No. 16. Madrid.
- (2007), *La extensión de la precariedad laboral como norma social*, en *Sociedad y Utopía. Revista de Ciencias Sociales*, Madrid, nro. 29, Abril.

Cardoso, F. (1985). *Caracterización de los regímenes autoritarios, en el nuevo autoritarismo en América Latina*, Collier, David, Fondo de Cultura Económica, México, (1979), Chile.

Castells, M. (1997). *La era de la información: la sociedad red*, Volumen I; Alianza Editorial, Barcelona.

- (2002). "La transformación del trabajo y el empleo: trabajadores en red, desempleados y trabajadores a tiempo flexible". En: *La era de la información: economía, sociedad y cultura. La Sociedad Red*. Volumen 1. Siglo XXI Editores. Madrid.

Castillo, J. y Prieto, C. (1998) *Condiciones de trabajo. Un enfoque renovador de la sociología del trabajo*. Centro de Investigaciones Sociológicas. Madrid. 1998.

- (1990). *Condiciones de trabajo. Un enfoque renovador de la sociología del trabajo*". Monografías Series Número 66 de Colección Monografías Volumen 66 de Monografías (Centro de Investigaciones Sociológicas), España, Centro de Investigaciones Sociológicas, 1990.

CEPAL (2001), *Una década de luces y sombras: América Latina y el Caribe en los años noventa*, CEPAL, Santiago, Chile.

Chiang, M. y Núñez, A. (2005). *Adaptación y ampliación de un instrumento para medir clima organizacional, satisfacción laboral y autoeficacia en grupos de trabajo*. Revista de estudios sociales, 115, pp. 111-139. Chile.

Chiang, M., Núñez, A. y Huerta, P. (2007). *Relación del clima organizacional y satisfacción laboral con los resultados, en grupos de docentes de instituciones de educación superior*. Revista ICADE, 72. Universidad Pontificia de Comillas, Madrid, España.

Chiang, M., Salazar, M., Huerta, P. y Núñez, A., (2008). *Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (instituciones públicas): desarrollo, adaptación y validación de instrumentos*. Revista Universum. Universidad de Talca, Chile.

Davis, K. y Newstrom, J. (2002). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw Hill Interamericana Editores, S.A. (11ª. Edición)

Demicheli, G. (2009). *Actitudes y Creencias de los miembros de una Universidad Pública Chilena en Relación con los Principales atributos culturales, de ésta. Un enfoque metodológico integrador*, Tesis Doctoral, 2009, disponible en <http://hera.ugr.es/tesisugr/17912076.pdf>.

Depolo, S. (2007). *Exclusión social en el mercado laboral chileno. Elementos para analizar el caso de los profesionales altamente calificados*, Rev. Mad. N° 16, Mayo de 2007, pp. 18-34.

Diniz, E. (2009). *El post-consenso de Washington: globalización, estado y gobernabilidad reexaminados*, Instituto de Estudios Latinoamericanos, junio 2009. Documentos de trabajo, encontrados en internet <http://dspace.uah.es/dspace/handle/10017/6381>.

Echeverría, M. (2009). *La historia inconclusa de la subcontratación y el relato de los trabajadores*, División De Estudios Dirección Del Trabajo, 2009.

Ferrer, A. (1996). *Historia de la globalización: Orígenes del orden económico mundial*. Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica, 1996.

Gebauer, D. (2005). *Las Nuevas Condiciones de Trabajo en Chile, 2005*, publicado en http://kolpinglinks.net/1_docs/04c_kolping-chile_2005_nuevas-condiciones-de-trabajo-en-chile.pdf

Gibson, J. (1996). *Las organizaciones* (8a ed.). Madrid: McGraw Hill.

Glosario temático de la salud del trabajador en el Mercosur, (1999). Buenos Aires, Argentina, 1999. Encontrado en internet: http://www.sertox.com.ar/img/item_full/GLOSARIO%20SALUD%20DEL%20TRABAJADOR%20-%20MERCOSUR%204.pdf.

GORZ, A. (1982). *Adiós al proletariado: más allá del socialismo*. Viejo Topo. Barcelona.

Grosso, A., Lorusso, C. y Massarone, C. (2007). *Los bomberitos: condiciones de trabajo precarizadas intervenciones precarizadas*, Revista Síntesis N° 3 en www.revistasintesis.cl

Guerra, Y. (2000), *La crisis contemporánea y los impactos en la instrumentalidad del trabajo social*. Boletín Electrónico Surá # 45 Abril 2000, Escuela de Trabajo Social Universidad de Costa Rica

Heinz, K. (2007). *El estado del mundo contraperspectivas*, 2007, encontrado en internet: www.traficantes.net/index.php/content/download/17758/183922/file/el%2520estado%2520del%2520mundo%2520web.pdf.

Henríquez, H., Riquelme, V., Gálvez, T. y Morales, G. (2006), *Lejos del trabajo decente: el empleo desprotegido en Chile*. Cuaderno De Investigación N° 30. Departamento de Estudios Dirección del Trabajo Santiago, Noviembre de 2006.

Hernández, F. y Baptista. (1991) *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill, México.

Iamamoto, M. (1992). *Renovación y conservadurismo en Servicio Social*. Ed. Cortez, Brasil, 1992.

Kaufman, R. (1985). *Cambio Industrial y gobierno autoritario*, en David Collier, *El nuevo autoritarismo en América Latina*, Fondo de Cultura Económica, México.

Kreitner y Kinicki, A. (1997). *Comportamiento de las organizaciones*. Madrid: McGraw-Hill, 1997.

Locke, Herzberg. (2006). disponible en [Http://www.mtas.es/insht/ntp_394.html](http://www.mtas.es/insht/ntp_394.html).

Marek, H. (2005). *Neoliberalismo, Vulnerabilidad y Disciplinamiento en América Latina*, Universidad de Humanismo Cristiano, noviembre, 2005.

Martín, A. y García, J. (1998). *Glosario de Empleo y Relaciones Laborales*. Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y del trabajo. Madrid.

Maruani, M. (1988). *Sociología del empleo: una investigación en las fronteras de la empresa*. Revista Sociología del trabajo, nueva época, No. 4. Otoño, p. 43-66.

- (2000). *De la sociología del trabajo a la sociología del empleo*. Política y Sociedad, núm. 34, p.9-17.

Mendicoa, G. (2000). *Manual Teórico-Práctico de Investigación Social*; Ed. Espacio, Buenos Aires, 2000.

Mocelin, D. (2008) *¿Del trabajo precario al trabajo decente? la calidad del empleo como perspectiva analítica*. Disponible en http://www.ufrgs.br/ppgsocio/MOCELIN_Track_1_Full_Paper.pdf

Muchnik, E. y Seidmann, S. (1983). *Actitudes y Cambio Social*. Buenos Aires. Departamento de Publicaciones, Facultad de Psicología de la Universidad de Buenos Aires

Naciones Unidas, (2010), *La flexibilidad laboral en América Latina: las reformas pasadas y las perspectivas futuras*, Impreso en Naciones Unidas, Santiago de Chile, Agosto, 2010.

Navarro, E. (2008). *Aportación al estudio de la satisfacción laboral de los profesionales técnicos del sector de la construcción: una aplicación cualitativa en la Comunidad Valenciana*. Tesis Doctoral: disponible en: <http://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/2189/tesisUPV2784.pdf>

Peiró, J. (1984). *Psicología de la Organización*. UNED, Ministerio de Educación y Ciencia, Madrid.

Peiró, J., González, V., Bravo, M. Y Zurriaga, R. (1995). *La medida de la satisfacción laboral*. Ansiedad y Estrés, 1, 2 y 3, 231-253.

Pérez, S. y Pantanali, S. (2005), *la profesionalización del trabajo social en el siglo XXI: rupturas y continuidades, de la reconceptualización a un proyecto y / o proyectos ético-políticos que hoy se propugnan*. En http://www.trabajosocial.unlp.edu.ar/uploads/docs/la_profesionalizacion_del_trabajo_social_iii.pdf.

Pizarro, R. (2003). *¿Cómo globalizarse y no morir en el intento?* Central Unitaria De Trabajadores De Chile Oficina Internacional Del Trabajo Copyright © Organización Internacional del Trabajo 2003, Primera edición 2003.

Piore, M. y Sabel, Ch. (1990). *La Segunda Ruptura Industrial*. Alianza Editorial. Madrid.

- (1999^a). *El dualismo como respuesta al cambio y la incertidumbre*. En: Mercado de Trabajo: Teorías y Aplicaciones. Compilación Luís Toharia. Alianza Universidad. Madrid.
- (1999^b). *Notas para una Teoría de la Estratificación del Mercado de Trabajo*. En: Mercado de Trabajo: Teorías y Aplicaciones. Compilación Luís Toharia. Alianza Universidad. Madrid.

Prieto, C. (1989). *¿Mercado de Trabajo?* Revista REIS. No. 47, p. 177-192.

- (1994). *Trabajadores y condiciones de trabajo*. Ediciones HOAC. Madrid.

Principios éticos y políticos de las Organizaciones Profesionales de Trabajo Social
www.cfess.org.br/comitemercosul_principios.pdf

Quintero, M. (2004). *El Liderazgo de los directivos bancarios según la teoría de licker y su relación con la satisfacción laboral de los empleados, basado en la teoría de Herzberg*, abril 2004, disponible en <http://biblo.una.edu.ve/docu.7/bases/marc/texto/t5649.pdf>

Robbins, S. y Coulter, M. (1996). *Administración*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A., 1996

Rodgers, G. (1992). *El debate sobre el trabajo precario en Europa Occidental*. En: *El trabajo precario en la regulación del mercado laboral. Crecimiento del empleo atípico en Europa Occidental* por Gerry y Janine Rodger, Comp. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Madrid.

Rogero, A. (2005). *Aplicación del modelo de las características del puesto a través del snjci (índice de características del trabajo de enfermería) y jds (cuestionario de análisis y rediseño de puestos) en profesionales de enfermería*, Tesis Doctoral Disponible en <http://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/2687/16756769.pdf?sequence=1>

Roustang, G. citado por Neffa, Julio César en *Proceso de trabajo, división del trabajo y nuevas formas de organización del trabajo*. INET y STPS. México. 1980. p. 130.

Ruiz, C. (2007) *Salud Laboral: Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales* pág., 18, visto en <http://books.google.cl/books?id=wf4pkZiYHzkC&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22Carlos+Ruiz+Frutos%22&source>.

Salgado, J., Remeseiro, C. e Iglesias M. (1995), *clima organizacional y satisfacción laboral en una pyme*, en <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=31>

Seidmann, S. (2000). *Historia de la Psicología Social*, Buenos Aires. Departamento de Publicaciones de la Universidad de Buenos Aires.

- (2003). *Actitudes y Cambio Social*. Buenos Aires. Departamento de Publicaciones, Facultad

Solow, R. (1992). *El mercado de trabajo como institución social*. Alianza Editorial. Madrid.

Standing, G. (2002). *De las encuestas sobre la seguridad de las personas al índice de trabajo decente*. Revista Internacional del trabajo OIT, Vol. 121, núm. 4. Pp. 487-502.

Taylor, S.J. y Bogdan, R. (1992). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*. Barcelona: Paidós.

Tejeda, Kettly (2006). *Factores predictores de la satisfacción laboral en los docentes de la universidad adventista dominicana y del colegio adventista dominicano en el 2006*, disponible en <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/123456789/13/1/TesisKTC.pdf>

Tejero, C., Fernández, M. (2009). *Medición de la satisfacción laboral en la dirección escolar relieve*. Revista electrónica de investigación y evaluación educativa, Vol. 15, Núm. 2, 2009 Universidad de Valencia España disponible en <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=91612906002>

Urrea, F. (1999). *Un modelo de flexibilización laboral bajo el terror del mercado*. En: *Los retos teóricos de los estudios del trabajo hacia el siglo XXI*, por Enrique de la Garza Toledo (Comp.). CLACSO. Buenos Aires.

Vander, J. (1995) *Manual de Psicología Social*. Barcelona. Paidós Ibérica Ediciones.

Vidal, P. (2009), *Aproximación a una caracterización del espacio socio-ocupacional del trabajo social en Chile*. Disponible en http://encuentroregionalts.ning.com/forum/topics/aproximacion-a-una?xg_source=activity.

Weinert, A. (1985). *Manual de Psicología de la Organización*, Barcelona: Edit. Herder.

ANEXO 1

Análisis de fiabilidad Instrumento (condiciones de trabajo)

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	116	84,7
	Excluidos ^a	21	15,3
	Total	137	100,0

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,808	,802	22

Estadísticos de resumen de los elementos

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo/mínimo
Medias de los elementos	4,041	1,457	5,319	3,862	3,651
Varianzas de los elementos	1,849	,668	3,280	2,612	4,912
Covarianzas inter-elementos	,296	-,848	2,104	2,952	-2,481
Correlaciones inter-elementos	,155	-,438	,740	1,178	-1,689

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Las condiciones físicas (luz, ruido, temperatura) donde desarrollo mi trabajo son adecuadas.	84,68	149,280	,627	,831	,783
Dispongo de un lugar adecuado para trabajar	84,30	150,334	,685	,869	,781
Dispongo de recursos suficientes y adecuados para desarrollar mi labor	84,25	160,276	,563	,703	,792
El tamaño de la oficina es suficiente para el equipo de trabajo o la atención de los usuarios.	85,22	152,675	,481	,741	,793

Me preocupa la terminación de las tareas encomendadas en los plazos establecidos	83,58	162,142	,505	,795	,794
Mis responsabilidades y funciones laborales están bien definidas	83,95	155,145	,714	,814	,784
Tengo autonomía para planificar y realizar mi trabajo.	84,04	164,494	,375	,817	,800
Existen vías de comunicaciones rápidas y eficaces entre los miembros del equipo	84,20	155,239	,719	,856	,784
La atención a la diversidad de los usuarios me resulta una tarea difícil.	83,63	184,079	-,256	,689	,825
Tengo un ritmo de trabajo estresante.	85,49	183,383	-,207	,713	,828
Tengo tensiones con mis compañeros	83,77	173,832	,111	,614	,810
Me preocupa no estar actualizado en las reformas y exigencias derivadas de mi trabajo	84,43	159,117	,399	,584	,798
desarrollo labores para las que no me siento suficientemente preparado	86,93	175,752	-,002	,400	,818
La dirección del centro tiene en cuenta mis propuestas	84,57	155,917	,547	,741	,790
Existe reconocimiento de los buenos logros	85,40	152,137	,630	,787	,785

Existe Reemplazo de personas que se ausentan por enfermedad o retiro	85,88	160,090	,334	,707	,802
En general, en mi centro, se resuelven bien los conflictos.	84,57	162,300	,490	,559	,795
El trabajo entre los asistentes sociales se realiza en equipo y de manera cooperativa.	84,92	154,959	,585	,775	,788
La organización del centro facilita la adaptación de los asistentes sociales nuevos	84,67	154,118	,612	,723	,786
Me agobian las responsabilidades burocráticas (archivar, ordenar, hacer papeles)	84,81	177,320	-,050	,264	,822
Puedo promocionar en mi trabajo y acceder a cargos con mayor responsabilidad y sueldo	86,10	170,528	,130	,606	,812
En mi trabajo se producen agresiones verbales o físicas a los Asistentes sociales	87,44	177,605	-,035	,518	,813

Estadísticos de la escala

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
88,90	177,502	13,323	22

Análisis Factorial Condiciones de Trabajo

Comunalidades

	Inicial	Extracción
Las condiciones físicas (luz, ruido, temperatura) donde desarrollo mi trabajo son adecuadas.	1,000	,850
Dispongo de un lugar adecuado para trabajar	1,000	,870
Dispongo de recursos suficientes y adecuados para desarrollar mi labor	1,000	,791
El tamaño de la oficina es suficiente para el equipo de trabajo o la atención de los usuarios.	1,000	,806
Me preocupa la terminación de las tareas encomendadas en los plazos establecidos	1,000	,815
Mis responsabilidades y funciones laborales están bien definidas	1,000	,791
Tengo autonomía para planificar y realizar mi trabajo.	1,000	,867
Existen vías de comunicaciones rápidas y eficaces entre los miembros del equipo	1,000	,791
La atención a la diversidad de los usuarios me resulta una tarea difícil.	1,000	,838

Tengo un ritmo de trabajo estresante.	1,000	,818
Tengo tensiones con mis compañeros	1,000	,825
Me preocupa no estar actualizado en las reformas y exigencias derivadas de mi trabajo	1,000	,632
desarrollo labores para las que no me siento suficientemente preparado	1,000	,653
La dirección del centro tiene en cuenta mis propuestas	1,000	,693
Existe reconocimiento de los buenos logros	1,000	,712
Existe Reemplazo de personas que se ausentan por enfermedad o retiro	1,000	,737
En general, en mi centro, se resuelven bien los conflictos.	1,000	,704
El trabajo entre los asistentes sociales se realiza en equipo y de manera cooperativa.	1,000	,842
La organización del centro facilita la adaptación de los asistentes sociales nuevos	1,000	,769
Me agobian las responsabilidades burocráticas (archivar, ordenar, hacer papeles)	1,000	,623

Puedo promocionar en mi trabajo y acceder a cargos con mayor responsabilidad y sueldo	1,000	,800
En mi trabajo se producen agresiones verbales o físicas a los Asistentes sociales	1,000	,880

Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	6,480	29,455	29,455	6,480	29,455	29,455	3,392	15,416	15,416
2	2,200	10,000	39,455	2,200	10,000	39,455	3,258	14,808	30,224
3	1,929	8,767	48,222	1,929	8,767	48,222	2,787	12,668	42,892
4	1,634	7,428	55,651	1,634	7,428	55,651	1,893	8,605	51,496
5	1,491	6,777	62,428	1,491	6,777	62,428	1,525	6,933	58,430
6	1,209	5,496	67,924	1,209	5,496	67,924	1,520	6,910	65,340
7	1,136	5,166	73,089	1,136	5,166	73,089	1,444	6,563	71,902
8	1,027	4,668	77,758	1,027	4,668	77,758	1,288	5,855	77,758
9	,872	3,963	81,720						
10	,722	3,281	85,001						
11	,657	2,984	87,986						
12	,474	2,153	90,139						
13	,462	2,101	92,240						
14	,393	1,784	94,025						
15	,315	1,433	95,457						
16	,244	1,108	96,565						
17	,211	,961	97,526						
18	,177	,806	98,332						
19	,151	,685	99,017						
20	,100	,453	99,470						

21	,065	,297	99,767					
22	,051	,233	100,000					

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Matriz de componentes (a)

	Componente							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Las condiciones físicas (luz, ruido, temperatura) donde desarrollo mi trabajo son adecuadas.	,718	-,349	,016	,350	-,272	,100	,076	-,013
Dispongo de un lugar adecuado para trabajar	,746	-,301	,097	,212	-,149	,281	-,158	-,203
Dispongo de recursos suficientes y adecuados para desarrollar mi labor	,721	-,206	-,045	,110	-,072	-,365	-,186	,206
El tamaño de la oficina es suficiente para el equipo de trabajo o la atención de los usuarios.	,568	-,301	,352	,363	-,191	,128	-,078	-,279
Me preocupa la terminación de las tareas encomendadas en los plazos establecidos	,591	,256	-,454	-,014	-,250	,207	-,219	,200
Mis responsabilidades y funciones laborales están bien definidas	,730	,385	-,120	-,015	-,047	,230	,097	-,173
Tengo autonomía para planificar y realizar mi trabajo.	,503	,454	-,467	-,176	-,293	-,237	-,124	,041

Existen vías de comunicaciones rápidas y eficaces entre los miembros del equipo	,825	,176	-,174	,031	-,122	-,110	-,095	-,111
La atención a la diversidad de los usuarios me resulta una tarea difícil.	-,298	,382	-,189	,644	,095	-,132	,239	-,262
Tengo un ritmo de trabajo estresante.	-,291	,539	,362	,242	-,291	,287	-,177	,236
Tengo tensiones con mis compañeros	,016	,699	,191	,403	,295	,198	,106	,005
Me preocupa no estar actualizado en las reformas y exigencias derivadas de mi trabajo	,503	-,212	-,091	,000	,404	,384	,096	,078
desarrollo labores para las que no me siento suficientemente preparado	,048	-,340	-,215	,283	,465	,072	,182	,392
La dirección del centro tiene en cuenta mis propuestas	,613	-,079	,004	,252	,025	,112	-,012	,484
Existe reconocimiento de los buenos logros	,642	,327	,301	-,168	,184	-,012	,191	,050
Existe Reemplazo de personas que se ausentan por enfermedad o retiro	,450	-,170	,507	-,286	-,252	-,078	,299	,089
En general, en mi centro, se resuelven bien los conflictos.	,551	,395	,266	-,188	,156	-,245	-,037	,228

El trabajo entre los asistentes sociales se realiza en equipo y de manera cooperativa.	,677	,065	,273	,056	,255	-,341	,052	-,344
La organización del centro facilita la adaptación de los asistentes sociales nuevos	,711	,043	-,004	-,230	,430	-,067	,136	-,029
Me agobian las responsabilidades burocráticas (archivar, ordenar, hacer papeles)	-,058	,115	,346	-,338	-,312	,330	,404	,059
Puedo promocionar en mi trabajo y acceder a cargos con mayor responsabilidad y sueldo	,237	-,002	-,630	-,321	,024	,325	,294	-,227
En mi trabajo se producen agresiones verbales o físicas a los Asistentes sociales	,008	,050	,240	-,305	,397	,316	-,666	-,163

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

a. 8 componentes extraídos

Matriz de componentes rotados (a)

	Componente							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Las condiciones físicas (luz, ruido, temperatura) donde desarrollo mi trabajo son adecuadas.	,120	,813	,239	-,129	,230	,032	,026	-,217
Dispongo de un lugar adecuado para trabajar	,155	,858	,216	-,096	,119	,120	,017	,160
Dispongo de recursos suficientes y adecuados para desarrollar mi labor	,407	,422	,387	-,353	,206	-,211	-,259	-,138
El tamaño de la oficina es suficiente para el equipo de trabajo o la atención de los usuarios.	,161	,878	-,049	-,001	-,021	-,078	,022	,025
Me preocupa la terminación de las tareas encomendadas en los plazos establecidos	,040	,201	,854	,015	,145	,134	,004	,071
Mis responsabilidades y funciones laborales están bien definidas	,432	,352	,527	,266	-,014	,328	,146	,054
Tengo autonomía para planificar y realizar mi trabajo.	,268	-,052	,836	-,043	-,207	,113	-,118	-,148
Existen vías de comunicaciones rápidas y eficaces entre los miembros del equipo	,466	,434	,588	-,027	-,036	,135	-,127	-,045

La atención a la diversidad de los usuarios me resulta una tarea difícil.	-,145	-,070	-,126	,700	-,122	,048	-,358	-,402
Tengo un ritmo de trabajo estresante.	-,245	-,091	,133	,544	-,146	-,516	,357	,149
Tengo tensiones con mis compañeros	,234	-,082	,038	,859	,077	-,110	,038	,070
Me preocupa no estar actualizado en las reformas y exigencias derivadas de mi trabajo	,240	,293	,053	-,007	,548	,359	,039	,233
desarrollo labores para las que no me siento suficientemente preparado	-,035	-,022	-,153	-,013	,749	,077	-,216	-,118
La dirección del centro tiene en cuenta mis propuestas	,225	,365	,372	-,015	,571	-,193	,061	-,056
Existe reconocimiento de los buenos logros	,743	,152	,192	,133	,093	,026	,263	,065
Existe Reemplazo de personas que se ausentan por enfermedad o retiro	,451	,316	-,058	-,332	-,038	-,129	,530	-,147
En general, en mi centro, se resuelven bien los conflictos.	,727	-,028	,311	,035	,057	-,236	,101	,083
El trabajo entre los asistentes sociales se realiza en equipo y de manera cooperativa.	,780	,411	-,031	,023	-,113	,056	-,213	-,020

La organización del centro facilita la adaptación de los asistentes sociales nuevos	,733	,149	,158	-,096	,263	,302	-,043	,118
Me agobian las responsabilidades burocráticas (archivar, ordenar, hacer papeles)	,013	-,038	-,082	,016	-,126	,063	,769	-,053
Puedo promocionar en mi trabajo y acceder a cargos con mayor responsabilidad y sueldo	-,042	-,044	,323	-,079	,070	,820	,083	-,038
En mi trabajo se producen agresiones verbales o físicas a los Asistentes sociales	,092	-,021	-,069	-,016	-,065	-,033	-,093	,923

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 8 iteraciones.

Matriz de transformación de las componentes

Comp onente	1	2	3	4	5	6	7	8
1	,608	,579	,473	-,115	,198	,135	,018	,015
2	,282	-,390	,427	,686	-,301	-,095	,118	,048
3	,341	,241	-,514	,083	-,154	-,548	,433	,208
4	-,249	,454	-,089	,571	,236	-,285	-,394	-,325
5	,411	-,284	-,393	,196	,477	,224	-,389	,359
6	-,403	,235	,056	,317	,286	,344	,499	,480
7	,195	-,091	-,282	,148	,168	,400	,432	-,691
8	-,056	-,323	,290	-,151	,674	-,512	,240	-,106

Método de extracción: Análisis de componentes principales

Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

ANEXO 2



COLEGIO DE ASISTENTES SOCIALES PROVINCIAL CONCEPCIÓN
CERVANTES 480 PISO 4º DEPTO CCONCEPCION
FONO FAX 2224518
HORARIO DE ATENCION: LUNES A VIERNES DE 17.00 A 20.30 HORAS.

ESTUDIO CONDICIONES LABORALES DE TRABAJADORES SOCIALES

CHILE 2011

I. Antecedentes Personales:

A. Edad: __ AÑOS

B. Sexo: F__ (1) M__ (2)

C. Estado Civil:

c1) Soltero (1)

c2) Casado (2)

c3) Convive (3)

c4) Anulado o Divorciado (4)

c5) Otro _____ (5)

D. Número de Hijos: _-__

E. Comuna donde Trabaja: _____

F. Comuna donde vive: _____

G. Qué año se tituló: _____

H. Tiempo de Espera en encontrar su primer empleo como Asistente Social:

h1) 1 a 3 Meses (1)

h2) 4 a 6 Meses (2)

h3) 7 a 9 Meses (3)

h4) 10 a 11 Meses (4)

h5) 1 año y más (5)

I. Qué tipo de Contrato tiene actualmente:

i1) Indefinido (1)

i2) Planta (2)

i3) Contrata (3)

i4) Pazo Fijo (4)

i5) Honorario (5)

i6) Obra o Faena (6)

J. En que rango de remuneración se encuentra:

- j1) \$150.000 – \$300.000 (1)
- j2) \$301.000 – \$450.000 (2)
- j3) \$451.000 – \$600.000 (3)
- j4) \$601.000 – \$750.000 (4)
- j5) \$750.000 y más (5)

K. Cuanto Periodo ha trabajado en su actual lugar de trabajo:

- k1). Menos de 1 año (1)
- k2) 1 año – 3 años (2)
- k3). 3 años – 5 años (3)
- k4) 5 años – 7 años (4)
- k5). 7 años – 9 años (5)
- k6). 10 años y más (6)

L.Cuál es su rol profesional actual:

- 11) Directivo (director y subdirectores) (1)
- 12) Jefaturas (2)
- 13) Profesional (trabajador social) (3)
- 14) Administrativo (distinto a trabajo social) (4)
- 15) Apoyo Social (Monitor) (5)
- 16) Otro: _____ (6)

M. Usted se ha especializado después de egresar de su carrera profesional:

- m1) Licenciatura (1)
- m2) Cursos de Capacitación (2)
- m3) Pos título (3)
- m4) Diplomado (4)
- m5) Magister (5)
- m6) Doctorado (6)

N. Como ha sido su financiamiento

- n1) Personal (1)
- n2) Institucional (2)
- n3) Becas (3)

- n4) Mixto ⁽⁴⁾
- n5) Otro: _____ ⁽⁵⁾

O. Cuantas horas trabaja semanalmente:

- o1) Menos de 8 horas ⁽¹⁾
- o2) 9 horas – 18 horas ⁽²⁾
- o3) 19 horas – 27 horas ⁽³⁾
- o4) 28 horas – 36 horas ⁽⁴⁾
- o5) 37 horas – 45 horas ⁽⁵⁾
- o6) 46 horas y más ⁽⁶⁾

P.Cuál es el tipo de empleador que lo contrata:

- p1) Publico (gobierno) ⁽¹⁾
- p2) Privado ⁽²⁾
- p3) Fundación ⁽³⁾
- p4) Entidades Educativas ⁽⁴⁾
- p5) Municipalidad ⁽⁵⁾
- p6) ONG ⁽⁶⁾

Q. En que institución trabaja actualmente: _____

R. Cuantos años de experiencia profesional tiene usted

- r1) menos de 1 año ⁽¹⁾
- r2) 1 año – 3 años ⁽²⁾
- r3) 3 años – 5 años ⁽³⁾
- r4) 5 años – 7 años ⁽⁴⁾
- r5) 7 años – 9 años ⁽⁵⁾
- r6) 10 años o más ⁽⁶⁾

2- Condiciones laborales

A continuación se presentan una serie de cuestiones referidas a su situación laboral. No existen respuestas correctas o incorrectas. Por lo tanto, le rogamos conteste señalando la frecuencia que mejor describe su propia situación laboral.

En qué medida estas situaciones ocurren en mi trabajo		Casi nunca	Con poca frecuencia	Con cierta frecuencia	Con bastante frecuencia	Con mucha frecuencia	Casi siempre
1	Mis responsabilidades y funciones laborales	1	2	3	4	5	6
2	Tengo autonomía para planificar y realizar mi trabajo.	1	2	3	4	5	6
3	Las condiciones físicas (luz, ruido, temperatura) donde desarrollo mi trabajo son adecuadas.	1	2	3	4	5	6
4	Me preocupa la terminación de las tareas encomendadas en los plazos establecidos.	1	2	3	4	5	6
5	En general, en mi centro, se resuelven bien los conflictos	1	2	3	4	5	6
6	Me agobian las responsabilidades burocráticas (archivar, ordenar, hacer papeles)	1	2	3	4	5	6
7	Dispongo de un lugar adecuado para trabajar	1	2	3	4	5	6
8	Existen vías de comunicaciones rápidas y eficaces entre los miembros del equipo.	1	2	3	4	5	6

En qué medida estas situaciones ocurren en mi trabajo		Casi nunca	Con poca frecuencia	Con cierta frecuencia	Con bastante frecuencia	Con mucha frecuencia	Casi siempre
9	Dispongo de recursos suficientes y adecuados para desarrollar mi labor.	1	2	3	4	5	6
10	El trabajo entre los asistentes sociales se realiza en equipo y de manera	1	2	3	4	5	6
11	La atención a la diversidad de los usuarios me resulta una tarea difícil.	1	2	3	4	5	6
12	El tamaño de la oficina es suficiente para el equipo de trabajo o la atención de los usuarios.	1	2	3	4	5	6
13	La organización del centro facilita la adaptación de los asistentes sociales nuevos.	1	2	3	4	5	6
14	Tengo un ritmo de trabajo estresante	1	2	3	4	5	6
15	Tengo tensiones con mis compañeros	1	2	3	4	5	6

En qué medida estas situaciones ocurren en mi trabajo		Casi nunca	Con poca frecuencia	Con cierta frecuencia	Con bastante frecuencia	Con mucha frecuencia	Casi siempre
16	Puedo promocionar en mi trabajo y acceder a	1	2	3	4	5	6

	cargos con mayor responsabilidad y sueldo.						
17	Me preocupa no estar actualizado en las reformas y exigencias derivadas de mi trabajo.	1	2	3	4	5	6
18	En mi trabajo se producen agresiones verbales o físicas a los Asistentes sociales de parte de usuarios	1	2	3	4	5	6
19	La dirección del centro tiene en cuenta mis propuesta	1	2	3	4	5	6
20	Desarrollo labores para las que no me siento suficientemente preparado	1	2	3	4	5	6

En qué medida estas situaciones ocurren en mi trabajo		Casi nunca	Con poca frecuencia	Con cierta frecuencia	Con bastante frecuencia	Con mucha frecuencia	Casi siempre
21	En mi trabajo existe reemplazo de personas que se ausentan por enfermedad o retiro	1	2	3	4	5	6
22	En mi trabajo existe reconocimiento de	1	2	3	4	5	6

	los buenos logros.						
--	--------------------	--	--	--	--	--	--

3- Satisfacción Laboral

A continuación se presentan una serie de preguntas que exploran su opinión en relación a la Organización en la cual se desempeña.

Lea cuidadosamente cada uno de los siguientes enunciados y marque con un círculo la categoría **que mejor represente su opinión en relación a los aspectos consultados**, o, la alternativa que considere más cercana a su preferencia.

	En qué medida se siente satisfecho con respecto a su trabajo	NADA SATISFECHO			MUY SATISFECHO	
		1	2	3	4	5
1	La satisfacción que me produce mi trabajo por si mismo (en particular).	1	2	3	4	5
2	En mi relación con las autoridades más inmediatas.	1	2	3	4	5
3	El apoyo que recibo de mis superiores.	1	2	3	4	5
4	Las oportunidades que me ofrece mi trabajo de realizar las cosas en que me destaco.	1	2	3	4	5
5	Las oportunidades que me ofrece mi trabajo de hacer las cosas que me gustan	1	2	3	4	5
6	Los objetivos y/o metas que debo alcanzar.	1	2	3	4	5
7	Las condiciones económicas.	1	2	3	4	5
8	La remuneración que yo recibo	1	2	3	4	5
9	El grado en que mi institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales.	1	2	3	4	5
10	La forma en que se da la negociación en mi institución sobre aspectos laborales.	1	2	3	4	5
11	Las condiciones físicas en las cuales yo desarrollo mi trabajo.	1	2	3	4	5

	En qué medida se siente satisfecho con respecto a su trabajo	NADA SATISFECHO			MUY SATISFECHO	
		1	2	3	4	5
12	La limpieza, higiene y salubridad de mi lugar de trabajo.	1	2	3	4	5
13	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5
14	La iluminación de su lugar de trabajo	1	2	3	4	5
15	La ventilación de su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5
16	La temperatura de su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5
17	Los colegas de mi grupo de trabajo	1	2	3	4	5
18	El apoyo administrativo que usted recibe.	1	2	3	4	5
19	La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo	1	2	3	4	5
20	Con respecto a la libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo.	1	2	3	4	5
21	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	1	2	3	4	5
22	La forma en que usted es dirigido.	1	2	3	4	5
23	La supervisión que ejercen sobre usted.	1	2	3	4	5
24	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	1	2	3	4	5
25	La forma en que sus superiores juzgan su tarea.	1	2	3	4	5
26	La estabilidad en sus funciones de su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5
27	El reconocimiento que recibe de los directivos y/o jefaturas en general por su esfuerzo y trabajo.	1	2	3	4	5

En qué medida se siente satisfecho con respecto a su unidad de trabajo o departamento:		NADA SATISFECHO			MUY SATISFECHO	
28	En mi trabajo circula la información y en mi trabajo hay espíritu de colaboración y ayuda.	1	2	3	4	5
29	Hay buena relación entre los miembros de la unidad.	1	2	3	4	5
30	Se me estimula para mejorar mi trabajo.	1	2	3	4	5
31	Reconocimiento que se obtiene por un buen trabajo.	1	2	3	4	5
32	Las oportunidades de promoción con que yo cuento	1	2	3	4	5
33	Atención que se presta a sus sugerencias	1	2	3	4	5
34	La autonomía que usted tiene para planificar su propio trabajo.	1	2	3	4	5
35	Su participación en las decisiones de su trabajo	1	2	3	4	5
Independientemente de sus respuestas a las preguntas anteriores, cómo juzga Ud.		NADA SATISFECHO			MUY SATISFECHO	
36	Mi grado de satisfacción general con la Institución donde trabajo	1	2	3	4	5
37	Las oportunidades de continuar su perfeccionamiento que le ofrece su trabajo	1	2	3	4	5
38	las oportunidades de hacer carrera funcionaria que le ofrece su trabajo	1	2	3	4	5
39	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de de su Institución donde trabaja.	1	2	3	4	5

MUCHAS GRACIAS

Anexo 3

Análisis de los Trabajadores Cesante

1- Condiciones de Trabajo.

Para facilitar la exposición de los resultados se ha efectuado por dimensiones encontradas.

1.1 - Dimensión: Condiciones Físicas

Estadísticos Descriptivos "Condiciones Físicas" Cesantes							
	N		Media	Mediana	Moda	Desv. Típ.	Suma
	Válidos	Perdidos					
Las condiciones físicas (luz, ruido, temperatura) donde desarrollo mi trabajo son adecuadas.	35	0	4,51	5,00	6	1,669	158
Dispongo de un lugar adecuado para trabajar	33	2	4,79	5,00	5	1,341	158
Dispongo de recursos suficientes y adecuados para desarrollar mi labor	35	0	4,71	5,00	6	1,202	165
El tamaño de la oficina es suficiente para el equipo de trabajo o la atención de los usuarios.	35	0	3,89	5,00	5 ^a	1,891	136

a. Tabla de Contingencia N° 1

Conclusiones Generales

El promedio de estos ítems es 4,5. Los resultados en esta variable, dan cuenta de que las condiciones físicas donde desarrollaron la labor los trabajadores sociales, la mayoría de los trabajadores sociales manifiesta que las condiciones físicas (luz, ruido, temperatura),

son adecuadas, disponiendo de un lugar para trabajar, igualmente manifiestan que poseen recursos suficientes, no obstante, no manifiestan que cuenten con un tamaño de la oficina suficiente para el equipo de trabajo o la atención de los usuarios. Siendo la media en este ítem de 3,89.

Conclusiones Específicas

1.- Las condiciones Físicas (luz, ruido, temperatura) donde desarrollo mi trabajo son adecuadas. Los trabajadores sociales un 17,1% expresa que casi nunca o con poca frecuencia son adecuados. Las deficientes condiciones de trabajo están relacionadas con dificultades para desarrollar las labores.

2.- Dispongo de un lugar adecuado para trabajar. La mayoría de los trabajadores sociales dispone de un lugar adecuado para trabajar, pero un 9,1% manifiestan que casi nunca o con poca frecuencia disponen de un lugar adecuado,

3.- Dispongo de recursos suficientes y adecuados para desarrollar mi labor. El promedio es de 4,82, donde un 85,8% dispuso de recursos suficientes y adecuados, siendo solo un 5,7% quienes afirman con poca frecuencia contaban con estos elementos, lo que se relaciona con la importancia de estos elementos para cumplir las actividades propias de la profesión.

4.- El tamaño de la oficina es suficiente para el equipo de trabajo o la atención de los usuarios. Los trabajadores sociales manifiestan un 51,4% de ellos, que con bastante frecuencia o siempre se dispone de esta condición, no obstante un 31,4% afirma que casi nunca o con poca frecuencia se dispone de ello, Lo que se relaciona con dificultades de orden operativo para atender a los usuarios y/o reuniones de equipo.

1.2 Dimensión Exigencia en la Tarea

Estadísticos Descriptivos: Dimensión "Exigencia en la Tarea" con Cesantes							
	N		Media	Mediana	Moda	Desv. Típ.	Suma
	Válidos	Perdidos					
Me preocupa la terminación de las tareas encomendadas en los plazos establecidos	35	0	5,37	6,00	6	1,060	188
Mis responsabilidades y funciones laborales están bien definidas	35	0	5,00	5,00	5	1,057	175
Tengo autonomía para planificar y realizar mi trabajo.	35	0	4,80	5,00	6	1,232	168
Existen vías de comunicaciones rápidas y eficaces entre los miembros del equipo	35	0	4,74	5,00	6	1,146	166

Tabla de Contingencia N° 2

Conclusiones Generales

El promedio de estos ítems es 4,97 para los encuestados. Los resultados en esta variable, dan cuenta de que para la mayoría de los trabajadores sociales, les preocupa la terminación de las tareas, tienen sus funciones bien definidos, poseen autonomía para efectuar su trabajo y poseen comunicaciones rápidas y eficaces entre compañeros de trabajo.

Conclusiones específicas

1.- Me preocupa la terminación de las tareas encomendadas en los plazos establecidos. Al 88,6% de los trabajadores sociales manifiesta bastante, con mucha frecuencia y siempre preocupación por la terminación de las tareas encomendadas, lo

que evidencia el alto nivel profesional alcanzado respecto al cumplimiento para el cual fueron contratados, y ninguno expresa poca o nunca preocupación por este aspecto.

2.- Mis responsabilidades y funciones laborales están bien definidas. Para el 94,2% de los trabajadores sociales afirman que bastante, mucho y siempre están bien definidas sus responsabilidades y funciones laborales y ninguno manifiesta que nunca o casi nunca se cumplía.

3.- Tengo autonomía para planificar y realizar mi trabajo. Un 85,7% de los trabajadores sociales manifiestan que tienen bastante, mucho y siempre autonomía para planificar y realizar su trabajo, lo que da cuenta la existencia de importantes interfaces para desarrollarse profesionalmente y de crear a partir de lo dispuesto en su trabajo, tan solo un 14,3% manifiesta con poca o con cierta frecuencia tienen dicha autonomía. No obstante, ningún trabajador social afirma que nunca tiene algo de autonomía.

4.- Existen vías de comunicaciones rápidas y eficaces entre los miembros del equipo. Un 82,8% de los trabajadores sociales, manifiesta que con bastante, mucha y siempre existen dichas vías de comunicación entre los miembros del equipo, mientras que ninguno de los encuestados manifiesta que nunca existen dichas vías.

1.3 Dimensión: Realización de la Tarea

Estadísticos Descriptivos: Dimensión "Realización de la Tarea" Cesantes

	N		Media	Mediana	Moda	Desv. Típ.	Suma
	Válidos	Perdidos					
La atención a la diversidad de los usuarios me resulta una tarea difícil.	34	1	5,29	6,00	6	1,088	180
Tengo un ritmo de trabajo estresante.	35	0	2,97	3,00	4	1,361	104
Tengo tensiones con mis compañeros	35	0	5,14	5,00	6	,912	180

Tabla de Contingencia N° 3

Conclusiones Generales

La media de estos ítems es 4,45. No existen dificultades para la mayoría de los trabajadores, no les resulta difícil la atención a la diversidad de los usuarios, tienen menos tensiones con sus compañeros de trabajo.

La media para el ítem un ritmo de trabajo estresante, es de 2,97. Es decir, para la gran mayoría de los trabajadores sociales, desarrollaron labores a un ritmo de trabajo estresante.

En ese sentido, es relevante poder profundizar en una investigación de carácter cualitativa que permita comprender la situación que motivo lo Cesantía de los trabajadores, y a su vez, cuáles son sus estrategias de afrontamiento ante ese ritmo de trabajo, lo que considerando la clara identidad de género que presenta la profesión, donde su mayoría son mujeres, cómo afecta ésta ritmo de trabajo cuando muchas veces cumplen dobles jornadas laborales.

Conclusiones Específicas

1.- La atención a la diversidad de los usuarios me resulta una tarea difícil. Para los trabajadores sociales un 82,9% expresan que no les resulta difícil. Y a su vez un 2,9% de los trabajadores sociales, siempre le resulta difícil la atención a la diversidad, lo que puede estar relacionado con cargos de jefatura y cargos de docencia.

2.- Tengo un ritmo de trabajo estresante. Los trabajadores sociales en un 60% de manifiesta que casi siempre, con mucha o bastante frecuencia tienen un ritmo de trabajo estresante.

Así mismo, un 28,6% de los que trabajadores señala que con cierta frecuencia tiene un ritmo estresante de trabajo, y tan solo un 11,5 de los que encuestado señala que casi nunca o con poca frecuencia tiene ese ritmo de trabajo.

Lo anterior, permite reconocer que un 88,6% desarrolla laborales a un ritmo de trabajo estresante, lo que puede devenir en dificultades de salud laboral, que da bases para desarrolla una investigación orientada a este ámbito.

3.- Tengo Tensiones con mis compañeros. Ninguno de los encuestados, considera que tiene con mucha y bastante frecuencia tensiones con sus compañeros de trabajo. A su vez un 22,9% afirma que con cierta frecuencia o poca frecuencia tiene tensiones y un 42,9% de los que trabajadores señala que casi nunca. Es relevante destacar que nadie presenta la opción casi siempre. Es importante poder profundizar el tipo de tensión que se presenta, y si esta presenta correlaciones con el ritmo de trabajo, necesariamente requiere profundizar en un estudio cualitativo, que permita indagar en esta variable.

1.4 Dimensión: Contenido del Trabajo

Estadísticos Descriptivos: "Contenido del Trabajo" Cesantes							
	N		Media	Mediana	Moda	Desv. Típ.	Suma
	Válidos	Perdidos					
Me preocupa no estar actualizado en las reformas y exigencias derivadas de mi trabajo	35	0	4,49	5,00	6	1,687	157
desarrollo labores para las que no me siento suficientemente preparado	35	0	2,46	2,00	1	1,771	86
La dirección del centro tiene en cuenta mis propuestas	35	0	4,09	4,00	6	1,721	143

Tabla de Contingencia N° 4

Conclusiones Generales

La media de estos ítems es 3,67. Pese a que los trabajadores sociales cesantes, les preocupa no estar actualizado en las reformas y exigencias derivadas de su trabajo, la existencia de un porcentaje mayor de trabajadores cesantes que desarrollaron labores para las cuales no se sentían suficientemente preparados y que un porcentaje mayor, la dirección del centro no tiene en cuenta sus propuestas. Un estudio cualitativo permitiría comprender cuales eran las dificultades existentes, respecto a la relación con la jefatura o quienes encomiendan las tareas y funciones, los procesos de inducción necesarios (como se llevan a cabo) y las causales de la cesantía, por cuanto una hipótesis a trabajar puede ser "los trabajadores cesantes eran profesionales no suficientemente preparados y que tenían dificultades con la jefatura" o bien "las jefaturas encomendaban tareas sin la inducción necesaria, sin considerar las propuestas de los profesionales al respecto".

Conclusiones Específicas

1.- Me preocupa no estar actualizado en las reformas y exigencias derivadas de mi trabajo. Un 74,3% de los trabajadores sociales, manifiesta que casi siempre, con mucha y bastante frecuencia se preocupan de estar actualizado, lo que demuestra la existencia de responsabilidad profesional para desarrollar sus labores de manera apropiada.

La existencia de un 22,9% de los trabajadores sociales que se encuentra trabajando afirma que casi nunca o con poca frecuencia le preocupa. Es evidente que se requiere analizar en mayor profundidad dicha despreocupación, con qué factores se encuentra correlacionado.

2.- Desarrollo Labores para las que no me siento suficientemente preparado. Un 68,6% de los trabajadores sociales manifiesta que casi nunca o con poca frecuencia desarrolla laborales para las que no se sienten suficientemente preparado. Y tan solo un 17,1% señala que casi siempre o con mucha frecuencia, de los encuestados, desarrollan este tipo de labores. Es menester profundizar en esta variable, considerando el aspecto cualitativo que no podría dar cierta explicación comprensiva respecto a ella y las motivaciones existentes o las situaciones que se vivencia en el quehacer profesional.

3.- La dirección del Centro tiene en cuenta mis propuestas. En general este ítem, da cuenta de que los trabajadores sociales mantiene reconocimiento respecto a las propuestas que manifiestan a la direcciones de sus trabajos, donde un 59,9% señala que se consideran sus propuestas casi siempre, con mucha o bastante frecuencia.

Así mismo, un 5,7% de los trabajadores sociales que se encuentran trabajando afirman que casi nunca.

Un 34,3% de los trabajadores afirma que con cierta o poca frecuencia sus propuestas son consideradas.

1.5 Dimensión: Organización del Trabajo

Estadísticos Descriptivos: "Organización del Trabajo" Cesantes							
	N		Media	Mediana	Moda	Desv. Típ.	Suma
	Válidos	Perdidos					
Existe reconocimiento de los buenos logros	35	0	3,34	3,00	2	1,626	117
Existe Reemplazo de personas que se ausentan por enfermedad o retiro	35	0	2,74	2,00	1	1,804	96
En general, en mi centro, se resuelven bien los conflictos.	34	1	4,26	4,00	4	1,163	145
El trabajo entre los asistentes sociales se realiza en equipo y de manera cooperativa.	33	2	3,94	4,00	4	1,456	130
La organización del centro facilita la adaptación de los asistentes sociales nuevos	32	3	4,28	4,00	3	1,420	137

Tabla de Contingencia N° 5

Conclusiones Generales

La media de estos ítems es de 3,69. Lo que se explica porque los trabajadores expresan con una incidencia mayor que nunca existe este reconocimiento a los buenos logros, las casi inexistentes posibilidades de reemplazo para los profesionales que se ausentan por enfermedad o retiro y porque, es menor significativamente la realización del trabajo en equipo y de manera cooperativa entre los asistentes sociales.

En la mayoría de los lugares de trabajo se resuelven los conflictos de manera adecuada y aunque los asistentes sociales señalan en menor proporción que pocas veces existe facilidad para la adaptación de los asistentes sociales nuevos.

En ese sentido, sin duda que un estudio cualitativo, permitiría ahondar en las diferencias cuantitativas apreciadas que den cuenta de las experiencias y especificidades que permitan apreciar comprensivamente estas situaciones de carácter éticas.

Conclusiones Específicos

1.- Existe reconocimiento de los buenos logros. Este ítem permite apreciar que para el 40% de los trabajadores sociales existe reconocimiento de los buenos logros siempre, con bastante y mucha frecuencia.

Un 48,6% de los encuestados manifiestan que con poca o cierta frecuencia. Para el 11,4%, de los trabajadores nunca se manifiesta en sus labores reconocimiento.

2.- Existe reemplazo de personas que se ausentan por enfermedad o retiro. Un 25,8% de los encuestados manifiesta que casi siempre, con bastante y mucha frecuencia existe reemplazo. Un 40% de los trabajadores expresa que con poca o cierta frecuencia existe dicha posibilidad y un 34,3% de ellos señala que no existe reemplazo.

3.- En general en mi centro, se resuelven bien los conflictos. Un 71,4% de los que se trabajadores sociales manifiesta que casi siempre, bastante o mucha frecuencia se resuelve bien los conflictos en el interior de los trabajos.

Un 25,7% de los encuestados señala que solo con poca o cierta frecuencia y ninguno manifiesta que nunca se resuelven los conflictos

4.- El trabajo entre los asistentes sociales se realiza en equipo y de manera cooperativa. En este ítem el 60% de los que se trabajadores expresa que casi siempre, bastante y con mucha frecuencia el trabajo entre los asistentes sociales se realiza en equipo y de manera cooperativa.

Un 25,8% de los que se encuestados señala que con poca o cierta frecuencia esto es efectivo, y un 8,6% expresa que casi nunca se da esta situación.

5.- La organización del centro facilita la adaptación de los asistentes sociales nuevos. Un 54,3% de los trabajadores expresa que casi siempre, bastante y con mucha frecuencia se facilita la adaptación de los asistentes sociales nuevos.

Un 34,3% de los encuestados expresa que con poca y con cierta frecuencia esta situación se da en sus trabajos, y tan solo un 2,9% de los que se encuentran trabajando manifiestan que casi nunca.

1.6.- Dimensión: Aspectos Administrativos del Trabajo

Estadísticos Descriptivos “Aspectos Administrativos del Trabajo” Cesantes							
	N		Media	Mediana	Moda	Desv. Típ.	Suma
	Válidos	Perdidos					
Me agobian las responsabilidades burocráticas (archivar, ordenar, hacer papeles)	35	0	3,89	4,00	4	1,659	136

Tabla de contingencia N° 6

Conclusiones Generales

La media de este ítem para los encuestados es 3,89. Esto se explica fundamentalmente por la existencia un 22,9% que manifiesta que siempre o bastante el agobio de las actividades burocráticas. Además, para aquellos que les agobia bastante o con cierta frecuencia al 40%.

En este sentido, es posible apreciar que la existencia del trabajo burocrático para los profesionales, no es menor, en tanto, generalmente las actividades desarrolladas por los trabajadores tiene dicho carácter, lo que puede ir desmedro de la calidad de las intervenciones, sería relevante establecer una diferenciación respecto a la cantidad de horas dedicadas a este tipo de actividad.

1.7 Dimensión: Promoción

Estadísticos Descriptivos “Promoción” Cesantes							
	N		Media	Mediana	Moda	Desv. Típ.	Suma
	Válidos	Perdidos					
Puedo promocionar en mi trabajo y acceder a cargos con mayor responsabilidad y sueldo	34	1	2,88	3,00	2	1,493	98

Tabla de contingencia N° 7

Conclusiones Generales

La media de este ítem es de 2.88. Esto es posible explicar porque para el 54,3% de los encuestados ocurre poco o con cierta frecuencia estas promociones.

Cuando refieren los encuestados a que casi siempre o con bastante frecuencia ocurre al 25,7% lo expresan o cuando afirman un 17,1% que casi nunca.

Esto permite develar que en general, existen pocos lugares donde existan carreras funcionarias y por tanto promociones.

Hubiese sido relevante conocer qué tipo de trabajo desarrollaron aquellos que se encuentran cesantes, considerando que existen proyectos con tiempo fijos y por tanto funciones fijas, sin posibilidades de ascenso ni carrera funcionaria.

1.8 Dimensión: Agresiones a Asistentes Sociales

Estadísticos Descriptivos "Agresiones a Asistentes Sociales" Cesantes							
	N		Media	Mediana	Moda	Desv. Típ.	Suma
	Válidos	Perdidos					
En mi trabajo se producen agresiones verbales o físicas a los Asistentes sociales	35		1,31	1,00	1	,631	46

Tabla de contingencia N° 8

Conclusiones Generales

La media de este ítem es 1,31. Lo que devela que los trabajadores encuestados manifiestan que estas agresiones casi nunca ocurren en un 74,3%. Además señalan en un 22,9% ocurre con poca frecuencia.

Así mismo esta situación en un 2,9% quienes expresan que ocurre con bastante o mucha frecuencia en su trabajo.

Es importante poder profundizar respecto a los contextos donde estas agresiones puedan resultar en una merma de las capacidades profesionales o si están son verbales o físicas, lo que puede devenir en enfermedades de salud mental.

2.1 Análisis por Dimensiones

2.1- Dimensión: Satisfacción por el trabajo en General.

Estadísticos Descriptivos "Por el Trabajo en General"							
	N		Media	Mediana	Moda	Desv. Típ.	Suma
	Válidos	Perdidos					
Los colegas de mi grupo de trabajo	34	1	3,94	4,00	3	,983	134
El apoyo administrativo que usted recibe	35	0	3,57	4,00	3	,979	125
Con respecto a la libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo	35	0	4,00	4,00	5	,970	140
En mi trabajo circula la información y en mi trabajo hay espíritu de colaboración y ayuda	35	0	3,77	4,00	5	1,087	132
Hay buena relación entre los miembros de la unidad.	33	2	4,06	4,00	4	,788	134
Se me estimula para mejorar mi trabajo	35	0	3,29	3,00	2	1,152	115

Tabla de contingencia N° 12a

Estadísticos Descriptivos "Por el Trabajo en General"							
	N		Media	Mediana	Moda	Desv. Típ.	Suma
	Válidos	Perdidos					
Reconocimiento que se obtiene por un buen trabajo.	35	0	3,23	3,00	3	1,087	113
Atención que se presta a sus sugerencias	35	0	3,37	3,00	5	1,416	118
La autonomía que usted tiene para planificar su propio trabajo	35	0	3,91	4,00	5	1,095	137
Su participación en las decisiones de su trabajo	35	0	3,46	3,00	3	1,221	121

Tabla de contingencia N° 12b

Conclusiones Generales

La media de este ítem es 3,65%. Lo que es posible explicar por la existencia de un porcentaje alto de asistentes sociales que esta medianamente, poco o nada satisfecho con el estímulo entregado para mejorar su trabajo y por el reconocimiento que obtienen por un buen trabajo, ambos elementos que dicen relación con el refuerzo positivo y necesario para mantener motivados en las actividades desarrolladas, considerando el alta tolerancia a la frustración que deben enfrentar al trabajar con grupos vulnerables, lo que puede incidir en la aparición del síndrome de Burnout. No obstante, es relevante a su vez, que la mayoría de los asistentes sociales, está bastante o muy satisfecho con los colegas de su grupo de trabajo, el apoyo administrativo que recibe, la libertad para desarrollar sus acciones, la comunicación y el espíritu de colaboración existente en su grupo de trabajo, y la participación en las decisiones de su trabajo, lo que puede ser compensatorio a la falta de retroalimentación positiva por su labor.

Conclusiones Específicas

1.- Los Colegas de mi Grupo de Trabajo: Un 54,3% de los trabajadores sociales expresan que están muy y bastante satisfechos con los colegas de su grupo de trabajo, Un 40% afirma sentirse medianamente satisfecho, y tan solo un 2,9% señala como poco satisfecho respecto a su grupo de trabajo.

2.- El apoyo administrativo que usted recibe. Un 51,4% de los trabajadores afirma sentirse muy y bastante satisfecho con el apoyo administrativo que recibe, un 34,3% medianamente satisfecho con este apoyo y un 14,3% expresa poco satisfecho con el apoyo.

3.- Con respecto a la libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo. Un 65,7% de los trabajadores afirma sentirse muy y bastante satisfecho respecto a la posibilidad contar con libertad para elegir su propio método de trabajo. Un 28,6% esta medianamente satisfecho, y solo un 5,7 señala como poco satisfecho y nadie manifiesta sentirse nada satisfecho.

4.- En mi trabajo circula la información y en mi trabajo hay espíritu de colaboración y ayuda. Un 57,2% de los trabajadores sociales señala sentirse muy y bastante satisfecho en este aspecto, un 28,6% esta medianamente satisfecho y un 14,3% señala sentirse poco o nada satisfecho con este aspecto en su lugar de trabajo.

5.- Hay buena relación entre los miembros de la unidad. Un 68,5% señala sentirse muy y bastante satisfecho respecto a la relación entre los miembros de su trabajo, un 25,7% medianamente satisfecho y nadie manifiesta sentirse nada o poco satisfecho.

6.- Se me estimula para mejorar mi trabajo. Un 42,9% de los encuestados percibe como muy y bastante satisfecho respecto a este ítem, un 22,9% se siente medianamente satisfecho, y un 34,3% como poco satisfecho.

7.- Reconocimiento que se obtiene por un buen trabajo. Un 34,2% de los encuestados afirma sentirse muy y bastante satisfecho por el reconocimiento que se obtiene por un buen trabajo, un 40% se siente medianamente satisfecho respecto a ello, y un 25,8% se siente poco o nada satisfecho.

8.- Atención que se presta a sus sugerencias. Un 48,5% de los trabajadores sociales se siente muy y bastante satisfecho respecto a la atención que se presta a sus sugerencias, un 20% se siente medianamente satisfecho, mientras que un 31,4% se siente poco o nada satisfecho.

9.- La autonomía que usted tiene para planificar su propio trabajo. Un 65,7% de los encuestados se manifiesta bastante y muy satisfecho con la autonomía que tiene para

planificar su propio trabajo, Un 20% expresa sentirse medianamente satisfecho con este ítem y solo un 14,3% declara sentirse poco satisfecho.

10.- Su participación en las decisiones de su trabajo. Un 48,6% de los trabajadores sociales declara que está bastante y muy satisfecho con su participación en las decisiones en su trabajo. Un 28,6% señala que esta medianamente satisfecho con esto y un 22,9% dice estar nada o poco satisfecho.

2.2 Dimensión: Con el ambiente físico del trabajo.

Estadísticos Descriptivos "Con el ambiente físico del trabajo"							
	N		Media	Mediana	Moda	Desv. Típ.	Suma
	Válidos	Perdidos					
Las condiciones físicas en las cuales yo desarrollo mi trabajo	35	0	3,63	4,00	5	1,330	127
La limpieza, higiene y salubridad de mi lugar de trabajo.	35	0	4,00	4,00	4	1,085	140
El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	35	0	3,69	4,00	5	1,323	129
La iluminación de su lugar de trabajo	35	0	3,83	4,00	5	1,294	134
La ventilación de su lugar de trabajo.	35	0	3,83	4,00	5	1,382	134
La temperatura de su lugar de trabajo.	35	0	3,77	4,00	5	1,308	132
La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo	35	0	4,11	4,00	5	,832	144

Tabla de contingencia N° 13

Conclusiones Generales

La media de estos ítems es 3,84. En general es posible apreciar que la mayoría de los asistentes sociales está bastante o muy satisfecha con las condiciones físicas de su trabajo. No se observan insatisfacción en estos ítems, considerando que es una variable relacionada con la condición de empleo, por cuanto, al momento de contestar la encuesta se refiere a un trabajo anterior y esta dimensión dice relación con un aspecto más “objetivo” ligado a la condición de empleo o empleabilidad.

Conclusiones Específicas

1.- Las condiciones físicas en las cuales yo desarrollo mi trabajo. Un 60% de los encuestados está bastante y muy satisfecho con las condiciones físicas en las cuales desarrolla su trabajo, un 17,1% declara que esta medianamente satisfecho y un 22,9% señalan que esta poco o nada satisfecho con estas condiciones.

2.- La limpieza, higiene y salubridad de mi lugar de trabajo. Un 77,1% declara que está bastante y muy satisfecho con este aspecto en su lugar de trabajo, un 14,3% esta medianamente satisfecho y solo un 8,6% está poco o nada satisfecho.

3.- El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo. Un 65,7% de los trabajadores sociales, está bastante y muy satisfecho con este ítem, un 11,4% señala que esta medianamente satisfecho y un 22,9% dice estar poco o nada satisfecho con el entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.

4.- La iluminación de su lugar de trabajo. Un 63,9% de los encuestados está bastante y muy satisfecho con la iluminación de su lugar de trabajo, un 22,9% esta medianamente satisfecho y un 14,3% declaran estar poco o nada satisfecho con este ítem.

5.- La ventilación de su lugar de trabajo. Un 68,6% de los encuestados está bastante o muy satisfecho con la ventilación de su lugar de trabajo, un 17,1% esta medianamente satisfecho y un 14,3% está nada satisfecho.

6.- La temperatura de su lugar de trabajo. Un 57,2% de los trabajadores sociales encuestados señala que está bastante o muy satisfecho con la temperatura de su lugar de trabajo, un 28,6% esta medianamente satisfecho con este ítem y un 14,3% afirma que esta poco o nada satisfecho.

7.- La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo. Un 71,4% de los trabajadores sociales afirma que está bastante o muy satisfecho con la disponibilidad de recursos tecnológico en su lugar de trabajo, un 28,6% señala estar medianamente satisfecho.

2.3 Dimensión: Con la forma en que realiza su trabajo

Estadísticos Descriptivos "Con la forma en que realiza su trabajo"							
	N		Media	Mediana	Moda	Desv. Típ.	Suma
	Válidos	Perdidos					
La satisfacción que me produce mi trabajo por sí mismo (en particular).	35	0	4,20	4,00	4	,833	147
En mi relación con las autoridades más inmediatas	35	0	3,51	3,00	3	,981	123
El apoyo que recibo de mis superiores.	35	0	3,49	4,00	4	1,121	122
Las oportunidades que me ofrece mi trabajo de realizar las cosas en que me destaco	33	2	3,76	4,00	5	1,300	124
Las oportunidades que me ofrece mi trabajo de hacer las cosas que me gustan	35	0	3,91	4,00	4	,919	137
Los objetivos y/o metas que debo alcanzar.	35	0	4,03	4,00	5	,985	141

Tabla de contingencia N° 14

Conclusiones Generales

La media de estos ítems es 3,82. La que es posible explicar, por la existencia de un porcentaje alto de asistente sociales que está bastante o muy satisfecho con el trabajo en sí mismo que desarrolla, el apoyo que recibe de sus superiores, las oportunidades de realizar las cosas en que se destacan y/o les gusta hacer y por las metas y los objetivos que debe alcanzar. Pese a este alto porcentaje, es relevante destacar que existe un 25,7%

que manifiesta estar poco satisfecho con el apoyo que recibe de sus superiores, lo que puede estar relacionado con la falta de retroalimentación existente a la labor desarrollada, lo que puede redundar en descontento con la labor, es menester establecer con que variables se correlaciona este ítem en particular en un estudio que arroje las causas que motivan esta respuesta y las posibles consecuencias en el ejercicio profesional.

Conclusiones Específicas

1.- La satisfacción que me produce mi trabajo por sí mismo (en particular). Un 85,7% de los trabajadores sociales afirma estar bastante o muy satisfecho con su trabajo en sí mismo, un 8,6% esta medianamente satisfecho y solo un 5,7% están poco satisfechos.

2.- En mi relación con las autoridades más inmediatas. Un 40% de los encuestado está bastante o muy satisfecho con la relación que mantiene con las autoridades más inmediatas, un 48,6% esta medianamente satisfecho y un 11,4%; esta poco satisfecho.

3.- El apoyo que recibo de mis superiores. Un 51,5% de los trabajadores encuestados señala que está bastante o muy satisfecho con el apoyo que recibe de sus superiores, un 22,9% esta medianamente satisfechos con ello y un 25,7% está poco satisfecho.

4.- Las oportunidades que me ofrece mi trabajo de realizar las cosas en que me destaco. Un 60% de los trabajadores sociales, está muy o bastante satisfecho con este ítem, un 14,3% esta medianamente satisfecho y un 20% está poco o nada satisfecho con las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que se destacan.

5.- Las oportunidades que me ofrece mi trabajo de hacer las cosas que me gustan. Un 65,7% de los encuestados está bastante o muy satisfecho con este ítem, un 28,6% esta medianamente satisfecho con ello y un 5,7% está poco satisfecho con las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.

6.- Los objetivos y/o metas que debo alcanzar. Un 65,8% de los trabajadores sociales está bastante o muy satisfecho con los objetivos o metas que debe alcanzar, un 28,6% esta medianamente satisfecho y un 5,7% está poco satisfecho con ellas.

2.4 Dimensión: Con las oportunidades de desarrollo

Estadísticos Descriptivos "Con las oportunidades de desarrollo"							
	N		Media	Mediana	Moda	Desv. Típ.	Suma
	Válidos	Perdidos					
El grado en que mi institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales	33	2	3,73	4,00	5	1,398	123
La estabilidad en sus funciones de su lugar de trabajo	35	0	3,26	4,00	5	1,578	114
Las oportunidades de promoción con que yo cuento	35	0	2,89	3,00	2	1,255	101
Mi grado de satisfacción general con la Institución donde trabajo	35	0	3,66	3,00	3	,906	128
Las oportunidades de continuar su perfeccionamiento que le ofrece su trabajo	35	0	3,49	4,00	5	1,483	122
las oportunidades de hacer carrera funcionaria que le ofrece su trabajo	34	1	3,15	3,00	1	1,598	107
La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de de su Institución donde trabaja	35	0	3,06	3,00	2	1,327	107

Tabla de contingencia N° 15

Conclusiones Generales

La media de estos ítems es 3,31. En general los trabajadores sociales, perciben poca satisfacción respecto a las oportunidades de promoción, de hacer carrera funcionaria, la igualdad y justicia de trato que recibe, las oportunidades de perfeccionamiento, la estabilidad en sus funciones. No obstante encontrarse satisfecho con cómo se cumplen las disposiciones y leyes laborales y con la institución donde trabaja. Es importante profundizar estos aspectos, en tanto lograr comprender y contextualizar las causas de este descontento y si existían estatutos en sus lugares de trabajo orientados hacia la promoción, la capacitación, la carrera funcionaria y las funciones.

4.3 Conclusiones Específicas

1.- El grado en que mi institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales. Un 62,9% de los encuestados señala que está muy o bastante satisfecho con este ítem, un 2,9% esta medianamente satisfecho y un 28,6% está poco o nada satisfecho como la institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales.

2.- La estabilidad en sus funciones de su lugar de trabajo. Un 51,4% de los encuestados está muy o bastante satisfecho con la estabilidad en sus funciones, Un 14,3% de ellos esta medianamente satisfecho y un 34,3% de los trabajadores sociales esta poco o nada satisfecho.

3.- Las oportunidades de promoción con que yo cuento. Un 31,4% de los trabajadores sociales está bastante o muy satisfecho con las oportunidades de promoción con que cuenta, un 22,9% esta medianamente satisfecho y un 45,7% está poco o nada satisfecho.

4.- Mi grado de satisfacción general con la Institución donde trabajo. Un 48,6% está bastante o muy satisfecho con la institución donde trabaja, un 45,7% esta medianamente satisfecho y un 5,7% está poco satisfecho.

5.- Las oportunidades de continuar su perfeccionamiento que le ofrece su trabajo. Un 57,2% está bastante o muy satisfecho con las oportunidades de continuar su perfeccionamiento que le ofrece su trabajo, un 17,1% esta medianamente satisfecho y un 25,7% están poco o nada satisfecho.

6.- las oportunidades de hacer carrera funcionaria que le ofrece su trabajo. Un 42,9% está bastante o muy satisfecho con las oportunidades de hacer carrera funcionaria que le ofrece su trabajo, un 25,7% esta medianamente satisfecho y un 28,6% está nada satisfecho.

7.- La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de de su Institución donde trabaja. Un 34,3% de los encuestados está bastante o muy satisfecho en este ítem, un 22,9% esta medianamente satisfecho y un 42,9% están poco o nada satisfecho con la "igualdad y "justicia" de trato que recibe de la institución donde trabaja.

2.5 Dimensión: Con la relación subordinado- supervisor

Estadísticos Descriptivos "Con la relación subordinado-supervisor"							
	N		Media	Mediana	Moda	Desv. Típ.	Suma
	Válidos	Perdidos					
La forma en que usted es dirigido.	35	0	3,29	3,00	3	1,341	115
La supervisión que ejercen sobre usted	35	0	3,20	3,00	3	1,158	112
La proximidad y frecuencia con que es supervisado	34	1	3,32	3,00	3	1,199	113
La forma en que sus superiores juzgan su tarea	34	1	3,44	3,50	4	1,186	117

Tabla de contingencia N° 16

Conclusiones Generales

La media de estos ítems es 3,32. Lo que se explica porque en general los trabajadores sociales están medianamente satisfechos con estos ítems, lo que da cuenta de ciertas dificultades en la relación subordinado-supervisor, cuya causas debiesen poder explicarse en un estudio posterior, que dé cuenta de cuáles son las tensiones que se producen, especialmente si tienen relación con el actual desempleo que tiene.

Conclusiones Específicas

1.- La forma en que usted es dirigido. Un 40% de los trabajadores sociales manifiesta que está bastante o muy satisfecho con la forma es que es dirigido, un 28,6% esta medianamente satisfecho y un 31,4% está poco o nada satisfecho.

2.- La supervisión que ejercen sobre usted. Un 34,3% de los encuestados está bastante o muy satisfecho respecto a la supervisión que se ejerce sobre ellos, un 34,3% esta medianamente satisfecho y un 31,4% está poco o nada satisfecho.

3.- La proximidad y frecuencia con que es supervisado. Un 40% de los trabajadores sociales, manifiesta estar bastante o muy satisfecho con la proximidad y frecuencia con que es supervisado, un 37,1% esta medianamente satisfecho y un 20% está poco o nada satisfecho.

4.- La forma en que sus superiores juzgan su tarea. Un 48,6% está bastante o muy satisfecho con la forma en que sus superiores juzgan su tarea, un 22,9% esta medianamente satisfecho y un 25,8% están poco o nada satisfecho respecto a la forma.

6.- Dimensión 6: Con la Remuneración

Estadísticos Descriptivos "Con la Remuneración"							
	N		Media	Mediana	Moda	Desv. Típ.	Suma
	Válidos	Perdidos					
Las condiciones económicas.	35	0	3,83	4,00	5	1,200	134
La remuneración que yo recibo	35	0	3,63	4,00	5	1,190	127
La forma en que se da la negociación en mi institución sobre aspectos laborales	35	0	3,17	3,00	2	1,124	111

Tabla de contingencia N° 17

6.1- Conclusiones Generales

La media de estos ítems es 3,54. En general, los trabajadores sociales en una mayoría relativa está satisfecho con la remuneración, relativa porque en promedio un 57,1% está bastante o muy satisfecho con ello, existiendo por tanto un porcentaje no menor de 25,7% que esta poco o nada satisfecho, lo que pudiese estar relacionado con la existencia de especialización y una remuneración no acorde a ella, que es necesario profundizar en un estudio correlacional.

Respecto a la forma en que da la negociación sobre aspectos laborales, se evidencia un porcentaje mayor entre los que están medianamente satisfechos y pocos satisfechos, siendo estos un 62,8%. Lo que habría que buscar es la forma en que se da esta negociación si en forma colectiva o individual, en un estudio posterior.

Conclusiones Específicas

1.- Las condiciones económicas. Un 60% de los trabajadores sociales están bastante o muy satisfecho respecto a las condiciones económicas en su trabajo, un 20% declara estar medianamente satisfecho y un 20% está poco satisfecho.

2.- La remuneración que yo recibo. Un 57,1% está bastante o muy satisfecho con su remuneración, un 17,1 esta medianamente satisfecho y un 25,7% está poco satisfecho.

3.- La forma en que se da la negociación en mi institución sobre aspectos laborales. Un 37,1% está bastante o muy satisfecho con la forma en que negocia aspectos laborales con el empleador, un 25,7% esta medianamente satisfecho y un 37,1% está poco satisfecho con la forma.

2.7 Dimensión: Con la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo

Estadísticos descriptivos "Con la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo"								
	N		Media	Mediana	Moda	Desv. Típ.	Suma	
	Válidos	Perdidos						
Con la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo	35	0	3,86	4,00	3	,974	135	

Tabla de contingencia N° 18

Conclusiones Generales

La media de este ítem, es 3,95%, lo que da cuenta de que un 57,2% está bastante o muy satisfecho con las capacidad para decidir autónomamente aspecto relativos a su trabajo, lo que reafirma que se constituye por regla general ser una

profesión autónoma, no obstante, la existencia de un 37,1% que declara estar medianamente satisfecho y un 5,7% está poco satisfecho, lo que puede tener relación con algunas actividades altamente tecnificadas que posee un alto grado de estructuración, lo que necesariamente debiese poder comprobarse en un estudio explicativo que incorpore dicha variable correlacional.

2.8 Dimensión: Con el reconocimiento que recibe de las autoridades por su esfuerzo y trabajo

Estadísticos Descriptivos “Con el reconocimiento que recibe de las autoridades por su esfuerzo y trabajo”							
	N		Media	Mediana	Moda	Desv. Típ.	Suma
	Válidos	Perdidos					
Con el reconocimiento que recibe de las autoridades por su esfuerzo y trabajo	35	0	3,26	3,00	2	1,221	114

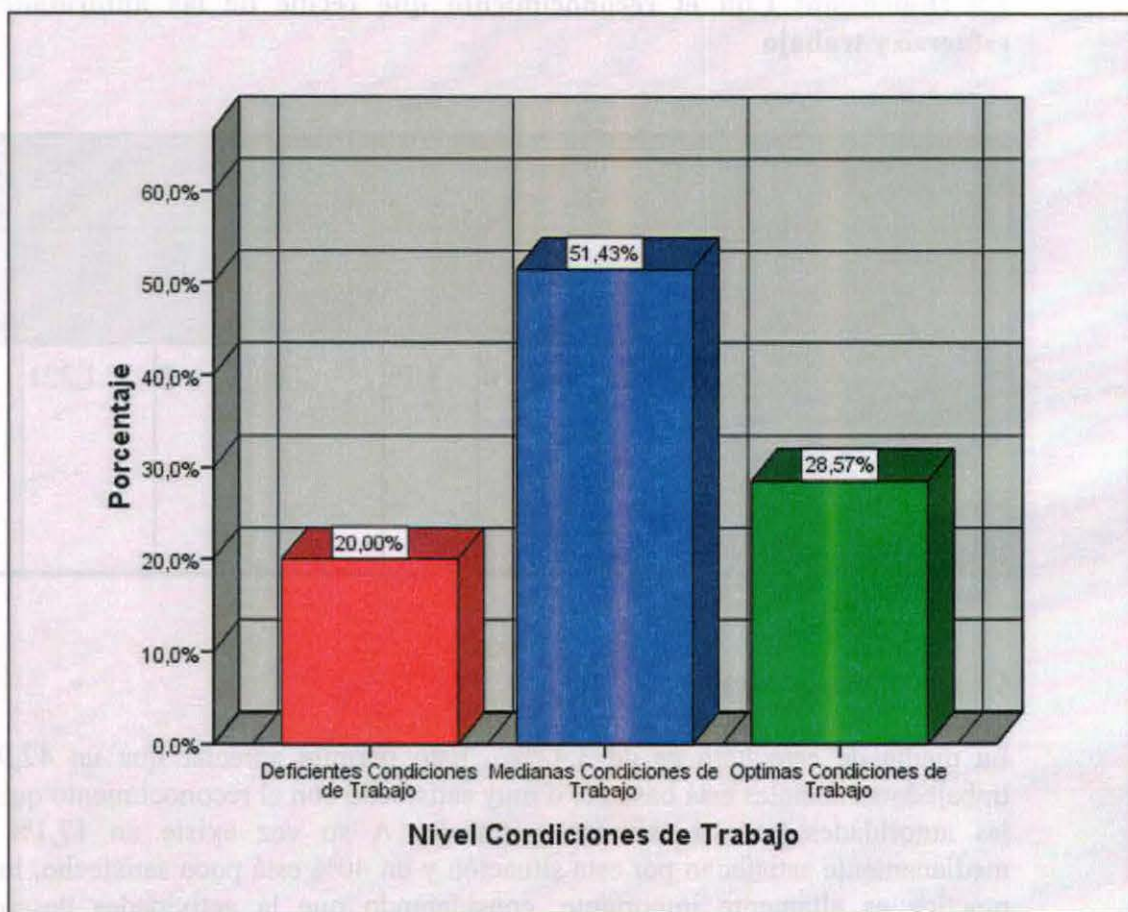
Tabla de contingencia N° 19

Conclusiones Generales

La media de este ítem es de 3,42%. Esto permite apreciar que un 42,9% de los trabajadores sociales está bastante o muy satisfecho con el reconocimiento que recibe de las autoridades por su esfuerzo y trabajo. A su vez existe un 17,1% que está medianamente satisfecho por esta situación y un 40% está poco satisfecho, lo que en la práctica es altamente importante, considerando que la actividades desarrollada es altamente frustrante al estar orientada a la ejecución de las políticas sociales y el trabajo con grupos altamente vulnerables, lo que una adecuada retroalimentación de parte de las autoridades por el esfuerzo y trabajo es altamente gratificante y genera un refuerzo positivo que puede prevenir situación de síndrome de Burnout comunes en las profesiones que establecen una labor hacia las personas.

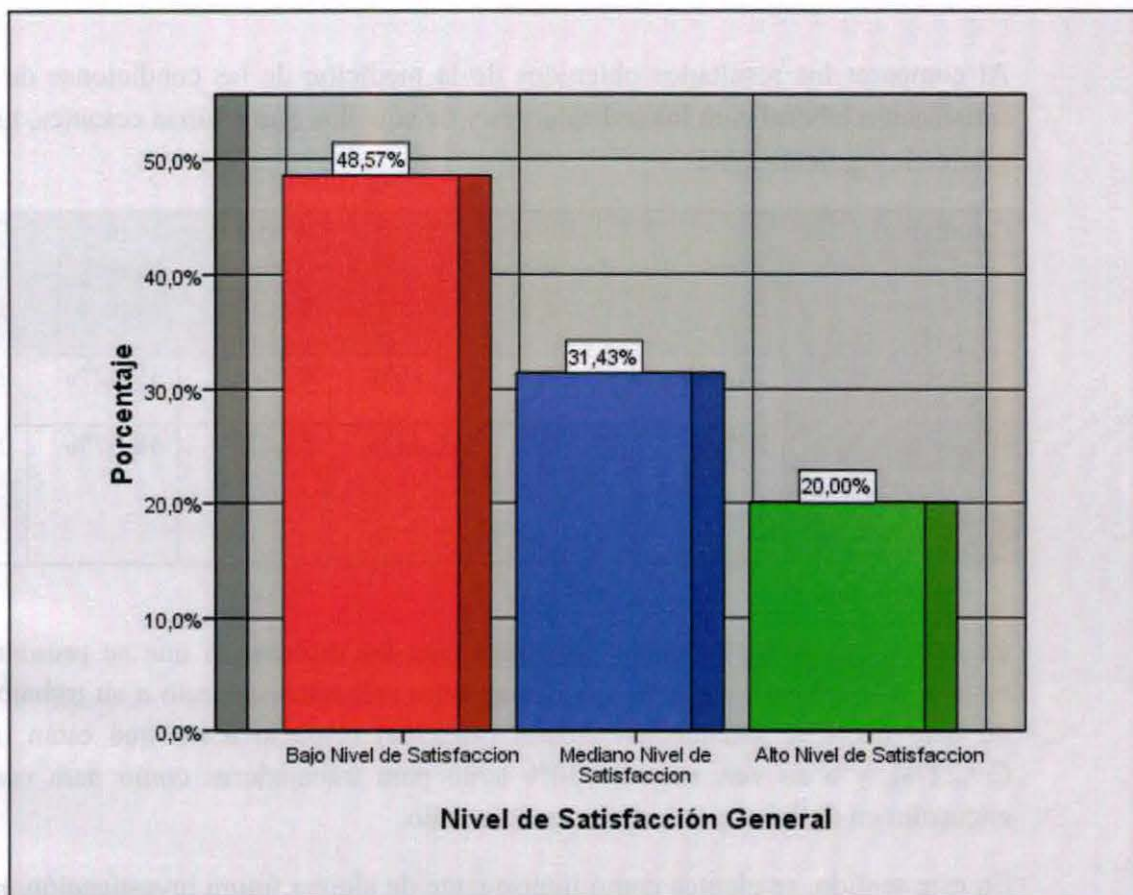
3.- Medición de Nivel de Condiciones de Trabajo y Satisfacción Laboral

3.1- Nivel de Condiciones de Trabajo



Se puede apreciar que el 51,43% de los trabajadores sociales encuestados que se refieren a un trabajo anterior, se encontraban en medianas condiciones de trabajo, y un 20% en deficientes condiciones y un 28,57% en óptimas condiciones.

3.2- Nivel de Satisfacción Laboral



En este gráfico es posible apreciar que un 48,57% de los trabajadores que se refieren a un trabajo anterior, presentaban un bajo nivel de satisfacción laboral y un 31,43% un mediano nivel de satisfacción y tan solo un quinto del total de los trabajadores que al momento de aplicar la encuesta estaban sin trabajo, habían tenido un trabajo anterior, donde tenían una alto nivel de satisfacción.

Considerando ambas variables, satisfacción laboral y condiciones de trabajo, nos encontramos que aquellos trabajadores que presentan óptimas condiciones de trabajo, se encontraba mayormente satisfechos. Y a su vez, quienes presentan un nivel de satisfacción bajo o mediano, se concentran con las deficientes condiciones de trabajo.

3.3- Comparación entre Trabajadores y Cesantes

Al comparar los resultados obtenidos de la medición de las condiciones de trabajo y satisfacción laboral para los trabajadores y de aquellos que estaban cesantes, tal como lo grafica la siguiente tabla:

Condiciones de Trabajo/Satisfacción Laboral	Alto Nivel S. Laboral	Optimas Condic. Trabajo	Mediano Nivel S. Laboral	Medianas Condic. Trabajo	Bajo Nivel S. Laboral	Deficientes Condic. Trabajo
Trabajadores	18,63%	30,4%	42,16%	49%	39,22%	20,6%
Cesantes	20%	28,57%	31,43%	51,43%	48,57%	20%

Es interesante poder describir principalmente las diferencias que se presentan y que resultan paradójicas, en tanto, que los cesante presentan respecto a su trabajo anterior, un bajo nivel de satisfacción laboral (48,57%) respecto a los que están trabajando (39,22%), y a su vez, solo un 20% tanto para trabajadores como para cesantes, se encuentra en deficientes condiciones de trabajo.

En este sentido, se plantea como interrogante de alguna futura investigación, respecto a que aspecto resulta determinante para mantenerse en un puesto de trabajo, si las condiciones de empleo, o el grado de satisfacción que te produce el trabajo, porque si bien, se encuentran sin trabajo, se desconoce, si ha sido una opción propia o una causal distinta, lo que también resultaría pertinente profundizar.

