



Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Escuela de Trabajo Social

**“SALUD OCUPACIONAL: INVESTIGACIÓN PSICOSOCIAL
SOBRE PREVENCION LABORAL EN LA UNIDAD DE
ARANCELES DE LA UNIVERSIDAD DE VALPARAISO”**

INFORME FINAL DE SEMINARIO DE TITULO PARA OPTAR AL GRADO ACADEMICO DE
LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL Y EL TITULO PROFESIONAL DE ASISTENTE
SOCIAL

CARLOS OCTUVIA ROJAS

PROFESOR GUIA DR. MAURICIO URETA BERNAL

2 0 1 4

ÍNDICE

Resumen	2
Presentación Seminario de Título	3
Capítulo Primero: Marco Institucional	
1.1 Introducción	6
1.2 Identificación de la institución	7
1.3 Organigrama de la institución	12
1.4 Tema de estudio en la institución	13
Capítulo Segundo: Marco Teórico	
2.1 Introducción	21
2.2 Salud ocupacional	22
2.3 Intervención en crisis	25
2.4 Clima Organizacional	30
2.5 Enfoque multimodal	33
Capítulo Tercero: Marco metodológico	
3.1 Introducción	36
3.2 Fundamentación de la temática	37
3.3 Objetivos	40
3.4 Diseño de la investigación	41
3.5 Unidad de análisis y delimitación de la población	42
Capítulo Cuarto: Análisis e Interpretación de datos	
4.1 Introducción	50
4.2 Análisis e Interpretación	52
Capítulo Quinto: Conclusiones y Propuesta de intervención	
5.1 Introducción	68
5.2 Conclusiones	69
5.3 Propuesta de Intervención	76
Bibliografía y anexos	79 y 83

RESUMEN

El presente estudio trata acerca de la Salud Ocupacional en el área psicosocial en la Universidad de Valparaíso del año 2014 en Valparaíso. Con el objetivo de identificar las reales condiciones de relaciones laborales o clima organizacional, conocimiento de derechos laborales y evaluación del trabajo de prevención de riesgos en el área laboral en la institución.

La metodología de investigación que se utilizó, fue de carácter cualitativo, a través de pauta de observación participante, entrevistas y focus group que se realizaron a los trabajadores de la unidad de aranceles de la Universidad de Valparaíso. Los resultados del estudio en cuanto a los principales hallazgos evidencian como elementos débiles o deficientes las relaciones externas al clima laboral de los trabajadores y el déficit en el conocimiento y trabajo en el área de prevención laboral, sobre todo en el área psicosocial de esta institución. Por consiguiente este seminario al tener un enfoque de investigación, propicia todas las bases necesarias para realizar una proposición de intervención profesional en conjunto con la unidad de recursos humanos y sus departamentos correspondientes, con el fin de mejorar la situación de bienestar de los trabajadores.

Abstract

This study consists on Occupational Health in the psychosocial area Valparaiso University in Valparaiso, 2014. With the objective of identifying the actual conditions of work relations or organizational environment, awareness of labor rights and evaluation of risk prevention labors in the work area of the institution.

The research methodology used was qualitative, through guidelines of participant observation, interviews and focus group applied to the employees in the tariff unit of Valparaiso University. Study results regarding the main discoveries show as weak or deficient elements the external relationships to the working environment of the workers and the deficit in knowledge and work in the area of risk prevention in the workplace, especially in the psychosocial area of this institution. Therefore this seminar, due to its research focus, facilitates all necessary basis to raise a proposal for a professional intervention in conjunction with the HR unit and its corresponding departments in order to improve the workers welfare.

Introducción.

El presente Seminario está constituido por cinco capítulos que reflejan el contenido de la experiencia del seminarista en el área de recursos humanos, específicamente en el tema de salud ocupacional y prevención laboral.

Es de suma importancia, estudiar el estado de bienestar y prevención laboral dentro de una institución, ya que esto tiene una real relevancia al momento de la productividad y de la relación que tiene un trabajador con su institución empleadora.

En el capítulo uno, se expone el contexto institucional en el cual se desarrollará el seminario de título, en él se desarrolla un análisis institucional partiendo por describir en donde está situado este seminario, cuales son las principales funciones y la misión de esta, como también la explicación detallada de cada labor llevada a cabo de manera histórica en la institución a la cual es investigada, sobre todo en antecedentes que tienen relación con la temática abordada.

En el capítulo dos, se abarca el marco de referencia del seminario de título, como guía teórica para el abordaje de la temática a investigar, encontrándose todos los conceptos utilizados en el trabajo desarrollado y presentando la temática de la salud ocupacional, del Clima Organizacional, intervención en crisis y enfoque multimodal, estos de especial relevancia para el alumno seminarista, lo cual permite un mejor entendimiento de el real estado de bienestar de los trabajadores.

En el capítulo tres, se especifica el diseño de Investigación, en este caso es un estudio descriptivo con enfoque cualitativo, lo que quiere decir, realizando una recopilación de técnicas a utilizar en la investigación, que son netamente del área cualitativo, esto tendrá la principal tarea de levantar información importante y relevante con respecto a la descripción del estado laboral de los trabajadores en la institución Patrocinante.

El capítulo cuatro, contiene la interpretación y análisis de la investigación a partir de la aplicación de los instrumentos creados, por parte de lo cualitativo reflejado en la utilización de una matriz, que sintetizará las entrevistas realizadas, pauta de observación participante y los resultados del focus group llevado a cabo a los trabajadores.

En el capítulo cinco, se expone las conclusiones obtenidas por medio de la ejecución del trabajo desarrollado por el alumno seminarista como producto de toda la información recopilada y analizada en la presente investigación, arrojados en el capítulo anterior y la cual da la justificación y fundamentación para la creación de la propuesta de intervención desde el Trabajo Social. Presentada como respuesta integrada a las necesidades demandadas por la Universidad de Valparaíso como por el quehacer profesional mismo.

Finalmente, el presente documento incluye los anexos, con información complementaria y referencias bibliográficas, distinguiéndose textos tales como: seminarios de pregrado, apuntes de cátedra, libros revisados, fotos, entrevistas realizadas a trabajadores, resultados del focus group y observaciones detectadas por el seminarista.

CAPITULO Nº1:

Marco Institucional

1.1 Introducción

Al momento de desarrollar el proceso de Seminario de título, es menester contar con una institución Patrocinante que otorgará los recursos humanos para la realización del mismo. En base a esto la institución otorgará las instancias y recursos idóneos a la realización de la investigación. En el presente capítulo se presentan los lineamientos formales de la Universidad de Valparaíso como institución Patrocinante.

La institución tiene un rol primordial en este seminario, puesto que ha accedido a que el seminarista ingrese en su ambiente laboral, permitiendo realizar observaciones y entrevistas tanto a trabajadores de la unidad señalada para trabajar. Esta institución realiza la aceptación del seminario expuesto por el alumno, para llevar a cabo un fortalecimiento en un área que se encuentra muy debilitada a nivel profesional, obteniendo un resultado de trabajo positivo en la mirada de aporte para la Universidad.

En relación a este capítulo, consta del marco institucional en donde se dan a conocer ciertos aspectos relevantes de la institución mencionada tales como:

- Antecedentes Generales de la Institución: se presentan conceptos claves para entender el contexto en el cual funciona la universidad, es por ello que se explica la misión, visión y función de la universidad.
- Política Institucional: la universidad se rige por una política de calidad, en la que se muestran los aspectos en que la institución se preocupa en el área de educación y recursos humanos.
- Departamento de Recursos Humanos: se destaca que este departamento es en donde se puede insertar un trabajador social, se mencionan las funciones del cargo de jefe de recursos humanos y del departamento de prevención de riesgos, donde se inserta el alumno seminarista.

1.2 IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

El presente seminario de título, se realizó en la universidad de Valparaíso, en su unidad de recursos humanos. Esta unidad se encuentra ubicada en calle Errázuriz # 1834, Valparaíso.

La página web en donde se encuentra más información de esta institución es en www.uv.cl.

❖ Antecedentes Generales

Para tener un mayor conocimiento de esta institución de educación superior, se requiere tener presente ciertos conceptos claves que se presentan a continuación.

a) *Concepto claves:*

❖ Institución de educación superior.

Son instituciones de educación superior aquellas universidades, institutos profesionales y centros de formación técnica que han obtenido el reconocimiento oficial del Estado y que actualmente se encuentran desarrollando actividades docentes. Según lo que ampara la ley orgánica constitucional de enseñanza.

El reconocimiento oficial de una institución de educación superior es la autorización que le concede el Estado para funcionar como tal y para otorgar títulos y grados académicos. Tal reconocimiento puede obtenerse mediante una ley o por decreto supremo del Ministerio de Educación, tras cumplir un conjunto de requisitos definidos en la LGE y en los artículos pertinentes de LOCE que mantienen su vigencia. Las instituciones de educación superior pueden ser autónomas o estar sometidas desde sus inicios a un sistema de supervisión externa.

La universidad de Valparaíso como institución de educación superior esta reconocida por el estado y acreditada en diferentes áreas, las cuales en la actualidad son gestión institucional, vinculación con el medio, docencia e investigación. Al tratarse se ser una universidad publica, realiza muchas

tareas de vinculación con la ciudad donde se ubica, realizando investigación e intervenciones con la comunidad y la sociedad del país.

❖ **Visión.**

La Universidad de Valparaíso, como Universidad estatal aspira a ser una Institución:

- De excelencia en la formación de personas, en la innovación y generación de conocimiento y en su gestión.
- Pluralista y ampliamente participativa de todos sus estamentos.
- Vinculada a la realidad de su entorno.
- Que aporte desde la potenciación de su ubicación en la Región de Valparaíso, al desarrollo regional y nacional.
- Socialmente responsable.
- Referente en la Educación Superior en el ámbito nacional e internacional.

❖ **Misión**

La Universidad de Valparaíso es una institución estatal, pública y autónoma, fundada en una larga tradición y se plantea como misión generar y difundir el conocimiento, cultivando las ciencias y tecnologías, las humanidades y las artes, a través del desarrollo de docencia de pregrado, postgrado e investigación, entregando las competencias para formar los graduados, profesionales e investigadores que la sociedad requiere, en un marco de gestión de calidad y compromiso con el desarrollo regional y nacional.

Los valores que la inspiran son la participación, la solidaridad, la equidad, la libertad, el pluralismo, el pensamiento crítico y el respeto a la diversidad.

❖ **Unidad de recursos humanos.**

La función de la unidad de recursos humanos de la universidad de Valparaíso, tiene que ver con toda la temática que involucra a los funcionarios de la institución, en otras palabras con los trabajadores que cuenta dicha universidad. Este departamento cuenta con diferentes departamentos, en este caso se destacan el departamento de bienestar del personal y el departamento de prevención de riesgos.

El departamento de bienestar del personal, involucra a solucionar las problemáticas de índole laboral, como también tratar ayudas en caso de

emergencia para sus funcionarios. Este departamento además se preocupa también de otorgar talleres e información de interés para la institución en cual intervenir a los trabajadores e informarlos de diferentes temáticas. También la entrega de beneficio a través de petición por formularios que otorga este departamento.

El departamento de prevención de riesgos, tiene un trabajo clave en todo lo que tiene que ver con la prevención valga la redundancia en el área física, psicológica y social. Donde diferentes profesionales se preocupan por el bienestar en los puestos de trabajo de los diferentes trabajadores que están insertados en las diferentes unidades existentes en la universidad.

b) Reseña Histórica de la universidad de Valparaíso.

La Universidad de Valparaíso fue fundada como institución autónoma de educación superior el 12 de febrero de 1981, sobre la base de la que hasta entonces era la más importante sede regional de la Universidad de Chile.

Sin embargo, los verdaderos orígenes de la Universidad de Valparaíso se remontan a 1878, fecha en que, por iniciativa de don Eduardo de la Barra, se dictó un curso de derecho. En 1911 se transformó en el curso fiscal de Leyes, que más tarde habría ser la primera escuela de derecho regional del país.

Establecida la escuela de derecho, se creó posteriormente en 1933, la escuela de enfermería, a la que se anexaría luego la carrera de obstetricia y puericultura en 1955. Luego, en 1941, se crea la estación de biología marina de Montemar, primera en su tipo en Iberoamérica y origen de la actual facultad de ciencias del Mar y de recursos naturales. A ellas se agregarían la primera escuela de trabajo social a nivel latinoamericano (1945), el Instituto pedagógico (1948), Escuela de odontología (1952), escuela de arquitectura (1957), escuela de economía (1958) Ex-sede de la Universidad de Chile que ampara la carrera de ingeniería comercial y, en los años siguientes, las otras escuelas e institutos que conforman en la actualidad la Universidad de Valparaíso.

La Reforma Universitaria en Valparaíso

A comienzos de 1968, como consecuencia del movimiento de la reforma, una profunda crisis afectó a la Universidad de Chile, lo que trajo consecuencias insospechadas, pues muchos consideraban que los servicios porteños de esta Universidad se mantenían en injustas condiciones.

Siendo las escuelas los organismos básicos, toda la actividad universitaria se encauzaba hacia lo profesional. Como una necesidad y una reacción ante este estado de cosas, estalló en Valparaíso, en 1968, la lucha por la consecución de una auténtica Reforma Universitaria, que culminó con una convención regional de reforma y un referéndum que se echaron las bases de la estructura y organización general de la Universidad de Chile en Valparaíso, y su relación con la Universidad a nivel nacional.

Posteriormente, se constituyó en forma simbólica, de facto el 15 de junio, la sede de Valparaíso de la Universidad de Chile que, por acuerdo del consejo superior universitario, adquirió el estatus legal de facultad, el cual mantuvo hasta la aplicación del nuevo estatuto orgánico de la Universidad, que le otorgó la categoría de Sede en 1972.

La reforma planteó, en lo estructural, una Universidad nacional descentralizada, organizada en sedes regionales, cada una de éstas con un importante grado de autonomía administrativa que permitía agilizar su funcionamiento.

El consejo superior universitario, previa propuesta del decano de la facultad de Valparaíso, aprobó los planes de estudio para las siguientes carreras que en aquella fecha se impartían: Derecho, Servicio Social, Ingeniería Comercial, Administración Aduanera y Administración Pública, Auditoría, Periodismo, Medicina, Odontología, Obstetricia y Puericultura, Enfermería, Arquitectura, Construcción Civil, Diseño Industrial, Dibujo Técnico, Realización Cinematográfica, Teatro, Pedagogías en Alemán, Castellano, Inglés, Francés, Filosofía, Biología y Ciencias, Educación Física, Historia, Geografía, Matemáticas y Física, Química, Consejeros Educativos, Bibliotecología, Biología Marina. Además, la estación de Biología Marina se transformó en Departamento de Oceanología.

Creación de la actual Corporación

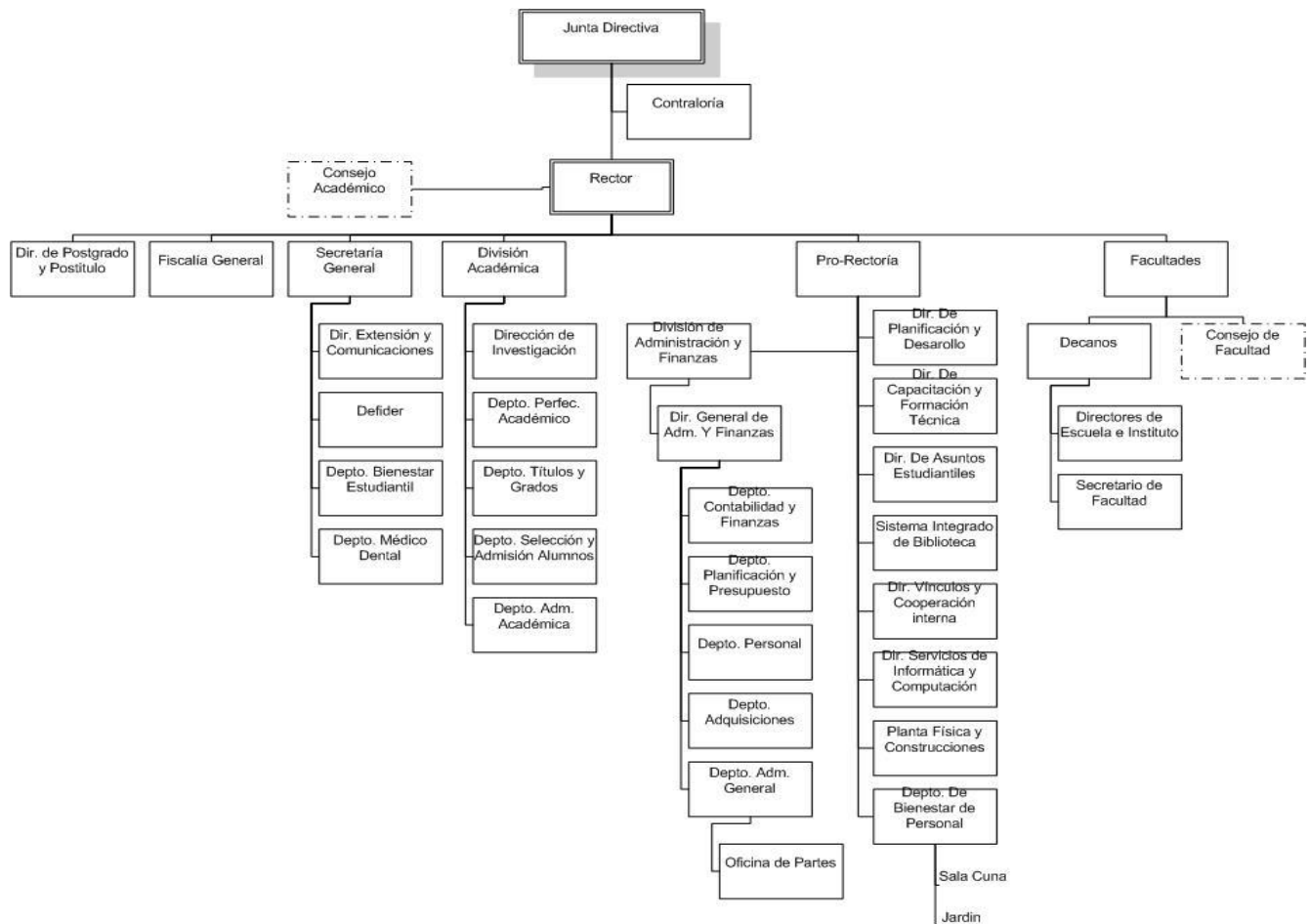
Con el Golpe Militar de 1973 comienza una importante oleada de reformas autoritarias en Chile; la educación y las Universidades eran pieza fundamental del Chile del futuro que se deseaba construir. Es así como en plena Dictadura Militar de Augusto Pinochet, y con el fin de romper con la centralización de la educación, por medio del DL N° 1 de 3 de enero de 1981, se les otorgó la independencia a todas las sedes Universitarias de provincia de la Universidad de Chile, fusionándolas con las Sedes de la Universidad Técnica del Estado, y creando las llamadas universidades regionales, generándose dos nuevas universidades en Valparaíso: la Universidad de Valparaíso y la Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educación. Su primer rector, designado por el Régimen Militar, fue Renato Damilano Bonfante, ex-ministro de Justicia(1981-1986).

Hoy en día la Universidad de Valparaíso es miembro del Consorcio de Universidades del Estado de Chile, espacio que reúne a las 16 Universidades del Estado de Chile. Asimismo, es parte, además, del Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas, instancia que reúne a los Rectores de las 25 Universidades más antiguas de Chile, y de la Agrupación de Universidades Regionales de Chile la cual reúne a los miembros regionales del CRUCH.

c) Cobertura de la universidad de Valparaíso.

Con respecto a la cobertura de la institución, esta se encuentra en diferentes sedes aparte de Valparaíso, encontrándose en San Felipe y en Santiago. Las cuales poseen algunas de sus carreras de pregrado para los alumnos que ingresan a la universidad. Su sistema de admisión es único vía PSU (Prueba de selección universitaria).

1.3 Organigrama de la institución.



En este organigrama se refleja la oficina donde esta inserto el alumno seminarista, la cual es en el dpto. de bienestar, la cual corresponde a la unidad de recursos humanos de la universidad de Valparaíso.

1.4 Tema de estudio en la institución.

❖ Importancia del tema para el desarrollo del país.

El tema de salud ocupacional en el área de recursos humanos, es un tema innovador para el país, la cual se esta desarrollando fuertemente en el área privado, no así en el área publico. En Chile la Fuerza de Trabajo Ocupada (F.T.O.) se estima actualmente en 6,5 millones de personas, lo que representa un 38,9 % de la población total y sobre ella recae directamente el nivel de vida de su propio grupo familiar y el desarrollo económico y social del país.

La importancia del trabajo como un determinante social de la salud y el bienestar, debido a su significado en el desarrollo humano (más allá del ingreso) implica posición en la jerarquía social, redes de relaciones y de apoyo, uso de las capacidades y habilidades de las personas y la posibilidad de acceder a un mayor nivel de desarrollo familiar.

La relación entre situación de salud y calidad del empleo y condiciones de trabajo, es hoy en día, incuestionable, razón por la cuál constituye una preocupación primordial, velar porque todas las actividades laborales se realicen sin deterioro para la calidad de vida de las personas y se conviertan en un pilar fundamental para su desarrollo.

Con la perspectiva de fortalecer la protección social de toda la población y en particular de trabajadoras y trabajadores, poniendo énfasis en los grupos más vulnerables en el área laboral en diferentes funciones y en diferentes instituciones.

Es por esto que la universidad de Valparaíso como un ente publico, se debe incluir a las normas laborales de las leyes que incumben de una prevención y reglamento de higiene de seguridad en el área biopsicosocial de los trabajadores.

Cabe destacar que esta temática se basa de un marco legal, sobre la ley de higiene y seguridad, ley nº 19.587.

❖ Antecedentes históricos y legales.

El trabajo llevado a cabo en la institución es bastante precario, donde no existe mayor información sobre alguna prevención en el área psicosocial. La Universidad de Valparaíso, actualmente cuenta con 11 Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, de los cuales 2 están en proceso de renovación.

Igualmente hay 1 Facultades que se encuentran en proceso de constituir sus respectivos Comités, cabe destacar que este proceso implica diversas actividades, desde reuniones de coordinación con la autoridad, charlas y difusión, hasta las elecciones de representantes de los trabajadores para concluir con la constitución formal del comité.

Estos comités funcionan bajo el alero de las autoridades de cada Facultad o Campus al que pertenecen y con la debida asesoría mensual por parte del profesional experto en prevención de riesgos designado por el Instituto de Seguridad del Trabajo, mutualidad a la cual se encuentra adherida esta Institución. Cada Comité, cuenta con su propio plan de trabajo cuyas principales actividades son desarrolladas por comisiones definidas como:

- Comisión de Investigación de accidentes
- Comisión de inspecciones y observaciones
- Comisión de Capacitación
- Comisión de bioseguridad (para la facultad que desarrolla Proyectos de investigación)

CONSEJO DE PRESIDENTES DE COMITÉS PARITARIOS

Para facilitar la coordinación del trabajo de los distintos comités, la Universidad cuenta con un Consejo de Presidentes de CPHS, el cual se reúne 1 vez al mes, para tratar temas a fines y de interés común de los respectivos comités que presiden.

Su actividad durante el año 2012 se centro principalmente en dos eventos:

- Promover la participación de los diferentes CPHS en el Congreso Nacional de Universidades chilenas.
- Organización del IV encuentro de CPHS de la Universidad de Valparaíso, en coordinación con el Consultor asesor del Instituto de Seguridad del Trabajo (IST), Sr. Aláin Férbol.

PARTICIPACIÓN DE LOS COMITES EN ACTIVIDADES AFINES ENCUENTRO ANUAL DE CPHS IST:

El día 25 de Octubre de 2012 se realizó el encuentro anual de los CPHS organizado por IST para sus Empresas adherentes, cuya temática se

desarrollo en torno al “El hombre al centro”, a este encuentro asistió una representación de los CPHS de la Universidad.

El día 5 de Junio de 2013, se realizó el encuentro anual de CPHS organizado por IST, al cual asistió una delegación de los distintos CPHS de la Universidad y además la Escuela de Nutrición aportó con un Stand informativo.

XII CONGRESO COMITÉS PARITARIOS DE UNIVERSIDADES CHILENAS:

Los días 10 – 11 – 12 del mes de Octubre de 2012, se realizó en la ciudad de Santiago el XII Congreso de Comités paritarios de las universidades chilenas. Este congreso asisten representantes de los comités de: Ciencias, Arquitectura, Derecho, Ciencias del mar, Centro Extensión acompañados por los asesores de IST. En esta oportunidad presentó ponencia el CPHS de extensión, aludiendo a la realidad de la Universidad de Valparaíso en torno a la Seguridad, los inicios, y los avances logrados., también participó en la exposición de Posters el CPHS de Ciencias del mar aludiendo al control de plagas marinas. Esta participación fue financiada por código SENCE, y los traslados fueron financiados por IST.

XIII CONGRESO COMITÉS PARITARIOS DE UNIVERSIDADES CHILENAS:

Durante los días 6-7-8-9 de Noviembre de 2013, se realiza en la Ciudad de La Serena el XIII Congreso de CPHS, al cual asisten 4 miembros de Comités paritarios, de las facultades de Derecho, Ciencias, Arquitectura y SEMDA.

IV ENCUESTRO DE COMITES PARITARIOS DE LA UNIVERSIDAD DE VALPARAISO.- 2012

Evento organizado por IST en conjunto con el Consejo de presidentes de CPHS de la Universidad. Se realizó el 12 de diciembre de 2012, en el centro de eventos de la Caja de compensación La Araucana de Olmué. Asistieron todos los CPHS de la Universidad, se entregó distinción por parte de IST a los miembros destacados de cada comité y las Facultades con menor accidentalidad. Los asistentes recibieron capacitación respecto a los “Deberes y Derechos de un afiliado a la mutualidad”, “Conceptos legales en relación a los accidentes laborales”, “Presentación de estadísticas de tasas de accidentalidad de la Universidad”.

COMITES DE EMERGENCIAS Y SIMULACROS

Actualmente la Universidad cuenta con 10 Comités de Emergencia en distintos edificios (ver anexo con organigrama). Los cuales pusieron en práctica su entrenamiento en el simulacro organizado por la ONEMI e Intendencia regional de Valparaíso el día 28 de mayo de 2012, no así el día 6 de junio de 2013, en cuya fecha la Universidad se encontraba con la mayoría de sus Escuelas y Facultades tomadas. Por lo demás, algunas Unidades decidieron realizar sus simulacros según fechas propuestas:

- Pro- Rectoría (Diciembre 2012)
- Edificio Soria (Marzo 2013)
- Jardín Infantil “Conejito Blanco” (Julio 2013)

REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN HIGIENE Y SEGURIDAD (RIHOS)

Es una obligación legal, respaldada por el Ds. 40/1969, la actualización de dicho documento por lo menos una vez al año, con la finalidad de incorporar actualizaciones de la legislación laboral respectivamente.

Durante el 2do. Semestre del año 2011, se creó la comisión que revisaría las actualizaciones del reglamento, compuesta por:

- Mónica Arancibia (encargada de Prevención de riesgos de la Universidad)
- Gabriel Flores (CPHS de Farmacia)
- Ximena Puente (CPHS Rectoría)
- Hugo Salgado (CPHS Rectoría)
- Rubén Villarroel (CPHS Derecho)

Concluyendo la revisión y modificaciones en el mes de mayo del 2012, para ser entregado a la Dirección de RRHH. **Actualmente se encuentra en proceso de revisión.**

ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN

En atención a los diversos requerimientos, durante este años se realizaron diversas actividades destinadas a “detectar, evaluar y controlar” los riesgos inherentes a las funciones laborales que se desarrollan al interior de la Universidad en diferentes Facultades, Escuelas y Campus de la Universidad, estas se han desarrollado en coordinación con los encargados y los respectivos comités paritarios.

❖ Delimitación del tema e importancia en el área profesional.

El alumno seminarista se inserta en la unidad de recursos humanos de la universidad de Valparaíso, con la clara tarea de una realización de una investigación de prevención en el área psicosocial, tomando un grupo de interés, para dar a conocer cuales son los reales problemas presentes en la unidad de aranceles de dicha universidad. La importancia profesional del alumno es la utilización de sus conocimientos del área psicosocial con el fin de lograr una investigación minuciosa en esta área, guiándose por lo la ley y las bases institucionales donde el alumno de inserta.

Se cuenta con diferentes recursos humanos y materiales para llevar a cabo este objetivo, ya que el alumno se incorporara a la unidad de prevención de riesgos, trabajando en conjunto con un profesional del área, lo cual se debe llevar a cabo en el plazo acordado de seminario de título. El tema a realizar en esta unidad es salud ocupacional.

La propuesta del alumno seminarista de título de la carrera de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso Carlos Octuvia, es de potenciar la salud ocupacional en la UNIVERSIDAD DE VALPARAISO.

La importancia del trabajo como un determinante social de la salud y el bienestar, debido a su significado en el desarrollo humano, más allá del ingreso, implica posición en la jerarquía social, redes de relaciones y de apoyo, uso de las capacidades y habilidades de las personas y la posibilidad de acceder a un mayor nivel de desarrollo familiar. Esto es conocido por el

alumno, sobre el trabajo que realiza la institución en esta área, la cual esta bastante potenciada en el área físico, con respecto a prevención de accidentes laborales y enfermedades profesionales.

La relación entre situación de salud y calidad del empleo y condiciones de trabajo, es hoy en día, incuestionable, razón por la cuál constituye una preocupación primordial. Por lo que el alumno se interese en una investigación sobre los protocolos existentes en la institución y posibles anexos de nuevos protocolos de salud con respecto al área psicosocial de los trabajadores.

En esta área el alumno realizo una investigación el cual dio como resultado que no se cuenta con un trabajo psicosocial en el área laboral, tanto en la intervención, como también en la prevención. Es por esto que el alumno quiere realizar una investigación que de a conocer cual es el estado de bienestar real de los trabajadores de la unidad antes mencionada. Esto con el fin de en el futuro implementar una protocolización de los pasos a seguir en el area de salud ocupacional, cuyo trabajo se realizara con el prevencionista de riesgo de la institución pública.

Los pasos a seguir para el desarrollo en esta área son las siguientes:

- El alumno realizara un trabajo de investigación con un grupo de interés proporcionado por la institución, para el estudio del estado de salud no solo físico y mental, sino también social. Detectando los reales problemas que puede tener el trabajador y que afecten a su desarrollo laboral o desempeño del mismo.
- Elaborar un programa de investigación para detectar las principales falencias en la unidad investigada, con el fin de dar a conocer las reales condiciones de los trabajadores y su opinión con respecto a esta temática.
- Implementar al término de este seminario una propuesta de protocolización en el área de salud ocupacional de la unidad de aranceles perteneciente a la universidad de Valparaíso.
- Realizar una evaluación en conjunto con la institución, para futuras implementaciones de programas o pasos a seguir en casos de trabajadores con algún tipo de enfermedad profesional de índole psicosocial.

Con esto el alumno pretende disminuir los índices de accidentes laborales o enfermedades profesionales, como también potencializar las prevenciones de salud en el área biopsicosocial dentro de la universidad.

CAPITULO N°2:

MARCO

TEORICO

2.1 Introducción.

En el presente capítulo se abarca el marco de referencia del seminario de título, como guía teórica y práctica para el abordaje y profundización del clima organizacional, encontrándose los principales conceptos y elementos referenciales utilizados en el trabajo desarrollado, presentando la temática central en términos generales y específicos.

Los conceptos claves presentados en este capítulo son:

- Salud Ocupacional: Se hace fundamental entender lo que es y que compone la salud ocupacional, desprendiendo sus ejes mas importantes, como también cual es la principal función de esta temática.
- Intervención en crisis: En este punto se pasa a explicar lo importante de esta teoría para, para la elaboración de protocolos de prevención en el área psicosocial, como también a detectar posibles problemáticas de esta índole.
- Clima Organizacional: Es un tema relevante con respecto a las relaciones sociales que se dan en un clima laboral, lo cual es importante de conocer para alimentar el producto de protocolos de prevención psicosocial.
- Enfoque multimodal: En este punto se explica que es el enfoque multimodal y su vital impacto al momento de realizar hallazgos de problemáticas psicosociales y como tratarlos al momento de intervenirlos.

2.2 Salud ocupacional.

Hoy en día nuestro país vive muchos cambios a nivel social y cultural, producto del crecimiento del país. Esto se refleja en los cambios que se han producido en la legislación y en las organizaciones sociales existentes hoy en día, lo que significa unas variaciones en los puestos de trabajo, lo que cada tiempo que pasa, nacen nuevas necesidades en este ámbito.

Apoyándonos en la definición entregada por la OIT y OMS acerca de Salud Laboral, todos los problemas de salud relacionados con el trabajo, son por definición, susceptibles de prevención, ya que sus determinantes se encuentran precisamente en las condiciones de trabajo.

Es por esto que la salud ocupacional cobra especial relevancia ya que la Organización mundial de la salud lo define como: *“una actividad multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los trabajadores mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes y la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo. Además procura generar y promover el trabajo seguro y sano, así como buenos ambientes y organizaciones de trabajo realzando el bienestar físico mental y social de los trabajadores y respaldar el perfeccionamiento y el mantenimiento de su capacidad de trabajo. A la vez que busca habilitar a los trabajadores para que lleven vidas social y económicamente productivas y contribuyan efectivamente al desarrollo sostenible, la salud ocupacional permite su enriquecimiento humano y profesional en el trabajo.”*

En otras palabras la salud ocupacional se ocupa no solo del bienestar físico de los trabajadores, sino también del bienestar psicosocial que es importante en la salud de los trabajadores. Cabe destacar que la salud ocupacional es un tema de importancia para el gobierno y la ley, que deben garantizar el bienestar de los trabajadores y el cumplimiento de las normas en el ámbito del trabajo. Para eso suele realizar inspecciones periódicas que pretenden determinar las condiciones en las que se desarrollan los distintos tipos de trabajos.

En el aspecto psicosocial que en este caso no es tan conocido como área de prevención e intervención en una institución pública. Se debe tener en claro

cuales pueden ser los factores que inciden en un mal estar de los trabajadores dentro de los tres ejes, los que son lo físico, psicológico y social.

Efectos sobre la salud física de los trabajadores: a través de activaciones hormonales y estimulaciones nerviosas se produce aumento de la presión arterial; palpitaciones, cansancio, enfermedades cardiovasculares; tensión muscular, trastornos músculo esqueléticos; dificultades para dormir; trastornos psicosomáticos; trastornos médicos de diversos tipos (respiratorios, gastrointestinales, entre otras), entre otros.

Efectos sobre la salud psicológica de los trabajadores: Depresión; ansiedad; irritabilidad; preocupaciones; tensión psíquica; insatisfacción; desánimo; disminución de la capacidad del procesamiento de información y de respuesta, dificultad para establecer relaciones interpersonales y de asociatividad (redes de apoyo social) dentro y fuera del trabajo; conductas relacionadas con la salud (fumar, consumo de alcohol y drogas lícitas o ilícitas, sedentarismo, entre otras); falta de participación social.

Efectos sobre los resultados del trabajo y sobre la propia organización o social: ausentismo laboral, principalmente por masificación de licencias médicas; incremento de la siniestralidad o accidentes del trabajo, con los costos que ello significa para la organización; abusos y violencia laboral; presentismo, por personal con jornadas extensas sin productividad o personas físicamente presentes, pero sin producir aumento de costos de producción, derivado de seguidas rotaciones de personal por despidos o por falta de fidelidad con la empresa, disminución en el rendimiento, productividad y calidad, entre otros; presencia de acciones hostiles contra la empresa o sabotaje; falta de cooperación.

Es por esto que se debe tener también en claro lo que dicta las problemáticas dentro de las tres áreas ya mencionada, como intervención y hacer una efectiva solución a las problemáticas que nacen en una situación laboral, ya que si no se soluciona se puede conllevar a tener cambios importantes en el clima laboral o en el bienestar propio del trabajador afectado.

Respecto de las formas de mitigación de los riesgos psicosociales en el trabajo, es posible señalar que, de acuerdo al modelo de prevención en salud general, es posible identificar tres tipos de intervención:

1. Intervención primaria: Por una parte, entregar información y prevención orientado a mejorar la salud laboral enfocándose en la fuente de problemas (Ej.: condiciones laborales, diseño del puesto de trabajo, estilos de administración/liderazgo y la organización del trabajo), con el objetivo de reducir los factores de riesgo psicosocial. Por otra parte, con esa información elaborar estrategias y políticas organizacionales con el objeto de evitar situaciones conflictivas que puedan aumentar y potenciar este tipo de riesgos y, por ende, generen niveles altos de estrés.
2. Intervención secundaria: Detectar la existencia de enfermedades profesionales y sus causas, enfocándose en las respuestas (conductuales) de los trabajadores, reforzando sus estrategias de afrontamiento e interviniendo en las condiciones de trabajo que sean factores de riesgo psicolaboral.
3. Intervención terciaria: Implementar acciones destinadas a reparar los daños causados en los trabajadores.

Es necesario destacar que los riesgos psicosociales no pueden ser tratados de manera equivalente a los riesgos físicos, químicos y biológicos, y por ende, su evaluación y vigilancia implica la revisión de una serie de aspectos propios de diversas condiciones laborales.

A continuación se entrega un listado de factores de riesgo psicosocial que forman parte de instrumentos evaluados y validados para la realidad chilena. La agrupación de dichos factores se ha realizado para simplificar su identificación, dado que cada uno de estos instrumentos tiene su propia selección, agrupación y coherencia interna. Aquí se entregan los factores mínimos necesarios para abordar los principales ámbitos de riesgo psicosocial laboral.

1. Organización y condiciones de empleo: Se refiere a materias de seguridad y estabilidad en el trabajo; formas de comunicación y acceso a la información; interferencia trabajo y vida familiar; ausentismo por enfermedad; acciones de retorno al trabajo y cumplimiento de normativas de salud y bienestar en el trabajo.
2. Trabajo activo y desarrollo de habilidades: hace referencia a las posibilidades de desarrollo en el trabajo; la influencia; el control sobre

- los tiempos de trabajo; la libertad para la toma de decisiones; la integración en la empresa y el sentido del trabajo.
3. Demandas psicológicas: exigencias de tipo cuantitativas; emocionales; de esconder emociones; sensoriales y cognitivas.
 4. Violencia y acoso: existencia de situaciones de hostigamiento emocional, físico o sexual.
 5. Relaciones al interior del trabajo: alude a la existencia de claridad de rol; conflicto de rol; calidad de liderazgo; calidad de la relación con los superiores; apoyo social de los superiores; calidad de la relación con los compañeros de trabajo y apoyo social de los mismos.
 6. Doble presencia: preocupación que las tareas del trabajo doméstico y/o familiar producen en el trabajador(a).

Es por esto que se debe tener en cuenta como sustento teórico lo importante del tema de la salud ocupacional, se integre en la institución pública, para su desarrollo principalmente en el área psicosocial en el ambiente laboral. Potenciando de mejor manera la incorporación de los reglamentos y leyes que normal el bienestar en el trabajo hoy en día en el país.

2.3 Intervención en crisis.

Uno de los principales modelos que se basa este seminario de título es el de intervención en crisis, ya que el trabajo que se lleva a cabo es de prevención y detección de problemas psicosociales se hace importante realizar un estudio teórico de como intervenir e integrar en un reglamento los pasos a seguir en diferente problemáticas laborales. Tales como son la ansiedad o la depresión que hoy en día se encuentran tan presentes en nuestra sociedad, es que es importante entender por qué aparecen estas patologías. Estas crisis emocionales, vienen generalmente acompañados de efectos en la conducta de las personas. Estas crisis están acompañadas y se denotan por situaciones puntuales de la vida diaria a lo que se le denomina una crisis situacional, lo cual puede afectar tanto el rendimiento a nivel laboral o conflictos laborales, que es el tema que compete este seminario.

Según Caplan definió crisis como: *“el estado que aparece cuando una persona enfrenta un obstáculo a sus objetivos o expectativas vitales que parece ser insuperable con los métodos usuales de resolución de problemas*

que la persona ha utilizado en el pasado. Sobreviene entonces un periodo de desorganización y de alteración durante el cual se intentan diferentes soluciones” (Caplan, 1978).

Las personas que sufren de esto tienden a presentar síntomas de ansiedad, depresión, cansancio, confusión y efectos negativos en la funcionalidad familiar, laboral y social. Los factores que inciden sobre el éxito o fracaso de la resolución de una crisis son:

- Comprensión cognitivo emocional de la situación (percepción del problema)
- Fortaleza del Yo.
- Mecanismos de enfrentamiento concientes e inconscientes.
- Red de apoyo familiar y social.

Según Caplan (Caplan, 1978), el estado de fortaleza del yo se mide a través de:

1. La capacidad de la persona de resistir el estrés.
2. El grado de realidad al enfrentar y resolver problemas.
3. El repertorio de mecanismos efectivos de superación de problemas que la persona puede utilizar para mantener el equilibrio en su campo psicobiosocial.

Los principales factores que inciden en una aparición de una crisis, pueden ser dados por factores externos o pueden tener una directa relación a un estado que esta pasando la persona a nivel biológico, psicológico o problemas de índole social. Las problemáticas externas hoy en día se tienen a llevar a los puestos de labores, a veces cuando ya es mucho lo que afecta el problema, tiende a repercutir en otros factores, como el rendimiento, las relaciones laborales, etc.

Otros estudios muestran una estrecha asociación entre enfermedades crónicas y trastornos psicológicos. Goldberg y Huxley postulan diversos mecanismos para explicar la relación entre una enfermedad física y un trastorno psicológico:

1. Un paciente puede sufrir un trastorno mental debido a la naturaleza o gravedad de la enfermedad física.
2. Los síntomas psicológicos pueden estar directamente relacionados con una enfermedad.
3. Un trastorno psicológico puede ser causado por el tratamiento de una enfermedad física.
4. La presencia de una enfermedad física, especialmente una enfermedad crónica, puede estar asociada con otras complicaciones, en la esfera familiar, laboral y social del paciente.
5. Esta asociación puede darse también en dirección contraria, es decir, que un trastorno mental sea seguido de una enfermedad física. Ej: mayor riesgo de sufrir cáncer en sujetos con depresión.

También cabe destacar, que los aspectos familiares, ya sean problemas de familia o que tiene que ver con su núcleo familiar, tienden a afectar en el rendimiento laboral de las personas.

Intervención en crisis situacionales.

El concepto de esta intervención, es un método de ayuda dirigido a auxiliar a una persona y/o familia o grupo para que puedan enfrentar un suceso traumático de modo que la probabilidad de efectos negativos (daño físico y psicológico, estigmas emocionales) se aminore y se incremente la probabilidad de crecimiento (nuevas habilidades, opciones y perspectiva de vida). Esto es de vital importancia, ya que de estos compuestos teóricos de como intervenir en procesos de crisis a nivel laboral, se puede tener en cuenta estos datos, para la futura elaboración efectiva de protocolos de prevención o intervención en el área psicosocial.

Principios de la intervención en crisis:

- Oportunidad: La terapia breve de urgencia con tiempo limitado, es el tratamiento que se elige en situaciones de crisis; el proceso de ayuda para que las personas puedan recuperar el equilibrio después del incidente puede tomar en promedio de 1 a 6 semanas. Puesto que la experiencia de crisis es un periodo de alto riesgo para la persona como para su familia, se requiere que la ayuda esté disponible de modo inmediato y en una ubicación de fácil acceso. El énfasis en la

oportunidad se calcula para reducir el peligro y, al mismo tiempo, para capitalizar la motivación del paciente para hallar un nuevo planteamiento para enfrentarse con las circunstancias de la vida. En este caso es importante actuar de manera rápida y efectiva, para la solución del problema del trabajador no se complique y abarque a otros factores de índole personal o laboral.

- Metas: Ayudar a la persona a recuperar un nivel de funcionamiento equilibrado como el que tenía antes del incidente que precipitó la crisis, o potencialmente creativo que le permita superar el momento crítico. Por lo que es importante un seguimiento y un efectivo apoyo profesional, según las necesidades del trabajador.
- Valoración: Es importante que la valoración abarque tanto la fortaleza como la debilidad de cada una de los sistemas implicados en la crisis. La información acerca de qué está vulnerable en la vida de una persona se complementa con la información acerca de qué es aún funcional. Las fuerzas y recursos sociales pueden y deben utilizarse para ayudar a una persona a arreglárselas con la crisis. En esto es importante tener un pleno conocimiento de cuales son las fortalezas y debilidades del trabajador afectado.

Toda intervención tiene componentes de como intervenir, los pasos a seguir y como se debe realizar el hallazgo del problema y futura resolución de este, estos pasos son los siguientes:

- Realización del contacto psicológico: Se define este primer contacto como empatía o “sintonización” con los sentimientos de una persona durante una crisis. La tarea primaria es escuchar cómo la persona en crisis visualiza la situación y se comunica cualquiera que sea el entendimiento que surja. Así mismo, se debe invitar a la persona a hablar, escuchar lo mismo de lo que pasó y la reacción de la persona ante el acontecimiento, establecer lineamientos reflexivos, y así cuando los sentimientos están presentes de manera obvia. Existen varios objetivos para la realización del primer contacto psicológico. El primero es que la persona sienta que la escuchan, aceptan, entienden y apoyan, lo que a su vez conduce a una disminución en la intensidad de la ansiedad. El contacto psicológico sirve para reducir el dolor de

estar solo durante una crisis, pero en realidad se dirige a algo más que esto.

- Analizar las dimensiones del problema: La indagación se enfoca a tres áreas: pasado inmediato, presente y futuro inmediato. El pasado inmediato remite a los acontecimientos que condujeron al estado de crisis. La indagación acerca de la situación presente implica las preguntas de "quién, qué, dónde, cuándo, cómo"; se requiere saber quién está implicado, qué pasó, cuándo, etc. El futuro inmediato se enfoca hacia cuáles son las eventuales dificultades para la persona y su familia.
- Sondear las posibles soluciones: Se refiere a la identificación de un rango de soluciones alternativas tanto para las necesidades inmediatas como para las que pueden dejarse para después, identificadas de manera previa. Esto es llevar a la persona en crisis a generar alternativas, seguido de otras posibilidades. Una segunda cuestión es la importancia de analizar los obstáculos para la ejecución de un plan en particular.
- Asistir en la ejecución de pasos concretos: Involucra ayudar a la persona a ejecutar alguna acción concreta, el objetivo es en realidad muy limitado: no es más que dar el mejor paso próximo, dada la situación. El interventor tomará una actitud facilitadora en la ayuda al paciente para tratar con la crisis.
- Seguimiento para verificar el progreso. Implica el extraer información y establecer un procedimiento que permite el seguimiento para verificar el progreso. El seguimiento puede suceder mediante un encuentro cara a cara o por teléfono. El objetivo es ante todo completar el circuito de retroalimentación al determinar si se lograron o no las metas propuestas.

También existen los llamados casos problemáticos. La persona que es catalogado con frecuencia como "difícil" o "problema" presenta conductas que resultan conflictivas para el clima laboral, generando como respuesta sentimientos y conductas tales como rabia, ansiedad, frustración, depresión, rechazo y evitación.

Los sentimientos y conductas más frecuentes en las personas “difíciles” son:

- Rebeldía.
- Visión distorsionada de su situación.
- Sentimientos de abandono.
- Miedo e intensa angustia.
- Ira.
- Inquietud psicomotora.
- Conductas de regresión y dependencia no acordes con la situación.
- Mal humor y reclamos frecuentes.
- Signos y síntomas de depresión o ansiedad extrema.
- Negativismo mantenido.

En estos casos estas personas con este tipo de problemas tienden a tener mayores efectos negativos, ante problemas que se presenten a nivel personal o en el trabajo, por lo que es primordial detectarlos y evaluar cual es su problema de fondo, lo cual luego de ellos se debe derivar a un profesional competente para la solución de su problemática, es importante llevar un seguimiento y acompañamiento a la persona.

Como se puede demostrar es de vital importancia tener conocimiento de esta fuente teórica para la futura elaboración de un producto que serán los protocolos de prevención e intervención en el área psicosocial. Todo esto será basado en los diferentes compuestos que competen esta teoría y en las problemáticas que se pueden presentar en el campo laboral de la institución.

2.4 Clima organizacional.

El clima organizacional como objeto de estudio se presenta como un elemento relevante en las organizaciones.

Según Rodríguez, D., (2004), el concepto de clima remite a una serie de aspectos propios de la organización. Se trata de un concepto multidimensional, a diferencia de otros que están referidos a procesos específicos que tienen lugar en la organización, tales como el poder, el liderazgo, el conflicto o las comunicaciones.

Debido a esta multidimensionalidad, se ha llegado a sostener que el clima de una organización constituye la personalidad de esta. De acuerdo al autor citado anteriormente señala que: *“...el clima de una organización es entendida habitualmente como un medio interno, vale decir en él se pone atención a variables y factores internos de la organización y no a los factores del entorno en que la organización se encuentra inmersa.”*

Por otro lado, de acuerdo a Lickert (citado por Rodríguez, 2004) se pueden tipificar 4 tipos de sistemas organizacionales, cada uno con un tipo de clima que a continuación se describe.

- Sistema I: AUTORITARIO: Este sistema se caracteriza por la desconfianza, temor e inseguridad. Las decisiones son tomadas en la cima de la organización y luego se difunden.
- Sistema II: PATERNALISTA: En este sistema las decisiones también son adoptadas en la cima de la organización, pero hay una mayor delegación que en el sistema anterior. Existe el poder en las relaciones, pero se conceden ciertas facilidades a sus subordinados. Se basa en relaciones de confianza, desde la cúspide hacia la base.
- Sistema III: CONSULTIVO: Existe un mayor grado de descentralización y delegación de las decisiones. Las decisiones son adoptadas por los escalones medios e inferiores, el clima es de confianza y hay niveles altos de responsabilidad.
- Sistema IV: PARTICIPATIVO: Este sistema se caracteriza porque la toma de decisiones se encuentra distribuida en diferentes lugares de la organización. Se genera una participación grupal, el clima es de confianza, y hay un alto nivel de compromiso de los trabajadores con la organización.

Características del clima organizacional.

- El clima dice referencia con la situación en que tiene lugar el trabajo de la organización.
- Tiene una cierta permanencia, lo que significa que puede contar con cierta estabilidad, con cambios relativamente graduales. Estos

cambios pueden ser derivados de decisiones que afecten la organización.

- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros del lugar de trabajo.
- El clima es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y a su vez afecta dichos comportamientos y actitudes.
- Es afectado por diferentes variables estructurales tales como; estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistema de contratación y despidos.
- La no existencia de una base reglamentaria, tanto preventiva como también de intervención en caso de inestabilidad en el lugar de trabajo, tiende de igual manera afectar el clima organizacional.
- El cambio del clima requiere de cambios en más de una variable para que se establezca.

Litwin y Stringer (1968), consideraron el clima organizacional como “un conjunto de propiedades medibles del ambiente de trabajo, percibido directa o indirectamente por las personas que viven y trabajan en este modo y que se supone que influencia sus motivaciones y conductas”.

Por otra parte, estos autores postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada organización o institución. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, éstas son:

- **Estructura**
- **Responsabilidad** (empowerment)
- **Recompensa**
- **Desafío**
- **Relaciones**
- **Negociación**

- **Estándares**
- **Conflictos**
- **Identidad**

En este sustento teórico, se puede reflejar que el clima organizacional de un lugar de trabajo es importante al momento de intervenir o detectar problemas de índole psicosociales, ya que cobra vital importancia la relación entre los trabajadores y su organización, las cuales de igual manera pueden ser factores de apoyo o de riesgo al momento de identificar enfermedades profesionales.

2.5 Enfoque multimodal.

Según Lazarus la terapia multimodal es *“una terapia ecléctica técnicamente hablando, y una terapia cognitiva-conductual teóricamente considerada. El procedimiento multimodal se centra en buscar un tratamiento adecuado a cada caso en particular. Para ello analiza las características de cada caso en siete modalidades o dimensiones interrelacionadas en una especie de sistema global de funcionamiento personal. El tratamiento multimodal evalúa cada caso en esas siete dimensiones y sus relaciones mutuas. Dependiendo del tipo de relación que se establezca entre ellas y de su secuencia de funcionamiento o activación se buscará una estrategia de tratamiento a la medida.”*

La evaluación se inicia realizando el llamado "puenteo" que consiste en comunicarse con el/los demandantes en el nivel multimodal que se expresa en el motivo de consulta inicial. Después de complementa con la evaluación de las siguientes modalidades. Las siete dimensiones iniciales de Lazarus, resumidas por Slaikeu (1988) en cinco áreas:

1. Cognitiva: Auto diálogos negativos que generan emociones y conductas disfuncionales. Pensamientos, automáticos y creencias irracionales. Expectativas sobre la terapia y atribuciones de cambio. Sueños, recuerdos e imágenes recurrentes de carácter molesto. Autoimagen física-corporal. Imágenes y fantasías preferidas. Efectos de las cogniciones (creencias, significados, pensamientos e imágenes conscientes e inconscientes) sobre las otras modalidades.

2. Afectos: Emociones sentidas con más frecuencia. Emociones indeseadas. Que conductas presentan el sujeto cuando experimenta esas emociones.
3. Somático: Sensaciones placenteras y displacenteras experimentadas. Medicamentos, drogas consumidas. Enfermedades físicas relevantes pasadas y actuales. Dieta, ejercicio y alimentación. Relación con las otras modalidades.
4. Interpersonal: Estilo de relación con otras personas. Problemas relacionales en el ámbito de pareja, familia, trabajo, etc. Habilidades sociales y asertividad. Como afectan y es afectado el paciente por esas relaciones. Papel del síntoma en el sistema familiar o de pareja.
5. Conducta: Actividades y conductas manifiestas. Habilidades o actividades que desearía incrementar. Hábitos o actividades que desearía reducir. Habilidades o carencias conductuales. Gama de actividades agradables (reforzantes) y desagradables (aversivas).

Esta terapia tiene principal función , ya que se preocupa de una realización de hallazgo de cual es el principal problema que afecta a la persona, y su área que esta especialmente afectada, ya sea de índole conductual o cognitiva o emocionales. Lo cual sirve como guía para el enriquecimiento en el sustento teórico del producto que se quiere lograr.

CAPITULO N°3:

Marco

metodológico

3.1 Introducción.

A continuación se presenta el capítulo tercero, referido al diseño del marco metodológico el cual da cuenta sobre la fundamentación, propósito de este estudio, tipo de investigación, unidad de análisis y su respectiva población y el tipo de instrumento que se utilizará en la recolección de datos.

El diseño de investigación, se realizó bajo el modelo cualitativo, ayudando a una mejor recolección de datos y posible producto a entregar al finalizar este seminario de título. El estudio de investigación tiene que ver con el análisis y conocimiento de los trabajadores de la unidad a trabajar, como también desarrollar una propuesta de solución a las problemáticas presentes a través de un instrumento cualitativo.

Se establece la principal temática del presente seminario de título, la cual esta centralizada en la investigación del real estado de los trabajadores en el área psicosocial, con respecto a sus relaciones laborales y conocimiento de normativas institucionales.

3.2 Fundamentación de la temática.

De acuerdo a lo planteado por Jiménez, M., (1980), La empresa debe ser concebida como una organización social que coordina un gran número de acciones humanas, que reúne en una misma trama a ejecutivos, dirigentes, expertos, trabajadores, maquinarias, materias primas y dinero. *“Es una organización que tiene dos objetivos básicos. El primero es ser eficiente, es decir, producir bienes y/o servicios de forma tal que su supervivencia esté asegurada. El segundo objetivo, de naturaleza social es satisfacer las necesidades básicas y de desarrollo de los miembros que la componen y desempeñar un rol en el desarrollo social del país”.*

El Trabajo Social en su historia comienza a estructurarse en base a racionalizar las diferentes asistencias alrededor del mundo. De 1925 a 1929, se desarrollan distintas leyes y códigos en relación a los asistentes sociales siendo la fecha más importante en 1925 donde se crea el primer servicio de bienestar en una salitrera. Es en este sector donde contratan a los primeros asistentes sociales para desempeñarse en áreas donde generen programas que beneficien a los trabajadores. Hoy en día los trabajadores sociales se hacen participe en las diferentes unidades de bienestar laboral tanto en institución publicas o privadas, como también las empresas. Netamente están orientado sus actividades a ser gestiones de redes sociales como también a realizar programas de intervención en problemáticas del área laboral, donde se preocupan de la promoción, prevención e intervención en casos donde les compete como profesionales en el área laboral.

Bustos, M., (2009), Menciona que entre los años 1929 a 1931 “se crea el salitre sintético produciendo un cierre de las salitreras y a su vez un desempleo masivo. Es a causa de esto que el Estado invirtió en los estudiantes de Trabajo Social para que se trasladaran al norte y realizaran las siguientes actividades:

- a) Cuantificar las personas cesantes.
- b) Identificar a las familias.
- c) Proveer entre ellos la ayuda del gobierno.
- d) Organizar a los trabajadores para que emigraran al centro sur”.

Estas actividades tuvieron el merito de que la profesión se dio a conocer y permitió que las empresas formadas con capital extranjero comenzaran a contratar Asistentes Sociales.

La evolución del trabajo social en el área laboral se ha ido modificando en el tiempo, hoy en día se toma cada vez mas en cuenta una área que antiguamente no era muy considerada por los empleadores que es la parte psicosocial de sus trabajadores, integrando de esta manera la orden biopsicosocial en sus trabajos de bienestar laboral.

El interés del Trabajo Social por la temática de recursos humanos ha aumentado considerablemente en los últimos años, donde se hace parte de equipos multidisciplinarios en departamentos de bienestar de las empresas e instituciones públicas y privadas. Nuestra legislación se ha enfocado en regular lo relativo a los accidentes del trabajo y en aquellas enfermedades profesionales con un carácter más fisiológico, centrando su mirada en las condiciones sanitarias, ambientales básicas o en el uso de implementos de seguridad. Sin embargo, el espacio de trabajo podría estar expuesto a diversas situaciones y condiciones, como lo son los riesgos psicosociales, los cuales no han sido delimitados como un campo de afección para las organizaciones y sus trabajadores(as) y, por ende, muchas de las enfermedades derivadas de este tipo de riesgos quedan desatendidas, sin vigilancia o subvencionadas por el sistema de previsión de salud común (Isapres o Fonasa), con los costos que ello implica para la institución donde pertenece el trabajador el gasto en licencias medicas.

La decisión del alumno seminarista el abordar esta temática de gran innovación a nivel nacional y sobre todo en la institución a la cual esta inserto es un gran desafío, ya que el trabajo en prevención en el área psicosocial en nulo, por lo que no se ha hecho nada históricamente en esta institución sobre estas problemáticas que pueden presentarse o estar presentes y no han sido encontradas a tiempo.

La experiencia del director de recursos humanos don Guido Lopez Urrutia es que el plantea que la existencia de deficiencia en el área de prevención laboral, sobre todo en el área psicosocial, ya que no hay mucho trabajo por parte de la unidad de bienestar y de prevención de riesgos en estas materias. Por otra parte el prevencionista de riesgos don Mauricio Larco

Alvarado menciona que sería una buena ayuda para la institución el proponer protocolos de prevención laboral en el área psicosocial, tomando como modelo la unidad a la cual trabajara el alumno.

Bajo este contexto El trabajador social puede realizar un trabajo mas meticuloso para lograr obtener en la investigación e identificación de la problemática existente en la unidad de manera mas eficaz, ya que consta con todas las herramientas metodológicas y teóricas para desarrollar preguntas o observaciones que logren lo propuesto en este seminario. Como también al momento del análisis de estas técnicas que se utilizaran dar una mejor explicación de la problemática y propuesta de solución a esta.

Una de las aristas que se trabajara es el concepto de clima organizacional que según Rodríguez, D., (1991), se refiere a *“las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo”*.

Otra de las aristas es el conocimiento del que hacer o una reglamentación clara dentro de la misma institución para los trabajadores que pertenecen a esta ya que según la reglamentación de enfermedades profesionales, higiene y seguridad, debe ser conocida y debe estar presente en la normativa de toda empresa con trabajadores, ya sea privada o publica.

“Los factores psicosociales en el ámbito ocupacional hacen referencia a situaciones y condiciones inherentes al trabajo y relacionadas al tipo de organización, al contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, y que tienen la capacidad de afectar, en forma positiva o negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica o social) del trabajador y sus condiciones de trabajo. El estudio de estos factores, especialmente en su afectación negativa hacia los individuos, ha estado ligado al concepto de “estrés”. La evidencia científica sugiere que experiencias continuas de estrés en el trabajo proveen de una importante conexión entre la exposición de los trabajadores a riesgos psicosociales y la aparición de enfermedades (Cox, 1993; Cox, Griffiths, & Rial-González, 2000) ”.

Todo lo anteriormente descrito hace especial relevancia, para realizar un trabajo de investigación netamente cualitativa, para lograr identificar problemáticas de índole laboral en el área psicosocial, para luego dar una

propuesta de solución a estas problemáticas laborales presentes en la institución la cual se lleva a cabo este seminario de título.

3.3 Objetivos

Objetivo general de investigación:

Conocer el estado de trabajo y conocimiento en la prevención biopsicosocial de los trabajadores en su unidad respectiva, como también posibles soluciones a problemáticas no resueltas en la institución a la que pertenecen.

Objetivos específicos:

- Investigar el trabajo realizado en materia de protocolos o reglamentación de prevención biopsicosocial en el área laboral de la universidad de Valparaíso.
- Explicar los conceptos teóricos a utilizar, para un mayor entendimiento del trabajo a realizar.
- Conocer el estado de las relaciones laborales internas y externas al ambiente de trabajo.
- Conocer la información que se maneja sobre el trabajo de prevención laboral en la unidad a la cual pertenece los trabajadores.
- Definir la principal problemática existente en la institución Patrocinante.
- Recopilar propuestas de solución a la problemática presente a nivel grupal de los trabajadores de la unidad perteneciente a la institución Patrocinante.

3.4 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio de acuerdo al Modelo de Investigación se realizó bajo el modelo cualitativo. La metodología cualitativa se basa en principios teóricos como la fenomenología, la hermenéutica, la interacción social utilizando métodos de recolección de la información que difieren del método cuantitativo al no poder ser plasmados en números. La idea es explorar las relaciones sociales y describir la realidad tal como la experimentan los protagonistas.

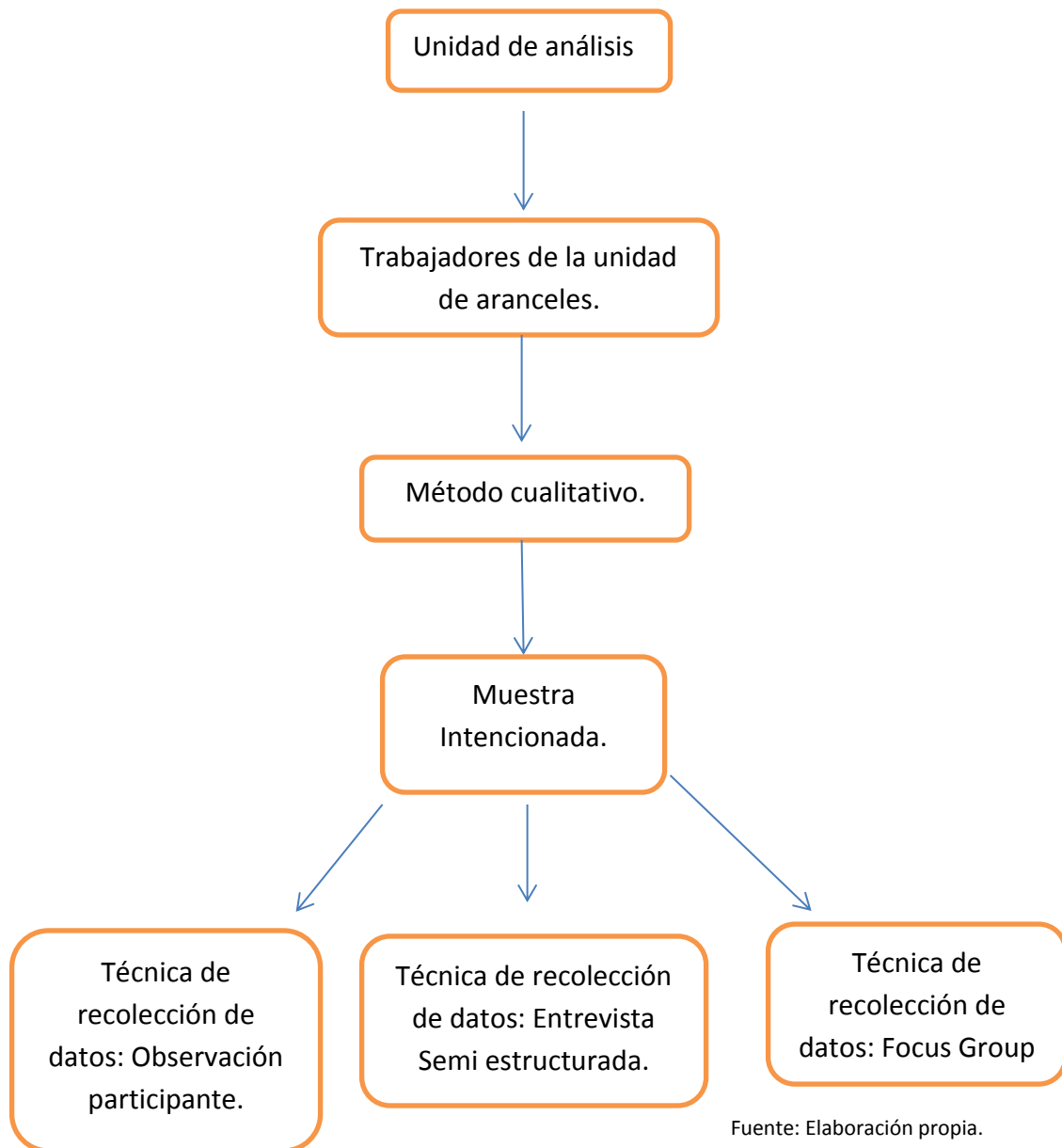
La ventaja de este modelo consiste en que se es analizado el fenómeno pero sin interceder o cambiar la realidad social de las personas a investigar, donde la problemática no la soluciona uno sino los propios agentes participantes de la problemática en cuestión. También proporciona datos reales y subjetivos de los individuos, busca explicar las razones de los diferentes aspectos del comportamiento humano.

En cuanto al Tipo de Investigación, el presente seminario de título se realizará bajo la lógica de un estudio descriptivo, el cual se entiende a través de Sampieri, R., (2006), como *“aquellos que buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”*. De acuerdo a esta tipología el investigador recopila datos para resolver interrogantes sobre una situación actual de los sujetos de estudio.

Este estudio no se concibe como una Investigación participativa, se trata de una actividad que combina la forma de interrelacionar la investigación y las acciones en un determinado campo seleccionado por el investigador, con la participación de los sujetos investigados. El fin último de este tipo de investigación es la búsqueda de cambios en la comunidad o población para mejorar sus condiciones de vida. *“La investigación participativa es un enfoque de la investigación social mediante el cual se busca la plena participación de la comunidad en el análisis de su propia realidad, con el objeto de promover la participación social para el beneficio de los participantes de la investigación. Estos participantes son los oprimidos, marginados, explotados. La actividad es por lo tanto, una actividad educativa, de investigación y de acción social”*. (De Witt y Gianotten, 1988:240).

3.5 UNIDAD DE ANÁLISIS Y DELIMITACIÓN DE LA POBLACIÓN

A continuación se presenta un diagrama que muestra las unidades de análisis, a su vez la población, métodos, técnicas e instrumentos con los cuales se llevará a cabo la investigación.



En la información provista por la figura anterior y de acuerdo al diseño de investigación, es necesario destacar los siguientes aspectos.

De acuerdo al método cualitativo, el muestreo utilizado es No Probabilístico y es denominada por Salinas, D., (2010), como *El muestreo intencionado*. Este tipo de muestreo se caracteriza por un esfuerzo deliberado de obtener muestras "representativas" mediante la inclusión en la muestra de grupos

supuestamente típicos. También puede ser que el investigador seleccione directa e intencionadamente los individuos de la población. El caso más frecuente de este procedimiento es el utilizar como muestra los individuos a los que se tienen fácil acceso.

En este caso la muestra que el seminarista toma es intencionada y no probabilística, ya que se selecciona una unidad a estudiar, las cuales ya han tenido antecedentes de problemáticas en la área psicosocial sobre todo.

❖ Delimitación de la población.

Los trabajadores seleccionados para este seminario de título son de la unidad de aranceles de la universidad de Valparaíso que consta con un universo de 13 trabajadores, los cuales unos están a cargo de la atención de público y otros en cobranza.

En el caso de la recolección de datos solo se puede llevar a cabo con 12 de los 13 trabajadores posibles, esto es porque una trabajadora se encuentra con post-natal y no se encuentra trabajando en este tiempo en la unidad. Sin embargo para el seminarista el número de muestreo es bastante representativo ya que se cuenta con casi la totalidad de los trabajadores de la unidad.

❖ Técnicas e instrumentos de recolección de información.

En este método de investigación e acción se utilizarán diferentes técnicas de recolección de información, para lograr los objetivos propuestos por el seminarista. Las técnicas utilizadas para la investigación en primera instancia como recolección de la información son la entrevista, la observación participante y focus group.

En el caso de la observación participante observación puede definirse como el uso que hace el ser humano de los sentidos para recopilar información y comprender el mundo que le rodea. Puede implicar el empleo de todos los sentidos, la valoración y la interpretación de lo que se percibe; todo ello ayuda a dar sentido a la información. En la investigación, la observación constituye un proceso activo en el que se recopilan datos sobre personas, comportamientos, interacciones o acontecimientos, con el objetivo de obtener

información detallada que pueda ayudar a comprender los fenómenos de estudio. En toda observación se encuentran tipos de observadores las cuales son:

- *Participante completo*: el investigador interviene a tiempo completo en las actividades que desarrollan los sujetos y trata de actuar como uno más del grupo. La observación puede ser abierta o encubierta.
- *Participante-observador*: El investigador participa en las actividades, pero adopta un papel explícito y efectúa una observación abierta.
- *Observador-participante*: El investigador interviene brevemente en las actividades de los sujetos, pero pasa la mayor parte del tiempo observando los acontecimientos y comportamientos.
- *Observador completo*: El investigador se centra exclusivamente en observar comportamientos y no interactúa con el grupo.
- *Observación no participante*: El investigador (observador) se limita a recoger información del objeto de la investigación sin interactuar con él, sin participar de forma activa dentro del grupo que observa. El observador entra en contacto con la realidad o hecho a estudiar permaneciendo ajeno a ella, adquiriendo el papel de mero espectador.

En este caso se utilizara la observación Participante la cual es más que una técnica de investigación cualitativa, es la base de la investigación etnográfica que nos permite comprender cualquier realidad social. Su origen esta unido su utilización en los pueblos ágrafos pero a lo largo del tiempo ha mostrado su utilidad para otros ámbitos de estudio siendo muy utilizada para comprender minorías, grupos étnicos, subculturas y profesiones.

En la Observación Participante lo que se pretende es que el investigador se convierta el mismo en un "nativo" a través de la inmersión en la realidad social que analiza o, dicho de otro modo, lo que el investigador pretende es aprehender y vivir una vida cotidiana que le resulta ajena. Para ello se ocupa de observar, acompañar y compartir con los actores las rutinas típicas y diarias que conforman la experiencia humana (Guasch, 1996).

La observación participante exige la presencia en escena del observador pero de tal modo que éste no perturbe su desarrollo.

Otra técnica utilizada es la entrevista la cual es una formulación de preguntas que permite coleccionar datos sobre un aspecto concreto así como la opinión

del/a entrevistado/a. La entrevista se define en general como un dialogo, como un proceso de comunicación porque se basa en una relación interpersonal, programada, no en un mero encuentro formal. Los tipos de entrevistas son:

Estructurada: Consiste en formular de manera estructurada, del mismo modo y en el mismo orden, una serie de preguntas preparadas de antemano a los participantes en la investigación.

Semiestructurada: Las preguntas son definidas por el investigador a modo de guion y su formulación puede variar en función del desarrollo de la entrevista;

Puede profundizarse en cuestiones relevantes mediante la formulación de nuevas preguntas.

En este caso se utiliza la entrevista semiestructurada, ya que el entrevistador propone las preguntas pero se deja libertad al entrevistado de responder, donde pueden surgir otras preguntas que no estaban previamente estructuradas.

Otra técnica utilizada que va netamente a una acción de orden cualitativo es el focus group, esta técnica esta diseñada para recolectar información, pero el seminarista la utilizara para obtener información de los trabajadores de cuales serian las soluciones ideales a las problemáticas que existe en la unidad, a través de la confección de futuros protocolos que se implementaran en la unidad.

Un grupo focal puede definirse como *``una discusión cuidadosamente diseñada para obtener las percepciones de una muestra sobre un área particular de interés``* (Krueger, 1991, p. 18). Los grupos focales están enraizados en una tradición desarrollada a partir de 1930 que intentaba conocer los mundos a través de las personas que los vivían. Algunas de las áreas que han beneficiado del uso de los grupos focales son la Planificación Estratégica, la identificación de Necesidades, y la Evaluación de Programas. Según Krueger (1991, p. 23), *``la entrevista de grupo focal funciona porque incide en las tendencias humanas. Las actitudes y las percepciones relacionadas con los productos, servicios o programas, son desarrolladas en parte mediante la interacción entre las personas``*. La evidencia sugiere que las opiniones de un individuo pueden cambiar en el curso de la discusión con otros porque las personas influyen las unas a las otras por medio de sus

comentarios. Los analistas pueden descubrir información sobre cómo dicho cambio ocurrió y la naturaleza de los factores influyentes.

El objetivo de un grupo focal es promover la apertura de los participantes. Para algunos individuos, la auto exposición les resulta fácil, natural y cómoda, para otros difícil e incómoda porque la auto exposición requiere confianza, esfuerzo y coraje (Krueger, 1991, p. 23 citado por Reyes, 2000).

Estos grupos se caracterizan por estar constituidos por personas que poseen ciertas características en común. Estas personas proveen datos o información de naturaleza cualitativa mediante su participación en una discusión enfocada (Krueger, 1991, p. 44). Los grupos deben ser lo suficientemente pequeños como para permitir la oportunidad a cada participante de compartir su conocimiento y a la vez lo suficientemente grandes como para proveer una diversidad de percepciones sobre el asunto de interés.

Los procedimientos cualitativos como los grupos focales o las entrevistas individuales, capacitan al investigador para alinearse con el participante y descubrir cómo la persona ve la realidad. Al igual que otros procedimientos de las Ciencias Sociales, la validez de éstos depende de los procedimientos usados y del contexto donde son usados (Reyes, 2000).

❖ Relación entre objetivos, población y técnicas.

Objetivos de investigación

<p>Objetivo específico n°1:</p> <p><i>Investigar el trabajo realizado en materia de protocolos o reglamentación de prevención biopsicosocial en el área laboral de la universidad de Valparaíso.</i></p>	<p>Técnica / Instrumento</p> <p>Análisis y recopilación de datos de documentos institucionales históricos.</p>
<p>Objetivo específico n°2:</p> <p><i>Explicar los conceptos teóricos a utilizar, para un mayor entendimiento del trabajo a realizar</i></p>	<p>Técnica / Instrumento</p> <p>Análisis y recopilación de datos de documentos teóricos</p>

<p>Objetivo específico n°3:</p> <p><i>Conocer el estado de las relaciones laborales internas y externas al ambiente de trabajo.</i></p>	<p>Población ideal:</p> <p>14 Trabajadores de la unidad de aranceles, universidad de Valparaíso.</p>	<p>Población real</p> <p>12 trabajadores de la unidad de aranceles, universidad de Valparaíso.</p>	<p>Técnica / Instrumento</p> <p>Observación participante y entrevista semiestructurada.</p>
<p>Objetivo específico n°4:</p> <p><i>Conocer el real conocimiento sobre el trabajo de prevención laboral en la unidad a la cual pertenecen los trabajadores.</i></p>	<p>Población ideal:</p> <p>14 trabajadores de la unidad de aranceles, universidad de Valparaíso.</p>	<p>Población real:</p> <p>12 trabajadores de la unidad de aranceles, universidad de Valparaíso.</p>	<p>Técnica / instrumento</p> <p>Entrevista Semiestructurada.</p>
<p>Objetivo específico n°5:</p> <p><i>Definir la principal problemática existente en la institución Patrocinante.</i></p>	<p>Población ideal:</p> <p>14 trabajadores de la unidad de aranceles, universidad de Valparaíso.</p>	<p>Población real:</p> <p>12 trabajadores de la unidad de aranceles, universidad de Valparaíso.</p>	<p>Técnica / Instrumento</p> <p>Observación participante y entrevista semiestructurada.</p>

Objetivo específico n°6: Recopilar propuestas de solución a la problemática presente a nivel grupal de los trabajadores de la unidad perteneciente a la institución Patrocinante.	Población ideal: 14 trabajadores de la unidad de aranceles, universidad de Valparaíso.	Población real: 12 trabajadores de la unidad de aranceles, universidad de Valparaíso.	Técnica / Instrumento Focus Group.
---	--	---	--

Autores como Fox, D., (1981), citado por Salinas, D., (2010), hacen una aclaración conceptual en lo que se denomina el ciclo de muestreo, el cual comienza con la determinación del universo para el estudio del problema de investigación, y después determina la parte de éste a la que se tiene acceso (población) luego se decide el tamaño muestral, seleccionando e invitando a los sujetos pertinentes (muestra invitada) de lo que resulta la muestra aceptante, de esta muestra se saca el número total de la muestra necesaria para el análisis de los datos y posterior establecimiento de la generalización y de conclusiones.

Black, J. y Champion, D., (1976), citados también por el autor mencionado en párrafo anterior, señalan que en la distinción de muestra ideal y la muestra real efectiva, en donde el investigador debe ser consistente con su esquema metodológico. Sin embargo, el investigador también debe tener en cuenta las alternativas en su estrategia, atendiendo a las circunstancias que se puedan presentar, las cuales tiene poco o ningún control.

Con estas citas se quiere dar a conocer que el investigador no tiene control sobre la presencia de la totalidad de los trabajadores involucrados en la investigación y posterior acción cualitativa, ya que en esta ocasión solo faltó un trabajador de la totalidad posible, la cual por razones personales no pudo estar presente en este trabajo de seminario por parte del alumno. Sin embargo el tamaño de la muestra es aceptable ya que esta el número casi total de los trabajadores, lo cual la muestra y el trabajo a realizar es bastante positivo y representativo, sobre las problemáticas presentes en esta unidad en específico, de la institución Patrocinante el cual esta inserto el estudiante

CAPITULO N°4:

Análisis e interpretación de datos

4.1 Introducción

En este capítulo se darán a conocer los resultados y análisis generados como producto de las observaciones participantes, entrevistas aplicadas y el focus group detalladas en el capítulo anterior. Esto es basado en tres aristas de importancia en la investigación que da un sustento a lo investigado institucionalmente por el seminarista, logrando así una interpretación teórica que se desarrollará en este capítulo.

Es en esta sección donde se expresa el análisis de los resultados arrojados, en el proceso de investigación, respondiendo de manera efectiva a los objetivos inicialmente propuestos, estos objetivos se refieren a los ítem de relaciones laborales internas y externas, como también el conocimiento de los derechos y prevención en el área psicosocial en el trabajo, para finalmente identificar cual es la principal problemática presente en la unidad a analizar. El análisis se hace a base del método cualitativo explicado anteriormente, donde se pasaran a detallar tres aristas de importancia las cuales son: Relaciones laborales internas al grupo de trabajo, relaciones laborales externas al grupo de trabajo y finalmente conocimiento de derechos y programas de prevención laboral en la institución de pertenencia, mas específicamente en el área psicosocial.

Con respecto al análisis, se realizo a través de datos obtenidos por la observación llevada a cabo por el seminarista, por las respuestas obtenidas de los diferentes actores participantes de este seminario y también por datos obtenidos a través del focus group, donde también se reúnen datos mas generales de estado de bienestar real de los trabajadores en la unidad respectiva a investigar.

De acuerdo a la naturaleza de los datos, se utilizó una matriz cualitativa, de carácter descriptivo, cuyas filas corresponden a los trabajadores participantes en las entrevistas como también en el focus group y las columnas se asocian a las categorías.

De la interpretación y del análisis realizado se obtendrán los lineamientos dejando en evidencia las problemáticas de la unidad perteneciente a la institución Patrocinante y dando el pie para generar una propuesta de intervención.

Finalmente, el presente seminario consta del estudio del estado en la prevención psicosocial de la institución, definido a opinión individual, como también a opinión de nivel grupal. En cuanto al contexto individual, se destacan los aspectos con respecto a un conocimiento previo del puesto de trabajo del individuo dentro de la unidad misma, como también su apreciación sobre las relaciones laborales internas o externas al clima laboral del trabajo a que pertenece y su conocimiento actividades de prevención laboral o derechos laborales. A nivel grupal se comparte una actividad donde exponen en conjunto entre los compañeros de trabajo, cuales son los principales factores de riesgo y problemáticas presente en la unidad y cuales serian los escenarios ideales a estas problemáticas presentes hoy en día.

4.2 Análisis e interpretación de datos.

4.2.1 Caracterización a nivel individual sobre el puesto de trabajo la cual desarrolla en la unidad de aranceles de la universidad de Valparaíso.

Primero es de vital importancia explicar cual es la labor de cada trabajador dentro de la unidad de aranceles de la universidad de Valparaíso, ya que cada trabajador tiene una función diferente a la que ejerce su compañero.

En la unidad de aranceles se clasifican dos grandes áreas, una es la atención de público con los estudiantes que se dirigen a la unidad a solucionar dudas y consultas con ejecutivos que están dentro de este equipo de trabajo y otra área es la de cobranza donde están los ejecutivos que verifican información netamente del área financiera del alumno que va a consultar su estado arancelario. Dentro de esta misma unidad se encuentra la secretaria del director de la unidad y la encargada de documentación, que se preocupa de los pagares de los alumnos de la universidad de Valparaíso.

En la atención de público se encuentran seis ejecutivos de atención a los estudiantes que se dirigen a la unidad. En el departamento de cobranza se encuentran cinco trabajadores. La secretaria es solo una como también la encargada de documentación.

Su posición física en la unidad de aranceles se divide unos en el área solamente de atención de público, otra de cobranza, otra de documentación y la otra esta la oficina del director de la unidad con su respectiva secretaria. Cada una separadas dentro de la misma unidad. Cabe señalar que esto se vio afectado al momento del periodo que el alumno llevo a cabo su observación participante ya que se encontraban en otro edificio para el proceso de matriculas 2014 de la universidad de Valparaíso (revisar anexo 1 y 2).

En los distintos trabajadores hay algunos que llevan mas años que otros, algunos llevan solo unos meses y otros años en la unidad. Uno de los entrevistados señala lo siguiente a la pregunta de cuanto tiempo lleva trabajando en la unidad:

“Acá llevo desde el año 2007, osea prácticamente 2007, casi cinco años”.

Como también otro trabajador que señalo lo siguiente a respuesta de la misma pregunta:

“Mmm poquito llevo poco más de seis meses”.

4.2.2 Caracterización de las relaciones laborales internas al clima laboral o puesto de trabajo que desarrolla el individuo.

Las relaciones laborales son las relaciones interpersonales que tiene un individuo en su puesto de trabajo, esto esta especialmente relacionado con el clima organizacional o clima laboral en un puesto de trabajo. El clima laboral no es otra cosa el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. La calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad.

De aquella manera, mientras que un buen clima se orienta hacia los objetivos generales, un mal clima destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto, malestar y generando un bajo rendimiento.

La calidad del clima laboral se encuentra íntimamente relacionada con el manejo social de los directivos, con los comportamientos de los trabajadores, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con las características de la propia actividad de cada uno.

Propiciar un buen clima laboral es responsabilidad de la alta dirección, que con su cultura y con sus sistemas de gestión, prepararán el terreno adecuado para que se desarrolle. Las políticas de personal y de recursos humanos la mejora de ese ambiente con el uso de técnicas precisas como escalas de evaluación para medir el clima laboral.

Con respecto a las relaciones laborales de lo trabajadores, en este ítem cabe señalar y destacar que los trabajadores están en diferentes estados de animo al momento de llevar a cabo su trabajo y este se puede ver afectado en el clima laboral al momento de relacionarse con sus compañeros de trabajo según Litwin y Stringer (1968), consideraron el clima organizacional como:

“un conjunto de propiedades medibles del ambiente de trabajo, percibido directa o indirectamente por las personas que viven y trabajan en este modo y que se supone que influencia sus motivaciones y conductas”.

Los trabajadores expresaron que el clima laboral por lo general es bueno, pero sin embargo existen roses al momento de relacionarse entre ellos como cita uno de los trabajadores entrevistados:

“ Mmm con algunos digamos. De que de que alguna persona tiene otra forma de pensar y no entiende el punto de vista de uno ”.

Como también otros no han tenido algún tipo de problema con sus compañeros de trabajado señalando:

“no e tenido ningún problema, ninguno”.

Al momento de llevar a cabo la técnica de observación participante por parte del seminarista, se pudo visualizar cual era el real estado de relación entre los trabajadores que se encontraban bajo presión laboral o trabajando derechamente. Lo cual plasmo que al momento de relacionarse se encontraban en una buena armonía de trabajo y en una solidaridad laboral uno con el otro. Sin embargo llama la atención que los trabajadores llevaban cada uno su trabajo de manera individual y ninguno se metía en el trabajo del otro aunque fuera en un momento incomodo para su compañero. Sobre la jerarquía o a quien concurrir en caso de problemas estaba claro para los trabajadores de la unidad. Uno de los principales hallazgos del seminarista en esta observación es la siguiente:

“Con respecto a la relación de equipo de trabajo se puede manifestar al momento de que cada trabajador realiza su trabajo de manera individual, es notorio el respeto a no meterse en la decisión o en la atención que cada uno realiza. También cada uno es responsable de irse a la hora de terminar la jornada o no. Y el ejecutivo que se va no es reprochado ni por sus compañeros o por la supervisora”.

Con respecto a la participación en actividades entre sus compañeros de trabajo la totalidad participa de alguna u otra manera en actividades con sus compañeros, ya sea reuniones o celebraciones de fechas importantes por ejemplo. Esto es de vital importancia ya que los trabajadores que se relacionan en actividades extra programáticas fortalecen un mejor clima laboral en su trabajo, ya que aumentan sus relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo. Esto los trabajadores sin que el alumno seminarista intervenga en el fenómeno, se están auto interviniendo, ya que al

poseer algunos roles durante el día entre los trabajadores, esto no impide que se les reconozca o se les recuerde fechas importantes como cumpleaños, los cuales facilitan a un aumento en las habilidades sociales y un fortalecimiento ante problemáticas futuras que se puedan presentar entre los compañeros de trabajos, ya que el sujeto de manera psicológica formula una buena imagen de sus compañeros y automáticamente las problemáticas que se presenten no se toman como problemas personales sino netamente del área laboral y aprenden a separar las cosas de la vida personal, a la vida personal. Esto se puede inferir de la intervención en crisis donde su importancia tiene relación con esto el cual sale señalado a continuación:

“El concepto de esta intervención, es un método de ayuda dirigido a auxiliar a una persona y/o familia o grupo para que puedan enfrentar un suceso traumático de modo que la probabilidad de efectos negativos (daño físico y psicológico, estigmas emocionales) se aminore y se incremente la probabilidad de crecimiento (nuevas habilidades, opciones y perspectiva de vida)”.

Es por esto que se puede visualizar que los trabajadores automáticamente sin saberlo están auto solucionando roles que pueden afectar si no tuvieran unas mayores relaciones interpersonales entre ellos, ya que al tener espacios de compartir fortalecen sus habilidades sociales en el área laboral, por lo cual previenen enfermedades de índole psicológica como el stress y la depresión laboral, ya que teniendo episodios extra laborales también liberan de algún u otra manera tensiones al final del día de trabajo.

Cabe señalar que el alumno seminarista en su estudio previo no encontró ningún tipo de norma de convivencia en la unidad por lo que las actividades que se realizan no se encuentran estipuladas en algún documento de convivencia, como también en el que hacer al momento de alguna problemática con sus compañeros de trabajo. Esto también es señalado en la entrevista realizada ya que en caso de alguna problemática recurren a un ente superior pero por conocimiento individual solamente:

“ Depende la situación, porque no hay un manual ni un plan de contingencia, creo que depende de la situación como actúa cada persona, no hay un plan de contingencia como que diga que hacer en casos”.

En resumen

- **Los trabajadores cumplen diferentes funciones en la unidad de estudio por el alumno seminarista.**
- **Hay trabajadores que son mas antiguos que otros en los diferentes puestos de trabajo de esta unidad.**
- **Los trabajadores tienen ciertos roles al momento de llevar a cabo sus actividades laborales pero sin embargo saben clasificar cuando son netamente laborales y cuando son a nivel personal.**
- **La totalidad de los trabajadores participa en alguna actividad con sus compañeros de trabajo, llámese celebración de alguna fecha especial o una fecha importante para alguno de los integrantes de esta unidad.**
- **Los trabajadores al participar en actividades extra laboral ayudan a un fortalecimiento en las relaciones interpersonales y de habilidades sociales en el trabajo.**
- **Al tener actividades de recreación los trabajadores puede tener un espacio donde liberar tensiones laborales al final del día, compartiendo con sus pares de labores en la unidad respectiva, ayudando a la prevención de ciertas enfermedades psicológicas de índole profesional.**
- **No hay existencia de normas de convivencia en la unidad respectiva.**

4.2.3 Caracterización de las relaciones laborales externas al clima laboral o puesto de trabajo que desarrolla el individuo.

Las relaciones interpersonales externas al equipo de trabajo, no es otra cosa que la relación que tiene el individuo con las personas que van a atenderse a la unidad respectiva. Al momento de tener algún tipo de problema en el trabajo y es causado por un agente externo, este se puede ver principalmente afectado en la área psicológica y social del trabajador.

Uno de los ejes que se ve afectado en esta área es la motivación, es indudable que factores en el puesto de trabajo del trabajador tienen efectos importantes en su motivación. Este tipo de factores como el estado de ánimo,

conflictos, etc.; son muy importantes y se deben considerar al motivar al trabajador, ya que cualquier esfuerzo que haga la organización para aumentar la motivación del trabajador puede que no tenga mayor eficacia si tiene problemas externos a la situación de trabajo, ya sean de tipo familiares o con sus relaciones sociales.

Cabe señalar en las entrevistas llevadas a cabo por el alumno seminarista, lo que se pudo recabar en algunas citas es lo siguiente:

“Bueno e presentado algunas situaciones pero son eh como te dijiera yo en un momento es que a veces la gente no comprende o uno no se expresa bien o sencillamente ellos vienen de mal humor, pero son en un momento, eh recuerda que los jóvenes hoy en día quieren que la educación sea gratuita ya cuando nosotros le explicamos que los créditos tiene una tasa de interés de un dos por ciento, aparte de eso se reajusta en utm, bueno nos dicen mas cosas de las que nosotros digamos eh eh se puede interpretar en un momento entonces ahí hay un pequeño rose pero se soluciona inmediatamente cuando ellos logran entender de que el crédito fue otorgado para beneficio de ellos, ahora entiendo la situación de que ellos quieran tener el beneficio de gratuidad y la universidad aun no lo hace”.

En lo anterior se puede señalar un caso de problemática al momento de la atención a los usuarios de la unidad, pero estas problemáticas su gran mayoría es resuelta de alguna u otra manera por los trabajadores de la unidad, sin embargo hay otros casos donde la solución ya no recae en solo los conocimientos del trabajador como se puede desprender en la siguiente cita:

“Si claro siempre hemos tenido una discrepancia con las personas que vienen o se atienden con nosotros, además los problemas que tienen dicen su punto de vista, lo manifiestan y obviamente hay personas que tienen una personalidad mas violenta que otras, personas que son mas digamos, digamos un poco mas enrabiadas ante estas situaciones, muchas veces comprensibles y muchas veces exageradas va a depender de cada caso”.

“Si, una vez una señora vino muy alterada empezó a agarrar a combos al guardia, tiro sillas, empujó los muebles, cuando tiro la silla a mi escritorio, me

tuve que tirar para atrás, tuve un problema en la pierna derecha, tuve que ir al IST''.

Al momento de analizar cada una de las entrevistas se puede demostrar que los trabajadores día tras día tiene algún tipo de problemática que deben solucionar ellos mismos según sus conocimientos propios del que hacer al momento de presentarse situaciones de esta índole. Ya que no existe ningún tipo de reglamentación o protocolo que explicita el que hacer al momento de tener problemas con factores externos al ambiente laboral en el cual esta situado el trabajador de la unidad respectiva.

Esto se puede manifestar en la siguiente pregunta y respuesta que hace un trabajador al preguntar el seminarista sobre la existencia de alguna reglamentación:

'' ¿Y tenían claro que hacer ante esa problemática o alguna reglamentación por ejemplo o pasos a seguir?''

''No nada, no''.

Con respecto a otra técnica utilizada por el investigador, se puede manifestar cuales son las relaciones reales de los trabajadores al momento de trabajar bajo presión, con las personas que se atienden en la unidad. Esta observación al igual que el ítem anterior, se realizó en otro edificio de la institución, mas detalladamente en el DEFIDER.

Los trabajadores al momento de ser observados en tres horarios diferente, el observador participante llevo a la siguiente conclusión con respecto a las relaciones laborales externas al clima laboral.

''La relación de los trabajadores con el público el cual va a realizar las consultas o resolver las problemáticas personales de cada estudiante, el trato es netamente de cordialidad y respeto. En casos hay alumnos que son mayormente prepotentes ya que no tienen una solución eficaz a sus problemáticas, sin embargo el apoyo de ejecutivo y supervisor pasa a ser importantes en ciertos casos de problema''.

Uno de los ítems que no fue integrado en las entrevistas llevadas a cabo a los trabajadores y que si pertenecen al área de relaciones externas al clima

laboral es la infraestructura y la relación con organismos de bienestar al servicio de los trabajadores de la institución.

Con respecto a la infraestructura, los trabajadores en el Focus Group, manifestaron en total acuerdo que la infraestructura en la cual están situados es mala, ya que tiene varias problemáticas de construcción y también quedaron con algunos problemas al momento de terremoto sufrido en nuestro país el año 2010. Estas reparaciones según los trabajadores, fueron realizadas solo de manera temporales. Uno de los extractos que el estudiante pudo tomar nota al momento de llevar a cabo el focus group es lo siguiente:

“Los trabajadores se sienten vulnerables con respecto a la infraestructura, ya que el edificio conto con muchas grietas al momento del terremoto que sufrió nuestro país en el año 2010, también los trabajadores manifiestan problemas de ventilación, ya que en época de invierno es muy frio y en verano es muy caluroso, la única solución que da la institución a estos problemas en invierno es la proporción de 4 estufas y en el verano el funcionamiento del aire acondicionado, aire acondicionado que hoy en día y de hace meses no se le hace mantenimientos, hoy en día se encuentra sin uso ya que esta malo”.

Los trabajadores se encuentran en descontento con la infraestructura en la cual están situados y la solución que da la universidad a esto. Por otro lado este descontento es aun mayor cuando se hace la consulta con respecto a la unidad de bienestar del personal que tiene la institución, donde el mismo focus group los trabajadores manifestaron su malestar con respecto a la calidad de servicio de esta oficina.

La oficina de bienestar del personal su principal función es colaborar en el mejoramiento de la calidad de vida del funcionario y su grupo familiar, permitiendo el desarrollo integral del individuo, de tal manera que en la Universidad este, pueda desarrollar adecuadamente sus potencialidades. Como también el principal objetivo de este departamento es proporcionar a sus afiliados y cargas familiares, en la medida que sus recursos lo permitan, asistencia médica, cultural, social y económica.

Los trabajadores manifestaron diferentes puntos lo cual el investigador pudo identificar en los siguientes apuntes del focus group:

“los trabajadores manifiestan que la oficina de bienestar es de malestar, ya que en sus expresiones en su totalidad dijeron lo siguiente: nosotros tenemos una oficina de malestar no de bienestar ya que no contribuye en nada a nuestro bienestar como trabajadores de la universidad de Valparaíso. También manifiestan que esta oficina no proporciona nada mas que un asistencialismo de bonos y algunas ayudas medicas que tiene convenio la universidad. También manifiestan que el horario de atención es igual al horario que tienen ellos en su unidad, y que tienen una hora de almuerzo en la que cierran el departamento con respecto a la atención de publico, por lo que el trabajador no tiene ningún momento al acercarse para resolver problemáticas personales que tenga”.

Los que se puede apreciar es que el departamento de bienestar de la institución, es solamente asistencialista y este podría mejorar con respecto a la atención con sus trabajadores, realizando la real solución a diferentes problemáticas laborales que puedan presentar los trabajadores, por otra parte una de las principales deficiencias es el horario de atención, en las cuales es idéntico a las de los trabajadores que están en esta unidad, por lo que no tienen tiempo para realizar algún tipo de consulta personal en el departamento de bienestar laboral. El descontento es bastante alto con respecto a este servicio, donde los trabajadores ya no lo llaman “bienestar del personal” sino “malestar del personal”.

En resumen

- **Las relaciones externas de los trabajadores son algunas veces de conflictos menores y otras presentan casos de problemas importantes, los cuales por conocimiento propio se dirigen a un supervisor presente en la unidad.**
- **No existe una reglamentación con respecto a los pasos a seguir en casos de problemáticas en el puesto de trabajo.**
- **La infraestructura es uno de los factores de riesgo que identifican los trabajadores en su puesto de trabajo.**
- **El servicio que brinda el departamento de bienestar causa un descontento general de los trabajadores de la unidad respectiva,**

con respecto a los servicios que otorga, como también al horario de atención que tiene.

4.2.4 Caracterización del estado de conocimiento de los derechos como trabajadores y del trabajo de prevención de riesgos laborales en la unidad.

En esta caracterización se refiere al real conocimiento de los trabajadores con respecto a los derechos que tienen en la institución a la que pertenecen, como también al conocimiento del trabajo realizado en prevención de riesgos laborales y su evaluación.

Los derechos de los trabajadores son descritos al momento de tener un contrato de trabajo con el empleador el cual llega a un acuerdo y señalización de estos. El trabajador debe estar informado con respecto a cuales son sus derechos tanto en lo que dice contractualmente el contrato de trabajo, como también lo que norma el código del trabajo vigente en nuestro país. En este ítem los trabajadores tienen claro cuales son sus derechos y algunos no mucho, como también algunos sienten que se están siendo respetados, como otros que se les esta vulnerando sus derechos básicos como trabajadores.

En la siguiente cita recogida de una de las entrevistas se puede señalar ambos casos nombrados con anterioridad:

“Bueno se siente un poco vulnerado, vulnerable por la situación que aquí nosotros en la universidad trabajamos a contrata, que significa eso, significa de que al final del periodo tu tienes que volver a firmar contrato, por lo tanto eso significa de que en algún momento nosotros como funcionarios se nos despiden y disculpe que lo diga de esa manera, te vas con una mano por delante y la otra por detrás, por lo momento eso es la vulnera, vulnerabilidad que tiene la propia universidad de Valparaíso con respecto a lo que es trabajo no es un trabajo, eh permanente en el tiempo sino que a final de año te dicen, eh señor gracias por sus servicios y chao no mas po. Entonces uno pierde estabilidad todos los años están con la misma situación de saber si vas a seguir trabajando para el próximo año, ya que el ultimo año se ha dado de que las calificaciones no sirven para nada, anteriormente me acuerdo que

cuando yo recién llegue a la universidad las calificaciones servían, hoy aparentemente me doy cuenta que no''.

Lo anterior ratifica un sentimiento de vulnerabilidad, ya que el trabajador no tiene un futuro cierto, sino mas bien incierto ya que no sabe que pasara con su situación laboral al momento de terminar el año en la institución en el cual esta contratado. Por otro lado algunos trabajadores conocen muy pocos cuales son sus derechos.

''Mmm la verdad es que no conozco mucho los derechos que tengo, así que ni siquiera e leído el estatuto administrativo así que esto como súper ajena a eso, la única información que manejo es la que nos entrega nuestra delegada de la AFUV, porque yo estoy asociada, pero mas que eso no tengo información al respecto''.

En este sentido es importante que el trabajador conozca cuales son sus derechos en la institución, por lo cual se puede ayudar de alguna u otra manera a una mejor accesibilidad en la información para los trabajadores, de esta manera esté en conocimiento de sus deberes y derechos en el área laboral de la institución a la cual pertenecen.

Por otro lado también hay algunos trabajadores que se sienten a gusto con respecto a sus derechos como trabajador en la institución:

''Mmm bien, siento que se respetan, no tengo algún inconveniente con respecto a eso, incluso creo que por ejemplo a otras personas que conozco como trabajan, el ambiente acá es bastante distendido, si tenemos algún problema hablamos con el jefe, en otros lugares por ejemplo si tuviera que ir a ver un problema de mi hija en el colegio, le pido permiso a él y luego un poco mas tarde y no tiene algún problema, es bastante dócil en ese sentido''.

Se puede concluir en este tema de los derechos de los trabajadores que existe un conocimiento, pero no bien clarificado y existe un sentimiento subjetivo de cada trabajador de sentirse vulnerado o no, según las vivencias de cada uno en su puesto laboral, por lo que cualitativamente es difícil de medir cual es el nivel exacto de satisfacción de los trabajadores con respecto al respeto de los derechos en la institución a la que pertenecen.

Otro ítem no menor es el trabajo de prevención laboral en la institución, donde la evaluación en este caso en su mayoría de los trabajadores la encuentra deficiente y que podría ser mejor. El trabajo de prevención en el mundo laboral es de vital importancia para informar a los trabajadores con respecto a las enfermedades profesionales presentes en su puesto de trabajo, como también la forma de prevenir la existencia de estas enfermedades o de riesgos de accidentes laborales, esto se puede llevar a cabo de diferentes formas, haciendo un trabajo conjunto con los trabajadores de la institución a la cual se implementan diferentes programas de prevención. Es en esta área que lo trabajadores la evaluaron de la siguiente manera, como se registra en algunas citas de las entrevistas realizadas por el seminarista:

“Osea a cuanto a, nose yo la única prevención laboral que e visto, es por ejemplo, em los simulacros que se hacen por el tema de los terremotos, pero si la tuviera que evaluar, bastante mala porque es la única situación en la cual se hace algún tipo de prevención, es malo porque además lo hacen como una vez al año”.

“Nulo, malo, pésimo, nulo, todo porque nunca nos han hecho nada, no tenemos acceso a eso”.

“Emm malo, lo encuentro malo, a mi nunca me a pasado nada pero una amiga nose una vez se cayo y fue acá a valpo, al lado de pro rectoría y nunca hay doctores y siempre los trasladan a viña. Es súper burocrático el tramite gracias a dios a mi nunca me a pasado nada, pero encuentro que en ese aspecto igual uno no sabe como, ya si me pasa esto que debo hacer, a que lugar debo ir, que tramite tengo que hacer anticipadamente, no hay ninguna parte, así como hay un sitio uv, pero muestra mas que nada cosas como administrativas pero no va apuntado a informar al funcionario cosas como estas del bienestar, así como el bienestar no cumple mucho su objetivo, es malestar no bienestar”.

Por otro lado algunos trabajadores lo evalúan en un termino intermedio, ya que el trabajo de prevención laboral que se ha hecho es solo en caso de alguna catástrofe natural, llámese terremoto, maremoto, etc.

“Lo evaluó como un intermedio, el problema esta en que puede ser mejorable, si bien estamos hablando que existen lo que son los comités paritarios y de emergencia, pero es una participación bien marginal, no todos están involucrados y además hay que considerar que el departamento de prevención es sumamente pequeña, esta en contacto con mucha gente, tanto la mayoría de las actividades están facilitadas a través del IST mas que nada”.

“La parte de prevención yo creo que esta bien, la otra vez cuando hicimos un simulacro para el terremoto o cosas nos indicaron, nos dijeron que teníamos que hacer y no hubo problemas por eso creo que esta bien”.

Es importante señalar que la investigación llevada a cabo los trabajadores manifiestan que se podría mejorar el área de prevención laboral, realizando charlas u otras actividades, con el fin de informar a los trabajadores sobre la totalidad de riesgos laborales que se pueden ver involucrados y no solo un riesgo en el área de catástrofes externas a la institución, sino a situaciones internas que pueden pasar en el mismo clima laboral o en el puesto de trabajo.

Esto a su vez desemboca que el trabajador no tenga conocimientos de reglamentaciones internas en la unidad, ya que no están trabajadas por parte de la institución, esto se puede manifestar en la siguiente cita de las entrevistas realizadas con respecto a la pregunta si conoce la reglamentación de prevención de riesgo en la institución:

“Mas o menos, pero si sé que con respecto a la prevención tiene que haber un botiquín básico en la unidad, en caso de que te des un porrazo tengas mínimo povidona o parche curita creo”.

“No nunca he tenido acceso a ningún tipo de información con respecto a ese tema, nada nada”.

“No, que yo halla leído no, osea si nos emo juntado tercer, cuarto piso con respecto el que hacer en caso de alerta de tsunami, terremoto cosas así pero que nos hallan dicho que esta es la reglamentación, no”.

Al no tener una reglamentación o pasos a seguir al momento de la prevención de riesgos en una institución, los trabajadores no tienen una guía

clara de que hacer en momentos de alguna situación de riesgo en su puesto de trabajo, lo que prima en estas situaciones es el actuar por conocimiento propio, esto se ve reflejado en la siguiente cita de entrevista a uno de los trabajadores:

“Con respecto a lo que es mi trabajo si lo tengo que solucionar yo, y si no tengo que pasar a otro nivel y lo tengo que ver con mi jefatura la cual la debe resolver. Con respecto a lo que es atención a público que es lo que nosotros vemos si hay algo muy conflictivo, es el guardia el que en realidad pone el orden y después yo lo tengo que ver con mi jefatura, pero más allá no tengo mas conocimientos”.

“Alumno: ¿Esto Ud. Lo sabe por información propia, o es porque la universidad le dijo que debe hacer eso?. Entrevistado: Por iniciativa propia solamente”.

La evidencia en este tipo de preguntas se puede destacar que los trabajadores de la institución y mas específicamente de la unidad de aranceles, se sienten vulnerables ante cualquier situación de riesgo en su puesto de trabajo, ya que no cuentan con un real respaldo del departamento correspondiente, los cuales lo llaman de “malestar” y no de “bienestar” como es el nombre real. A su vez produce cierta desconfianza por parte de los trabajadores con el real trabajo que se lleva a cabo en este departamento. Todos los procedimientos que se realizan en caso de algún problema se hacen por conocimiento propio del trabajador, no por una reglamentación clara dentro de la misma unidad o de la institución, lo cual los trabajadores esperan un mejoramiento en esta área que es una de las mas débiles para ellos que a su vez es una de las mas importante dentro de la institución misma.

En resumen

- **Los trabajadores no conocen con claridad sus derechos en la institución a la que pertenecen.**
- **No existe una reglamentación con respecto a los pasos a seguir en casos de problemáticas en el puesto de trabajo.**
- **El trabajo de prevención laboral es evaluado de manera negativa y descrito como un trabajo solo de prevención en caso de situaciones catastróficas naturales.**
- **La confiabilidad de los trabajadores con la institución misma esta bastante deficiente, ya que para los trabajadores los departamentos competentes en el área de prevención laboral y bienestar laboral no esta haciendo bien su trabajo.**

CAPITULO N°5:

Conclusiones y propuesta de intervención

5.1 Introducción

En este último capítulo se hace referencias a las conclusiones y propuesta de mejora desprendida del análisis presentadas en el capítulo anterior el que se llevó a cabo en la unidad de aranceles de la Universidad de Valparaíso.

La presentación de las conclusiones estará ordenada de acuerdo a conceptos desarrollados en lo teórico y lo metodológico hasta los temas emergentes que surgieron en el proceso del seminario de título.

La propuesta de intervención, estará basada en las necesidades descubiertas en la investigación, buscando a través de esta propuesta generar desde el Trabajo Social acciones que permitan a la institución mejorar, modificar y crear nuevas estrategias, además de establecer en los trabajadores mejoras relaciones laborales sobre todo en el área externo, como también facilitar un mejor servicio de bienestar por parte de los departamentos competentes, esta propuesta se llevara a cabo de manera extra programática por el estudiante, la cual es la facilitación de una normativa y creación de protocolos de prevención laboral en el área investigada que es el área psicosocial.

Se presentan a su vez conclusiones de extraídos de los mismos trabajadores de la unidad investigada, como también una definición de la problemática existente en la misma, esto con el fin de dejar en claro cual es la problemática actual a solucionar en el futuro, con una propuesta de intervención que facilite el bienestar de los trabajadores de la institución investigada, con esto se dará por cumplido dos objetivos planteados por el seminarista los cuales tienen que ver con el definición de la problemática y la propuesta de intervención para la institución Patrocinante.

5.2 Conclusiones

5.2.1 En relación al Clima Organizacional y prevención laboral.

El trabajo social y su relación al clima organizacional

Es importante saber que los trabajadores hoy en día tienen dinámicas internas muy diferentes a las que se presentaban en décadas anteriores, esto a su vez va acompañado a un avance tecnológico y una sociedad que año tras año va cambiando. El clima organizacional es uno de los puntos muy importantes al momento de evaluar las relaciones laborales entre los integrantes de trabajo.

El contexto que investiga este seminario es de las relaciones internas y externas de los trabajadores participantes de esta investigación, esto a su vez el futuro trabajador social debe estar informado de manera teórica y metodológica del trabajo profesional que se llevara a cabo con individuos que están en constante relación con su entorno próximo ya sea interno a su trabajo o externo a este mismo.

En esta área en los últimos años el trabajo social a tomando un gran protagonismo con respecto al estudio de los climas laborales e intervención en problemáticas de esta índole, enfocándose netamente en temáticas del área de bienestar laboral por sobre todo. Esto a su vez abre una gama de posibilidades para la profesión en conocer nuevos campos que no han sido tratados a profundidad y que hoy en día se esta dando una posibilidad de integrarse en temáticas de índole laboral como son estas y como son la prevención psicosocial del personal en la institución. En esto la institución y su departamento de prevención se manifestaron a gusto con la ayuda que se otorga en el avance del bienestar laboral, trabajando en conjunto con departamentos que hoy en día no están muy bien evaluados por los trabajadores.

Los objetivos presentados son de vital importancia para el desarrollo profesional en la institución, ya que involucran desafíos para el profesional al momento de realizar la metodología por el cual dará cumplimiento a cada uno de los objetivos manifestados en este seminario de título, esto es enriquecedor en aprendizaje y desarrollo profesional, ya que esto permite

que la profesión se adapte a los cambios de las diferentes organizaciones, siendo éstos el objeto del trabajo social dentro de una organización.

El trabajo social y la prevención laboral.

Esta es una de las áreas que el trabajo social se está involucrando paso a paso, ya que las políticas del área de prevención es un todo y últimamente se a trabajado con mayor fuerza el área social de los trabajadores, reuniendo en su totalidad la prevención biopsicosocial, lo cual trata este seminario en su tema de salud ocupacional.

El profesional en esta área se puede preocupar no solo de temas netamente sociales sino también de temáticas del área psicosocial o gestión de redes al momento de la realización de la prevención de riesgos en una institución pública o privada. Esto a su vez facilita el desarrollo de la profesión en áreas que no son tan involucradas al trabajo social y que hoy en día es posible realizarlo en compañía de un equipo multidisciplinario. La realización de programas o normativas que se sujetan a la ley vigente de nuestro país es uno de los ejemplos de trabajo que puede realizar el profesional en esta área.

La prevención es una actividad de vital importancia en cualquier institución privada o pública al momento de preocuparse por el bienestar de sus trabajadores y es esta temática lo principalmente tratado en este seminario de título. El trabajo social al tener la oportunidad de investigar en esta temática le da una mirada más bien social y real de los trabajadores indagando cuáles son sus principales problemas a nivel individual y colectivo, como también sus reales sentimientos con respecto al trabajo realizado por los departamentos correspondientes. Al tratarse de un profesional externo a la institución, los trabajadores se mostraron más en confianza con respecto a decir todos sus malestares y problemáticas que aun están vigentes en la unidad y en la institución Patrocinante.

Es de carácter positivo que el trabajo social se abra nuevas puertas profesionales y sobre todo en áreas que son de innovación como lo es la prevención laboral.

Desafíos del trabajo social en el área de clima organizacional y prevención laboral.

El trabajo social en la temática de clima organizacional y prevención laboral requiere adaptarse a los requerimientos de la sociedad actual, ya que las organizaciones y las problemáticas que la aceptan son complejas e influenciadas de diversas áreas las que hacen necesario un abordaje de diversas perspectivas sociales. Es por esto que el trabajo social debe formularse dentro de un marco científico, teniendo en cuenta un marco teórico y metodológico para resolver problemáticas que se presenten hoy en día en cualquier institución o en la sociedad misma de nuestro país.

La sistematización y análisis es otro desafío que se debe tener en cuanto para el desarrollo de la profesión, ya que conlleva a realizar un trabajo minucioso con respecto a la identificación y explicación de las problemáticas vigentes en una organización en la cual el profesional se inserta de manera temporal o permanente, lo cual su trabajo se puede ver beneficiados por los mismos actores investigados.

La principal finalidad del trabajo que se realiza a nivel profesional en estas áreas, es para un mejoramiento en el bienestar laboral de los trabajadores, como también a un desarrollo en políticas internas de la institución con la cual se esta inserto el profesional, logrando generar programas de implementación de estas políticas o sino mas bien a programas que vayan en misión de solucionar las problemáticas vigentes en la organización.

Por otra parte, la investigación realizada por el seminarista se ve en principio desfavorecida, ya que no existen trabajos anteriores de investigación con respecto a cual es la real condición de los trabajadores en la institución. Por otro lado la institución no presenta intervenciones profesionales a modo de solución a las problemáticas presentes en la institución, por lo que el trabajo realizado cobra vital importancia para una propuesta programática de solución a las problemáticas vigentes en la unidad y en la universidad misma.

Finalmente, la profesión de trabajo social se inserta de manera integrada en la organización canalizando e interrelacionando mediante métodos y técnicas propias todo tipo de necesidades y recursos de forma que los trabajadores no se vean afectados al momento de llevar a cabo la investigación.

Respecto a las condiciones actuales del clima organizacional y de la prevención laboral.

En el estudio del clima organizacional primero, se hace un énfasis en lo que es las relaciones entre los trabajadores y su entorno, las cuales de alguna manera afectan en su trabajo cotidiano y en su relación con los demás compañeros pertenecientes a la unidad misma. Esto puede afectar también en el rendimiento individual como también con el estado psicológico laboral.

Por otro lado lo que conlleva a la prevención laboral se hace énfasis en el conocimientos de derechos laborales como también del trabajo realizado por parte del departamento correspondiente en esta temática, la cuales de vital importancia con respecto al bienestar laboral de los trabajadores de la unidad misma.

En la unidad de aranceles perteneciente a la universidad de Valparaíso, se puede señalar un estado de relaciones laborales bastante buenas a nivel interno o sea dentro e la misma unidad, sin embargo al momento de evaluar las relaciones laborales con personas ajenas a la unidad se puede manifestar por parte de los trabajadores que es una relación bastante precaria. No solamente en lo que se relaciona a atención de público, sino más bien a lo que tiene que ver con la relación entre unidades pertenecientes al mismo edificio físico que esta situado la unidad. Estas problemáticas afectan de alguna u otra manera a los trabajadores, ya que al no tener una buena organización y comunicación entre unidades no se puede llevar a cabo un buen servicio a la comunidad universitaria que se atiende con cada uno de los trabajadores de la unidad de aranceles. Al presentar estas problemáticas los trabajadores tienden a tener mayores problemas en la atención de público, ya que existe una vital relación entre una unidad y otra, explicada con precisión en el capítulo anterior.

Pro otro lado lo que respecta a la prevención laboral en la unidad de aranceles de la universidad de Valparaíso, los trabajadores se encuentran en una situación de vulnerabilidad, situación clasificada por los mismo trabajadores de dicha unidad. Esta vulnerabilidad no es otro tema que tiene que ver con la prevención de enfermedades profesionales y de accidentes laborales. Ya que al momento de tener alguna situación no planeada y al no tener una reglamentación de los pasos a seguir con respecto a problemáticas

que se puedan presentar, los trabajadores se sienten totalmente vulnerados y sobre todo con respecto a los servicios otorgados por la institución, ya que la mayoría son solamente de asistencia y no de tratamiento. A su vez existe una burocracia muy marcada al momento de enfrentar casos fortuitos en el área laboral netamente tal. Esto los trabajadores lo manifiestan como una observación totalmente negativa, ya que no facilita en nada el bienestar laboral de cada uno de ellos.

En relación a esta temática tanto a lo que respecta a al clima organizacional y prevención laboral, se espera un mejoramiento con el fin de que los trabajadores se encuentren con mayor satisfacción en su puesto laboral y esto a su vez desemboca a un mejor clima laboral como también una mejora en el sentimiento e bienestar laboral. Logrando un desarrollo mas efectivo y eficaz en la prevención y en las relaciones entre unidades existentes en la institución, se podrá mejorar el esta psicosocial de los trabajadores en el área laboral. Esto a su vez proporciona un sentimiento de confiabilidad con la institución a la cual pertenece el trabajador.

Principales problemáticas identificada en la unidad del a institución Patrocinante.

Los problemas principales detectados en la unidad de aranceles de la universidad de Valparaíso son los siguientes:

- Falta de comunicación entre unidades presentes de manera física en el mismo edificio la cual se ubica la unidad.
- Ausencia de normas de procedimiento en caso de problemáticas de índole laboral.
- Ausencia de normas de convivencia y laborales en la institución a la cual pertenece la unidad.
- Falta de trabajo preventivo en el área laboral con respecto a enfermedades profesionales y accidentes laborales.
- Se identifica por parte de los trabajadores un precario trabajo por parte del departamento de bienestar de la institución, ya que los horarios de atención y el servicio prestado es deficiente.
- Se solicita un mejor seguimiento por parte del departamento respectivo en relación al real estado biopsicosocial de los trabajadores en la unidad.

Estas problemáticas antes señaladas, son las principales expuestas por los mismos trabajadores y son resultado del análisis hecho por el alumno seminarista en el capítulo anterior, por lo que dan las bases necesarias para una propuesta de solución a las problemáticas que se identificaron a lo largo de este seminario de título.

Trabajo social y la metodología.

Es complejo definir un enfoque metodológico como el óptimo para realizar una investigación acerca del clima organizacional y de la prevención laboral en el área psicosocial. En este proceso, se considera el uso de técnicas de investigación cualitativa, ya que el alumno estimó más efectiva esta técnica para levantar una información más limpia al momento de clarificar el real estado de bienestar laboral de los trabajadores.

Por consiguiente, la metodología que se utilizó en el proceso se enmarcó en el enfoque cualitativo esto teniendo en cuenta las características la cual se constituye en la estrategia más adecuada para indagar sobre la temática del clima organizacional y prevención laboral, que posibilita un análisis más completo y eficiente el cual favorece las disposiciones establecidas en los objetivos; con esto se logrará establecer una propuesta de intervención que proponga una mejora la situación actual de la institución.

Se realizó el marco institucional y el marco teórico, de acuerdo a la información proporcionada por la misma institución como también por los conocimientos que tiene el alumno seminarista con respecto a la teoría a utilizar, según las indagaciones investigativas llevada a cabo con anterioridad, esto da las bases necesarias a decidir que metodología y técnicas se utilizaran para llevar a cabo el seminario de título. Esto en conjunto a la confección de objetivos, técnicas a utilizar e instrumentos. Este proceso, fue un tanto difícil ya que se deben realizar objetivos específicos minuciosos, los cuales son los que guían el seminario de título.

Cabe mencionar que el análisis de lo levantado por los instrumentos utilizados por el alumno seminarista fue lo más complejo a llevar a cabo, ya que se cuenta con un seminario de metodología cualitativa, por lo que todo

análisis es mas bien subjetivo que objetivo por parte de lo recabado de los trabajadores, esto siempre sin afectar al fenómeno social.

La ejecución no fue complicada, pero si tomo bastante tiempo para llevar a cabo la totalidad de las actividades programas por el estudiante, ya que los trabajadores no siempre tenían la totalidad de su disponibilidad para realizar el trabajo con el alumno seminarista. Es de importancia no afectar el trabajo diario que llevan a cabo los profesionales de la unidad investigada. Por otra parte se conto siempre con el respaldo de la institución, como también por parte del director de la unidad investigada, lo cual facilito de mejor manera llevar a cabo este seminario de titulo.

El campo de acción de esta disciplina logra ampliar sus horizontes, lo cual le permite realizar un conjunto de acciones transformadoras, en busca de una mejor calidad de vida en este caso laboral, para los trabajadores de distintas unidades y organizaciones. El principal desafío para el Trabajador social, es contribuir con una visión integral en relación a la temática investigada, con la finalidad de generar acciones efectivas, capaces de contrarrestar los efectos negativos, derivados de los distintos elementos que inciden o determinan la situación desfavorable que se evidencian en los trabajadores de la unidad respectiva. A su vez el profesional debe fomentar la participación del personal involucrado durante todo el proceso, orientado a la mejora de sus condiciones laborales

5.3 PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

La presente propuesta de intervención, consiste en la planificación de dos puntos estratégicos, uno es las relaciones laborales de los trabajadores y el otro es el trabajo de prevención laboral. Esto a su vez propicia un mejoramiento en el bienestar laboral de los trabajadores de la unidad de aranceles de la universidad de Valparaíso.

El trabajo propuesto posee un Enfoque de carácter integral, ya que considera a los trabajadores, Directivos y profesionales del área psicosocial y prevención de riesgos. En base a lo anterior es necesario que este trabajo se haga por parte de profesionales del área netamente social, ya que permite un mejoramiento en las condiciones de bienestar laboral e implementar los conocimientos necesarios para lograr este objetivo de propuesta de intervención profesional.

Protocolos de prevención laboral en el área psicosocial.

Como propuesta el alumno seminarista propone la creación de protocolos de prevención laboral en el área psicosocial, la cual sería implementada en el futuro por parte de la institución Patrocinante.

Objetivo: Confeccionar protocolos de prevención psicosociales con el fin de mejorar el bienestar laboral de los trabajadores de la unidad de aranceles de la universidad de Valparaíso.

Descripción

Estos protocolos son diseñados con el fin de reunir las áreas que están involucradas en este seminario las cuales son las relaciones laborales y la prevención laboral. En estos ítems se tomarán en cuenta las problemáticas identificadas en la unidad que se investigó.

Los protocolos tendrán tres capítulos diferentes con sus normas clarificadas con respecto a las relaciones o convivencia interna de la unidad de aranceles, que tiene que ver netamente con las relaciones entre los compañeros de trabajo y las normas de convivencia de la misma.

Con respecto a las relaciones externas de los trabajadores de la unidad, se llevará cabo un trabajo de protocolización de acuerdo a la comunicación entre unidades presentes en el mismo edificio, en lo que respecta a la

atención de estudiantes, como también una clarificación de horarios de colación o descanso. Esto a su vez será informado a la comunidad estudiantil, sobre los posibles cambios en esta temática. También se integraran protocolos de acción y pasos a seguir en caso de problemas de hecho fortuitos externos al trabajador y su puesto de trabajo, sobre todo al momento de atención de público, otorgando una mayor confiabilidad y seguridad a este. Esta normativa estará clarificada a cada trabajador al momento que se aprobada por la unidad correspondiente.

Con respecto a la prevención laboral, se integraran protocolos que tiene directa relación a un trabajo de prevención más presente en la unidad respectiva, a través de charlas, informativos, etc. Esto con el fin de que los trabajadores este informados de las enfermedades profesionales y accidentes que pueden estar en riesgo en su puesto de trabajo y a su vez informar de cuales son los trabajos preventivos para evitar estos accidentes o presencia de enfermedades de índole laboral. Por otro lado se potenciara el trabajo de los respectivos departamentos para una mejor atención a los trabajadores y un mejoramiento en el bienestar laboral de cada uno de ellos. Se otorgaran las facilidades a los trabajadores para que tengan un mejor uso de la información de prevención y de derechos de los mismos, con el fin que este este claro de que hacer en momentos de emergencia y cuales son los pasos a seguir si se presenta algún problema en su puesto de trabajo.

Responsabilidad profesional: Es responsabilidad profesional el llevar a cabo cada una de estas normativas, facilitar el trabajo de prevención a través de charlas o informativos, potenciar la información de cuales son las enfermedades profesionales que se pueden presentar, como también detectar de manera temprana las enfermedades que puedan estar presentes en los trabajadores de la unidad.

Responsabilidad de trabajadores y directivos: Es responsabilidad de los trabajadores y directivos el respetar estos protocolos realizados, con el fin de no afectar de alguna manera el bienestar del colectivo en la unidad. También es responsabilidad de cada trabajador hacerse participes de charlas preventivas u actividades que se lleven a cabo por parte de los departamentos competentes.

Actividades extra programáticas.

Estas actividades no serán incluidas dentro de los protocolos, pero si serán sugeridas por el profesional con el fin de dar una mayor potencialización en las relaciones laborales y descanso de los trabajadores a través de actividades recreativas.

Objetivo: Potencializar las relaciones laborales entre los trabajadores de las unidades de la universidad de Valparaíso.

Descripción.

La idea es la realización de algún campeonato anual de algún deporte a elección de los trabajadores, la cual se puede llevar a cabo en el Defider de la universidad. Es ideal integrar a todas las unidades de la universidad y no solo a la unidad de aranceles, propiciando a una mejor comunicación entre una y otra unidad. Por otro lado se pretende mantener las actividades propias de la unidad como son los festejos de fechas importantes y también

celebraciones de cumpleaños, pero esto a su vez permitido por cada unidad, sin restricción alguna a la participación de los trabajadores. Esto será facilitado a través de un calendario anual de festividades y cumpleaños exhibido en un lugar vistoso para todos los trabajadores, con el fin de facilitar una organización previa y una mayor participación en estas actividades.

CAPITULO N°6:

Bibliografía

FUENTES DE INFORMACION

Bibliografía

A). Libros.

- **Brunet, L.**, (1887) Clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias. México: Trillas.
- **Dessler, G.**, (2001). Administración de Personal. México: Pearson Educación
- **Fernandez T.**, (2008) Cap.3 Teorías y modelos del trabajo social con casos, familias y con otras unidades de convivencia, Alianza, Madrid.
- **Flick, U.**, (2004) introducción a la investigación cualitativa, ediciones Morata, Madrid.
- **Hernández, R.**, (1998) Metodología de la investigación. 2ª edición. México: McGraw Hill.
- **Kerlinger, F.**, (1975) Investigación del comportamiento. México: Interamericana.
- **Litwin, G. y Stringer**, (1968). Motivation and organizational climate. Cambridge, Ma: Harvard University Press.
- **Papalia, D.**, (2004) Desarrollo Humano (Edición Novena). México: Mc Graw Hill.
- **Rodríguez, D.**, (1991). Gestión Organizacional: elementos para su estudio. Universidad Católica de Chile. Santiago.
- **Rodríguez, D.**, (2004). Diagnóstico Organizacional. (edición sexta). Universidad Católica de Chile. Santiago.
- **Robbins, S.**, (2004). Comportamiento Organizacional (edición décima) Estados Unidos: Pearson Prentice Hall.
- **Sierra, B.**, (2001) Técnicas de investigación Social, Teorías y ejercicios. (Edición decimo cuarta). Paraninfo Madrid.
- **Salinas, D.**, (2010) ¿A cuántos y quiénes preguntar? Chile: Ediciones universitarias de Valparaíso.
- **Sampieri, R.**, (2006) Metodología de la Investigación (edición cuarta). México: Mc Graw Hill.
- **Strauss, A.**, (2002) Bases de la investigación cualitativa: técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada, universidad de Antioquia, Antioquia.
- **Taylor, S.**, (1996) Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Barcelona: Paidós.

B). Seminarios de Título de pregrado.

- **Arevalo, f. & Fuenzalida J**, Investigación cualitativa a través del análisis de contenido sobre la participación de los usuarios y usuarias infractores de ley en la modalidad de capacitación del programa laboral del CRS. Valparaíso año 2012
- **Henríquez, M. & Soto, P.**, Clima Organizacional: Intervención, evaluación y estudio desde un enfoque sistémico de Niklas Luhmann en una importante empresa de la Quinta Región. Valparaíso: Universidad de Valparaíso, 1994.
- **Hiriart, I. & Olivares, L.**, Clima Organizacional y Fortalecimiento del Trabajo en Equipo. Universidad Austral, 2004.
- **Layana, J.**, Un aporte de Trabajo Social en el área de Recursos Humanos : Estudio de la situación habitacional de los trabajadores para la optimización de beneficios organizacionales, Valparaíso: Universidad de Valparaíso, 2009.

C). Revistas.

- **Kertezs, R.**, (2005). El Enfoque multimodal y las escuelas de psicoterapia. Revista IIPSI, facultad de psicología. UNMSM.

D). Apuntes de cátedras.

- **Bustos, M.**, (2012) cátedra de Trabajo social laboral, Trabajo social, Universidad de Valparaíso.
- **Fernandez, J.**, (2011) Cátedra de Ética del trabajo social, Trabajo Social, Universidad de Valparaíso.
- **Lillo, L.**, (2011) Cátedra de Administración en recursos humanos, Trabajo social, Universidad de Valparaíso.
- **Lobos, F.**, (2011) Cátedra de Sociología organizacional, Trabajo social, Universidad de Valparaíso.
- **Lobos, F.**, (2010) Cátedra de Psicología Social, Trabajo social, Universidad de Valparaíso.
- **Ureta, M.**, (2012) Cátedra de Trabajo social de casos, Trabajo social, Universidad de Valparaíso.

- **Urquieta, M.**, (2010) Cátedra Investigación social aplicada, Trabajo Social, Universidad de Valparaíso.

E). Linkgrafía

Dirección	Descripción	Fecha de Consulta
http://web.minsal.cl/portal/url/item/e039772356757886e040010165014a72.pdf	Portal del MINSAL	Sábado 17 de Mayo 2014
http://www.uv.cl	Portal de la universidad de Valparaíso, la cual se sacó información institucional relevante.	Jueves 08 de Mayo 2014
http://www.pnud.cl/publicaciones/RSE.pdf	Responsabilidad social.	Domingo 20 de Abril de 2014
https://www.mutual.cl/PrevenciondeRiesgos/SaludOcupacional.aspx	Revisión de informaciones y guías de salud ocupacional.	Lunes 03 de Marzo de 2014.

F). Fuentes Primarias

- Larco, M., (Marzo 2014). Previsionista de riesgos de la Universidad de Valparaíso.
- Lopez, G., (Marzo de 2014). Jefe de Unidad de Recursos Humano. (Carlos Octuvia Rojas, entrevistador)
- Ureta, M., (Mayo 2014) Profesor de cátedras, Universidad de Valparaíso.

CAPITULO N°7:

Anexos

Instrumentos y técnicas.

Pauta de observación participante.

En esta técnica se utiliza una observación participante llevada a cabo en la unidad de aranceles en su proceso de matriculas 2014 para cursos superiores en el segundo semestre de la universidad de Valparaíso. En este caso se ubicaron el edificio DEFIDER, ubicada en av. el parque n° 627, playa ancha, Valparaíso. El alumno realiza una pauta de observación la cual sale clarificada en el siguiente anexo.

Anexo n°1

Nombre de Actividad	Proceso de matriculas segundo semestre, para cursos superiores.	Fecha	19 de agosto del 2014
Ejecutor	Carlos Octuvia	Horario	12:30 A 14:00 Hrs.
Descripción Actividades Realizadas		Lugar	Defider Universidad de Valparaíso, Playa ancha, Valparaíso.

Durante la observación realizada, se aprecia que los trabajadores están situados en sus puestos de trabajo uno al lado del otro, sin mucho metro cuadrado entre uno y otro. También están con notebooks y deben compartir impresora al momento de imprimir sus documentos de atención de público. La forma de atención es a través de número el cual se entrega en la entrada del recinto. Uno de los trabajadores se levanta a buscar leche con chocolate mientras los demás atienden público, sin embargo el trabajador amablemente le ofrece traer a sus compañeras de trabajo, para que fuera uno y no todos. El tiempo de atención a cada persona no supera la media hora y en algunos casos solo los 20 minutos. Los trabajadores tienen una supervisora que se encuentra inmediatamente al lado de una de las trabajadoras, esta tiene un computador en vez de notebook. Ella esta encargada de los temas más complicados al momento de atención de público, los que no pueden resolver los ejecutivos de atención. En un momento llego un alumno pidiendo explicaciones de porque tiene una deuda pendiente lo cual esta con una actitud bastante enojada, la ejecutiva trata de explicarle la situación individual de la estudiante, sin embargo exige aun explicaciones. La supervisora se acerca a la ejecutiva para apoyarla en su

caso, los ejecutivos que se encuentran inmediatamente al lado no se meten en la problemática que esta teniendo la ejecutiva. El problema lo resuelve la supervisora la cual calma a la estudiante y la lleva hacia su puesto, dejando libre a la ejecutiva de la problemática que estaba pasando. La alumna se retira medianamente satisfecha del recinto, exclamando: ``Esta universidad siempre tiene problemas``. Los demás ejecutivos se encuentran atendiendo con normalidad a los estudiantes respectivos, uno esta con su padre el cual queda visualizando la situación que esta inmediatamente al lado de él. En un momento se ponen a imprimir dos ejecutivos a la vez, pero sin embargo ambos se tratan amablemente y se pasan sus documentos respectivos. Cada trabajador lleva a cabo su trabajo de manera individual sin meterse o hacer una observación a su compañero. La única que tiene esa autoridad al parecer es la supervisora. Dos ejecutivas se marchan a almorzar y dos quedan atendiendo. Ambos ejecutivos no se hacen problema y siguen atendiendo de manera normal. El ejecutivo uno se queda atendiendo una alumna y la ejecutiva numero dos se queda atendiendo un alumno, están aún esperando una cantidad reducida de estudiantes la atención. Sin embargo no paralizan sus actividades para ir almorzar, al contrario ambos manifestaron que no almorzaran este día.

Análisis Cualitativo (A través de la Metodología Aplicada)

A nivel de relación laboral o clima laboral: La relación de los trabajadores es bastante cordial y optima, se puede visualizar un claro trabajo de equipo y jerarquizado por su supervisora, la cual a la vez hace de apoyo fundamental al momento de intervenir en casos problemáticos. También todo tipo de salida del espacio laboral es informado inmediatamente a ella por parte de los ejecutivos que se encuentran trabajando. Existe poca colaboración al momento de problemáticas de índole laboral, o sea cada uno se centra en su trabajo y termina su trabajo con respecto a la atención de público. En pocas palabras las relaciones de mantienen de manera positiva, pero sin invadir el trabajo del otro en todo sentido.

A nivel de atención con personas externas al equipo de trabajo: La relación de los trabajadores con el público el cual va a realizar las consultas o resolver las problemáticas personales de cada estudiante, el trato es netamente de cordialidad y respeto. En casos hay alumnos que son mayormente prepotentes ya que no tienen una solución eficaz a sus problemáticas, sin embargo el apoyo de ejecutivo y

supervisor pasa a ser importante en ciertos casos de problema
Principales Hallazgos (Más allá de la metodología)
<p>Con respecto a la relación de equipo de trabajo se puede manifestar al momento de que un ejecutivo se levanta de su puesto a buscar leche con chocolate y por iniciativa propia les pregunta a sus compañeras si quieren también que les traiga. En este acto se puede ver una buena relación de trabajo o clima laboral. Como también el apoyo de la supervisora al momento de resolver un problema que estaba pasando una de las ejecutivas con una alumna ofuscada. Donde solo intervino la supervisora y no sus compañeros de trabajo. Respetando el trabajo de su compañera no intercediendo.</p> <p>Con respecto a la atención a los alumnos, es de cordialidad y respeto, netamente que al momento de atender a los alumnos se le trata de Ud. En todo el momento de la conversación y resolución de la problemática del alumno. Se le explica con claridad cuales son los pasos a seguir y cual es el problema real de cada caso.</p>

Nombre de Actividad	Proceso de matriculas segundo semestre, para cursos superiores.	Fecha	20 de agosto del 2014
Ejecutor	Carlos Octuvia	Horario	09:30 A 11:00 Hrs.
Descripción Actividades Realizadas		Lugar	Defider Universidad de Valparaíso, Playa ancha, Valparaíso.

Durante la observación realizada, los trabajadores se encuentran cada uno en sus lugares de trabajo, se encontraban la totalidad. En estos momentos no hay ningún alumno por atender, por lo que se ponen a realizar trabajo de oficina, revisando papeles e imprimiendo contabilizaciones de los trabajos hechos anteriormente. Por orden de la supervisora, un ejecutivo no atenderá a público para que realice su trabajo de papeleo y registro de lo atendido durante la semana. En un momento llegan dos alumnos a atenderse, donde los ejecutivos los atienden con cordialidad, ambos alumnos están en proceso de reincorporación, por lo que primero los

mandan al DAE. Para que le pongan el timbre correspondiente y luego se acercaran a las ejecutivas, para realizar el timbre final de la unidad.

En cabo de unos cuantos minutos empiezan a llegar personas, la mayoría desorientada de no saber donde atenderse. Algunos netamente iban a retirar certificados de no deuda entre otros documentos. El ejecutivo que no esta atendiendo publico, se levanta a buscar leche con chocolate y le ofrece a sus compañeros que están atendiendo traerles de manera cordial.

En estos momentos hay más alumnos por atender, la mayoría no sabe que debe pasar al DAE primero para que le den un timbre y luego al final a la unidad de aranceles, por lo que una alumna se molesta porque estaba esperando y no le informan al tiro de ir la otra unidad. Pero sin embargo la misma alumna luego de realizar el tramite en la otra unidad, se relaja y se atiende con la ejecutiva, ya que pensaba que iba a tener que sacar numero otra vez, lo cual no era así, sino que se atendía inmediatamente. Cada atención de los estudiantes tarda su tiempo, ya que cada atención demora alrededor de 20 minutos. Y los alumnos que vienen por reincorporación, deben esperar un tiempo mas, ya que la única que da ese timbre es la supervisora de la unidad, la cual igual debe tomar su tiempo para ver que todo este correcto. Por lo que observando los alumnos se encuentran aburridos y algunos con caras de molestos por el tiempo de espera que deben tener para recibir sus documentos.

Análisis Cualitativo (A través de la Metodología Aplicada)

A nivel de relación laboral o clima laboral: La relación de los trabajadores es bastante cordial y optima, cada trabajador realiza sus actividades de manera relajada y mantienen esa individualidad al momento de la atención de publico, sin embargo la relación es cordial en momentos e instancias libres para conversar algún punto especifico ya sea laboral o no.

A nivel de atención con personas externas al equipo de trabajo: La relación de los trabajadores con el público el cual va a realizar las consultas o resolver las problemáticas personales de cada estudiante, el trato es netamente de cordialidad y respeto. Se trata de dejar claro al estudiantes cuales son los pasos a seguir y el que hacer para solucionar la problemática o el tramite que tiene que hacer.

Principales Hallazgos (Más allá de la metodología)			
<p>Con respecto a la relación de equipo de trabajo se puede manifestar al momento de que un ejecutivo se levanta de su puesto a buscar leche con chocolate y por iniciativa propia les pregunta a sus compañeras si quieren también que les traiga. En este acto se puede ver una buena relación de trabajo o clima laboral. Como también en un momento que conversa una ejecutiva con otra, algo netamente extra laboral y se sonríen ambas, lo cual muestra que si hay una buena relación entre los diferentes ejecutivos.</p> <p>Con respecto a la atención a los alumnos, es de cordialidad y respeto, netamente que al momento de atender a los alumnos se le trata de Ud. En todo el momento de la conversación y resolución de la problemática del alumno. Se le explica con claridad cuales son los pasos a seguir y cual es el problema real de cada caso</p>			
Nombre de Actividad	Proceso de matriculas segundo semestre, para cursos superiores.	Fecha	21 de agosto del 2014
Ejecutor	Carlos Octuvia	Horario	15:30 A 17:00 Hrs.
Descripción Actividades Realizadas		Lugar	Defider Universidad de Valparaíso, Playa ancha, Valparaíso.
<p>Durante la observación realizada, se aprecia que los trabajadores están situados en sus puestos de trabajo uno al lado del otro, sin mucho metro cuadrado entre uno y otro. En esta oportunidad los trabajadores se encuentran atendiendo solo a 3 alumnos y no tienen publico en espera, por lo que la ejecutiva que no esta atendiendo se dedica netamente a realizar trabajo de documentación y reporte de atención hechas durante la semana. Una de las ejecutivas ya estaba terminando la atención al alumno y luego de retirarse el alumno esta pide ir a almorzar o comer algo a la supervisora, ya que manifestó que no había podido moverse de su puesto de trabajo por la alta demanda del público en la unidad. Las dos ejecutivas libres conversan un par de palabras y luego una de ellas se retira a comer, mientras la otra sigue en su papeleo. Los otros dos ejecutivos se mantienen en la atención de público, ya que están ambas alumnas pendientes y una de ellas tiene un caso de reintegración de estudios, por lo que además debe esperar la aprobación de la</p>			

supervisora que da el timbre final a su documento. El ejecutivo que estaba atendiendo una alumna se desocupa y aprovecha de levantarse e informar que saldrá un momento a la supervisora. Mientras justo en ese momento regresa la otra ejecutiva, con alimentos envasados en sus manos, para comer algo aprovechando que no tenían público a atender.

Sin mucho que dar como observación se puede apreciar que los ejecutivos se encuentran más tranquilos y están realizando el reporte de atención, poniéndose al día con respecto a toda la atención hecha durante la semana. Al momento de terminar el día laboral, los ejecutivos y la supervisora se quedan en sus puestos de trabajo, el alumno consulta por qué no se marchan, ya que una de ellas se marchó inmediatamente al terminar la jornada. La respuesta netamente fue que aun le quedaba trabajo por hacer, y aprovecharían de ponerse al día, ya que hoy y también en la semana, tuvieron mucho público a atender.

Análisis Cualitativo (A través de la Metodología Aplicada)

A nivel de relación laboral o clima laboral: La relación de los trabajadores es bastante cordial y optima, cada uno realiza su trabajo de manera individual y al terminar la jornada laboral, cada uno ve si se queda en horario extra laboral o no, es decisión de cada ejecutivo.

A nivel de atención con personas externas al equipo de trabajo: La relación de los trabajadores con el público el cual va a realizar las consultas o resolver las problemáticas personales de cada estudiante, el trato es netamente de cordialidad y respeto.

Principales Hallazgos (Más allá de la metodología)

Con respecto a la relación de equipo de trabajo se puede manifestar al momento de que cada trabajador realiza su trabajo de manera individual, es notorio el respeto a no meterse en la decisión o en la atención que cada uno realiza. También cada uno es responsable de irse a la hora de terminar la jornada o no. Y el ejecutivo que se va no es reprochado ni por sus compañeros o por la supervisora.

Con respecto a la atención a los alumnos, es de cordialidad y respeto, netamente que al momento de atender a los alumnos se le trata de Ud. En todo el momento de la conversación y resolución de la problemática del alumno. Se le explica con claridad cuales son los pasos a seguir y cual es el problema real de cada caso.

Anexo nº1 b (Fotos)



Lugar: Defider de la universidad de Valparaíso, playa ancha, Valparaíso.



Lugar: Defider de la universidad de Valparaíso, playa ancha, Valparaíso.



Lugar: Defider de la universidad de Valparaíso, playa ancha, Valparaíso.



Lugar: Defider de la universidad de Valparaíso, playa ancha, Valparaíso.



Lugar: Defider de la universidad de Valparaíso, playa ancha, Valparaíso.



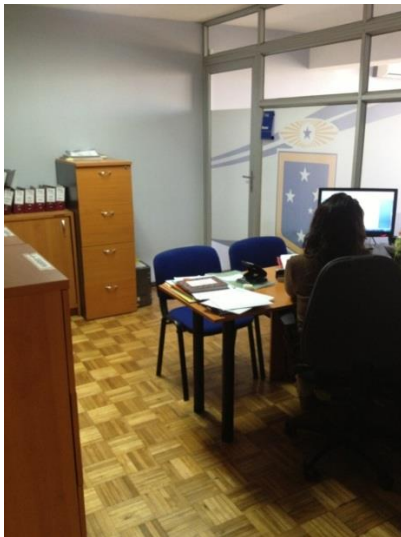
Lugar: Defider de la universidad de Valparaíso, playa ancha, Valparaíso.



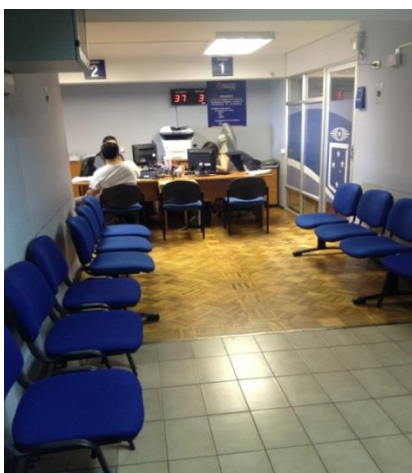
Lugar: Edificio Soria, 4to. Piso, Unidad de aranceles, Universidad de Valparaíso.



Lugar: Edificio Soria, 4to. Piso, Unidad de aranceles, Universidad de Valparaíso.



Lugar: Edificio Soria, 4to. Piso, Unidad de aranceles, Universidad de Valparaíso.



Lugar: Edificio Soria, 4to. Piso, Unidad de aranceles, Universidad de Valparaíso.

Entrevistas semiestructurada.

El siguiente anexo contiene las entrevistas llevadas a cabo en la institución por parte del seminarista, las cuales también sirvieron de cita al momento del análisis en los capítulos anteriores.

Anexo nº2

Entrevista nº1

Alumno: Eh ¿Hace cuanto tiempo Ud. trabaja en la unidad?

Entrevistado: Quince años

Alumno: ¿Cual es su función en la unidad?

Entrevistado: Soporte técnico

Alumno: ¿Tiene alguna relación extra laboral con algunos de sus compañeros? llámese amistad, relación, etc.

Entrevistado: Solamente de trabajo.

Alumno: ¿Participa activamente en las reuniones, celebraciones con sus compañeros de trabajo?

Entrevistado: Si, si participo.

Alumno: ¿Ha tenido algún tipo de problema en el ambiente laboral en su unidad? Refiérase algún caso problema con sus compañeros o su puesto de trabajo.

Entrevistado: Ninguno, ninguno.

Alumno: ¿Ha tenido algún problema con persona externa a su ambiente laboral al momento de la atención de público, por ejemplo?

Entrevistado: No ninguno, no.

Alumno: Eh ¿como se siente Ud. con respecto a los derechos como trabajador en la institución a la que pertenece?

Entrevistado: Augusto, agosto si.

Alumno: ¿Conoce Ud. la reglamentación de la institución con respecto a la prevención laboral en el trabajo?

Entrevistado: A media

Alumno: ¿a medias?

Entrevistado: Si a medias.

Alumno: ¿Como evalúa el trabajo humano de trabajo que Ud. pertenece?
Refiriéndose a relaciones laborales, formales, etc.

Entrevistado: Mmm buena, buena.

Alumno: Eh ¿como evalúa Ud. El trabajo de prevención laboral accidente de trabajo o enfermedades profesionales en la institución a la cual Ud. pertenece?

Entrevistado: Mmm regular

Alumno: ¿Sabe Ud. que hacer en momento de algún problema de índole laboral?

Entrevistado: Eh no, no, no tengo idea

Alumno: y eso porque sería.

Entrevistado: yo creo que falta de conocimiento, de del como esta el tema a medias no, no tengo una idea mas o menos clara, esa es la razón.

Alumno: Eso, gracias.

Entrevista nº2

Alumno: Hace cuanto tiempo trabaja Ud. En esta unidad

Entrevistado: Acá llevo desde el año 2007, osea prácticamente 2007, casi 5 años.

Alumno: Eh cual es su función en la unidad

Entrevistado: Eh en estos momentos, eh ejecutivo de cobranza del crédito uv.

Alumno: ¿Tiene alguna relación extra laboral con algunos de sus compañeros? llámese amistad, relación, etc.

Entrevistado: Eh, no en estos momentos no, todas las amistades son fuera y aquí es solamente lo que es trabajo.

Alumno: ¿Participa activamente en las reuniones, celebraciones entre sus compañeros de trabajo?

Entrevistado: Por supuesto.

Alumno: ¿Ha tenido algún tipo de problema en el ambiente laboral en su unidad? Refiérase algún caso problema con sus compañeros o puesto de trabajo en si.

Entrevistado: No no ninguno no

Alumno: Ehm ¿como se siente Ud. con respecto a los derechos como trabajador en la institución a la que pertenece?

Entrevistado: (Tos) Bueno se siente un poco vulnerado, vulnerable por la situación que aquí nosotros en la universidad trabajamos a contrata, que significa eso, significa de que al final del periodo tu tienes que volver a firmar contrato, por lo tanto eso significa de que en algún momento nosotros como funcionarios se nos despiden y disculpe que lo diga de esa manera, te vas con una mano por delante y la otra por detrás, por lo momento eso es la vulnera, vulnerabilidad que tiene la propia universidad de Valparaíso con respecto a lo que es trabajo no es un trabajo, eh permanente en el tiempo sino que a fina de año te dicen, eh señor gracias por sus servicios y chao no mas po. Entonces uno pierde estabilidad todos los años están con la misma

situación de saber si vas a seguir trabajando para el próximo año, ya que el último año se ha dado de que las calificaciones no sirven para nada, anteriormente me acuerdo que cuando yo recién llegue a la universidad las calificaciones servían, hoy aparentemente me doy cuenta que no.

Alumno: Eh con respecto si ¿a tenido algún problema con persona externa a su ambiente laboral al momento de la atención de público, a tenido algún problema?

Entrevistado: Bueno e presentado algunas situaciones pero son eh como te dijiera yo en un momento es que a veces la gente no comprende o uno no se expresa bien o sencillamente ellos vienen de mal humor, pero son en un momento, eh recuerda que los jóvenes hoy en día quieren que la educación sea gratuita ya cuando nosotros le explicamos que los créditos tiene una tasa de interés de un dos por ciento, aparte de eso se reajusta en utm, bueno nos dicen mas cosas de las que nosotros digamos eh eh se puede interpretar en un momento entonces ahí hay un pequeño rose pero se soluciona inmediatamente cuando ellos logran entender de que el crédito fue otorgado para beneficio de ellos, ahora entiendo la situación de que ellos quieran tener el beneficio de gratuidad y la universidad aun no lo hace.

Alumno: Eh ¿Conoce la reglamentación de la institución con respecto a la prevención laboral en el trabajo?

Entrevistado: (Tos), eh mira el detalle no lo de lo eh, no lo eh interiorizado digamos mayormente, lo que si como te digo uno siempre se da cuenta de la situación laboral la cual uno tiene anual.

Alumno: Eh ¿Como evalúa el trabajo humano de trabajo que Ud. pertenece? Refiriéndose a relaciones laborales, formales e informales. Que esta en el trabajo dentro de la unidad misma.

Entrevistado: Bueno en estos momentos tenemos, la parte de cobranza, tanto Juan Carlos, Ricardo y el que te habla tenemos una buena comunicación, por lo tanto eeh, nos podemos ayudar entre nosotros, diría para mí está bueno.

Alumno: Finalmente ¿como evalúa Ud. El trabajo de prevención laboral accidente de trabajo o enfermedades profesionales en la institución a la cual Ud. pertenece? Como la evalúa.

Entrevistado: Haber en estos momentos aquí en el Soria no tenemos un comité paritario, ya que ellos son los que ayudan bastante en este tipo de de situaciones, contamos con una brigada de emergencia en caso incendio o terremoto, pero la seguridad laboral yo creo que se va dando a medida que nosotros también vamos poniendo de nuestra parte, ahora haría falta que aquí dentro del Soria se constituya un comité paritario, que ayude justamente a esas irregularidades que existen en todas partes.

Alumno: Eh y ¿Sabe Ud. que hacer en momento de algún problema de índole laboral? Lo tiene muy claro.

Entrevistado: Haber mira hay cosas en las cual uno puede actuar pero depende de la situación, por ejemplo hay situaciones en la cual uno tiene que dar aviso directamente a la jefatura, o directamente a la contraloría o a la contraloría regional, depende de las circunstancias osea no solamente se puede actuar de una manera si no tenemos cual es el objetivo o que es lo que esta pasando.

Alumno: Eso, gracias

Entrevista nº3

Alumno: Hace cuanto tiempo trabaja Ud. en la unidad.

Entrevistado: Mmmm como poquito mas de seis meses.

Alumno: ¿cual es su función en la unidad?

Entrevistado: Mmm yo trabajo en el, fui contratada para el departamento de contabilidad pero estoy destinada a aranceles.

Alumno: ¿Tiene alguna relación extra laboral con algunos de sus compañeros? llámese amistad, relación, etc.

Entrevistado: Mmm no, extra laboral no.

Alumno: ¿Participa activamente en las reuniones, celebraciones entre sus compañeros de trabajo?

Entrevistado: Si.

Alumno: ¿Ha tenido algún tipo de problema en el ambiente laboral en su unidad? Refiérase algún caso problema con sus compañeros o puesto de trabajo.

Entrevistado: Mmm.

Alumno: Relaciones laborales.

Entrevistado: Mmm con algunos digamos.

Alumno: No es necesario nombrarlos, decir el tipo de problema.

Entrevistado: De que de que alguna persona tiene otra forma de pensar y no entiende el punto de vista de uno.

Alumno: ¿A tenido algún problema con persona externa a su ambiente laboral al momento de la atención de publico, a tenido algún problema?

Entrevistado: No.

Alumno: ¿Como se siente Ud. con respecto a los derechos como trabajador en la institución a la que pertenece? En este caso la universidad.

Entrevistado: Bien si, si.

Alumno: ¿Conoce la reglamentación de la institución con respecto a la prevención laboral en el trabajo?

Entrevistado: No no la conozco.

Alumno: ¿Como evalúa el grupo humano de trabajo que Ud. pertenece? Refiriéndose netamente a las relaciones laborales, en el trabajo que pertenece.

Entrevistado: Bien bien.

Alumno: ¿Como evalúa Ud. El trabajo de prevención laboral accidente de trabajo o enfermedades profesionales de la institución a la que Ud. pertenece?

Entrevistado: La parte de prevención yo creo que esta bien, la otra vez cuando hicimos un simulacro para el terremoto o cosas nos indicaron, nos dijeron que teníamos que hacer y no hubo problemas por eso creo que esta bien.

Alumno: Y finalmente ¿Sabe Ud. que hacer en momento de algún problema de índole laboral? Ya sea dentro de la relación de trabajo o externos.

Entrevistado: Ehh uno por lo general uno le dice al jefe po, al encargado mas directo del departamento si hay algún problema.

Alumno: Gracias.

Entrevista nº4

Alumno: Ya ¿Hace cuanto tiempo trabaja Ud. en la unidad?

Entrevistado: Hace un año y medio, mas o menos.

Alumno: ¿cual es su función en la unidad?

Entrevistado: Eh administrador documental.

Alumno: ¿Tiene alguna relación extra laboral con algunos de sus compañeros? llámese amistad, relación, etc.

Entrevistado: Fuera de trabajo mas que nada es saber el estado de ellos, pero amistad propiamente tal no.

Alumno: ¿Participa activamente en las reuniones, celebraciones entre sus compañeros de trabajo?

Entrevistado: Si, siempre.

Alumno: ¿Ha tenido algún tipo de problema en el ambiente laboral en su unidad? Refiérase algún caso problema con sus compañeros o puesto de trabajo.

Entrevistado: Problemas con compañeros mas de diferencia de opinión pero nunca a llegado a ser conflicto y con trabajo propiamente tal, algunas situación con respecto a la atención de publico que es bastante relativo y tener la personalidad de resolverlo.

Alumno: ¿A tenido Ud. algún problema con persona externa a su ambiente laboral al momento de la atención de público netamente?

Entrevistado: Mmm no no, no.

Alumno: ¿Como se siente Ud. con respecto a los derechos como trabajador con la institución a la que pertenece?

Entrevistado: Siento que están bien no. Creo que la mayoría de ellos se cumplen.

Alumno: ¿Conoce la reglamentación de la institución con respecto a la prevención laboral en el trabajo?

Entrevistado: Si la manejo, llegan informativos, va mas que nada en el mismo trabajador que debe enterarse.

Alumno: ¿Como evalúa el grupo humano de trabajo que Ud. pertenece? Refiriéndose netamente a las relaciones laborales, etc.

Entrevistado: No tengo mucho contacto, osea no me relaciono mucho con ellos, no tengo mucho tiempo, pero creo que normal como cualquier otra unidad, a veces se trata de relacionarse mas, pero en ocasiones por situaciones puntuales, algunas diferencias pero tiene que ver mas con la personalidad de algunos de ellos.

Alumno: ¿Como evalúa Ud. El trabajo de prevención laboral accidente de trabajo o enfermedades profesionales de la institución a la que pertenece?

Entrevistado: Mmm de manera personal no e pasado por nada de esos eventos para dar una opinión mas concreta, por lo que e sabido de otras personas si han recibido.

Alumno: Y finalmente ¿Sabe Ud. que hacer en momento de algún problema de índole laboral? Algún tipo de problemática que se presente.

Entrevistado: A recurrir a los canales mas directos dentro de la misma unidad en primera instancia y en apoyo en conjunto con ellos, ya ya seguir el grado por recursos humanos.

Alumno: Eh que tipo de canales.

Entrevistado: Eh correo electrónico, primero es la conversación, después correo electrónico para corroborar lo descrito y finalmente con ese apoyo a la gente de la jefatura, continuar el canal hacia recursos humanos.

Alumno: Gracias.

Entrevista nº5

Alumno: ¿Hace cuanto tiempo trabaja Ud. en la unidad?

Entrevistado: Mmmm dos años y dos meses.

Alumno: ¿cual es su función en la unidad?

Entrevistado: Uff, em soy la secretaria del director de la unidad de aranceles.

Alumno: ¿Tiene alguna relación extra laboral con algunos de sus compañeros? llámese amistad o algo así.

Entrevistado: Mmmm no.

Alumno: Ehm ¿Participa activamente en las reuniones o celebraciones entre sus compañeros de trabajo?

Entrevistado: Em casi nunca.

Alumno: Ehm ¿A tenido Ud. algún problema con persona externa a su ambiente laboral al momento de la atención de publico?

Entrevistado: Mmm no.

Alumno: ¿Ha tenido algún tipo de problema en el ambiente laboral en su unidad? Refiérase algún caso problema con sus compañeros o puesto de trabajo.

Entrevistado: No no e tenido ningún tipo de problemas con mis compañeros de trabajo.

Alumno: ¿Como se siente Ud. con respecto a los derechos como trabajador en la institución a la que pertenece?

Entrevistado: Ehh con los derechos, e si es que a mi me pasa un caso bien particular, ee ee yo no estoy contratada, trabajo a honorarios, entonces con respecto a esos derechos no son muchos, no son muy vulnerados en ese

sentido, no tengo muchos derechos por el contrato que tengo, no puedo acceder, por ser contratada a honorarios hay cosas que no puedo acceder, no tengo los mismos derechos que tienen ellos por ejemplo, pero eso es una cosa netamente de contrato, no es porque se me halla vulnerado o halla algún derecho que no se me este dando.

Alumno: ¿Se siente satisfecha con su estado?

Entrevistado: No po obviamente que no, pero en las condiciones en que estoy nunca se me a vulnerado o faltado a algún derecho.

Alumno: ¿Conoce la reglamentación de la institución con respecto a la prevención laboral en el trabajo?

Entrevistado: Mmm poco, si poco.

Alumno: ¿Como evalúa el grupo humano de trabajo que Ud. pertenece? Refiriéndose netamente a las relaciones laborales, etc.

Entrevistado: Creo que son buenos trabajadores, creo que tenemos buen trabajo en equipo, a veces hay algunos conflictos, pero es porque no se tienen bien clarificados a veces las funciones en cada trabajo, en definitiva bien, es como un engranaje cada uno cumple su función en el equipo bien.

Alumno: ¿Como evalúa Ud. El trabajo de prevención laboral accidente de trabajo o enfermedades profesionales de la institución a la que pertenece?

Entrevistado: Osea a cuanto a, nose yo la única prevención laboral que e visto, es por ejemplo, en los simulacros que se hacen por el tema de los terremotos, pero si la tuviera que evaluar, bastante mala porque es la única situación en la cual se hace algún tipo de prevención, es malo porque además lo hacen como una vez al año.

Alumno: ¿Sabe Ud. que hacer en momento de algún problema de índole laboral?.

Entrevistado: Depende la situación, porque no hay un manual ni un plan de contingencia, creo que depende de la situación como actúa cada persona, no hay un plan de contingencia como que diga que hacer en casos.

Alumno: Eso, Gracias.

Entrevista nº6

Alumno: ¿Hace cuanto tiempo trabaja Ud. en la unidad?

Entrevistado: Desde el 2010.

Alumno: ¿cual es su función en la unidad?

Entrevistado: Ejecutivo de cobranza.

Alumno: ¿Tiene alguna relación extra laboral con algunos de sus compañeros? llámese amistad o algo así.

Entrevistado: Ninguna.

Alumno: ¿Ha tenido algún tipo de problema en el ambiente laboral en su unidad? Refiérase algún caso problema con sus compañeros o puesto de trabajo.

Entrevistado: Si, el problema es que yo vengo de empresa privada por lo cual las cosas se solucionan un día anterior o el mismo día y aquí la gente trabaja para un mes, dos semanas, tres semanas y el ritmo mio es muy diferente al ritmo delos que trabajan en la universidad.

Alumno: ¿Y eso provoca roses?

Entrevistado: Si, y una mala atención

Alumno: ¿Participa activamente en las reuniones o celebraciones entre sus compañeros de trabajo?

Entrevistado: Aquí en la oficina si.

Alumno: ¿A tenido Ud. algún problema con persona externa a su ambiente laboral al momento de la atención de publico?

Entrevistado: Nunca.

Alumno: ¿Como se siente Ud. con respecto a los derechos como trabajador en la institución a la que pertenece?

Entrevistado: Mis derechos me los respetan, ningún problema.

Alumno: ¿Conoce la reglamentación de la institución con respecto a la prevención laboral en el trabajo?

Entrevistado: Si, no a cabalidad, pero lo principal.

Alumno: ¿Podría explicar alguna?

Entrevistado: (silencio)

Alumno: Alguna actividad en la universidad misma, por ejemplo alguna reglamentación.

Entrevistado: Aca hay un encargado, que por ejemplo en caso de terremoto, hay un encargado un coordinador de piso, que se preocupa de toda la evacuación y de los procedimientos que debemos tomar en caso de.

Alumno: ¿Como evalúa el grupo humano de trabajo que Ud. pertenece? Refiriéndose a las relaciones laborales, formales e informales.

Entrevistado: de un cien por ciento, un noventa y nueve por ciento bueno.

Alumno: ¿Como evalúa Ud. El trabajo de prevención laboral accidente de trabajo o enfermedades profesionales de la institución a la que pertenece?

Entrevistado: Nunca e tenido un caso de saber si actúa bien o actúa mal, no tengo ninguna referencia.

Alumno: ¿Sabe Ud. que hacer en momento de algún problema de índole laboral? A quien hay que dirigirse o que hacer.

Entrevistado: Cuando tengo un problema laboral hay que seguir el conducto que es la jefatura directa, en caso que esa jefatura directa no me de respuesta y solución, tengo que seguir el otro canal que es la jefatura de mi jefatura y asi hasta que sea escuchado y me den una solución si es que el problema sea muy grave.

Alumno: Muchas Gracias.

Entrevista nº7

Alumno: ¿Hace cuanto tiempo trabaja Ud. en la unidad?

Entrevistado: Ehh un año, un año 8 meses, seis meses, bueno de febrero del año pasado.

Alumno: ¿cual es su función en la unidad?

Entrevistado: Ejecutiva de atención a publico.

Alumno: ¿Tiene alguna relación extra laboral con algunos de sus compañeros? llámese amistad o alguna relación.

Entrevistado: Netamente amistad laboral, compañerismo laboral.

Alumno: ¿Participa activamente en las reuniones o celebraciones entre sus compañeros de trabajo?

Entrevistado: Ehh si cuando eme hecho cumpleaños, que lo celebramos cada uno de nosotros en su fecha.

Alumno: ¿Ha tenido algún tipo de problema en el ambiente laboral en su unidad? Refiérase algún caso problema con sus compañeros o puesto de trabajo.

Entrevistado: Ehh haber, problema o drama no, mas bien fue una discrepancia o de acostumbramiento de caracteres, si que cuando tu ingresas a un trabajo, eh cuesta acostumbrarse porque cada persona tiene su carácter, su personalidad, entonces acostumbrarse cuesta un poco y en realidad creo que fue eso mas que nada acostumbrarse tanto con las personas que estaban antiguamente como con las personas que estábamos recién llegando, se cuesta acostumbrarse al carácter de cada uno, cuando se adquiere el ritmo se hace mas agradable coordinar el trabajo.

Alumno: ¿Ha tenido Ud. algún problema con persona externa a su ambiente laboral al momento de la atención de público?

Entrevistado: Si claro siempre hemos tenido una discrepancia con las personas que vienen o se atienden con nosotros, además los problemas que tienen dicen su punto de vista, lo manifiestan y obviamente hay personas que tienen una personalidad mas violenta que otras, personas que son mas

digamos, digamos un poco mas enrabiadas ante estas situaciones, muchas veces comprensibles y muchas veces exageradas va a depender de cada caso.

Alumno: ¿Como se siente Ud. con respecto a los derechos como trabajador en la institución a la que pertenece?

Entrevistado: Mmm hay ciertas cosas, que son mas puntuales que debería darse mas apoyo, pero en general considero que, considero que tenemos como muchos beneficios.

Alumno: ¿Como cual es la deficiencia en esa área, de derecho que estaba nombrando?

Entrevistado: Ehmm si puede ser por ejemplo con el tema que se esta viendo ahora con las nivelaciones, yo creo que por ahí podría arreglarse un poco. Ehh con respecto a tomar en cuenta las opiniones de los trabajadores con respecto a los cambios que se estén haciendo en la unidad, con respecto a como trabajar, esas cosas, puede ser.

Alumno: ¿Conoce la reglamentación de la institución con respecto a la prevención laboral en el trabajo?

Entrevistado: Mas o menos, pero si sé que con respecto a la prevención tiene que haber un botiquín básico en la unidad, en caso de que te des un porrazo tengas mínimo povidona o parche curita creo.

Alumno: ¿Como evalúa el grupo humano de trabajo que Ud. pertenece? Refiriéndose a las relaciones laborales, formales e informales.

Entrevistado: Eh mira yo creo que a la fecha de hoy a mejorado, creo que a mejorado bastante y eso es igual satisfactorio.

Alumno: ¿Como evalúa Ud. El trabajo de prevención laboral accidente de trabajo o enfermedades profesionales de la institución a la que pertenece?

Entrevistado: Mmm haber ehh, considero que debe ser buena, no sabría darte mayor información de eso, pero por ejemplo si tu te enfermas o algo no ha habido restricción con respecto a las licencias medicas, por lo menos personalmente todo este tiempo que he estado, que me he enfermado no he

tenido problemas con mis licencias, con respecto a eso porque accidentes aquí afortunadamente no he tenido.

Alumno: ¿Sabe Ud. que hacer en momento de algún problema de índole laboral? A quien hay que dirigirse o que hacer.

Entrevistado: Va depender del caso, sé que en caso de accidentarme acá en la, por ejemplo ya sea en la mañana de camino al trabajo o durante el trabajo sé que hay una parte que te cubre creo que un seguro de prevención, entonces se debe recurrir a la institución a cargo, conjunto con la universidad que te cubren digamos esa parte del seguro laboral digamos. Ahora si hay otro tema específico no tengo mucho conocimiento de eso.

Alumno: ¿Faltaría un poco mas de conocimiento en esa área?

Entrevistado: A lo mejor puede ser, puede ser que a lo mejor no he estado en esa situación, no sabría decirte mas sobre eso.

Alumno: Muchas Gracias.

Entrevista n°8

Alumno: ¿Hace cuanto tiempo trabaja Ud. en la unidad?

Entrevistado: Hace cuatro años y medio.

Alumno: ¿cual es su función en la unidad?

Entrevistado: Atención a publico.

Alumno: ¿Tiene alguna relación extra laboral con algunos de sus compañeros? llámese amistad o alguna relación.

Entrevistado: Mmmm no.

Alumno: ¿Participa activamente en las reuniones o celebraciones entre sus compañeros de trabajo?

Entrevistado: Mmm si, cuando celebran los cumpleaños, a veces nos juntamos a fin de mes, ehh fiestas de fin de año, etc.

Alumno: ¿Ha tenido algún tipo de problema en el ambiente laboral en su unidad? Refiérase algún caso problema con sus compañeros o puesto de trabajo.

Entrevistado: No ningún problema.

Alumno: ¿Ha tenido Ud. algún problema con persona externa a su ambiente laboral al momento de la atención de público?

Entrevistado: Si, una vez una señora vino muy alterada empezó a agarrar a combos al guardia, tiro sillas, empujó los muebles, cuando tiro la silla a mi escritorio, me tuve que tirar para atrás, tuve un problema en la pierna derecha, tuve que ir al IST.

Alumno: ¿Y tenían claro que hacer ante esa problemática o alguna reglamentación por ejemplo o pasos a seguir?

Entrevistado: No nada, no.

Alumno: ¿Como se siente Ud. con respecto a los derechos como trabajador en la institución a la que pertenece?

Entrevistado: derechos, mm bien si conforme, si estoy conforme.

Alumno: ¿Conoce la reglamentación de la institución con respecto a la prevención laboral en el trabajo?

Entrevistado: No nunca he tenido acceso a ningún tipo de información con respecto a ese tema, nada nada.

Alumno: ¿Como evalúa el grupo humano de trabajo que Ud. pertenece? Refiriéndose a las relaciones laborales, formales e informales.

Entrevistado: Relaciones laborales, pienso que falta, falta mas capacitación y que la gente tenga mas conocimiento de lo que hace, para que tengan un buen desarrollo de sus funciones.

Alumno: ¿Como evalúa Ud. El trabajo de prevención laboral accidente de trabajo o enfermedades profesionales de la institución a la que pertenece?

Entrevistado: Nulo, malo, pésimo, nulo, todo porque nunca nos han hecho nada, no tenemos acceso a eso.

Alumno: ¿Sabe Ud. que hacer en momento de algún problema de índole laboral? A quien hay que dirigirse o que hacer.

Entrevistado: No, como te digo tenemos cero información, nunca no han dicho nada, de los cuatro años y medio que llevo acá no nos han dicho nada, no ha venido un prevencionista, no nos han capacitado ponte tu que es lo mas común en los accidentes de trayecto, accidente laboral, nada no tenemos idea.

Alumno: ¿No ha tenido ningún registro con respecto al trabajo de prevención que se ha hecho acá en la unidad?

Entrevistado: No nada, lo último que hicimos que no me acuerdo hace cuanto tiempo fue, fue un simulacro de terremoto, eso es todo.

Alumno: Muchas Gracias.

Entrevista nº9

Alumno: ¿Hace cuanto tiempo trabaja Ud. en la unidad?

Entrevistado: 10 años.

Alumno: ¿cual es su función en la unidad?

Entrevistado: Ajusto las cuentas arancelarias de los alumnos.

Alumno: ¿Tiene alguna relación extra laboral con algunos de sus compañeros? llámese amistad o alguna relación.

Entrevistado: No ninguna.

Alumno: ¿Participa activamente en las reuniones o celebraciones entre sus compañeros de trabajo?

Entrevistado: si participamos, si participo.

Alumno: ¿Cómo cuales?

Entrevistado: Cumpleaños, cada vez que un compañero esta de cumpleaños lo celebramos, e actividades de fin de año, etc.

Alumno: ¿Ha tenido algún tipo de problema en el ambiente laboral en su unidad? Refiérase algún caso problema con sus compañeros o puesto de trabajo.

Entrevistado: Si, si e tenido problema con algún compañero de trabajo, pero cuando e tenido problemas generalmente, no generalmente no, siempre lo conversamos y llegamos a buen termino.

Alumno: ¿Ha tenido Ud. algún problema con persona externa a su ambiente laboral al momento de la atención de público?

Entrevistado: No porque yo no atiengo publico.

Alumno: Pero alguna persona que se halla acercado a hablar con Ud. Por algún motivo.

Entrevistado: Nada.

Alumno: ¿Como se siente Ud. con respecto a los derechos como trabajador en la institución a la que pertenece?

Entrevistado: Mmm bien, siento que se respetan, no tengo algún inconveniente con respecto a eso, incluso creo que por ejemplo a otras personas que conozco como trabajan, el ambiente acá es bastante distendido, si tenemos algún problema hablamos con el jefe, en otros lugares por ejemplo si tuviera que ir a ver un problema de mi hija en el colegio, le pido permiso a él y llego un poco mas tarde y no tiene algún problema, es bastante dócil en ese sentido.

Alumno: ¿Conoce la reglamentación de la institución con respecto a la prevención laboral en el trabajo?

Entrevistado: Nada, nada, nada, yo no e consultado y jamás me e informado.

Alumno: ¿Como evalúa el grupo humano de trabajo que Ud. pertenece? Refiriéndose a las relaciones laborales, formales e informales.

Entrevistado: En la parte formal en lo que se refiere a trabajo la verdad es que yo encuentro que es un grupo bastante complicado, porque la mayoría tenemos caracteres bastantes fuertes y eso tiene que ver porque como atendemos publico, igual no puede haber gente con carácter tan fuerte creo yo, en ese aspecto es como, pero de a poco siento que todos nos

conocemos de alguna manera, es como una familia que te aceptan tal cual eres y en el aspecto distendido no nunca tenemos problemas y es por lo mismo como ya todos nos conocemos, las mañas, etc. Sin embargo hay algunos entes disociantes pero encuentro que este último tiempo hemos estado bastante, hemos mejorado.

Alumno: ¿Como evalúa Ud. El trabajo de prevención laboral accidente de trabajo o enfermedades profesionales de la institución a la que pertenece?

Entrevistado: Emm malo, lo encuentro malo, a mi nunca me a pasado nada pero una amiga nose una vez se cayo y fue acá a valpo, al lado de pro rectoría y nunca hay doctores y siempre los trasladan a viña. Es súper burocrático el tramite gracias a dios a mi nunca me a pasado nada, pero encuentro que en ese aspecto igual uno no sabe como, ya si me pasa esto que debo hacer, a que lugar debo ir, que tramite tengo que hacer anticipadamente, no hay ninguna parte, así como hay un sitio uv, pero muestra mas que nada cosas como administrativas pero no va apuntado a informar al funcionario cosas como estas del bienestar, así como el bienestar no cumple mucho su objetivo, es malestar no bienestar.

Alumno: ¿Sabe Ud. que hacer en momento de algún problema de índole laboral? A quien hay que dirigirse o que hacer.

Entrevistado: No la verdad es que no, pero hay varias cosas que salen en el estatuto administrativo, si bien yo no lo e leído así como a cabalidad, porque hay cursos de estatutos administrativos ni lo e hecho y en el caso de yo necesitar algo, lo leería o lo buscaría ahí o pediría ayuda alguna otra persona, pero no me lo se.

Alumno: Muchas Gracias.

Entrevista nº10

Alumno: ¿Hace cuanto tiempo trabaja Ud. en la unidad?

Entrevistado: Aproximadamente un año y ocho meses.

Alumno: ¿cual es su función en la unidad?

Entrevistado: Soy ejecutivo arancelario, reviso lo que son las cuentas, atención de los alumnos presencialmente, como también otras plataformas como es correo electrónico y atención telefónica.

Alumno: ¿Tiene alguna relación extra laboral con algunos de sus compañeros? llámese amistad o alguna relación.

Entrevistado: No nada más allá del otro mundo, básicamente una relación laboral.

Alumno: ¿Participa activamente en las reuniones o celebraciones entre sus compañeros de trabajo?

Entrevistado: Si, normalmente participo en actividades, organizo lo que son los cumpleaños, trato de estar lo mas cercano posible.

Alumno: ¿Ha tenido algún tipo de problema en el ambiente laboral en su unidad? Refiérase algún caso problema con sus compañeros o puesto de trabajo.

Entrevistado: No nada como de rescatar, a lo mejor algún rose propio de las funciones, pero algo como serio nada.

Alumno: ¿Ha tenido Ud. algún problema con persona externa a su ambiente laboral al momento de la atención de público?

Entrevistado: Si constantemente, muchas veces por situaciones ajenas a la unidad se puede generar algún conflicto.

Alumno: ¿Como se siente Ud. con respecto a los derechos como trabajador en la institución a la que pertenece?

Entrevistado: Mmm como decirlo cada vez están siendo mas acotados, están siendo mas escuetos, no se si la palabra correcta seria lo necesario, pero si se han identificado ciertas reducciones.

Alumno: ¿Conoce la reglamentación de la institución con respecto a la prevención laboral en el trabajo?

Entrevistado: No, más allá de los lineamientos generales, no conozco.

Alumno: ¿No se ha hecho ningún trabajo para que Ud. lo conozca, por parte de la universidad, de la institución?

Entrevistado: Mmm no.

Alumno: ¿Como evalúa el grupo humano de trabajo que Ud. pertenece? Refiriéndose a las relaciones laborales, formales e informales.

Entrevistado: Bastante bueno, como todo grupo hay roces pero se nota la voluntad de ayudar al de al lado en lo que sea necesario.

Alumno: ¿Como evalúa Ud. El trabajo de prevención laboral accidente de trabajo o enfermedades profesionales de la institución a la que pertenece?

Entrevistado: Lo evaluó como un intermedio, el problema esta en que puede ser mejorable, si bien estamos hablando que existen lo que son los comités paritarios y de emergencia, pero es una participación bien marginal, no todos están involucrados y además hay que considerar que el departamento de prevención es sumamente pequeña, esta en contacto con mucha gente, tanto la mayoría de las actividades están facilitadas a través del IST mas que nada.

Alumno: ¿Sabe Ud. que hacer en momento de algún problema de índole laboral? A quien hay que dirigirse o que hacer.

Entrevistado: Si a través de ciertas capacitaciones que se han realizado e podido asistir a cursos de manejo de extintores, psicología de emergencia, por lo que podría decir que tengo cierto conocimiento para mantener un momento de emergencia.

Alumno: ¿Pero estos conocimientos fue por iniciativa propia o la universidad lo capacito en estos ítems de seguridad?

Entrevistado: Parte por conocimiento propios y otra parte por dos o tres capacitaciones que dio la universidad.

Alumno: ¿Ud. cree que a la universidad le falta hacer mas capacitación o guiar en que hacer al momento de alguna problemática dentro de las unidades?

Entrevistado: Si lo que pasa es que las capacitaciones que se han dado, han sido a grupos reducidos, en estos casos a voluntarios. Que se pueda optar a este asunto seria por unidad para que así sea mas transversal y el conocimiento que se comparte.

Alumno: Muchas Gracias.

Entrevista nº11

Alumno: ¿Hace cuanto tiempo trabaja Ud. en la unidad?

Entrevistado: Hace dos años y medio.

Alumno: ¿cual es su función en la unidad?

Entrevistado: Mi función principal hoy en día es la emisión de resoluciones, tanto para devoluciones, de excedentes de arancel como el decreto 4 de rebajas de intereses y también apoyo en atención de público.

Alumno: ¿Tiene alguna relación extra laboral con algunos de sus compañeros? llámese amistad o alguna relación.

Entrevistado: Si tengo una relación mas cercanas con algunas mas que otras.

Alumno: ¿Participa activamente en las reuniones o celebraciones entre sus compañeros de trabajo?

Entrevistado: Si generalmente trato a ayudar a organizar los cumpleaños, antes realizábamos festejos de fin de año pero ahora mas celebramos los cumpleaños.

Alumno: ¿Ha tenido algún tipo de problema en el ambiente laboral en su unidad? Refiérase algún caso problema con sus compañeros o puesto de trabajo.

Entrevistado: Particularmente yo en problema con alguien en especial no, Porque bueno tengo buena relación con todos mis compañeros pero si hay situaciones que molestan no se como de repente hay rivalidades, como tratar de sobre salir, los típicos pelambres, ese tipo de cosas tienden a que el ambiente no sea muy grato cuando uno esta acá.

Alumno: ¿Ha tenido Ud. algún problema con persona externa a su ambiente laboral al momento de la atención de público?

Entrevistado: Mmm no no solo la gente que viene nos ocurre mas o menos seguido personas que vienen molestas y yo me atrevería decir que todas las personas que han venido en esa situación, es por cosas que son ajenas a la unidad, osea nosotros a veces por tratar de ayudar, tratamos de hacer cosas que no nos corresponden y eso nos trae problemas a la larga porque nos reclaman a nosotros o si cosas que nosotros tenemos que tramitar acá, per casi todo depende de otras unidades para que nosotros podamos llevar a cabo las labores entonces la demora en otras unidades nos provoca muchos problemas a nosotros.

Alumno: ¿Como se siente Ud. con respecto a los derechos como trabajador en la institución a la que pertenece?

Entrevistado: Mmm la verdad es que no conozco mucho los derechos que tengo, así que ni siquiera e leído el estatuto administrativo así que esto como súper ajena a eso, la única información que manejo es la que nos entrega nuestra delegada de la AFUV, porque yo estoy asociada, pero mas que eso no tengo información al respecto.

Alumno: ¿La universidad informa a través de charlas sobre esta información o solo entrega una reglamentación o estatuto con respecto a los derechos como trabajador?

Entrevistado: Emm no cuando yo ingrese a la universidad la persona que nos recibió, nos hablo mas o menos de como era, de que se trataba que nos iban a subir sueldo o no ese tipo de cosas, pero así como hablarnos sobre los derechos, nos conto algunas cosas, pero fue como una conversación mas que nada, nunca nos han entregado nada, me imagino que en la pagina debe haber algo pero no me interiorizo en el tema.

Alumno: ¿Conoce la reglamentación de la institución con respecto a la prevención laboral en el trabajo?

Entrevistado: No, solo que había alguien del IST trabajando en el tercer piso y nos explicaron que una vez nos iban a hacer una pausa activa y eso nos hacen de vez en cuando, pero nada mas.

Alumno: ¿Es el único trabajo que ha hecho en prevención de riesgo?

Entrevistado: Sobre seguridad laboral eso es lo único, yo pertenezco a la brigada de emergencia que es como lo único que tenemos de seguridad acá en el edificio, donde hacemos simulacros de sismos, yo pedí que tratáramos de extenderlo a eso de los incendios pero hasta el momento no se ha hecho nada, siempre lo he hecho a base a sismos, eso.

Alumno: ¿Como evalúa el grupo humano de trabajo que Ud. pertenece? Refiriéndose a las relaciones laborales, formales e informales.

Entrevistado: Mmm nosotros tenemos una muy mala relación laboral, es que hay compañero que acá tienen un carácter muy fuerte que se enojan con facilidad, entonces, se discuten entre ellos muchas veces, como te dije antes hay bastante rivalidad, tratar de destacar o tratar de ser el mejor o nose cosa de ese tipo, también hay que reconocer que hay algunas personas que después de llevar mucho tiempo acá no hacen las cosas como deben y eso nos molesta, entonces eso provoca roces entre nosotros, de hecho te hace decir así pucha como todavía no entiende eso como que nos trae, pero en general no es muy buena

Alumno: ¿Y esto afecta en su trabajo?

Entrevistado: No en mi trabajo particularmente no, como señale anteriormente tengo buena relación con mis compañeros y la verdad que mi trabajo en particular, por lo menos hasta el momento no requiere tanto de la colaboración directa de mis compañeros si a veces les tengo que pedir una que otra cosa pero en general tengo buena respuesta y rápida.

Alumno: ¿Como evalúa Ud. El trabajo de prevención laboral accidente de trabajo o enfermedades profesionales de la institución a la que pertenece?

Entrevistado: Mala, muy mala porque no nos han hecho nada de eso, solo el tema de que vino un prevencionista que antes estaba acá y era del IST, nos dio una pequeña charla de que nos iba hacer este tema de la pausa activa para evitar la tendinitis esas cosas, pero es lo único que nos han hablado sobre prevención de enfermedades y ese tipo de cosas no hay, no tenemos mayor información sobre eso.

Alumno: ¿Sabe Ud. que hacer en momento de algún problema de índole laboral? A quien hay que dirigirse o que hacer.

Entrevistado: Si osea depende de que se trate, si es un problema netamente del trabajo que estoy haciendo tengo que recurrir al jefe directo que se encuentre en el momento, primero es mi supervisora y después el encargado de la unidad y siempre esta uno de los dos por lo tanto siempre tenemos a quien recurrir y claro en algún caso fortuito no se encuentre ninguno de ellos, tendría que recurrir a la persona mas antigua que trabaja en la unidad, eso con respecto a trabajo. Si es con respecto a alguna emergencia se a quien tendría que recurrir en recursos humanos pero el tema es que uno no siempre tiene el tiempo o no esta en condiciones de ir y hablar con de la persona de allá que esta encargada de hacer el papelito para ir después al IST.

Alumno: ¿Pero en un caso de problema que se presenta en el momento, fortuitamente, sabe que hacer o a quien recurrir en ese momento x?

Entrevistado: Es que la persona que esta a cargo de nosotros siempre esta disponible, osea si ella no se encuentra en la unidad la podemos llamar a su teléfono siempre nos contesta. Por lo menos hasta el momento no nos ha pasado que no tengamos quien nos resuelva algo acá dentro de la unidad y en caso que nos pasase algo que nos paso hace un tiempo donde vino una persona que se puso muy agresiva, fue Adelino el vino y nos protegió se podría decir, porque la señora quería pegarle a cualquiera, Adelino el guardia. La señora quería agredir a Andrea y Adelino vino obviamente se interpuso trato de calmar a la señora no lo logro, pero en ese tipo de cosas es el a quien recurrimos si es una cosa así de agresión o algo violento o alguna emergencia de ese tipo todos acá recurren a él.

Alumno: Muchas Gracias.

Entrevista nº12

Alumno: ¿Hace cuanto tiempo trabaja Ud. en la unidad?

Entrevistado: Hace ocho años.

Alumno: ¿cual es su función en la unidad?

Entrevistado: En estos momentos soy la supervisora de la atención a público.

Alumno: ¿Tiene alguna relación extra laboral con algunos de sus compañeros? llámese amistad o alguna relación.

Entrevistado: Si, tengo como amistad con ellos.

Alumno: ¿Participa activamente en las reuniones o celebraciones entre sus compañeros de trabajo?

Entrevistado: Si, celebraciones de cumpleaños, fiestas de navidad, vamos a hacer paseos.

Alumno: ¿Ha tenido algún tipo de problema en el ambiente laboral en su unidad? Refiérase algún caso problema con sus compañeros o puesto de trabajo.

Entrevistado: Si, osea en relación a lo que yo hago ahora si, pero lo conversamos y quedo zanjado.

Alumno: ¿Como que tipo de problema?

Entrevistado: No le gusto a algunos cambios que hice en la unidad debido a mi labor de supervisora.

Alumno: ¿Ha tenido Ud. algún problema con persona externa a su ambiente laboral al momento de la atención de público?

Entrevistado: Si en estos momentos tenemos problemas con el nuevo sistema, con respecto a otras unidades o cambios que ha habido por procedimiento con otras unidades y con otras facultades, como quieras llamarlo.

Alumno: ¿Como que tipo de problemas?

Entrevistado: Haber antes los certificados de no deudas los estudiantes lo pedían directamente en la unidad de aranceles, ahora lo piden directamente con su secretaria de estudios, ya entonces cuando partió esto en marcha blanca, la orden fue dado por el director de administración y finanzas, las secretarías de estudios nos dijeron que nos estaban haciendo el trabajo a nosotros, no les gusto ese cambio y solamente ellas tienen que entrar a un link, ingresar los datos del alumno y nosotros hacemos el resto, solamente que el alumno no viene para acá a la unidad a hacer el trámite, sino ella es la que solicita.

Alumno: ¿Como se siente Ud. con respecto a los derechos como trabajador en la institución a la que pertenece?

Entrevistado: Derechos, bueno aquí hay muchas cosas que faltan en la universidad, siempre piden piden y piden y no se preocupan de lo que le deben dar a sus trabajadores.

Alumno: ¿Osea Ud. Esta diciendo que los derechos de los trabajadores en la institución están en cierta manera vulnerados?

Entrevistado: Si, por un lado si.

Alumno: ¿Conoce la reglamentación de la institución con respecto a la prevención laboral en el trabajo?

Entrevistado: No, que yo halla leído no, osea si nos emojuntado tercer, cuarto piso con respecto el que hacer en caso de alerta de tsunami, terremoto cosas así pero que nos hallan dicho que esta es la reglamentación, no.

Alumno: ¿Como evalúa el grupo humano de trabajo que Ud. pertenece? Refiriéndose a las relaciones laborales, formales e informales.

Entrevistado: Yo creo que en todo lugar uno tiene cierto fiato con algunas personas, hay otras con las cuales uno tiene mas diferencia, yo creo que eso pasa en cualquier lado, ninguno es igual al otro, la forma de trabajar por ejemplo la del otro no es igual a la mía, yo tiendo a ser mas perfeccionista por lo que a la otra persona igual les puede molestar, yo no la encuentro mala, no voy a decir que es excelente porque si no seria mentirosa, pero es buena.

Alumno: ¿Como evalúa Ud. El trabajo de prevención laboral accidente de trabajo o enfermedades profesionales de la institución a la que pertenece?

Entrevistado: Haber con lo que es accidentes laborales, a uno lo tramitan mucho para hacer algunas cosas, por ejemplo ya si, una vez me paso que me caí del tren y al ir al IST te piden un papel, entonces si a uno le pasa algo debería ir altiro y no estar pidiendo permiso para, osea yo lo encuentro como algo ilógico, entonces en ese sentido no encuentro que sea bueno. Este año tenemos algo piloto que son las pausas activas que se preocupa por hacer relajación, estirar los músculos, por ese lado lo encuentro bueno que se estén preocupando, pero hay otras cosas que faltan, a nosotros que pasamos todo el día sentados, hay algo que es como levanta pies que es para afirmar, porque nosotros no estamos en una buena posición, los asientos tampoco son los mejores.

Alumno: ¿Sabe Ud. que hacer en momento de algún problema de índole laboral? A quien hay que dirigirse o que hacer.

Entrevistado: Con respecto a lo que es mi trabajo si lo tengo que solucionar yo, y si no tengo que pasar a otro nivel y lo tengo que ver con mi jefatura la cual la debe resolver. Con respecto a lo que es atención a publico que es lo que nosotros vemos si hay algo muy conflictivo, es el guardia el que en realidad pone el orden y después yo lo tengo que ver con mi jefatura, pero mas allá no tengo mas conocimientos.

Alumno: ¿Esto Ud. Lo sabe por información propia, o es porque la universidad le dijo que debe hacer eso?

Entrevistado: Por iniciativa propia solamente.

Alumno: Muchas Gracias.

Focus group

Otra técnica utilizada para el levantamiento de información relevante al momento de investigar, fue el focus group que se llevo a cabo con la totalidad de los trabajadores investigados, sacando problemáticas importantes con respecto al bienestar laboral.

Anexo nº3

Focus group.

Nombre de la actividad: Analizando nuestros riesgos laborales.

Fecha: 17 de Octubre del 2014

Tiempo: 1 hora y media.

Lugar: Unidad de aranceles, edificio Soria, cuarto piso.

Participantes: Doce trabajadores ya antes entrevistados por el alumno seminarista.

Descripción de la actividad: Primero el alumno seminarista Carlos Octuvia, realiza una reunión con los trabajadores, solicitando que dejen sus actividades para llevar a cabo el focus group que estaba anteriormente ya pactado con el director de la unidad.

Se hacen participe todos los trabajadores ahí presentes en la unidad, los cuales el alumno les da una breve de explicación del objetivo de la reunión y solicitando la mayor participación posible de cada uno de ellos, con el fin de recabar mayores informaciones que ayuden a la investigación realizada por el seminarista. También se solicita que al identificar las problemáticas vigentes en la unidad, den propuestas e ideas de solución a esas mismas problemáticas que se identifiquen con el fin de hacer mas participes los futuros protocolos de prevención que el estudiante espera incorporar en el futuro en la unidad de aranceles primordialmente y luego de manera universal en la institución misma. Al empezar el focus group el seminarista divide en tres etapas de temáticas al momento de hablar en la reunión, primero se tocaría el tema de las relaciones laborales internas en la unidad, luego las relaciones laborales externas a la unidad y finalmente el conocimiento de prevención de riesgos, como también del trabajo que se ha

llevado a cabo en la unidad, una evaluación global por parte de los trabajadores.

Al tocar el primero tema de las relaciones laborales internas en la unidad, se refirieron principalmente a que cada uno realiza su trabajo de manera individual, existen a veces algunas problemáticas pero se solucionan de inmediato entre los involucrados, sin meter terceras personas a la problemática que este sucediendo. En este ítem los trabajadores no profundizaron mas allá el ítem por lo que se paso a hablar sobre las relaciones laborales externas a la unidad y es en este punto, que se refieren las mayores problemáticas en la unidad.

Primero que todo se nombra sobre la relación entre unidades que están presentes en el mismo edificio, como es el horario de atención de publico. Ya que en muchas situaciones los trabajadores se encuentran atendiendo a los estudiantes y les falta algunos datos de la unidad de becas y créditos que esta presente en la misma unidad, el principal problema es que la atención que tiene esta unidad es diferente a la de la unidad de aranceles, ya que la primera cierra mas temprano que la unidad aludida. Esto significa que si el estudiante se acerca y le falta alguna documentación de la unidad de becas y créditos no se puede continuar con el procedimiento, produciendo un malestar en el estudiante ya que no pudo solucionar su problemática. Esto los trabajadores lo manifestaron en su mayoría, ya que la comunicación entre unidades no es la mejor, sobre todo con respecto a a la atención de publico. Por otro lado como solución a esto proponen los trabajadores tener un horario parecido entre una unidad y otra para no tener las problemáticas que se presentan en la unidad con respecto a las relaciones entre unidades presentes en el mismo edificio.

Por otro lado también salió los temas sobre los horarios de almuerzo, lo cual para los trabajadores seria ideal cerrar entre un horario y otro para poder almorzar tranquilamente y no tener la unidad disponible en continuidad. Con esto los trabajadores expresan que seria bueno para poder descansar en la jornada laboral.

Con respecto a situaciones de riesgo que viven los trabajadores, manifiestan que hay un descuido por parte de la institución, ya que no hay una verdadera preocupación al momento de manejar la real situación de salud de sus

trabajadores en el área de salud mental, ya que viven episodios de discusión y violencia en algunos casos y sería ideal tener un estudio profesional de cuales son las reales condiciones de salud mental de ellos, como también contar con un chequeo medico cada cierto tiempo, para mantener la prevención de manera mas eficiente en la unidad.

Por otro lado en el ítem de la prevención de riesgos, en su totalidad la evaluaron mala, pero mala en el sentido de que la institución no da los recursos económicos ideales para llevar a cabo buenas actividades de prevención, por lo que los trabajadores se sienten desmotivados con respecto al resguardo en su puesto laboral. Con respecto al departamento de bienestar se manifestaron que la oficina de bienestar es de malestar, ya que en sus expresiones en su totalidad dijeron lo siguiente: *``nosotros tenemos una oficina de malestar no de bienestar ya que no contribuye en nada a nuestro bienestar como trabajadores de la universidad de Valparaíso``*. También manifiestan que esta oficina no proporciona nada más que un asistencialismo de bonos y algunas ayudas medicas que tiene convenio la universidad. También manifiestan que el horario de atención es igual al horario que tienen ellos en su unidad, y que tienen una hora de almuerzo en la que cierran el departamento con respecto a la atención de público, por lo que el trabajador no tiene ningún momento al acercarse para resolver problemáticas personales que tenga. Esto imposibilita a los trabajadores para acudir a resolver dudas o consultas con el departamento aludido.

Con respecto al trabajo netamente de prevención, los trabajadores manifiestan que lo único que se hace de prevención y es a veces es en el área de emergencia en caso de alguna situación natural que pueda sucedes, osea sobre problemáticas como terremotos, maremotos, entre otros. En este trabajo cada trabajador sabe que hacer cuando se manifiesta algún hecho de estas características ya que están organizados para enfrentar estas situaciones. En el trabajo preventivo sin embargo es bastante pobre para los trabajadores y que podría ser mejor. Con respecto al área laboral lo único que se ha hecho es la pausa activa, que es netamente un trabajo de paralizar las labores por un tiempo durante la jornada de trabajo, par poder estirar músculos o bien descansar. En otros temas no hay trabajo realizado por parte del departamento de prevención.

Uno de los ítems que no estaba contemplado pero salió a la palestra de los temas tratados en el focus group fue el tema de la infraestructura. Los trabajadores se sienten vulnerables con respecto a la infraestructura, ya que el edificio conto con muchas grietas al momento del terremoto que sufrió nuestro país en el año 2010, también los trabajadores manifiestan problemas de ventilación, ya que en época de invierno es muy frio y en verano es muy caluroso, la única solución que da la institución a estos problemas en invierno es la proporción de 4 estufas y en el verano el funcionamiento del aire acondicionado, aire acondicionado que hoy en día y de hace meses no se le hace mantenimientos, hoy en día se encuentra sin uso ya que esta malo.

Esto fueron las principales problemáticas identificadas en la sesión por parte de los trabajadores, los cuales en su totalidad se mostraron disconformes con respecto al trabajo realizado en el área laboral, ya sea prevención o servicios disponibles.

Análisis: Con respecto al focus group realizado por el seminarista, se puede identificar muchas deficiencias en el área biopsicosocial de los trabajadores de la institución. Ya que el trabajo de prevención es bastante deficiente, y existe un alto grado de desconfianza por parte de los trabajadores con la unidad responsable de su bienestar, llámese la unidad de recursos humanos y los departamentos pertenecientes a este.

En el área de relaciones laborales con personas externas al clima laboral, se puede analizar una disconformidad por parte de los trabajadores con el trabajo de otras unidades, ya que todo es un trabajo de red y una depende de la otra y al tener diferentes horario de atención, al momento de realizar alguna solución de problema de algún estudiante que llega a la unidad no la pueden llevar a cabo ya que la otra unidad no esta disponible para dar la información que le falta al estudiante para terminar el proceso que requiere para la solución al problema, esto por un lado produce una disconformidad al estudiante y se molesta con el ejecutivo que la esta atendiendo, por lo que en la unidad de aranceles es donde se presentan las mayores problemáticas en atención de publico. Como solución se sugiere tener un horario similar de atención, entre una unidad y otra para facilitar el trabajo mas eficiente y disminuir los malestares de los estudiantes con respecto a la atención de publico.

Otra área importante que se manifiesta en el focus group es con respecto al descanso en la jornada de trabajo, eso es el horario de almuerzo, donde tenga la posibilidad de cerrar a lo menos una hora para que los trabajadores puedan descansar y almorzar tranquilos en su totalidad y no en sistema de turnos. Esto facilitaría a tener una pausa en la jornada y también a fortalecer las relaciones laborales entre los compañeros de trabajo.

Con respecto al trabajo realizado por la unidad de recursos humanos y mas precisamente por el departamento de prevención de riesgos, la encuentran mala y nula. El trabajo realizado es solo en el área de emergencia ante catástrofes naturales que se puedan presentar, pero en el área laboral el trabajo que se a realizado es poca o nula, ya que lo implementado y es positivo para los trabajadores es la pausa activa, pero otro trabajo de prevención o preocupación por su salud física y mental no se a realizado, por lo que los trabajadores se sienten disconformes con su institución y desconfiados de cualquier posibilidad de trabajo que se pueda realizar con ellos, ya que siempre quedan a mitad de caminos y no se ven resultados efectivos. Con respecto al departamento de bienestar los trabajadores lo evalúan como pésimo su labor, la catalogan de departamento de ``malestar`` mas que de ``bienestar``, por lo que el único trabajo que realiza este departamento es asistencialista y su horario de atención es pésimo, ya que los trabajadores no tienen tiempo de ir en los horarios de atención que tienen establecidos en el departamento.

Por otro lado la infraestructura, la encuentran que esta en deficiencia, ya que aun se encuentran algunas fallas con respecto en lo material y con respecto a la maquinaria, llámese aire acondicionado no se ha hecho la mantención que se debiera llevar a cabo cada cierto tiempo. Los trabajadores se muestran en algún grado disconforme. Pero lo principal para ellos es el trabajo de prevención y una mayor preocupación de la institución con respecto al bienestar laboral de cada uno de ellos.