



Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Escuela de Trabajo Social

“ESTUDIO PREELIMINAR DEL ENTORNO LABORAL Y ÉTICO DE LOS TRABAJADORES SOCIALES DE LA COMUNA DE VALPARAÍSO”

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

ESTUDIANTES: PATRICIA MURA SEGOVIA.
GERALDINE VICENCIO SAAVEDRA.

PROF. GUIA: VIOLETA FLORES

2013

ÍNDICE

Capítulo 1: Marco Institucional	11
Presentación.....	9
Introducción	11
1.1.- Antecedentes generales.....	12
Identificación de la institución.....	12
1.1.2.- Tipo de institución.....	13
1.1.3.- Cobertura.....	13
1.1.4.-Antecedentes históricos.....	13
1.2 – Infraestructura.....	15
1.3.- Estructura organizacional Consejo Nacional.....	16
1.4.- Política de la institución.....	16
1.4.1.- Principios y Valores de la Institución.....	16
1.4.2.- Objetivos de la institución.....	17
1.4.2.1.- <i>Objetivo General</i>	17
1.4.2.2.- <i>Objetivos Específicos</i>	17
1.5.- Organigrama Consejo Nacional.....	18
1.5.1.- Planes y Programas.....	18
1.5.2.- Recursos de la Institución.....	21
1.5.2.1 <i>Recursos Humanos</i>	221
1.5.2.2 <i>Recursos Financieros</i>	221
1.5.2.3.- <i>Recursos Materiales</i>	22
1.6.- Visión histórica de los colegios profesionales en Chile; desde la perspectiva política y jurídica.....	23
 Capítulo 2: Marco de Referencia.....	27
2.1.- Entorno Laboral.....	28
2.1.1.- ¿Qué es Trabajo?.....	28
2.1.2.- Trabajo decente.....	29
2.1.3 Globalización y mercado del trabajo.....	332
2.1.4- Ambiente laboral.....	34
2.1.5- Calidad de vida laboral.....	35
2.1.6.- Trabajo y satisfacción laboral.....	37
2.1.7.- Teoría Bifactorial.....	38
2.1.8- Características generales del mercado laboral en la región de Valparaíso.	39
2.2.- Ética.....	443

2.2.1 Ética General	45
2.2.2 Ética Profesional y laboral.....	46
2.2.3.- Ética y Trabajo Social.	49
2.2.3.1 Trabajo Social.....	50
2.2.3.2 Inicios del Trabajo Social.....	51
2.2.3.3- Historia del Trabajo social en Chile.	55
2.2.3.4.- Trabajo social como profesión.....	60
2.2.3.5- Principios eticos del Trabajo Social.	62
2.2.3.6- Código de ética.....	69
2.2.3.7 Problematicas éticas frecuentes del Trabajo Social.....	72
Capítulo 3: Marco Metodológico.....	73
3.1.- Presentación	74
3.2- Objetivos de la Investigación.....	75
3.3- Fundamentación del Problema.....	75
3.3.1.- Desde las Organizaciones internacionales del Trabajo Social y el Colegio de Asistente Sociales de Chile	75
3.3.2.- Fundamentación del Problema desde el equipo investigador	79
3.4- Enfoque de Investigación	80
3.5.- Sujeto de Investigación.	82
3.6- Universo y muestra.....	82
3.6.1.- Fases del Muestreo	82
3.7- Diseño Muestral.....	83
3.8.- Levantamiento de Información	84
3.8.1.- Técnica e Instrumento de Recolección de Datos.....	84
3.8.2.- Confiabilidad del Instrumento	86
3.8.3.- Validez del instrumento.....	86
3.8.4.- Objetividad del Instrumento.	87
3.8.5.- Procesamiento, análisis e interpretación de datos.....	87
3.9- Operacionalización de variables.....	88
Capítulo 4: Análisis e interpretación de datos.....	89
4.1- Plan de análisis	90
4.2- Análisis	91
4.2.1.-Características muestrales.....	91

4.2.1.1.- Sexo de los Participantes	91
4.2.1.2.- Edades de los Participantes	92
4.2.1.3.- Institución de Titulación Profesional	93
4.2.1.4.- Ejercicio de la Profesión	94
4.3.- Análisis de Variables	95
4.3.1 Entorno Laboral	95
4.3.1.1.- Ambiente Físico	95
4.3.1.2 Condiciones físicas	97
4.3.1.3 Socio organizacional.....	999
4.3.1.4 Desempeño laboral.....	101
4.3.1.5 Tipo de remuneración	102
4.3.1.6 Funciones profesionales	104
4.3.1.7 incentivos laborales	106
4.3.1.8 Previsión social y de salud.....	107
4.3.1.9 Seguridad e higiene	108
4.3.1.10 Autocuidado.....	111
4.3.1.11 Desarrollo profesional	113
4.2.-Ética Laboral.....	115
4.3.2.2 Ética organizacional.....	121
4.3.2.3 Ética profesional	126
Capítulo 5: Conclusiones y Aportes.....	138
5.1 Presentación.....	139
5.2- Proceso Investigativo	139
5.3- Proceso Metodológico	140
5.4- Sistema de Objetivos.....	142
5.5- Conclusiones y aportes profesionales	147
5.6.1- Para la institución patrocinante.....	147
5.6.2- Para el equipo seminarista	148
5.4.3- Para la Escuela de Trabajo Social	149
6.1- Bibliografía	151
6.2- Linkografía.....	153
Anexos.....	153
Reglamento del Colegio de Asistentes Sociales.....	154
Anexo 1.....	158
Operacionalización de Entorno laboral.....	159

Anexo 2.....	166
Operacionalización de Ética laboral.....	167
Anexo 3.....	174
Cuestionario de entorno laboral.....	175
Anexo 4.....	180
Cuestionario de ética laboral.....	181

Índice de Figura, Gráficos y Tablas

Capítulo 1: Marco Institucional

1.1.- Antecedentes generales	12
Tabla 1 identificación colegio de trabajadores sociales.....	12
Tabla 2 Cobertura nacional Colegio de Trabajadores Sociales.....	13
1.2 – Infraestructura.....	15
Tabla 3 infraestructura.....	15
1.3.- Estructura organizacional Consejo Nacional.....	16
Figura 1: Estructura organizacional Consejo Nacional.....	16
1.5.- Organigrama Consejo Nacional.....	18
Figura 2: Organigrama Consejo Nacional.....	18
1.5.2.1 Recursos Humanos.....	21
Tabla 4 recursos humanos del Colegio de Trabajadores Sociales.....	21
1.5.2.2 Recursos Financieros.....	21
Tabla 5 Recursos financieros Colegio de Trabajadores Sociales.....	22
1.5.2.3.- Recursos Materiales.....	22
Tabla 6 Recursos materiales Colegio de Trabajadores Sociales.....	22

Capítulo 2: Marco de Referencia.....27

2.1.- Entorno Laboral	28
2.1.2.- Trabajo decente.....	29
Figura 3 Conceptualización de “Trabajo”.....	30
2.1.8- Características generales del mercado laboral en la región de Valparaíso.....	39
Tabla 7 Ámbitos Institucionales de Trabajo Social.....	40
Tabla 8 Áreas de desempeño laboral de Trabajo Social.....	42

Capítulo 3: Marco Metodológico.....73

3.6- Universo y muestra.....	82
Tabla 9 tamaño muestral.....	83

Capítulo 4: Análisis e Interpretación de datos.....89

4.2.- Análisis	90
4.2.1.1.- Sexo de los Participantes.....	91
Gráfico 1 “Sexo de participantes”.....	91
4.2.1.2.- Edades de los Participantes.....	92
Gráfico 2 Edades participantes.....	92

4.2.1.3.- Institución de Titulación Profesional.....	93
Gráfico 3 Institución de titulación.....	93
4.2.1.4.- Ejercicio de la Profesión.....	94
Gráfico 4 Ejercicio profesional.....	94
4.3.- Análisis de Variables.....	95
4.3.1 Entorno Laboral.....	95
4.3.1.1.- Ambiente Físico.....	95
Tabla 10 de contingencia Nivel de satisfacción * Tipo de oficina.....	95
Gráfico 5 Tipo de oficina.....	95
Tabla 11 de contingencia Nivel de satisfacción * Equipamiento.....	96
Gráfico 6 Equipamiento.....	96
4.3.1.2 Condiciones físicas.....	97
Gráfico 7 Condiciones físicas.....	97
Tabla 12 de contingencia Nivel de satisfacción * Casino/Comedor.....	98
Gráfico 8 Casino/comedor.....	98
4.3.1.3 Socio organizacional.....	99
Gráfico 9 “Relaciones laborales”.....	99
4.3.1.4 Desempeño laboral.....	101
Tabla 13 de contingencia Nivel de satisfacción * Tipo de contrato.....	101
Gráfico 10 Tipo de Contrato.....	101
Tabla 14 Frecuencia y Estadística jornada laboral.....	102
4.3.1.5 Tipo de remuneración.....	102
Tabla 15 de contingencia Nivel de Satisfacción * Tipo de Remuneración.....	102
Gráfico 11 Tipo de remuneración.....	103
4.3.1.7 incentivos laborales.....	106
Gráfico 12 Incentivos laborales.....	106
4.3.1.9 Seguridad e higiene.....	108
Tabla 16 de contingencia Nivel de satisfacción * Promoción de la seguridad....	108
Gráfico 13 Promoción de la seguridad.....	108
Tabla 17 de contingencia Nivel de satisfacción * Prevención de riesgos.....	109
Gráfico 14 Prevención de riesgos.....	109
4.3.1.10 Autocuidado.....	111
Gráfico 15 Autocuidado.....	111
4.3.1.10 Desarrollo profesional.....	113
Tabla 18 de contingencia Nivel de satisfacción * Capacitación.....	113
Gráfico 16 Capacitación.....	113

4.2.-Ética Laboral.....	115
Gráfico 17 profesión.....	115
Gráfico 18 valoración profesional.....	118
Gráfico 19 compromiso profesional.....	118
4.3.2.2 Ética organizacional.....	121
Gráfico 20 creación y participación gremial.....	121
Gráfico 21 Prácticas laborales abusivas.....	122
Tabla 19 de contingencia Nivel de satisfacción * Líneas de acción.....	122
Gráfico 22 líneas de acción.....	123
Tabla 20 de contingencia Nivel de acuerdo * conocimiento deberes y derechos.....	124
Gráfico 23 deberes y derechos.....	124
Gráfico 24 ética profesional y jefatura.....	126
4.3.2.3 Ética profesional.....	126
Gráfico 25 necesidades personales / usuarias.....	128
Gráfico 26 acceso de la información a usuarios.....	129
Gráfico 27 participación gremial.....	130
Gráfico 28 Vinculación y colaboración con escuelas de Trabajo Social.....	131
Gráfico 29 Promoción y debate ético.....	132
Gráfico 30 Investigación y Análisis.....	133
Tabla 21 de contingencia Nivel de satisfacción * Evaluación de Desempeño laboral.....	134
Gráfico 31 desempeño Laboral.....	134
Tabla 22 de contingencia Nivel de satisfacción * Autoevaluación.....	135
Gráfico 32 Autoevaluación.....	135
Tabla 23 de contingencia Nivel de conformidad * Roles profesionales.....	136
Gráfico 33 roles profesionales.....	136
 Capítulo 5: Conclusiones y Aportes.....	 138
Gráfico 34 Entorno y ética laboral.....	144

Presentación

El presente Seminario de Título consiste en un estudio preliminar descriptivo del entorno laboral y ético, en donde se encuentran inmersos los Trabajadores Sociales de la Comuna de Valparaíso.

El mencionado tiene como Objetivo realizar un análisis preliminar de la calidad del entorno laboral y ético de las(os) Trabajadores Sociales, donde se realiza un catastro de los mismos, se categorizarán las áreas y sectores de la profesión y se caracteriza el entorno y ética laboral.

La metodología utilizada para el estudio, es de una lógica cuantitativa de tipo descriptivo, la cual permitió recoger objetivamente, el nivel de satisfacción con respecto a las temáticas de la Investigación.

Introducción

La Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS), desde el año 2006 ha tomado con gran relevancia el tema de cómo los empleadores otorgan un entorno efectivo y ético al trabajo de los asistentes sociales en la práctica.

Cabe destacar, que existen tensiones entre algunas estrategias de gestión empleadas, los valores profesionales y enfoques encontrados en la práctica laboral de los Trabajadores Sociales.

Es por esto que la FITS, dentro de las razones que explican la elaboración de un proyecto en relación a los entornos laborales de esta profesión, indica, por ejemplo; “un objetivo estadístico que valora la rápida evaluación de nuevos casos, sin especificar la calidad de las evaluaciones y de las relaciones humanas involucradas, es probable que fomenta la práctica del trabajo social ineficaz y poco ético si la velocidad se computa a los administradores y la calidad se ignora” .(Anthea Agius, 2012)

Cabe destacar a través del ejemplo planteado anteriormente, lo trascendental que es el entorno laboral en donde desarrollan las prácticas los trabajadores sociales. Por cuanto, es de real importancia el poder desarrollar un trabajo eficaz y éticamente correcto para las personas, grupos y comunidades a las cuales se interviene.

Por otro lado, este Seminario de Título, es relevante para el Colegio de Trabajadores Sociales de Chile y para el Equipo Investigador, puesto que éste es el primer estudio que se realiza en Nuestro país, con respecto a la realidad del entorno de trabajo en el cual se están desempeñando los Profesionales Trabajadores Sociales y buscando a su

vez, conocer, cual es el nivel de ética personal y profesional presente, para lograr vincularse de mejor manera en su entorno laboral. Por tal razón, los resultados obtenidos de esta Investigación, serán relevantes tanto para el Colegio y la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, ya que se tendrá una caracterización de los distintos tipos de entornos en los que se encuentran inmersos los Profesionales y el nivel de ética con la cual llevan a cabo su labor.

CAPÍTULO 1

MARCO INSTITUCIONAL

1.1.- Antecedentes generales

En diversas áreas, la profesión ha hecho un gran aporte con sus acciones e investigaciones y ha participado en el estudio de problemáticas especializadas, en educación, salud, vivienda, seguridad social.” De la satisfacción de necesidades de urgencia, ayuda material, orientación y trámites que configuraron su trabajo en los primeros años, la acción fue tratando de llegar más allá de las necesidades materiales y reconocimiento de la existencia de causas ambientales que se han ido enfrentando”. (González & Rotondo González, 1970)

Una muestra de esta constante preocupación es la creación de asociaciones gremiales relacionadas con la cerrera, con el fin de perfeccionar el ejercicio de la profesión.

“El primer Congreso Panamericano de Servicio Social se realizó en Santiago de Chile en el año 1945 y él tuvo importante repercusión para la formación profesional en todos los países participantes. Como resultado de este congreso se sugirió la organización de Comités Nacionales de Escuelas de Servicio Social. La Asociación de Escuelas de Servicio Social que surgió en el año 1947 fue la respuesta chilena y, siendo una de las tres que existen en América latina en 1949 participó en el II Congreso Panamericano (Río de Janeiro, Brasil) con el tema “Formación Profesional”. Como conclusión de este tema se acordó dar a la profesión carácter universitario, modificar los programas de estudio y fijar requisitos de ingreso y exigencias mínimas de personalidad y capacidad”.

Identificación de la institución

Tabla 1 identificación colegio de trabajadores sociales

Nombre de la institución	Colegio de Asistentes Sociales de Chile
Domicilio	Calle Dieciocho N° 45, 4° piso Oficina 401, Santiago, Chile
Teléfono	(02) 2698 59 38
Página Web	www.trabajadoressociales.cl www.cnaass.tie.cl www.asistentessocialesdechile.cl
Número de Colegiados a la Fechas	9.944

1.1.2.- Tipo de institución

Según el artículo primero del Estatuto del Colegio de Asistentes Sociales de Chile A.G., es una asociación gremial, constituida en virtud del Art. 1° del Decreto Ley N°3.621, como sucesora legal del Colegio de Asistentes Sociales de Chile, creado por Ley N°11.934 del año 1955, y modificada por la Ley N°17.695 del año 1972, y se registró además por las disposiciones del Decreto Ley 2757 de fecha 29 de Junio de 1979 y sus modificaciones posteriores.

Agrega, en su artículo segundo que el domicilio del Colegio será la Provincia de Santiago, Región Metropolitana, sin perjuicio del establecimiento de las sedes Provinciales, que se constituyan de acuerdo con las disposiciones reglamentarias que se dicten, puesto que sus actividades se extienden a todo el territorio nacional

1.1.3.- Cobertura

El Colegio de Asistentes Sociales tiene una cobertura a nivel nacional en distintos puntos del país, en donde cuentan con Consejos Provinciales del Colegio de Asistentes Sociales.

Estos se encuentran en:

Tabla 2 Cobertura nacional Colegio de Trabajadores Sociales

Arica	Iquique	Antofagasta
Loa	Copiapó	Elqui
Limarí	Cordillera	San Antonio
Valparaíso	Talca	Ñuble
Concepción	Malleco	Cautín
Pto. Montt	Coyhaique	Pta. Arenas

1.1.4.-Antecedentes históricos

El 11 de octubre de 1955 se publica en el Diario Oficial la Ley N° 11.934 que crea el Colegio de Asistentes Sociales de Chile.

Su iniciación, hasta llegar a ser una realidad, fue obra de la Federación Nacional de Agrupaciones de Visitadoras Sociales y Asistentes Sociales de Chile.

En Atención a que dicha Ley Orgánica no señaló la forma de operar para iniciar sus acciones, el Gobierno, a través de un decreto, designó un Comité para poner en ejecución las disposiciones de la Ley Orgánica N° 11.934.

Este Comité estuvo formado por los decanos de las facultades de la Universidad de Chile y Pontificia Universidad Católica de Chile, Darío Benavente Gorroño y Pedro Lira Urquieta; por la Presidenta de la Federación Nacional de Agrupaciones de Visitadoras Sociales y Asistentes Sociales de Chile, Marina Ramírez Guerra; por la Presidenta de la Asociación de Escuelas de Servicio Social de Chile, Anna Mac Auliffe González; por las asistentes sociales Carmen Salinero Carreño, Anna Botarelli Olmos y Mercedes Ezquerra Brizuelas.

Se señaló en mencionado decreto que la primera elección del Consejo General debería efectuarse antes del 31 de diciembre de 1956. La elección se realizó los días 27 y 28 de diciembre de ese mismo año. La nómina de votantes fue de 1.120 asistentes sociales y ocuparon las primeras 1.120 colegiaturas.

Con fecha 2 de enero de 1957 se constituyó el primero Consejo General integrado por Anna Mac Auliffe González, presidenta; Elena Henríquez García, vicepresidenta; Mercedes Ezquerra Brizuelas, secretaria general y Elena Varas Lagos, tesorera. Como consejeras, fueron elegidas Alejandra Benbow Blanco, Amalia Chaigneau Soto, Olga Freddy Alcayaga, María Jiménez Pantoja, Marina Ramirez Guerra , María Santelices Escobar y Luz Tocornal. El reglamento fue dictado en el 21 de septiembre de 1961

La Ley Orgánica que creó el Colegio de Asistentes Sociales de Chile en 1955 fue modificada en agosto de 1972 y el Reglamento, en febrero de 1973.

El Consejo General publica en el Diario Oficial del 7 de mayo de 1981, el extracto del Estatuto aprobado el 29 de abril de 1981 dando cumplimiento al Decreto Ley del Ministerio de Justicia y a su inscripción en el Registro de Asociaciones Gremiales del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, convirtiéndose así en una Asociación Gremial.

1.2 – Infraestructura

El Colegio de Asistentes Sociales de Chile, se encuentra en un 4º Piso, por lo cual este es de material Solido, el cual se vio afectado con el terremoto del 2010, dejando algunas grietas, las que serán reparadas próximamente.

Tabla 3 infraestructura

Hall central	1
Oficinas	2
Salas de Reuniones	4
Biblioteca	1
Baños	3
Cocina	1

Un dato característico que se puede observar en la infraestructura del Colegio de Asistentes Sociales de Chile, tanto en las oficinas y salas de reuniones, es que estas llevan en el umbral de la puerta una placa con el nombre de la sala, el cual que recuerda algunos profesionales asistentes sociales desaparecidos durante el tiempo de dictadura. Es por ello que también en el Hall Central se encuentran las fotografías de los Profesionales Asistentes Sociales y Estudiantes de Trabajo Social detenidos desaparecidos en este periodo.

Oficina 1: Ernesto Agurto A.

Oficina 2: Segundo Norton Flores Astudillo.

Sala de Reunión 1: Elizabeth Rekas.

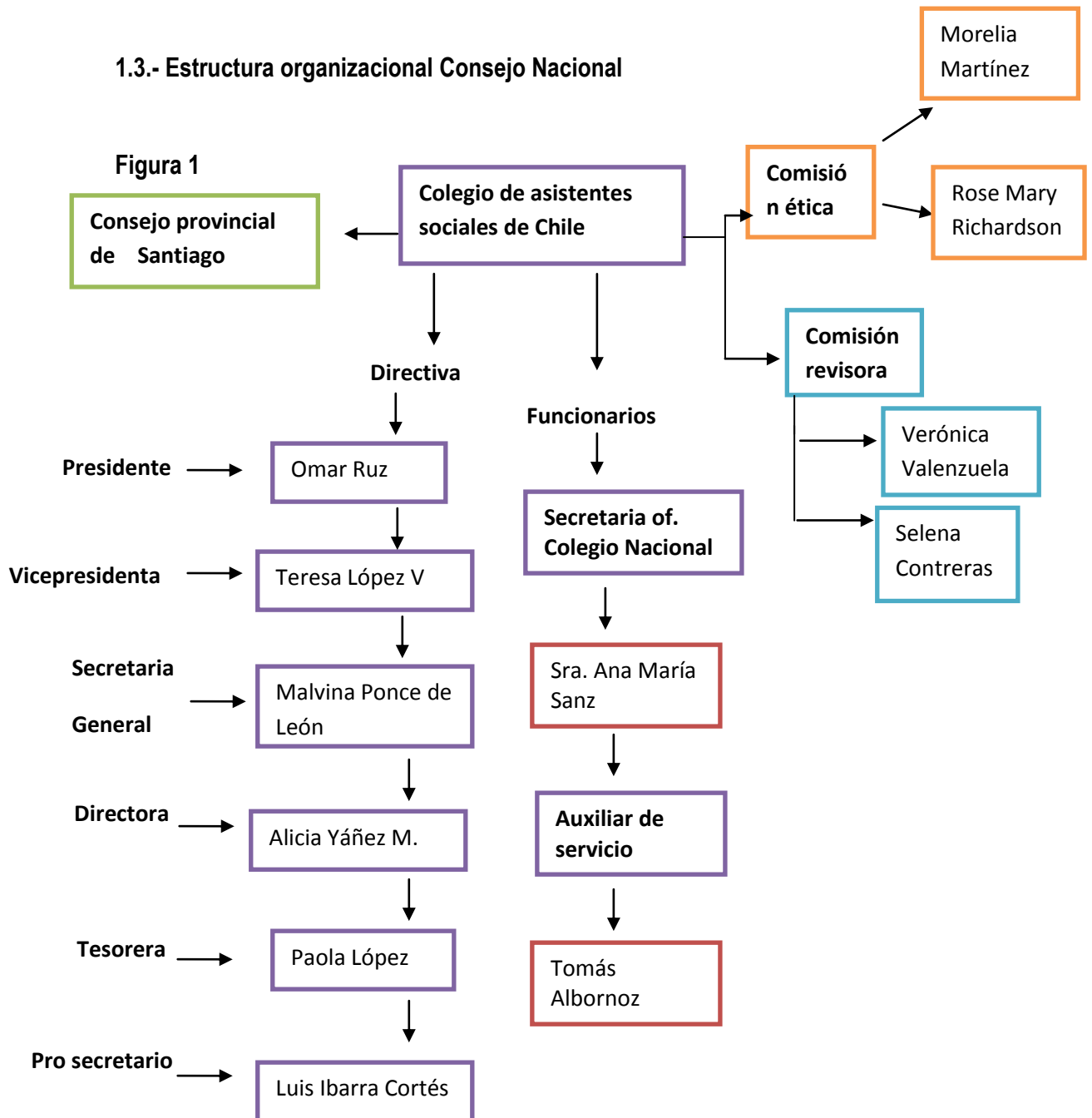
Sala de Reunión 2: Rolando Angulo Matamala.

Sala de Reunión 3: Carolina Wiff Sepulveda.

Sala de Reunión 4: Elizabeth Cabrera Belarriz

Biblioteca: María Cecilia Labrin Sazo.

1.3.- Estructura organizacional Consejo Nacional



Fuente Elaboración Equipo Seminarista año 2013

1.4.- Política de la institución

1.4.1.- Principios y Valores de la Institución

El Colegio de Asistentes de Chile A.G. fundamenta su acción en los principios y valores que configuran el Servicio Social Profesional, en consecuencia:

- Reconoce el valor del ser humano en cuanto persona respetando sus diferencias sociales, económicas, ideológicas, culturales, étnicas y sexuales.
- Promueve las relaciones y conducción democrática de la organización y sus miembros.
- Promueve el mejoramiento de la calidad de vida y la igualdad de oportunidades.
- Vela por la formación profesional del asistente social.
- Defiende los derechos y libertades humanas

1.4.2.- Objetivos de la institución

1.4.2.1.-Objetivo General

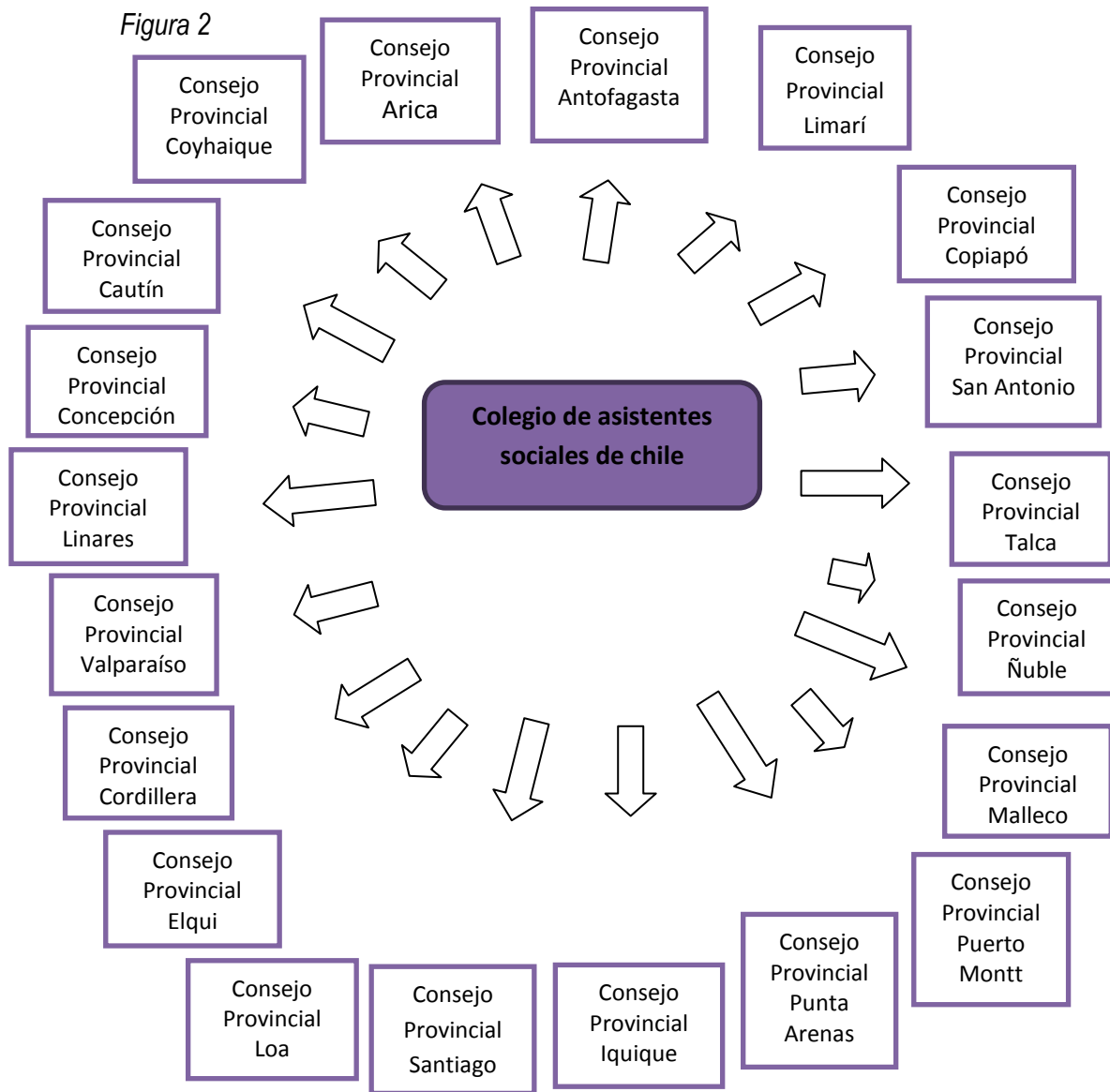
Recuperar espacios de participación, opinión pública profesional y confianza técnica en materias afines a la profesión; a través de la recuperación del rango universitario, de acciones orientadas a ampliar la base social de participación gremial y de presencia en diversos ámbitos políticos, institucionales y sociales. Como del reordenamiento y modernización de la gestión administrativa y gremial del Colegio.

1.4.2.2.- Objetivos Específicos

- Concluir con la última fase de aprobación parlamentaria de recuperación del rango universitario.
- Mantener estrecha vinculación con las Escuelas de Trabajo Social, para velar por la excelencia de la formación.
- Ampliar la base de la participación social del Colegio.
- Contribuir a la actualización y capacitación profesional permanente acorde con la post modernidad. Defender y trabajar para ampliar los espacios y cargo de responsabilidad de ejercicio profesional.
- Crear comisiones y áreas de trabajo acorde con los intereses de los(as) colegiadas
- Establecer convenios culturales, comerciales e institucionales que beneficien a los asociados.

- Contar con medios de expresión, comunicación que favorezcan el intercambio profesional, difusión y proyección del gremio (revista, programa radial, foros etc.)
- Reordenar y modernizar la gestión administrativa del Colegio.

1.5.- Organigrama Consejo Nacional



Fuente Elaboración Equipo Seminarista año 2013

1.5.1.- Planes y Programas

Algunos de los Planes y Programas que el Colegio de Asistentes Sociales son:

a) Ámbito administrativo:

- Levantar, reordenar y cuantificar base de datos de los colegiados.

- Analizar situación financiera del Colegio y proponer mecanismos de diversificación del financiamiento y de recaudación más expeditos.

b) Rango Universitario:

- Socializar estado actual de trámite parlamentario a nivel de provinciales.
- Reeditar dialogo y lobby con Senadores.
- Proponer fecha de discusión parlamentaria.
- Difusión y convocatorias de los asociados en apoyo a gestión de recuperación.

c) Relaciones Académicas y Capacitación:

- Hacer presentación de directorio ante entidades académicas.
- Preparar agenda temática de Capacitación previa detección de intereses asociados.
- Establecer algunos acuerdos de colaboración recíproca con entidades académicas, instituciones públicas, fundaciones, ONG, entre otros.
- Actualizar y poner en funcionamiento biblioteca del Colegio.
- Establecer convenios de prácticas profesionales con entidades de educación técnica y superior.

d) Difusión y comunicaciones:

- Diseñar y publicar mensualmente boletín informativo del Colegio.
- Definir perfil y línea editorial del Programa Radial del Colegio.
- Prepara agenda temática mensual del Programa Radial.
- Establecer contacto con los medios de comunicación escrito y audiovisual que favorezcan expresión del Colegio.
- Publicar una revista anual del Colegio, que incorpore memoria de gestión. · Difundir prácticas profesionales exitosas e innovadoras.

e) Relaciones Públicas:

- Establecer vínculos con organismos nacionales e internacionales de Trabajo Social (ALAETS, IFSW, etc.)

- Realizar intercambios con organismos e instituciones nacionales e internacionales relacionadas con TS
- Asistir a eventos y actos de invitación al Colegio.
- Definir áreas temáticas de representación por consejero de acuerdo a función y zonas.

f) Bienestar social:

- Realizar levantamiento de intereses y necesidades para conformar oferta programática de bienestar.
- Confeccionar propuesta de comisión de bienestar.
- Aprobar democráticamente propuestas de bienestar del Colegio. · Establecer convenios institucionales, comerciales y gremiales a favor del Bienestar.
- Desarrollar acciones orientadas a favorecer la inserción laboral de TS cesantes.
- Realizar actividades periódicas culturales y recreativas para integración social del gremio (pascua, 18 septiembre, etc)

h) Participación gremial:

- Realizar acciones orientadas a aumentar el número de colegiadas(os) y la conformación de provinciales.
- Crear comisiones temáticas según áreas profesionales y formas de organización gremial o social representativas del gremio.
- Celebración del día Nacional del TS.
- Agendar y realizar visitas periódicas a Consejos Provinciales.

Otro aspecto relevante considerado por el Colegio de Trabajadores Sociales y quienes participan en el, es el reglamento interno por el cual se rigen sus colegiados, el cual puede ser revisado en el Anexo 1.

1.5.2.- Recursos de la Institución

1.5.2.1 *Recursos Humanos*

Tabla 4 recursos humanos del Colegio de Trabajadores Sociales

Presidente De Colegio de Asistente Sociales de Chile	Omar Ruz
Vicepresidenta	Teresa López V.
Secretaria General	Malvina Ponce De León
Tesorerera	Paula López López
Directora	Alicia Yáñez M.
Pro Secretario	Luis Ibarra Cortes
Secretaria Colegio de Asistentes Sociales de Chile	Ana María Sanz Miguel
Comité de Ética	Morelia Martinez Rose Marie Richardson
Comisión revisora de cuentas	Veronica Valenzuela Selena Contreras
Auxiliar de Servicio	Tomas Albornoz Oses
Consejo Provincial Santiago	
Presidenta Provincial Santiago	Verónica Escalante
Tesorero Provincial Santiago	Carlos Santa María
Secretaria Directiva Provincial Santiago	Alejandra Tapia
Secretaria administrativa Provincial Santiago	Leslie Reyes

Es importante mencionar que el consejo provincial Santiago realiza sus labores dentro de las mismas dependencias del Consejo Nacional de Trabajadores Sociales ubicado en Calle Dieciocho N° 45, 4° piso Oficina 401, Santiago, Chile

1.5.2.2 *Recursos Financieros*

El Colegio de Asistentes Sociales se financia a través del pago de la mensualidad de los colegiados, colegiaturas y la realización de cursos esporádicos que realizan.

Tabla 5 Recursos financieros Colegio de Trabajadores Sociales

Mensualidad de Colegiados	\$4.000
Colegiatura	\$10.000 \$1.000 (credencial)
Jubilados y cesantes	\$1.000
Condonación de deuda desde 6 meses hacia atrás.	\$15.000

1.5.2.3.- Recursos Materiales

Tabla 6 Recursos materiales Colegio de Trabajadores Sociales

Salas de Reuniones	Mesa Sillas
Oficinas	2 Computadores 2 Escritorio Archivadores Teléfono 2 Impresoras Implementos de oficina (lápices, posit, corchetera, etc.)
Cocina	Microondas Refrigerador Hervidor Termos Vajilla
Biblioteca	Libros Estantes Registro de Colegiados Mesa Sillas 3 Computadores 1 Televisor
Hall Central	Mesa de centro Sillones
Otros	Proyector de imagen.

	<p>Pendón de Colegio de Asistente Sociales.</p> <p>Bandera Oficial de Colegio de Asistente Sociales.</p>
--	--

1.6.- Visión histórica de los colegios profesionales en Chile; desde la perspectiva política y jurídica

Según la constitución política de Chile se establecen características y funciones de los colegios de profesionales.

El principio de colegialidad supone la unión de varias personas ligadas entre sí, por sus intereses comunes. En estas corporaciones se puede apreciar dos rasgos significativos. Por una parte, la existencia de una "comunidad necesaria", cuyos miembros tienen intereses iguales o comunes que perseguir y que salvaguardar con el esfuerzo de todos. Por otra parte, la existencia, de esta "institución" basada en intereses, primariamente sectoriales o categoriales, son relevantes también para el Estado, a causa del reconocimiento de la "función social" de determinadas profesiones.

Con respecto a lo anterior, el colegio de trabajadores sociales se refiere a este punto, ya que reúne, como característica principal, a todos los licenciados de la carrera de Trabajo Social surgidas, a partir del estudio de la misma, en distintas universidades. Por otra parte el estado reconoce la función social que esta carrera cumple, en las personas del país, siendo un aporte para las políticas públicas, colaborando por ejemplo con su ejecución, siendo posible que su participación se amplíe mucho más.

Para poder ejercer su labor los colegios profesionales gozan de personalidad jurídica donde sus principales funciones a desempeñar son:

1. "Gozar de una potestad reglamentaria, que incluye la regulación del ejercicio a través de normas generales y Códigos de Ética ad-hoc dictados por sus órganos.
2. Gozar de potestad disciplinaria sobre sus asociados que infrinjan las normas antes señaladas. A la vez, tienen la facultad de reprimir el ejercicio e intrusión ilegal en el ejercicio de la profesión.
3. Tienen como finalidad la protección de la profesión, de los asociados y la defensa de sus prerrogativas, así como un objeto de mayor amplitud que también interesa al Estado, cual es el de fiscalizar el ejercicio de esa misma actividad profesional (Sepúlveda Bustos,

Mario; Ocaso de los Colegios Profesionales, Revista Jurídica del Trabajo N° 5, 1980, p. 43)

Según lo estipulado por del colegio de Asistentes sociales de Chile (Provincial Santiago) estas principales funciones se evidencian en su objetivo general que indica que; “Esta institución gremial tiene como objetivo principal el: “velar y promover la racionalización, desarrollo, protección, prestigio y prerrogativas – de la profesión de Asistente Social, por su regular y correcto ejercicio, por el bienestar económico – social y gremial de sus miembros”.

La actividad gremial como tal se inició con la creación del colegio de abogados. A partir de lo cual se toma como base, para las posteriores profesiones y/o actividades, la normativa utilizada aquí, permitiendo la creación de sus propios estatutos. Con posterioridad, incluso se creó una Confederación de Colegios Profesionales.

Todo ello ocurrió anterior a la constitución de 1980 en donde las características principales asumidas por los colegios de profesionales consistían, por ejemplo, en enfocarse en cuestiones y asuntos en los cuales tenía especial interés el Estado, por ello, su personalidad jurídica, su organización, funcionamiento, y sus atribuciones se otorgaban por ley. Tenían facultades y estaban dotados de extraordinarias atribuciones para "robustecer la colaboración" entre profesionales, dignificar la profesión, "poner atajo al ejercicio de personas incompetentes, indignas o negligentes", etc. (Exposición de Motivos del D.L. N° 406 en Serrano L. de H.,Ricardo; Ob. cit., p. 55.).

Evidentemente la función hoy en día está en fortalecer el ejercicio profesional y a los profesionales que la ejercen, dejando fuera cualquier tipo de discriminación, por el contrario, se trata de integrar a los licenciados y colaborar con su perfeccionamiento profesional respaldándolos, en cuanto a los profesional.

Además de las atribuciones anteriormente nombradas existen algunas que conservan su esencia hasta hoy, las que son, por ejemplo el poder adoptar medidas disciplinarias, sancionar una normativa que regulase el ejercicio de la profesión y que fortaleciese la misma sobre la base de mantener y fortalecer a los profesionales de la orden. Generalmente existía un Consejo General, con sede en Santiago, y diversos Consejos Regionales. También la existencia de una colegiatura y cuota mensual que debe ser cancelada de acuerdo a lo estipulado por cada colegio de profesionales.

Según lo acontecido en la historia de los colegios de profesionales es posible mencionar que el Gobierno Militar dicto, con posterioridad a 1973 y con anterioridad a la

vigencia de la Constitución de 1980, una nutrida normativa tendiente a disminuir e incluso eliminar las facultades de los Colegios profesionales, o a suprimir derechamente estos mismos. Algunas de estas normas fueron las siguientes:

- Se prorrogó el período de duración de los organismos directivos de los Colegios Profesionales, privándoles de la posibilidad de elegir nuevas directivas y otorgándole al Gobierno la facultad de nombrar reemplazantes.
- Se privó del carácter obligatorio a los aranceles de honorarios acordados por los Colegios e hizo innecesario contar con la colegiatura para el desempeño de cargos públicos.
- Se definió a los sindicatos de trabajadores independientes, como aquellos que agrupan a trabajadores que no dependen de empleador alguno, permitiendo se creasen, como ocurrió efectivamente, los "Sindicatos de Abogados".
- Se estableció a las "asociaciones gremiales" como organizaciones "que reúnen personas naturales, jurídicas o ambas, con el objeto de promover la racionalización, desarrollo y protección de las actividades que les son comunes, en razón de su profesión, oficio o rama de la producción o de los servicios, y de las conexas a dichas actividades comunes".

Durante la vigencia de la Constitución de 1980, los Colegios fueron asimilados a simples asociaciones gremiales, vulnerándose el respeto por los fines específicos de cada grupo intermedio.

“La reforma constitucional de 2005, presentó un avance en el rol de los Colegios profesionales, al reconocer la tuición ética de éstos sobre sus miembros. Dicha reforma, sin embargo, no consagró la colegiatura obligatoria. La reforma fue un avance específico, pero no una transformación de los Colegios”.

“Con ocasión de la nueva normativa constitucional vigente desde septiembre de 2005, contenida en el inciso tercero del N° 16 del artículo 19 de la Constitución. Se reconoce que los Colegios Profesionales constituidos en conformidad a la ley y que digan relación con tales profesiones, estarán facultados para conocer de las reclamaciones que se interpongan sobre la conducta ética de sus miembros. Por ello, se ha elaborado el presente proyecto de ley que regula dichas reclamaciones, estableciendo los tribunales de ética profesional que conocerán de ellas y regula un Registro Público de profesionales”.

“Poner en aplicación tales normas responde a una necesidad pública. El desempeño de las profesiones en nuestro país ha venido sufriendo drásticos cambios. En la actualidad se observa una creciente competitividad, que ha generado una oferta de servicios profesionales altamente compleja y especializada. Ello, sumado a la internacionalización de nuestra economía, genera nuevos desafíos en el ejercicio de las distintas profesiones. Este nuevo escenario, ha venido repercutiendo fuertemente en la conducta ética de algunos profesionales, observándose con preocupación un desconocimiento de los estándares éticos que rigen las buenas prácticas de las diversas profesiones, ante lo cual el sistema vigente a partir de 1980, no está siendo capaz de responder oportuna y eficazmente. De ahí que se requiere de Colegios Profesionales fuertes e independientes, que ofrezcan servicios a la sociedad y a los colegiados, que les permita garantizar efectivamente, el recto ejercicio de las profesiones. Asimismo, se requiere de Tribunales Especiales de Ética que controlen el comportamiento ético de los profesionales no colegiados, para que no existan profesionales fuera de la jurisdicción ética”.

Es importante mencionar que este proyecto de ley esta pendiente desde el gobierno de la ex presidenta Michelle Bachelet Jeria, esperando que se retome y se siga trabajando en él para así favorecer a los profesionales trabajadores sociales.

CAPÍTULO 2

MARCO DE REFERENCIA

2.1.- Entorno Laboral

2.1.1.- ¿Qué es Trabajo?

El trabajo es el **esfuerzo realizado por los seres humanos** con la finalidad de producir riqueza. Desde el punto de vista teórico, este tópico ha sido abordado desde diferentes aristas, ya sean económicas, sociales o históricas, principalmente a causa de sus relevantes alcances en lo que hace el desarrollo de la humanidad. (Definición ABC).

Los términos "empleo" y "trabajo" se usan como sinónimos. Sin embargo, este alude a una categoría de actividad humana más amplia que aquel.

La Organización Internacional del Trabajo define al trabajo como; "el conjunto de actividades humanas, remuneradas o no, que producen bienes o servicios en una economía, o que satisfacen las necesidades de una comunidad o proveen los medios de sustento necesarios para los individuos. El empleo es definido como "trabajo efectuado a cambio de pago (salario, sueldo, comisiones, propinas, pagos a destajo o pagos en especie)" sin importar la relación de dependencia (si es empleo dependiente-asalariado, o independiente-autoempleo)". (Levaggi, 2006)

Por otra parte uno de los conceptos considerados como relevantes dice relación con el "Trabajo decente" el que es entendido como "un concepto que busca expresar lo que debería ser, en el mundo globalizado, un buen trabajo o un empleo digno. El trabajo que dignifica y permite el desarrollo de las propias capacidades no es cualquier trabajo; no es decente el trabajo que se realiza sin respeto a los principios y derechos laborales fundamentales, ni el que no permite un ingreso justo y proporcional al esfuerzo realizado, sin discriminación de género o de cualquier otro tipo, ni el que se lleva a cabo sin protección social, ni aquel que excluye el diálogo social y el tripartismo" (Levaggi, 2006). Este concepto de "trabajo decente se enmarca en cuatro objetivos estratégicos fundamentales, que son: los derechos en el trabajo, las oportunidades de empleo, la protección social y el diálogo social, los que cumplen, en la erradicación una función importante en el logro de metas amplias como, el desarrollo integral, en la inclusión social, la realización persona, la erradicación de la pobreza y el fortalecimiento de la democracia.

"Se concibe como condiciones de trabajo, al conjunto de factores que actúan sobre el individuo en el medio laboral. Existen condiciones materiales, entre ellas la de higiene, seguridad y comodidad, que se relacionan con políticas institucionales, horario,

salario, y estabilidad laboral. Otras son de orden psicosocial y corresponden a las características del trabajo en relaciones horizontales y verticales de autoridad y canales de comunicación”. (Catrillo & Malvárez, 2006)

Las condiciones de trabajo, con connotación negativa, se caracterizan por sobrecarga de trabajo, extensas jornadas, carencia de los recursos materiales y humanos, salarios inapropiados e insuficiente capacitación, lo que supone una gran insatisfacción por parte de los trabajadores” (Catrillo & Malvárez, 2006)

Un estudio para la capacitación de trabajadores, de Organización Internacional de Trabajadores (OIT), en Chile en conjunto con la Central Unitaria de Trabajadores, precisa conceptos básicos de Salud Laboral. El estudio recomienda que, cuando los trabajos se realizan en locales cerrados, estos deben contar con techumbres, pisos, paredes y ventanas en buen estado, lo cual permite la protección contra el frío y reducción de riesgo de accidentes, una buena ventilación e iluminación general, son factores que no solo permiten disminuir los riesgos de accidentes, sino que también mejoran la sensación de confortabilidad. Agrega, en casos en que las personas se vean obligadas a alimentarse en el trabajo, se requiera la existencia de comedores limpias, con agua y mobiliarios suficientes. (Parra,2003)

2.1.2.- Trabajo decente

La Organización Internacional de Trabajo en 1999, entrega una definición de trabajo decente el que se entenderá como: “Un trabajo productivo en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad, en el cual los derechos son protegidos y que cuenta con remuneración adecuada y protección social”. Por otra parte se entrega una segunda definición de “trabajo decente”, en donde la OIT la menciona como: “un empleo de calidad que respete los derechos de los trabajadores y a cuyo respecto se desarrollen formas de protección social”.

Según Laura Acotto en su estudio “aproximación a una caracterización del espacio socio-ocupacional del Trabajo Social en Chile” indica que los componentes del trabajo decente son:

- Empleos de calidad y en cantidad suficiente
- Ingresos adecuados
- Seguridad en el empleo con formación profesional continua y pertinente a la empleabilidad, con respeto a los derechos de los trabajadores, fortalecimiento sindical y negociación colectiva

- Participación de los trabajadores en las decisiones de política económica y social, con diálogo social y tripartismo, con protección social en el empleo y en la sociedad, en condiciones de libertad, con equidad para todos los miembros de la sociedad, con dignidad.

También menciona, que la seguridad en el empleo esta relacionada con la calidad del mismo, esto incluye la estabilidad, la protección social, la cotización para la salud y la previsión, aspectos que son parte fundamental de un empleo decente.

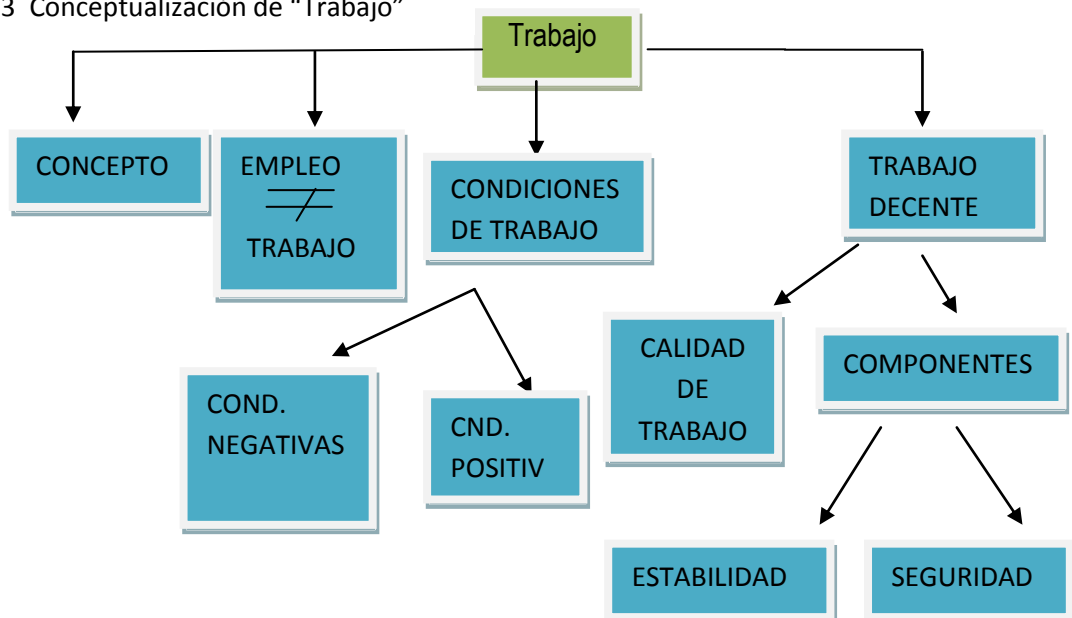
Una forma de evidenciar la estabilidad y la seguridad en el trabajo es la existencia de contratos estables que otorguen ciertas seguridades, por otra parte la seguridad puede ser entendida desde la vereda de las condiciones de higiene y seguridad.

Laura Acotto enfatiza que es el Estado de Chile quien debe asegurar las garantías del trabajo decente para sus empleados tanto del tercer sector y el sector privado

Con respecto a los Trabajadores Sociales la autora menciona: “En el caso de los Trabajadores Sociales cuyo gran empleador es el Estado, debe ser un tema a debatir, en tanto éste asume y firme acuerdos a cumplir y regular a instancias externas a sí mismo, pero muchas veces las condiciones en que se desempeñan los profesionales, están muy distantes de responder a los criterios de lo que se ha denominado Trabajo Decente”.
(Acotto, 2009)

A continuación se presenta un mapa conceptual, propuesto por el equipo, que explica lo expuesto sobre el trabajo como concepto:

Figura 3 Conceptualización de “Trabajo”



El concepto de trabajo decente incluye dimensiones laborales como extra laborales que enlaza a la sociedad con el trabajo. Buscando siempre conseguir una mejora en sus condiciones de vida.

Tal como es mencionado en la definición de la OIT, sobre el trabajo decente se desprende que el mismo, debe tener **Oportunidades de empleo productivo**.

Esto quiere decir que todas las personas deben tener oportunidades de empleo que le permitan encontrar un trabajo, lo que a su vez favorece el bienestar del trabajador y de su familia. Por otro lado esta definición enfatiza la **libertad** de cualquier persona a elegir el trabajo al cual decide postular, dejando fuera todo tipo de presiones o condiciones forzosas. Esto también trae consigo la posibilidad de que los trabajadores tengan el **derecho de participar** libremente en algún sindicato u organismo de este tipo.

Otro de los componentes importantes que deja entre ver esta definición, es el justo derecho de que los trabajadores reciban **un trato justo**, equitativo y basado en el respeto en donde sea posible que el trabajador participe de algunas decisiones referentes a las condiciones de trabajo que se le entregan. Contando, a su vez, con condiciones favorables para conciliar **su labor con el aspecto familiar**.

Junto con lo anterior se hace referencia a las **condiciones básicas de seguridad** que son imprescindibles en cualquier trabajo a realizar. Esto también incluye protecciones sociales y pensiones adecuadas.

Tal como está expuesto en la tesis de “Sistematización de las prácticas laborales en la sección de servicio social del parque metropolitano de Santiago como contribución a la conciliación trabajo Trabajo - Familia”. Los objetivos estratégicos del trabajo decente tienen como objetivo transversal la igualdad de género y consta de cuatro principales puntos:

3. **Crear Trabajo**. Una economía que genere oportunidades de inversión, iniciativa empresarial, desarrollo de calificaciones, puestos de trabajo y modos de vida sostenibles.

4. **Garantizar los derechos de los trabajadores**. Para lograr el reconocimiento y el respeto de los derechos de los trabajadores. De todos los trabajadores, y en particular de los trabajadores desfavorecidos o pobres que necesitan representación, participación y leyes adecuadas que se cumplan y estén a favor, y no en contra, de sus intereses.

5. **Extender la protección social**. Para promover tanto la inclusión social como la productividad al garantizar que mujeres y hombres disfruten de condiciones de trabajo seguras, que les proporcionen tiempo libre y descanso adecuados, que tengan en cuenta los valores familiares y sociales, que contemplen una retribución adecuada en caso de

pérdida o reducción de los ingresos, y que permitan el acceso a una asistencia sanitaria apropiada.

6. Promover el diálogo social. La participación de organizaciones de trabajadores y de empleadores, sólidas e independientes, es fundamental para elevar la productividad, evitar los conflictos en el trabajo, así como para crear sociedades cohesionadas.

2.1.3 Globalización y mercado del trabajo

Los cambios en nuestra sociedad son entregados por el capitalismo. “El neoliberalismo sólo después de la crisis general de sobreacumulación de los años 70 vino a tornarse una alternativa al Keynesianismo y a otras estructuras centrales del Estado en la formulación de políticas. Es consensuado que esta crisis desencadenó una serie de cambios a nivel del capital y del trabajo. Chile fue el primer país que experimentó el proyecto de construcción neoliberal del Estado, en 1979 Inglaterra inicia camino por la misma senda y en pocos años la doctrina neoliberal pasa a dominar la política de todo el mundo, doctrina que, entre otras cosas, incorpora los activos de propiedad de los Estados o aquellos destinados al uso de la población en general.

En el actual contexto de la mundialización de la economía, el capital financiero adquiere preponderancia, grandes grupos industriales transnacionales se articulan al mundo de las finanzas, ya que tienen como soporte las instituciones financieras que pasan a operar con el capital que rinde intereses. Estos grupos industriales asumen formas centralizadas y concentradas del capital industrial. En un mercado mundial unificado, se impulsa la tendencia a la homogeneización no solo de los circuitos del capital, sino también de los modos de dominación ideológica y de los objetos de consumo, pero sustentada en la heterogeneidad y desigualdad de las economías nacionales”. (Acotto, 2009)

En la actualidad se observa una transformación en el aspecto laboral: es “la transición de una Economía dominada por la Oferta a una Economía orientada por la Demanda”

En la actualidad, existe un importante cambio en el ámbito laboral: la transformación de una economía dirigida por la oferta a una dominada por la demanda; esto es el progreso desde estructuras ocupacionales flexibles y concentradas en trabajo en equipo y redes.

Estas transformaciones son visibles en su valoración social, funcionalidad y significado, y son un reflejo de los cambios producidos en la economía, procesos científicos – tecnológicos, los que evidencian nuevas expresiones de globalización y nuevas dimensiones.

En la actualidad el conocimiento ha dejado de centrarse en la producción de bienes materiales pasando a cobrar gran relevancia la producción de información, surgiendo entonces un gran interés por el conocimiento y la información organizada.

Todo esto evidencia desafíos relacionados al conocimiento que son:

1. Desde una mirada de formación profesional, se ha puesto gran énfasis en la relación entre la educación y trabajo. Es así como lo menciona la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el año 2000. Esto indica que la organización laboral hace necesaria la relación de las habilidades formativas y las profesionales, como una forma de establecer un enlace entre lo que entrega la universidad y lo demandado por el mercado laboral. Esto indica la importante labor que emana desde la universidades a fomentar el desarrollo tecnológico y actualizar sus contenidos, según las exigencias del mercado laboral. Esto define un nuevo paradigma de educación y trabajo, apuntando a la formación continua de los trabajadores y exigencia una constante evaluación de su saber profesional.
2. En lo que se refiere a la dinámica del mercado laboral, su funcionamiento se caracteriza por la flexibilización como un nuevo eje de producción. Esto también se conoce como “empleo flexible”, las que están marcadas por; inestabilidad, movilidad, precariedad, una heterogeneidad en su concreción como también en sus formas de contrato; además de su débil protección social y legal para sus empleados, esta demanda premamamente nuevos destrezas y conocimientos, cualidades y competencias necesarias para su ejercicio.

Esto refleja una descentralización de empresas grandes, surgiendo pequeñas unidades económicas que se integran a su vez, en la comunicacion informática. Por otra parte desde el la visión del recurso humano surgen bnuevos modelos de organización empresarial, en donde el factor humano toma protagonismo.

Es a partir de esta flexibilidad laboral que los trabajadores quedan a merced de las relaciones del mercado y una fuerte competencias. Con estas modificaciones se entiende en protagonismo que cobran los profesionales capacitados que se adaptan a distintos contextos laborales, que se pueden despeñar en distintas áreas siendo eficientes de igual modo, favoreciendo el desarrollo de competencias profesionales que permiten un óptimo desempeño laboral y con ello mejorar la productividad.

A partir de la inflexibilidad del modelo de organización laboral llamado “Taylorismo-Fordismo, en donde su modelo de administración se centra en la división de tareas, el cronometraje de los tiempo de realización de las mismas, la organización racional del trabajo y la producción en masa. Se antepone esta nueva modalidad mucho más flexible, con relevancia en el trabajo en equipo y las redes de trabajo, entregando una mayor preocupación y respuestas del entorno; enfatizando la innovación y la creatividad del recurso humano.

En este nuevo contexto, más que solo generar oportunidades laborales, se busca dar énfasis e la capacidad de emprendimiento y de crear estrategias cooperativas, las que se caracterizan por una aptitud de adaptación y aprendizaje continuo para afrontar diversas modificaciones.

“El desarrollo de competencias profesionales en diversos ámbitos como: técnicos, sociales, participativos, entre otros, conllevan al desarrollo de una gran competencia, denominada empleabilidad, la cual incluye “las calificaciones, conocimientos y las competencias que aumentan la capacidad de los trabajadores para seguir y conservar un empleo, mejorar su trabajo y adaptarse al cambio, elegir otro empleo cuando lo deseen o pierdan el que tenían e integrarse mas fácilmente en el mercado del trabajo en diferentes periodos de su vida” (OIT, 2000

“De esta manera, se puede visualizar el valor que se le otorga a la movilidad de los trabajadores, lo cual permite una inserción de estos en la nueva dinámica del trabajo”, descrita en párrafos anteriores. (Osorio Vargas & Romero Carvajal, 2008)

2.1.4- Ambiente laboral

Para acercar la temática abordada en este punto se procede a definir lo entendido como Ambiente laboral; “es el entorno humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Es el medio dentro del cual se establecen relaciones y se desenvuelve la dinámica habitual de una organización. Tiene impacto directo en los niveles de satisfacción laboral y de productividad. De la misma manera que un buen clima laboral contribuye a maximizar el rendimiento de los trabajadores, alcanzar y superar metas, mejorar la eficiencia y la efectividad de las tareas; un mal ambiente laboral genera permanentes conflictos, desviación de las metas de la organización, bajo rendimiento, aumento de costos – por alto nivel de rotación, ausentismo debido a enfermedades

psicosomáticas entre otras cosas y una serie infinita de obstrucciones a la operatoria normal de una organización”. (GLINKA & RSE, 2007)

Por otra parte se considera necesario conocer que se entiende por “calidad de vida laboral”, de manera que este concepto permitirá entender cual es la condición idónea de trabajo, de los profesionales.

2.1.5- Calidad de vida laboral

Calidad de vida laboral como concepto, según los autores Poza & Prior, se entiende como “la forma en que se produce la experiencia laboral en condiciones objetivas como por ejemplo; seguridad e higiene laboral, trabajo, salud laboral, etc. y en condiciones subjetivas del trabajador en el sentido de cómo lo vive”. Esto evidencia que este concepto es multidimensional, debido a que considera los ámbitos objetivos y subjetivos lo que acerca mucho más lo referente a la situación real de trabajo.

Un “buen lugar para trabajar” será entonces aquel lugar donde los trabajadores confíen en sus superiores, trabajen sintiéndose seguros y respaldados, lo que a su vez les permitirá sentirse orgullosos de lo que hacen. Es importante también el trabajo en equipo y las relaciones humanas dentro del lugar de trabajo en donde ellos, también disfruten compartiendo con sus compañeros. Es por ello que la calidad del clima laboral está también, relacionada con las características de las relaciones que se dan entre: los trabajadores y sus empleadores, la tarea que desarrollan y sus compañeros. Las claves están en la cultura organizacional, el estilo de liderazgo y en el sistema de gestión utilizado.

Una cultura enfocada en sus trabajadores, es de suma importancia para el logro de un excelente ambiente laboral. Aquellas fuentes laborales que consideran a sus trabajadores como su mayor capital, son las que consiguen de ésta, el mejor rendimiento. Considerar a los trabajadores como parte fundamental conlleva a que estos se comprometan con el trabajo que desempeñan, ya que ellos sabrán que se respetarán las pautas y políticas que garantizan su bienestar y que también se les asegurarán las condiciones necesarias para poder desenvolverse con mayor eficiencia y eficacia.

Un aspecto clave dentro del entorno laboral es el Estilo de Liderazgo. Es de suma importancia que los líderes manejen las habilidades necesarias para guiar y dirigir, motivar, estimular, coordinar los esfuerzos y generar sinergias.

Las características principales que un buen líder ha de tener para lograr un buen clima laboral son:

- **“Generación de confianza:** se trata de la capacidad de los directivos de establecer una relación franca con los trabajadores, basada en una comunicación fluida y respetuosa, donde se reconozca a la persona en tanto ser humano, con la multiplicidad de situaciones que pueden presentarse y que deben considerarse en forma particularizada. Un buen líder, consigue responder a diferentes demandas negociando y acordando en forma colaborativa con los empleados.
- **Definición de objetivos:** solo con una clara definición de objetivos se puede lograr la alineación de los equipos de trabajo, buscando que todas las acciones estén encaminadas en esa dirección.
- **Empowerment:** se trata de empoderar a los trabajadores a fin de que cuenten con la autonomía necesaria para resolver por su propia cuenta y según su criterio, situaciones puntuales. Esta independencia genera motivación y aumenta el compromiso con la tarea y los resultados.
- **Establecimiento y cumplimiento de reglas equitativas:** a fin de que queden instalados criterios de justicia y equidad a la hora de premiar o sancionar, evitando todo tipo de discriminación o privilegios basados en favoritismo personales. La sensación de injusticia es uno de los factores que más atentan contra un buen clima laboral
- **Reconocimiento:** este es fundamental establecer un método para evaluar y recompensar la tarea bien cumplida y el esfuerzo extra de cada trabajador. Cuando el esmero y los logros nunca son reconocidos, surge la apatía y el clima laboral se deteriora”. (GLINKA & RSE, 2007)

Junto con todo lo anterior el contar con un buen sistema de gestión contribuye positivamente al desarrollo de un buen entorno laboral, los factores principales de esta característica son:

- **“Entrenamiento y capacitación:** un buen ambiente laboral viene de la mano del bienestar y el desarrollo de los trabajadores, y aquí la capacitación y el entrenamiento juegan un rol trascendental. En las instancias de capacitación el empleado va adquiriendo y desarrollando mas y mejores habilidades que le permiten superarse y al mismo tiempo aumentar su aporte a la tarea.

- Métodos y procesos: Establecidos para el desarrollo de la tarea. De esta manera el trabajador cuenta con una modalidad pautada y probada que le permite sistematizar y agilizar su labor.
- Condiciones físicas: el sistema de gestión ha de garantizar todas las condiciones y materiales para que la tarea pueda desarrollarse sin obstáculos. Las condiciones físicas incluyen las características medioambientales como ser la iluminación, el sonido, ventilación, la distribución de los espacios, etc.
- Remuneraciones: Una remuneración justa, posibilita el progreso del trabajador y de la empresa, este es un factor determinante para la motivación y un buen clima laboral.

Cualquier lugar de trabajo puede crear un excelente ambiente laboral. No se requieren condiciones especiales, mayor o menor capital, mayor o menor tamaño, ni ningún tipo de característica particular. El ambiente laboral es uno de los aspectos que diferencian a las empresas o trabajos exitosos, de las que no lo son. Garantizar un buen clima laboral es sin dudas uno de los desafíos más importantes para quienes lideran una organización y un aspecto ineludible de su responsabilidad social.” (GLINKA & RSE, 2007).

2.1.6.- Trabajo y satisfacción laboral.

“Las características personales del individuo son las que determinan la satisfacción e insatisfacción laboral. Aspectos como la historia personal y profesional, la edad, o el sexo, la formación, las aptitudes, la autoestima o el entorno cultural y socioeconómico van a ir delimitando determinadas expectativas, necesidades y aspiraciones personales y laborales, las cuales a su vez, condicionaran los umbrales antes mencionados.

La satisfacción laboral ha sido estudiada en relación a diferentes variables en un intento de encontrar nexos entre aquellas y estas. Diferentes estudios han hallado diferentes correlaciones positivas y significativas entre satisfacción laboral y el buen estado de ánimo y actitudes positivas en la vida laboral y privada, con la salud física y psíquica. Por otra parte la insatisfacción laboral converge de forma positiva con alteraciones psicomaticas diversas, como estrés, ausentismo, rotación o retrasos”. (Opazo Morales, Pereira Figueroa, & Torrijo Guajardo, 2011)

Una de las teorías más influyentes en la satisfacción laboral es la formulada por Herzberg la cual se denomina “Teoría Bifactorial”, la que será desarrollada a continuación.

2.1.7.- Teoría Bifactorial

“La teoría de los dos factores (también llamada teoría de motivación e higiene) fue propuesta por el psicólogo Frederick Herzberg. Convencido que la relación de un individuo con su trabajo es básica, y de que su actitud hacia este, bien puede determinar el éxito o el fracaso Herzberg, investigó sobre que siente la gente en su trabajo. De esta respuesta concluyó que la contestación dada por las personas que se sentían bien en su trabajo, era significativamente distintas que cuando se sentían mal.

Los datos indican que lo contrario de la satisfacción, no es la satisfacción, como tradicionalmente se ha pensado. Suprimir las características insatisfactorias de un trabajo no vuelve automáticamente satisfactorio el puesto. Se postula que los resultados se desprenden de la existencia de un continuo doble: lo opuesto de “satisfacción” es pues, “no satisfacción” y lo opuesto de “insatisfacción” es “no insatisfacción”.

De acuerdo al autor, los factores que producen satisfacción laboral son distintos de los que llevan a la insatisfacción. Por lo tanto, los administradores que se proponen eliminar factores de insatisfacción traerán “paz”, pero no por fuerza la motivación: aplacarán a los trabajadores en lugar de motivarlos. En consecuencia, Herzberg denominó “factores de higiene” a las condiciones de trabajo, relaciones con los demás y seguridad laboral. Cuando son adecuados, las personas no se sentirán insatisfechas, aunque tampoco satisfechas. Si queremos motivar a las personas en su puesto, el autor recomienda asentuar a los factores relacionados con el trabajo en sí o con sus resultados directos como oportunidad de ascender, oportunidades de crecer como persona, reconocimiento, responsabilidad y logros, que son las características que ofrecen una remuneración intrínseca para las personas.

Es preciso concluir, que son distintos e independientes los factores que contribuyen a la satisfacción y los que provocan insatisfacción. Se deduce por tanto que estos sentimientos no son opuestos entre sí, Ya que según se estudia la satisfacción e insatisfacción en el trabajo y los factores a considerar son completamente diferentes, ya que, se refieren a dos conjuntos de necesidades humanas que deben analizarse por separado. Entre los factores de satisfacción o los motivadores que son intrínsecos al trabajo pueden concretarse en:

- 1- Deseo de realización o logro:
- 2- Estima ajena
- 3- Gusto por el trabajo
- 4- Responsabilidad
- 5- Promoción.

Por lo contrario, los determinantes de la insatisfacción, llamados también factores higienicos, son:

1. Política de la compañía
2. Vigilancia excesiva
3. Salarios
4. Condiciones de trabajo”. (Layana Zamora, 2009)

Las características del puesto que influyen en las percepciones de las condiciones actuales de los trabajadores, son reto del trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones de seguridad, condiciones físicas con supervisiones favorables, además contar con colegas que brinden apoyo, y por último que haya compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo. (Opazo Morales, Pereira Figueroa, & Torrijo Guajardo, 2011)

2.1.8- Características generales del mercado laboral en la región de Valparaíso.

Al año 2005 el mercado laboral de Trabajo Social en la quinta región, podría estimarse entre 1000 ha 1200 Asistentes Sociales en ejercicio.

La provincia que cuenta con un mayor número de Asistentes Sociales es Valparaíso, la que reúne aproximadamente un 40% del número total de ´profesionales seguido por la provincia de San Antonio con un 15% y las provincias de Quillota y san Felipe con un 15% cada una, con los cual se puede inferir que los Asistentes Sociales de la quinta región muestran una clara tendencia de inserción laboral en la capital regional. (Astudillo Vicencio & Cofré Arredondo, 2005)

En cuanto a los ámbitos institucionales del empleo para asistentes sociales en la quinta región pueden caracterizarse los siguientes:

Tabla 7 Ámbitos Institucionales de Trabajo Social

Ámbito institucional de empleo	Características
Municipio	Ámbito institucional en el cual el o la profesional Asistente Social, se desempeña principalmente implementando la red asistencial del gobierno y programas propios de acuerdo a la realidad de cada ciudad.
Red de salud	<p>Ámbito institucional en el cual el o la profesional Asistente Social se desempeña en Hospitales y Centros de Salud, por lo general a cargo de los servicios de salud.</p> <p>La atención se basa principalmente en la prevención, promoción y educación comunitaria de diversos temas tangentes al área salud</p>
Red SENAME	Ámbito institucional en el cual el o la profesional Asistente Social tiene como foco de atención a los niños, niñas y adolescentes con diversas problemáticas. Por lo general el trabajo es desempeñado en hogares de menores, centros comunitarios, centros de atención diurna, centro infanto- juveniles, centro de tratamiento y diagnósticos y programas ambulatorios de intervención.
Gobierno regional	Ámbito institucional en el cual el o la profesional Asistente Social se aboca a implementar y difundir los programas de gobierno al interior de la región. Por lo general el trabajo es desempeñado en intendencias y gobernaciones provinciales.
Gendarmería	Ámbito institucional en el cual el o la profesional Asistente Social trabaja con infractores de la ley preocupándose de su proceso al interior de los recintos penitenciarios. Por otra parte cumple la función de preocuparse de la reinserción del infractor de ley a través de programas que le permiten insertarse nuevamente en la sociedad. En este caso del patronato local de reos.

Educación	<p>Ámbito institucional en el cual el o la profesional Asistente Social se desempeña en diferentes funciones entre ellas podemos encontrar la aplicación de programas al interior de colegios o escuelas que están a cargo de las corporaciones municipales de educación. Otra función esta enfocada a la educación superior, en el cual el o la Asistente Social cumple un rol formador, este se realiza tanto en universidades públicas, privadas y centro de formación. En este ámbito el o la asistente social también se desempeña en el área de bienestar estudiantil a cargo de créditos becas y diversas asignaciones.</p>
Fuerzas Armadas y de orden	<p>Ámbito institucional en el cual el o la profesional Asistente Social tiene como función encargarse de los servicios de bienestar y de la atención de caso. Las instituciones que constituyen este ámbito son: Armada de Chile, Carabineros de Chile, Ejército y Fuerza Aérea. Se destaca que el profesional adquiere grados al interior de las instituciones.</p>
Empresas	<p>Ámbito institucional en el cual el o la profesional Asistente Social tiene como función encargarse de los servicios de bienestar y la atención de caso de los trabajadores. Las instituciones que constituyen este ámbito son empresas de diversos rubros como constructoras, agrícolas, mineras, etc.</p>
Consultoras	<p>Ámbito institucional en el cual el o la profesional Asistente Social debe postular a fondos concursables para desarrollar diversos proyectos sociales, tanto del ámbito público como privado para luego ejecutarlos.</p>
Justicia	<p>Ámbito institucional en el cual el o la profesional Asistente Social evalúa los diversos casos judiciales, que se presentan en los juzgados en cuanto las corporaciones judiciales actúa por lo general en la mediación de conflictos</p>
JUNJI	<p>Ámbito institucional en el cual el o la profesional Asistente Social se desempeña por lo general, en la inspección de jardines infantiles, en la ejecución de proyectos y atención de casos.</p>

SERVIU	Ámbito institucional en el cual el o la profesional Asistente Social se encuentra a cargo de área vivienda, debiendo manejar e implementar los programas estatales del área en cada provincia.
IPS	Ámbito institucional en el cual el o la profesional Asistente Social se preocupa básicamente de la previsión de sus clientes además desarrolla diversos proyectos que por lo general apuntan al adulto mayor.
ONG	Ámbito institucional en el cual el o la profesional Asistente Social tiene un amplio ámbito de acción el cual puede abarcar diferentes rangos etáreos condiciones sociales y diversos rubros. Estas instituciones pueden ser con o sin fines de lucro, sin embargo, se encuentran muy pocas en funcionamiento.

Fuente: (Astudillo Vicencio & Cofré Arredondo, 2005)

Por otra parte, el ejercicio de los profesionales asistentes sociales puede ser ordenado por las áreas en la que se desenvuelven como se ejemplifica en cuadro que sigue:

Tabla 8 Áreas de desempeño laboral de Trabajo Social

Áreas de desempeño laboral de Trabajo Social	Instituciones asociadas
Salud	<ul style="list-style-type: none"> - Hospitales - Centros de salud - Centros de salud familiar - Corporación nacional del cáncer - COSAM
Educación	<ul style="list-style-type: none"> - Colegios - Liceos - Jardines infantiles - Universidades - Institutos - Entre otros.
Vivienda	<ul style="list-style-type: none"> - Ministerio de vivienda y urbanismo - EGIS - Municipalidad

Justicia	<ul style="list-style-type: none"> - Tribunal oral en lo penal - Tribunal de familia - PIB, PIE - Sename - Gendarmeria - Mediaciones
Trabajo y bienestar Social	<ul style="list-style-type: none"> - Instituto de prevision social - Recursos humanos - Sindicatos - Entre otros
Desarrollo Social	<ul style="list-style-type: none"> - SENCE - SENAMA - SERNAM - CONADIS - SENADIS - Etc.
Otros	<ul style="list-style-type: none"> - Organizaciones no gubernamentales - Consultoras - Entre otros

Fuente: Equipo seminarista 2013

2.2.- Ética

Desde los griegos a la actualidad el ser humano ha tratado de dar respuesta a su propia existencia y la expresión en donde ha encontrado mayores preguntas y respuesta es en la ética.

La palabra ética proviene del griego “*ethos*”, la cual significa costumbre y a su vez está relacionada con la epistemología latina denominada “*more*”, que es morada, costumbre.

Es por tanto necesario poder definir que es la ética, la cual es la “reflexión filosófica sobre la moral, las costumbres, los comportamientos del ser humano y la

relación de esos comportamientos con sus posibles repercusiones“. (Hernandez Baqueiro, 2006)

Los primeros pensadores que trajeron a la cultura occidental este tema fue Heráclito, el cual conduce a un dilema que hasta hoy en día se encuentran latentes, en cuanto a lo de uno y lo múltiple, de la unidad y la diversidad. Parménides también aporta al sentimiento en cuanto a las interrogantes acerca del SER, además añade que es posible preguntarse por lo que es, pero nunca por lo que no es. Ambos filósofos expresan el sentido del ser humano y luego será Sócrates quien continuara con este tema, tomando en consideración que él dará a entender por qué la ética es inevitablemente mezclada con nuestras vidas. El vivir y saber vivir son un paradigma en donde cada persona contribuye con lo suyo, esto lo que da a entender Sócrates en cuanto a la ética. Sócrates en el intelectualismo ético logra convertirse en un pensador ético para la vida, e invita con su propia vida a vivir la virtud.

Platón tomando en cuenta las palabras y enseñanzas de Sócrates, a través del mito de la caverna, muestra el mundo de las ideas universales, en donde el hombre puede observar su propia vida singularizada.

Luego del planteamiento de Platón con respecto a la ética, Aristóteles lo perfecciona y menciona que el hombre tendrá un sentido de vida y la forma de vivirla es como un animal político. Para Aristóteles el hombre nace para alcanzar la felicidad y esta se consigue por medio del entendimiento de todo lo que ayude a perfeccionar a la persona y el entendimiento de esto dan como resultado las virtudes, que es la manifestación de lo que el hombre es. Aristóteles menciona que “la felicidad es el bien supremo, su fin y la justicia de la vida, y por la práctica de los buenos hábitos, se alcanza la virtud cuya fuente es la propia felicidad“. (Hernandez Baqueiro, 2006)

Con la búsqueda de la felicidad surgirán escuelas tendientes a esta temática, algunas de estas son la escuela fundada por Epicuro, en donde este busca la reflexión de cómo se liga íntimamente la ética con la búsqueda de la felicidad, bienestar del cuerpo y de la propia vida. Otra escuela es la Estoica, para estos la perfección moral es según la naturaleza que se ha determinado para cada ser humano y es lo que le corresponde, y por lo mismo hay que vivirla según lo que a cada uno lo concierne.

Santo Tomas de Aquino, integra ambas nociones, para él la ética no es más que el ejercicio correcto y ordenado de la propia vida humana y que se expresa por medio de los hábitos que se convierten en virtudes cuando buscan el bien.

Maquiavelo en cambio lo que busca es hacer una interpretación distinta entre la Política y la ética tomando en cuenta los distintos actos y actores. Para este en cuanto a la ética, el hombre tiene como responsabilidad tomar en cuenta las consecuencias y por ende la vida de la persona y su ética.

Locke demuestra que a través del “contrato” lo que se busca llegar es a la legitimidad de los acuerdos y el valor de la autoridad de estos, en donde la ética influye en el cumplimiento de lo pactado.

Montesquieu, nos habla a través del contrato social sobre el “deber ser” del hombre. El cumplimiento de lo pactado en el contrato no dejará duda de lo que éticamente debe ser en la vida del hombre. La figura del deber ser, nos demuestra lo que el hombre formalmente debe buscar, para vivir una vida éticamente correcta.

El modelo que hasta la actualidad posee vigencia, sobre el manejo de acuerdos, convenios y contratos, tiene que ver netamente con el planteamiento del pensamiento kantiano. Este modelo llamado “deontologismo”, lo que busca es la interrelación entre la ética y la vida, en la cual esta estará marcada por acuerdos universales, y reglas que regularan la conducta humana como las circunstancias de esta.

2.2.1 Ética General

El actuar de un individuo se puede evidenciar en cuanto al modo de ser de éste, desde la perspectiva del “bien” y el “mal”. Lo “bueno” en términos generales hace relación con que involucra valores morales, a su vez lo “malo” es el objeto de juicio moral negativo. Adela Cortina en su Libro Construir confianza, publicado el año 2003, señala que la ética va en la búsqueda del saber ser, tanto en la parte teórica, como en la práctica, en donde el propósito de esto será señalar lo que está bien, lo justo y en síntesis lo que es moral.

En el desarrollo de la ética, en sus características y en concreto que es lo “bueno”, se influye en el comportamiento de las personas, esto orientado hacia el bien, de manera tal de la búsqueda de normas y principios con validez universal, de modo tal que no se busque un interés personal. Esto se deriva en el comportamiento moral, sus razones y justificaciones, se encuentra ligado con las necesidades y beneficios sociales. Es necesario decir que el comportamiento moral, es evaluado socialmente, lo que nos hace llegar a su vez a los valores.

El comportamiento del sujeto, responde a razones personales y sociales, que se traduce en hechos morales. La ética da a entender que los valores guían a la práctica moral de los seres humanos.

El uso del término valor, que es aplicable a un proceso económico, puede ser extenso en distintos campos de la actividad humana. Pero en la ética es tomado desde el punto históricamente, para dar un valor a un objeto que se materializaran en condiciones concretas de la existencia de los individuos, es decir, sus necesidades.

A partir de estas consideraciones se establecen principios y normas. Esto regulara el comportamiento de los sujetos de acuerdo con las necesidades de la comunidad. El conjunto de estos principios y normas, que están destinados a regular las acciones de las personas en la sociedad, se le denomina moral y el vínculo que establece entre está y las personas es la conciencia moral, que valora las acciones con base en las normas que conoce y reconoce como obligatorias.

La moral será entonces la posibilidad de elegir entre distintos actos posibles a realizar por la persona y en este papel entra en juego la conciencia moral, en la que se incorporan normas y valores acordes con la moral vigente la cual encierra una relación dialéctica entre la conciencia autónoma y la conciencia heterónoma. Esto quiere decir que solo el acto que comprende la elección de un valor elegido de forma libre y sin imposición puede considerarse inherente a la moral autónoma. La conciencia moral no se encuentra condicionada totalmente, ni tampoco sometida a un poder del todo externo. Esto quiere decir que el individuo tiene la posibilidad de elegir, expresando su decisión personal en el marco de la sociedad en la que se encuentra inmerso.

2.2.2 Ética Profesional y laboral.

Existen diversos factores que han llevado a la profesión a transformarse. Esto se debe a cambios tecnológicos, modificaciones en las políticas públicas, los cambios demográficos y en la situación etaria de la sociedad. Frente a este nuevo escenario, la profesión debe generar competencias acorde a los nuevos requerimientos sociales, lo que sugiere una nueva exigencia para los centros de formación que imparten la carrera. Sin embargo, es la esencia del trabajo social la que no debe perderse y le permiten desempeñar un papel en la sociedad y, a partir de esa base, se va enriqueciendo y modificando, en la medida que va recibiendo nuevas demandas sociales.

Cuando nos enfocamos a las competencias laborales estas pueden ser definidas, tal como lo hace Anne Marelli en su libro de Introducción al análisis y desarrollo de modelos de competencia. Marelli define: “La competencia es una capacidad laboral, medible, necesaria para realizar un trabajo eficazmente, es decir, para producir resultados deseados por la organización. Está conformada por CONOCIMIENTOS, HABILIDADES, DESTREZAS Y COMPORTAMIENTOS que los trabajadores deben demostrar para que la organización alcance sus metas y objetivos” Y añade que son: “capacidades humanas, susceptibles de ser medidas, que se necesitan para satisfacer con eficacia los niveles de rendimiento exigidos en el trabajo”.

La aproximación del profesional con la ética puede hacer a la competitividad llegar a ser no algo negativo. En primer lugar, podemos señalar que la libertad, el respeto y el sentido de justicia del profesional le permiten reconocer su derecho a competir, así como de aceptar el mismo derecho para los demás. A su vez, el sentido ético de la competencia orienta a los profesionales a incumbir con responsabilidad a la confianza que la sociedad ha depositado en ellos.

La ética profesional está presente, en cuanto al sentimiento de pertenencia en su conjunto con la sociedad, el gremio de la profesión y a la institución para la que se trabaje. Esa ética profesional tiene la virtud de que al dotar al profesional de valores morales, lo torna más flexible, más fuerte, más experimentado, en fin, más humano ya que, sin duda, quienes poseen valores éticos que son guía en su desarrollo profesional, están mejor preparados para enfrentar y superar con éxito las contingencias que aparecen en el ámbito del trabajo.

Aprender a decidir conforme a la ética profesional es asunto de la práctica, y no solamente de conocimientos, habilidades o destrezas en abstracto; esto quiere decir que tiene que ser la integración entre el saber, el saber hacer y el saber ser. La práctica forma el hábito y este se convierte en parte esencial de la personalidad del profesional. Ello lo vincula de tal forma con el mundo, que le brinda la oportunidad de ir creciendo e ir realizándose en sus acciones. Así, la libertad, la razón, la voluntad, la responsabilidad y la justicia orientan a los profesionales para que percaten de que su ética depende de ellos mismos. Esto es, deben tener la seguridad de que vale la pena elaborar un proyecto de vida en el que la ética profesional sea emancipada para no ser devorado por el monstruo maquilador de sujetos en serie. Por lo tanto, quienes no optan por los valores morales arriba mencionados, corren el riesgo de no reconocerse para sí, ni reconocer a los demás.

En esos términos, se puede decir que la propuesta de la ética profesional comparada con la ética general es más demandante, el razonamiento que requiere es más acucioso y los compromisos que ella impone son de un nivel moral más complejo.

Lo anterior acata a que, además de la aplicación de principios inherentes a la ética general, el profesional debe tener presente el principio de servicio en sus acciones hacia los otros, la institución que representa y la sociedad en su conjunto. Como Keefer y Ashler han apuntado, la adquisición de un cuerpo especializado que afectan al bienestar de otros, es, quizás, el rasgo más definitorio de un profesional.

La convicción del profesional de la aplicación permanente del principio de servicio confronta en la actualidad, un gran reto: sortear con éxito los valores meramente mercadotécnico con que se ve cotidianamente bombardeado. Lograrlo de la mejor forma, con base en el principio de los activos más productivos que pueden existir en la sociedad.

Podemos concluir que, sin duda, es escenario y sus condiciones pueden variar y los conflictos morales de la persona en su cotidianidad pueden ser diferentes a los del profesional en sus actividades. Sin embargo, si se respeta, respeta a los demás, respeta a su gremio y respeta a la institución, por medio de la aplicación de la ética profesional, que ya ha hecho personal, para resolver los conflictos que se presenten.

Así, retomamos el hecho de que para que exista una ética profesional debe existir una ética personal, pues la necesidad de principios dentro de sistemas éticos es inherente a la naturaleza social del género humano.

Es importante mencionar que en el código del trabajo Chileno, en algunos artículos plantea aspectos que pueden ser tomados en cuenta dentro de la ética laboral, ya que tienen que ver con reglamentos internos y el modo de comportamiento para la permanencia de los trabajadores en su institución de trabajo y a su vez los deberes del empleador hacia ellos.

El artículo 153 del código del trabajo chileno, plantea que las empresas, establecimientos, faenas o unidades económicas que ocupen normalmente diez o más trabajadores permanentes estarán obligados a realizar un reglamento interno de orden, higiene y seguridad, el cual debe contener las obligaciones y prohibiciones de los trabajadores, en relación con la permanencia, vida en las dependencias de la empresa o establecimiento y sus labores dentro de esta. Hace mayor redundancia en el aspecto de que, se deberán estipular normas para tener un ambiente laboral digno, para el mutuo respeto entre los trabajadores.

El artículo 157 plantea las sanciones a las cuales se verán expuestos los trabajadores que infringen las normas del reglamento interno, las cuales serán sancionadas con multas que no puede exceder la cuarta parte de la remuneración diaria de éste, esta suma de dinero será destinada para los fondos de bienestar. Si el empleador supera esta multa se deberá hacer el reclamo correspondiente en la inspección del trabajo.

En el artículo 159 nos habla del término del contrato de trabajo, el cual puede ser por término del contrato, por mutua conveniencia de las partes, la muerte del trabajador, entre otras.

Es el artículo 160, el cual toma el tema del término del contrato trabajo sin indemnización, por el hecho de cometer una falta grave, la cuales están estipuladas. Las conductas indebidas de carácter grave, debidamente comprobadas serán: Falta de probidad del trabajador en el desempeño de sus funciones; conductas de acoso sexual; vías de hecho ejercidas por el trabajador en contra del empleador o de cualquier trabajador que se desempeñe en la misma empresa; injurias proferidas por el trabajador al empleador; conducta inmoral del trabajador que afecte a la empresa donde se desempeña, y conductas de acoso laboral. También nombra como, abandono del lugar de trabajo, actos que perjudiquen la seguridad del establecimiento, incumplimiento de las obligaciones impuestas en el contrato de trabajo, entre otras.

Por lo anterior mencionado podemos advertir, que el cumplimiento de normas en el entorno laboral, se encuentra impuesto en el código del trabajo de Chile, en donde lo primordial en este es a su vez la búsqueda del trabajo digno para las personas.

2.2.3.- Ética y Trabajo Social.

Para comprender de mejor manera el sentido de la ética presente en el trabajo social, se considera prudente comenzar definiendo la ética.

“La ética como filosofía moral; esto es: como una reflexión sistémica, como una indagación teórica acerca del modo mas adecuado de actuar y vivir la vida para que esta sea << buena>>, es decir: lo mas plenamente humano posible. Dicha indagación teórica, por su puesto, tiene una inequívoca vocación práctica; toda vez de lo que se trata no es tanto << saber>>, cuanto de <<saber vivir>>; de actuar <<bien>>”. (Bermejo, 1996)

Según el lo expuesto en el libro de la autora Laura Grazziosi “Codigos de Etica del Servicio Social”, define al codigo de etica profesional como; “la ordenacion sistemática de principios, normas y reglas establecidas por un grupo profesional o cuasiprofesional, para su propia vida, con el fin de regular y dirigir la conducta moral de sus miembros o sus relaciones mutuas”.

“Los aspectos éticos que entrañan el ejercicio de la actividad profesional del asistente social, hacen a su integridad social y humano y tiene al mismo tiempo una seria proyección sobre la sociedad en que actúa. Las repercusiones directas en la vida social son, en el caso de esta profesión, mayores y más profundas que las que pueden tener otras ocupaciones. Se trata de un actuar directo sobre la vida social, y las conductas anti-éticas son creadoras de problemas psicosociales o sociales.” (Grazziosi, 1978)

2.2.3.1 Trabajo Social

Para comprender de mejor manera como se ha sobrellevado el tema de la ética en el trabajo social, es necesario saber la historia de esta Profesión y su vinculación importante en su labor con este temática.

Los Orígenes del Trabajo Social, son tan antiguos como la humanidad misma. Brotaron de las creencias religiosas, humanitarias y políticas enraizadas en el ideal que el hombre viva con mayor prosperidad y libre de servidumbre.

En todas las religiones y cultura, se ha expresado el ayudar, sostener, entre otras, a los más desvalidos, necesitados entre otros. Esta es la esencia pura, en donde se origina el trabajo social.

Todo lo anterior llevó a un grupo de expertos designados por las Naciones Unidas en 1959 a definir el trabajo social de la siguiente manera como; “una actividad organizada cuyo objeto es contribuir a una adaptación mutua entre los individuos y su medio social. Esta adaptación, se logra mediante el empleo de técnicas y métodos destinados a que los individuos, grupos y comunidades puedan satisfacer necesidades y resolver sus problemas de adaptación a un tipo de sociedad que se haya en proceso de evolución, así como por medio de una acción cooperativa para mejorar las condiciones económicas y sociales”. (Virginia, 1995).

Por otro lado existe una definición emanada desde la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS), quienes defines al Trabajo Social como una; “*Profesión que*

facilita el cambio social y el desarrollo, la cohesión social, el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el trabajo social. Respalda por las teorías del trabajo social, ciencias sociales, las humanidades y los saberes indígenas, trabajo social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar". (FITS, 2013).

Es importante mencionar que existen diferentes definiciones del Trabajo Social, dependiendo estas del período histórico, de la función, del área o bien de la perspectiva de cada autor. Por lo que el equipo considera, que de lo definido como *Trabajo Social*, se destacan los siguientes componentes básicos que caracterizan a la profesión y estos son:

- Es una disciplina que realida una mirada sociocrítica de la realidad social orientada a la vulneración, integración, satisfacción de necesidades entre otras acciones de personas que lo necesiten.
- Sus niveles principales de intervención pueden ser considerados desde distintos puntos de vista; según el sujeto de atención; según el grado o complejidad de la problemática; según el nivel de atención (primaria, secundaria, terciaria), etc.
- Su fin es mejorar el bienestar social entregando herramientas que fortalezcan las capacidades de las personas, logrando así que aquellas puedan sobrellevar de mejor manera las problemáticas que puedan enfrentar a futuro.
- Es una profesión que mantiene su esencia de colaboración y ayuda. Pero que ha logrado establecerse como una tecnología, creando sus propios métodos de intervención y perfeccionándose constantemente. Por lo que ha cambiado su punto de vista desde una ayuda en sus inicios, asistencial, a una ayuda más constructiva que favorece el desarrollo humano.
- Se ejerce habitualmente desde un marco jurídico político institucional, es decir, es una profesión que desde ahí orienta su quehacer profesional.

2.2.3.2 Inicios del Trabajo Social

El trabajo social y su historia han pasado por un largo proceso lleno de cambios, desde sus inicios en la edad contemporánea, la industrialización occidental en Inglaterra,

llegando a Latinoamérica. Todo ello evidencia que la ayuda social es inherente al ser humano, quien está en una lucha constante por mejorar su entorno, superarse y erradica las injusticias.

Serán entonces los ideales humanitarios, religiosos y democráticos la base inicial del trabajo social. Este es utilizado universalmente, buscando desarrollar el potencial humano y resolver las necesidades que emergen entre lo personal y lo social.

La historia del trabajo social puede definirse desde sus periodos principales, que van desde la etapa de los precursores hasta la Reconceptualización, etapa que sigue siendo motivo de trabajo para los profesionales del área. Formando lo que hasta hoy conocemos como Trabajo Social.

Para ahondar un poco más sobre la formación del Trabajo Social se procede a mencionar las etapas cronológicas del mismo.

1. Precursores, etapa que se ubica entre 1526 y 1868.

Juan Luis Vives, uno de los primeros precursores del Trabajo Social, dio las primeras luces de lo que años más tarde sería una de las profesiones ligadas directamente con las necesidades más elementales del ser humano.

Este autor planteó el “como” debe resolverse el problema de la asistencia social, indicando que era el estado quien debía hacerse cargo de los problemas de las personas, plantea también, que debe haber un plan rehabilitador para acabar con aquellas personas con vicios. Enfatizando que para que un problema se resuelva debe ser estudiado y no considerado como un castigo de Dios, como lo creían algunas personas de la época.

Juan L Vives tenía el pensamiento de dar a cada quien lo que le corresponde, diciendo que si existe alguien que tiene algo “demás” es por que alguien tiene algo “de menos”.

Luis de Ortiz otro de los precursores también se enfoca en la pobreza, indicando que para mejorarla hay que distribuir de mejor manera las riquezas y que el estado debe implementar acciones para resolver esta cuestión.

Por otro lado el Trabajo Social tiene sus orígenes en la ciudad de Londres, en la segunda mitad del siglo XIX. Como disciplina autónoma, tiene su asiento en 1968 en la Charity Society, hoy conocida como la “Sociedad de la Organización de la Comunidad” (COS), fundada por Henry Sally en un momento histórico de profundos cambios en las relaciones sociales, en donde se manifestaba la “cuestión social”.

La COS buscó, con su presencia, organizar la ayuda que era entregada a las personas en esa época, evitando que se produjeran hechos lamentables como el aprovechamiento por parte de algunas personas que recibían la ayuda. La relevancia de esta situación permitió que se expandiera a América latina y EEUU.

En esta institución se creó el primer método de trabajo social, estableciendo que primero hay que diagnosticar y estudiar la situación del necesitado para desde ahí, resolverla ayudando a la persona a rehabilitarse evitando que vuelva a la misma situación.

2. Fase formativa. Comprendida desde 1969 a 1922

Desde la creación de la COS este proceso pasa a una etapa formativa surgiendo personajes como Mary Richmond, quien fue una voluntaria de Nueva York, destacada de esta institución. Realizando los primeros libros de trabajo Social basados en la ciencia, por ejemplo, "Social Diagnostic" y la Estructura del "Método de Caso Social Individual".

Esta etapa se caracterizó entre otras cosas por la institucionalización internacional de la profesión, periodo que coincide con la creación de la primera escuela de Trabajo Social en Latinoamérica en 1925.

3. Fase de consolidación que va desde el año 1922 hasta el año 1958 -1968.

Esta es considerada como una etapa de madurez, debido a la magnitud que alcanza su desarrollo teórico. Se crean métodos basados en la ciencia como son "Caso", "Grupo" y "Comunidad". Se evidencia en esta etapa la gran influencia que ejercieron las ciencias sociales sobre la profesión.

Durante este periodo surgieron diferentes corrientes como por ejemplo; Psicoanálisis, Sociología Organícista, Funcionalista, Culturalista, etc. y junto con ello dos nuevos métodos; el **terapéutico**, basado en la metodología del tratamiento, relacionado con el modelo norteamericano. Y el **Asistencial**, que tiene relación con el modelo europeo, indicando que toda ayuda debe emanar desde el estado.

Estos dos métodos llegan a América latina (1920), desarrolladas en forma paralela y con un bajo grado de integración, produciéndose un quiebre. La tendencia terapéutica desarrolla métodos basados en la ciencia, mientras que el asistencialista desarrolla métodos basados en la administración del servicio social. Dando lugar a una crisis en la cual se produjo un cuestionamiento interno y profundo, preguntándose si estos métodos responden a la realidad del lugar en el que se están implementando, es en la búsqueda de respuestas a estas interrogantes, es que surge la reconceptualización.

4. Etapa de reconceptualización iniciada entre los años 1958 -1968 hasta la fecha.

Este es un fenómeno ocurrido en América latina, en donde en la práctica predomina el Trabajo Social europeo (asistencial) respaldándose en el Estado. Mientras que en la teoría o en lo académico predomina el modelo norteamericano. Produciéndose una dicotomía entre la teoría y la práctica, lo que llevo a que se replanteara el trabajo social.

Por otra parte en América latina existía un ambiente de conflictos políticos sociales y económicos, surgiendo la interrogante de si el trabajo social estaría en condiciones de responder a las necesidades de dicha zona. Obteniendo una respuesta negativa ya que, los modelos existentes no se integran ni se adecuaban a la realidad del lugar, quedando en evidencia que lo que se enseña o lo teórico, no es posible de aplicar en lo práctico.

Esta etapa fue liderada por el área de la sociología quien realizó aportes conceptuales para la disciplina, dejando su huella en gran parte de este periodo hasta que la profesión logro su propio desarrollo teórico mostrándose en lugares como México, EEUU, etc.

El Trabajo Social desarrollo principios fundamentales valórico, reconocidos universalmente y estando presente en áreas diversas, trabajando en distintos problemas sociales.

Es importante mencionar que este periodo de reconceptualización es una etapa que aún no termina, en la cual se sigue en esta búsqueda constante de generar conocimientos, que aporten a las características propias de la profesión, marcando su sello en cada intervención realizada.

“Estas diversas etapas dicen relación con los diferentes momentos sociales, políticos, económicos y culturales por los cuales ha transitado la historia de la humanidad. En este sentido, un ejemplo de las distintas manifestaciones de estas etapas, es el cambio de denominación de “visitadores sociales” a “ asistentes sociales” y para luego a “Trabajadores Sociales”, lo cual da cuenta de las distintas necesidades e inquietudes profesionales, además del deseo de construir un Trabajo Social diferente que responda a los requerimientos de la realidad social, asunto que se ha manifestado desde autores como Nidia Aylwin (1999), quien refiere a que estos cambios son la manifestación de una

reflexión de la profesión sobre sí misma, a la luz de las circunstancias históricas que en cada momento la contextualizan”. (Alarcón Nuñez, 2010).

2.2.3.3- Historia del Trabajo social en Chile.

En la formación Profesional del Trabajo Social, se puede vislumbrar en cuatro etapas y una quinta que aún se encuentra en pleno desarrollo. Cabe señalar que esta disciplina se encuentra en constante proceso, y en una estrecha vinculación con las condiciones en que se sitúa de acuerdo al período histórico en que se aborde. Para explicar estas etapas se toma en cuenta lo expuesto en “Perspectiva Histórica de la Formación en Trabajo Social”, de las Trabajadoras Sociales, Patricia Castañeda y Ana María Salamé.

1. Primera etapa: de la beneficencia a la profesionalización.

Esta primera etapa se encuentra comprendida entre los años 1925 a 1960, y se inicia con la Primera Escuela de Trabajo Social de Chile y Latinoamérica. Esta escuela fue fundada el 4 de Mayo de 1925 y fue denominada por el nombre del Sociólogo y Médico; Dr. Alejandro del Río, en honor a que el propicio su creación. “Don Alejandro del Río, influenciado por el médico belga René Sand, promueve la creación en Chile de una escuela de servicios sociales, estimando que, estas profesionales, eran importantes por ser eficientes colaboradoras en el campo de la salud” (Meneses Castañeda & Salamé Coulon, 2010). Doña Jenny Bernier de nacionalidad Belga, fue la primera directora visitadora social de esta Escuela.

Después de cuatro años (1929) de la formación de la primera escuela de Servicio Social, se inaugura la Segunda Escuela de Chile, la cual tiene por nombre Elvira Matte de Cruchaga de la Universidad Católica de Chile, el diseño de esta escuela fue realizado por don Miguel Cruchaga en Estados Unidos, el fue autor de las primeras leyes sociales del siglo XX en el país. “La misión de aquella escuela, era formar profesionales que “... ejercieran una labor de apostolado, atendiendo de preferencia el aspecto moral y el perfeccionamiento del individuo, según los fundamentos de la religión católica” (Meneses Castañeda & Salamé Coulon, 2010).

Con el cierre de las Salitreras en 1930, surge un gran número de trabajadores cesantes a raíz de esta crisis. Por esta situación, fue necesario dejar a cargo a

especialistas en estas áreas, para intervenir tanto en lo racional, como técnicamente en programas dirigidos a sectores en busca de la subsistencia.

En el año 1942 se crean 4 nuevas escuelas que dependen del Ministerio de Educación, pero es en el año 1945, en donde se crea la primera Escuela de carácter Universitario. Esta depende de la Universidad de Chile en la región de Valparaíso y además de ser la primera de carácter universitario en el país, también lo fue en Latinoamérica.

En el año 1956, se crea la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Católica de Valparaíso.

Durante este periodo nace la necesidad de organización y orden, por lo cual el 2 de Enero de 1957, es creado el Colegio de Asistentes Sociales, en donde se da la preocupación de cambiar la denominación de Visitadora Social por Asistente Social.

Con la elección de Eduardo Freí Montalva, posibilita importantes reformas de desarrollo. Es así con la Reforma Agraria (Cora) se da auge al Servicio Social Rural.

“En síntesis, durante este primer período, el principal referente en la formación lo constituyen los principios filosóficos y cristianos de ayuda al necesitado. En términos técnicos, la formación profesional recoge, en un inicio, la tradición europea y, posteriormente, los aportes de las escuelas norteamericanas. Dado su carácter paramédico y para jurídico, su currículo, con predominancia de asignaturas del área de la salud y jurídica, tiende a preparar profesionales que actúen en el campo médico y legal, junto a desempeños en organismos públicos de asistencia y de seguridad social. Las modalidades de intervención del trabajo social de la época se centran en la persona y su familia y de manera incipiente en grupos sociales con un carácter eminentemente asistencialista” (Meneses Castañeda & Salamé Coulon, 2010).

2. Segunda etapa: del asistencialismo a la promoción.

Este se encuentra entre 1960 a 1973. En el año 1963, en Temuco se abre la carrera dependiente de la sede regional de la Universidad de Chile. Este año se lleva a cabo una reforma curricular, donde la duración es de cuatro años y se incorporan asignaturas de las ciencias sociales.

La Universidad de Chile en sus sede de La Serena y Talca crea la carrera a fines de los 60, y la Universidad del Norte hace lo propio en la ciudad de Arica.

Cabe destacar que la malla curricular de la Universidad de Chile y la Universidad Católica de Valparaíso, tiene un cambio en cuanto a que la segunda, no contiene Investigación Social.

Con la efervescencia social y política de los 60, los profesionales comienzan a ser partícipes de los movimientos sociales y políticos de la época, los que buscan provocar cambios en las estructuras vigentes.

Es en este momento, donde también se desarrolló un periodo de autocrítica de la profesión, proceso de reconceptualización, en donde se cuestiona el asistencialismo de esta. Este periodo de reconceptualización, se produce a nivel Latinoamericano, y en respuesta a el clima social y político vivenciado.

El año 1966 en Chile, se produce un cambios profundos en la educación universitaria, tales como: la ampliación de la educación Básica de 6 a 8 años, incrementando las matrículas en todos los niveles educacionales, Reforma Universitaria, la cual crea nuevas carreras y se implementa el sistema de ingreso a través de la prueba de aptitud académica.

Entre 1968 a 1973 los planes de estudio de las 12 escuelas tenían variaciones constantemente, en sus asignaturas donde se incorporaban desde técnicas del trabajo, educación popular entre otras.

“La metodología de caso social y de grupo, son cuestionados en su dimensión asistencial y se incorpora a las metodologías de intervención, la organización y desarrollo comunitario reforzando, complementariamente, con asignaturas profesionales destinadas a fortalecer los emergentes campos de acción profesional: vivienda, previsión social, menores en situación irregular” (Meneses Castañeda & Salamé Coulon, 2010).

En este periodo hay un crecimiento en los campos laborales, en áreas como; municipales, sindicales, poblacionales y rurales (Reforma Agraria), a su vez se incorpora la promoción social entre las funciones de estos profesionales y es la coordinación de los programas sociales de la época lo que hace importante la participación de los asistentes sociales para su realización.

3. Tercera etapa: trabajo social y gobierno militar.

Se inicia con el golpe de estado en 1973 y se extiende marzo de 1990. “Con el golpe de Estado, se detienen abruptamente los procesos iniciados en la etapa anterior: se cierran escuelas algunas temporal y, otras, definitivamente se expulsan docentes y alumnado y se restringe el número de vacantes. Las mayor parte de las escuelas, suspende su ingreso en el año 1974 y ya en el año 1975, algunas, tímidamente, reabren

sus puertas, manteniendo como únicos requisitos de ingreso las notas de enseñanza media y la prueba de aptitud académica” (Meneses Castañeda & Salamé Coulon, 2010).

En esta época y por el proceso que se vivía, se hace un rediseño tanto como en los objetivos, objeto y metodologías de la profesión, en donde se plantea la formación tecnológica de la carrera. Este plan se utiliza en las generaciones que ingresan desde 1976 hasta inicio de los 80’, en las ocho escuelas que se encontraban en funcionamiento en este periodo.

Es en esta etapa en donde se asigna un énfasis en la formación profesional, el rol de implementador de políticas sociales.

“En un marco de fuerte represión política, caracterizado por las limitaciones impuestas por el gobierno al ejercicio de los derechos de libre expresión y de asociación junto al clima de miedo e inseguridad reinante, el campo profesional sufre una fuerte contracción, disminuyendo el número de cargos y desestimándose nuevas contrataciones” (Meneses Castañeda & Salamé Coulon, 2010).

Pero en otro contexto siendo no oficial, algunos profesionales, comienzan un trabajo ligado netamente con el tema de los derechos humanos, “a la defensa de las víctimas de la represión política, a la promoción de la participación de las personas, al desarrollo de formas democráticas de convivencia y a la implementación de estrategias solidarias de subsistencia en las poblaciones más afectadas por la recesión económica, especialmente a principios de los años ochenta” (Meneses Castañeda & Salamé Coulon, 2010).

Con la nueva reforma de educación que implementa el gobierno militar, se abre espacio al sector privado en la educación, en donde también se extirpan las sedes nacionales de la Universidad de Chile y Técnica del Estado, pasando a ser Universidades Regionales.

4. Cuarta etapa: continuidad y cambios en busca de una síntesis.

“Los temas centrales en la reflexión de trabajo social en este período, están enfocados a la superación de la pobreza y al aporte profesional en el desarrollo económico con justicia social, ambos temas priorizados por los gobiernos democráticos desde el año 1990” (Meneses Castañeda & Salamé Coulon, 2010).

Esta etapa se encuentra entre 1990 con el retorno de la Democracia, hasta el Nuevo Milenio.

Tomando en cuenta que en el periodo anterior hubo un cierre considerable de escuelas, es aquí donde se produce un aumento significativo de los profesionales, ya que se produce la apertura de Escuelas tanto en el sector Público, como en instituciones privadas. Por lo cual cada Escuela tendrá su propio plan de estudio (que puede durar entre 8 a 10 semestres), respecto a la autonomía que estos tienen y a su vez se incorporan temas como la defensa de los derechos humanos y la inclusión de temas de la agenda pública como; la superación de la pobreza, participación social, entre otros temas importantes de la época.

Cada escuela en este periodo busca tener un sello propio que la diferencia de otras, de este modo hay distintas ofertas que se ofrecen para la formación de Asistentes Sociales.

En este nuevo contexto en que se encuentra el país, se vuelven a abrir puestos de trabajo a nivel gubernamentales, intendencias, municipalidades entre otros. También se genera el autoempleo con la creación de consultorías.

“Como consecuencia, por una parte, de la expansión de la oferta de profesionales y, por otra parte, de los primeros impactos de los procesos de globalización, se aprecia la demanda por perfeccionamientos de larga duración (uno o más años), conducentes a titulaciones que acrediten niveles de especialización” (Meneses Castañeda & Salamé Coulon, 2010).

5. Quinta etapa: de la tradición profesional a la transformación de la profesionalidad.

Este periodo se inicia desde el Nuevo Milenio y se encuentra en pleno desarrollo aún. En esta etapa se busca a través de los gobiernos la calidad de la educación, “concepto de calidad aplicado a los servicios educativos es un concepto complejo y que, en el contexto de los procesos de autoevaluación y acreditación, se comprende como el marco que define a priori las características de la prestación de servicios” (Meneses Castañeda & Salamé Coulon, 2010).

Con este nuevo cambio político en educación, las escuelas de trabajo social, comienzan a desarrollar cambios en sus planes, con el fin de cuestionarse el quehacer formativo, se nombran cuatro ámbitos:

- “Primer ámbito: la globalización que se formulan nuevos y más complejos problemas sociales, lo cual hace que las estrategias y técnicas de intervención, se vuelquen a el conocimiento de estos nuevos para su mejor conocimiento en el ámbito social.
- Segundo ámbito: este tiene que ver con la competitividad profesional a raíz del ferviente crecimiento del número de escuelas de trabajo social, por lo cual el sello de cada una de estas ayudara a atraer matrículas.
- Tercer ámbito: autoevaluación y acreditación para todas las universidades públicas y privadas. “Como resultado de los procesos de autoevaluación, las carreras de trabajo social, plantea en sus respectivos informes la necesidad de actualizar el perfil profesional y revisar el plan de formación” (Meneses Castañeda & Salamé Coulon, 2010).
- Cuarto ámbito:” Decisión del gremio de movilizarse para que se restituya al trabajo social la calidad de carrera exclusivamente universitaria, que le fuera retirada en 1981 como consecuencia de la dictación de la Ley Orgánica Constitucional de Enseñanza. Ello implica que la formación entregue dos titulaciones en forma simultánea: el título profesional y el grado de licenciado en trabajo social. En el año 2005, el Congreso de Chile restituye al trabajo social el rango universitario, situación que ha profundizado la diversidad en las ofertas de formación, a partir de las diferencias entre la carrera universitaria de trabajo social y la carrera no universitaria de servicio social y los títulos correspondientes de trabajador o trabajadora social y asistente social asociados a cada carrera” (Meneses Castañeda & Salamé Coulon, 2010).

Con todo lo anterior y con lo explicado, se puede apreciar que lo que se busca en esta etapa es la distinción de las Escuelas de Trabajo Social del país, con el fin de que la oferta de formación de estas, sea diferenciada.

2.2.3.4.- Trabajo social como profesión

La formación Profesional de Trabajo Social puede entenderse como una tradición acumulativa de conocimientos, que identifica rutas de formación y reconoce un sello que

establece fronteras profesionales claras y define campos de especialización pertinentes. Es su evolución, es posible identificar núcleos de la formación profesional presentes en el devenir histórico (Castañeda, 2005).

La Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS), establece una definición internacional sobre la Profesión, la cual dice que; *“La profesión de trabajo social facilita el cambio social y el desarrollo, la cohesión social y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el trabajo social. Respalda por las teorías del trabajo social, ciencias sociales, las humanidades y los saberes indígenas, trabajo social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar”* (FITS, 2013).

“La FITS, es un organismo que reúne a los trabajadores(as) y asistentes sociales profesionales a nivel mundial, reconoce que los orígenes del trabajo social se fundamentan en ideales y principios filosóficos provenientes de corrientes humanistas, religiosos y democráticos. En la actualidad, trabajo social tiene aplicación a nivel mundial, pretende atender las necesidades humanas, las relaciones establecidas entre el individuo y la sociedad y el desarrollo del potencial humano.

De esta manera, dicha organización y tal como se mencionara anteriormente, agrupa a los (las) trabajadores(as) Asistentes Sociales profesionales alrededor del mundo y se constituye como la sucesora del Secretariado Internacional Permanente de Trabajadores(as) Sociales y fue fundada en París en 1928.

Actualmente la FITS fue refundada en la ciudad de Munich, Alemania, el año 1956, como una organización de trabajadores(as) y Asistentes Sociales profesionales.

Dentro de este contexto, dicha federación busca potenciar el Trabajo Social profesional, planteándose los siguientes objetivos:

- a. promover el Trabajo Social, profesión, a través de la cooperación y acción a nivel internacional.
- b. Prestar apoyo a las organizaciones nacionales en la promoción de la participación de los trabajadores sociales en la planificación social y en la formulación de las políticas sociales, tanto a nivel nacional como internacional.
- c. Estimular y facilitar el contacto entre los trabajadores sociales de todos los países.

- d. Representar a la profesión a nivel internacional a través del establecimiento de relaciones con otras organizaciones internacionales.

La FITS, dentro de su funcionamiento contempla la inclusión de una asociación profesional nacional por país, es decir, sólo una organización por país, puede ser miembro de la federación. Dicha organización puede ser una asociación nacional o un organismo coordinador que represente a dos o más asociaciones nacionales.

Cabe hacer mención que Chile también es participante de la FITS, adhiriendo a sus principios y objetivos.

De esta forma, esta organización se ha preocupado constantemente por cautelar y promover el desarrollo de la profesión a nivel mundial". (Ortiz Castillo, Uzabeaga Parra, & Guzman Aguilera, 2004)

2.2.3.4.1- Roles, funciones y áreas de la profesión

Estos aspectos son de gran importancia para el ejercicio profesional y a su vez crear el perfil del trabajador social, ya que a raíz de estos también se levantan los principios básicos de la profesión, los valores y normas que se deben tener para ejercerla.

Los/as trabajadores sociales en sus áreas de Trabajo.

En una primera instancia se puede mencionar que los trabajadores sociales se desenvuelven en instituciones y organizaciones de base. En donde ofrecen ayuda a las personas, grupos, organizaciones y comunidades buscando orientar, informar, prestar ayuda de índole material, gestionar entre otros. Utilizando los recursos de la mejor manera posible.

Dentro de las áreas en las que se desenvuelven los trabajadores sociales están pueden ser clasificadas en dos

- **El trabajo social en sentido amplio**, tienen un papel general y funciones específicas aunque no son las centrales o principales en ese campo. Algunos ejemplos del trabajo social en sentido amplio son los desarrollados en; Salud pública o atención hospitalaria, trabajo social en las empresas, educación y enseñanza, programas de vivienda, seguridad social, desarrollo de la comunidad, desarrollo rural.

- **El trabajo social en sentido restringido**, es aquel que se constituye en un campo específico del trabajador social, aquí el trabajador social tiene el papel principal. Algunos ejemplos de esto serían el trabajo desarrollado en: bienestar social de la familia, de la tercera edad, de la infancia y la adolescencia, inserción social de marginados y/o grupos con necesidades especiales, trabajos en situaciones de emergencia social. (Ander-Egg, 1991)

A continuación se procede a especificar las tareas específicas desarrolladas por el trabajador social según el área en la que se desenvuelve.

“El trabajo social en los servicios de salud pública y atención hospitalaria: Esta área es uno de los que tiene un gran número de profesionales de trabajo social. Sin embargo, es una de las que históricamente ha contado con la presencia de esta profesión.

Básicamente sus funciones son de atención de situaciones problemáticas en centros hospitalarios, la educación sanitaria y salud pública dentro de los programas de atención primaria en donde se desarrolla una función básicamente preventiva

Trabajo social en las empresas: Las funciones principales en este sector son de gestión, asentamiento e integración de trabajadores desplazados, organización de actividades de tiempo libre, etc.

Trabajo social en sindicatos y gremios: La acción de los trabajadores sociales en los sindicatos consiste, fundamentalmente, en desarrollar tareas de índole social en programas médico – sociales, de recreación y esparcimiento, viviendas y/o prestamos, promovidos por el propósito del sindicato.

Trabajo social y desarrollo comunitario si bien suele considerarse al desarrollo de la comunidad como uno de los métodos específicos del trabajo social, aquí se considera como un campo de acción.

Los proyectos específicos de desarrollo comunitario en que pueden participar los trabajadores sociales de una forma más generalizada son los siguientes: organización de cooperativas, educación de adultos, animación socio – cultural, centros sociales, etc”. (Ander-Egg, 1991)

Otra posible clasificación de la labor de los trabajadores sociales será según el criterio de finalidad de la atención y según el tipo de población que atenderán entre estos existen dos grandes tipologías:

1. Polivalentes o de bases es decir, que “son concebidos para todo tipo de población, problema social, etc. un mismo servicio puede satisfacer necesidades muy diversas y se presentan a todo un conjunto global de población. Generalmente estos servicios se prestan desde los municipios. Dentro de esta clasificación los más destacados son;

“Atención individual y familiar: en donde se atiende a personas en situaciones en las cuales necesitan apoyo individualizado para afrontar situaciones y resolver los conflictos planteados. Este servicio debe atender todo tipo de problemas, y si es preciso, derivar el caso a otros servicios específicos.

Coordinación entre situaciones, recursos y servicios existentes en la comunidad o sector geográfico de que se trate, sea cual sea su dependencia, generalmente se desarrolla por medio de municipios.

Información y orientación social: en donde se presta asesoría técnica, etc. en relación con sus derechos y recursos para la resolución de sus necesidades. Además de detectar los problemas de la población con elevado riesgo social”. (Ander-Egg, 1991)

La finalidad de prestar estos servicios radica en ayudar a las personas a permanecer en su hogar el mayor tiempo posible y así evitar el ingreso a diferentes instituciones. En el caso de las familias, la idea principal es ayudar a estas, por ejemplo, en una situación de emergencia o crisis buscando la continuidad de la vida familiar.

2. El trabajo social en los servicios sectoriales o finalistas: estos están orientados a atender problemáticas específicas con determinado grupos de personas los que necesitan más que los servicios básicos otorgados. Sin embargo estos están íntimamente relacionados con los servicios polivalentes ya que tratan de completar los servicios que estos entregan a las personas. Es decir, que estos servicios se utilizan cuando se han agotado los primeros.

En general las funciones del trabajador social en esta clasificación son de prevención, asistencialidad, rehabilitación y de reinserción. Es importante mencionar que los profesionales aquí realizan funciones específicas para la institución o comunidad con que se trabaje.

Algunos ejemplos de las áreas en que trabajan estos profesionales podrían ser; **servicios para el bienestar familiar** (planificación familiar, terapia familiar, educación familiar, ayuda domiciliaria, movilización de recursos para familias con problemas, etc. **servicios para el bienestar de la infancia y la juventud** (adopciones, guardas y custodias, residencias e internados, comedores escolares, campos de trabajo, centros abiertos, albergues juveniles.etc.) **servicios para el bienestar de la tercera edad** (centros de día, clubs de jubilados, hogares protegidos, actividades de tiempo libre, compensación de pensiones, residencias, etc. **servicios para la atención de grupos en situación de alto riesgo** o con necesidades especiales de reinserción (comedores sociales, servicios de urgencias sociales, promoción de empleos a personas con necesidades especiales, centros de educación especial, servicios de orientación, diagnóstico y tratamientos sociales).

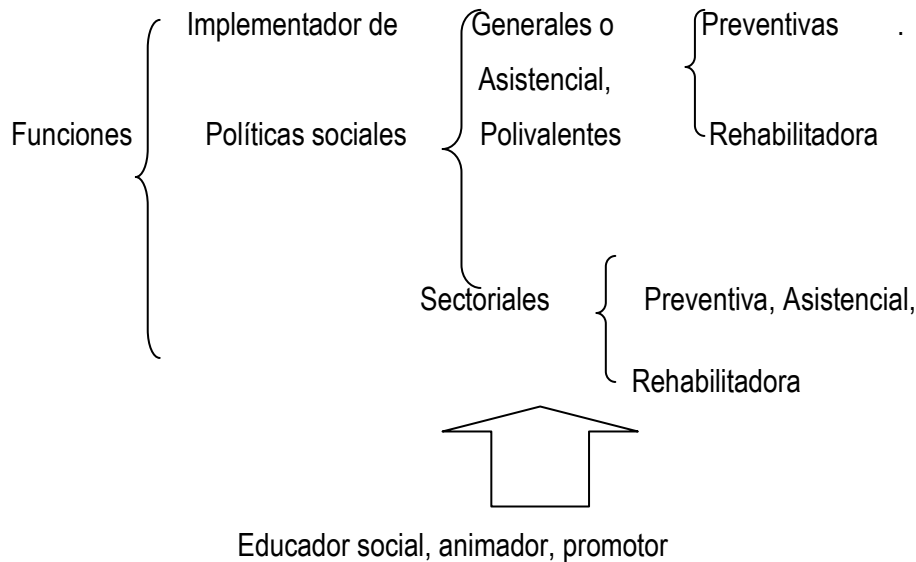
2.2.3.4.1.a Funciones del trabajo social

El trabajador social al desenvolverse en organizaciones de base o bien en instituciones realiza funciones que pueden clasificarse en dos categorías:

a.- **Implementador de políticas sociales:** su acción está enfocada al trabajo social específico que beneficia a los ciudadanos en base a las leyes estipuladas en la constitución. Es decir, que se utilizan los medios e instrumentos que están disponibles en la sociedad a través de organismos públicos y entidades privadas las que se alinean para satisfacer las necesidades de individuos, grupos y comunidades. Orientadas principalmente a socorrer, prevenir, rehabilitar y/o promover. Es importante mencionar que estos servicios que implementan una política social pueden ser tal como lo mencionamos e los párrafos anteriores polivalentes si va destinada a una población más general, o sectoriales si van dirigidos a grupos o colectivos con una problemática específica.

b.- **educador social informal- animador- implementador:** Se considera pertinente mencionar, que esta no es una función que sólo se atribuye a los trabajadores sociales, esta es considerada como necesaria para el desarrollo de la misma y de igual manera para el desempeño de otras. Lo principal de esta función desempeñada por el trabajador social consiste en impulsar y generar acciones que potencian el desarrollo de individuos, grupos y comunidades apuntando a colocar las condiciones para que la gente tenga una participación activa en la solución de sus propios problemas.

Para explicar de mejor manera las funciones del trabajador social se expone el siguiente esquema:



Fuente: "Que es el Trabajo Social" Ezequiel Ander-Egg. 1991

Por otra parte Nydia Aylwin en la revista de Trabajo Social de la PUCV, edición N° 50, menciona las funciones del Trabajo Social estas son:

- Contribuir al desarrollo de las potencialidades de las personas que les permitan utilizar más efectivamente sus capacidades de resolución de problemas y de enfrentar situaciones nuevas.
- Establecimiento de vinculaciones iniciales entre las personas y los sistemas de recursos.
- Coordinación de recursos, facilitando la interacción entre los sistemas.
- Organización de la entrega de recursos materiales y servicios de emergencia.
- Influencia en la política social, contribuyendo a su desarrollo y modificación para responder a las necesidades humanas y contribución a los procesos de cambios sociales.
- Como profesional al que la sociedad otorga autoridad para tomar decisiones en algunas situaciones específicas, el trabajador social desempeñaría también, una función de control social.

Es importante mencionar que la autora, establece que las funciones son dinámicas y cambiantes en la medida que la realidad social se va modificando y

planteando nuevas demandas, por lo que el trabajo social debe responder, y a su vez ver la prioridad que tiene esta función según el caso.

2.2.3.4.1.b Roles del trabajador social

Al hablar de los roles del trabajador social se puede mencionar que se cruza con las funciones del mismo, sin embargo existen diferencias entre estos. Se entenderá por roles el comportamiento que una sociedad espera de un individuo, según su posición o estatus, al referirse a roles profesionales, se espera que estas acciones esperables se relacionen con la profesión que ejerce la persona.

Dentro de los roles desempeñados por un trabajador social y definidos por Ander Egg en su libro “Que es el Trabajo social”, se mencionan a modo de ejemplo algunos de los siguientes.

Consultor - asesor – orientador

El trabajador social asesora a individuos, grupos u organizaciones para buscar alternativas que permitan satisfacer necesidades sociales básicas (alimentación, trabajo, vivienda, salud, educación, etc.)

También busca orientar a la gente para organizar sus actividades con miras a la obtención de determinados objetivos.

Ayuda a utilizar de manera más efectiva los servicios existentes y establecer contacto entre individuos y grupos.

Permite también que los individuos y organizaciones estén en conocimiento de los procedimientos y estrategias que le permitirán utilizar los servicios sociales existentes.

Proveedor de servicios:

Ofrece un sostén y ayuda a las personas en situación de dependencia, sobre todo si están en situaciones de emergencia o marginación social.

Presta servicios sociales específicos que benefician a los ciudadanos

Informador

Informa y canaliza si es necesario, los recursos institucionales disponibles, también sobre los servicios que se ofrecen con el fin de hacerlos accesibles a la mayor cantidad de personas y así fomentar la participación de la gente en la formulación de los programas

Facilitan la información sobre otros servicios o recursos externos a los que pueden acceder.

Investigador

Diseña y realiza investigaciones aplicadas, recopilando y analizando datos para diagnosticar necesidades o problemas sociales individuales, grupales o comunales.

Estudia y analiza la situación de personas o grupos afectados, sin la necesidad de recurrir a procedimientos de investigación excesivamente formales, para establecer la naturaleza y magnitud de los problemas y necesidades.

Ejecutor de programas, proyectos y/o actividades:

Esto se da cuando el trabajador social es parte de algún programa o proyecto.

Realiza actividades y tareas programadas en un servicio o proyecto específico y que le son propias o asignadas como profesional.

Evaluador

Controla y valora, en función de la continuidad de un servicio y su mantenimiento o no, tal y como se presenta en un momento dado. Se evalúan las actividades propias, las actividades y funcionamiento de la institución en donde trabaja, los programas en que interviene de manera directa o indirecta.

Educador social informal

Ayuda a la gente para que aumenten sus conocimientos, destrezas y habilidades a fin de que puedan resolver sus problemas ofreciendo ayuda para que logren enfrentarlas y ayudarse a si mismos.

Es un catalizador de procesos de cambio, usando diferentes modalidades de intervención para crear condiciones favorables que contribuyan a generar una participación activa de individuos, grupos o comunidades en el mejoramiento de sus condiciones de vida.

2.2.3.5- Principios éticos del Trabajo Social.

La Federación Internacional de Trabajadores Sociales señala al respecto de la ética profesional, que esta es una parte importante de la práctica de todo Trabajador

Social, pero cabe señalar que esta misma debe diferenciarse según los aspectos culturales y políticos de los distintos países miembros de la federación, por lo cual plantea una serie de principios cuya aplicación por una parte, requiere de una formación continua a los profesionales y hace más eficaz por otra parte la intervención profesional.

Los postulados éticos son para el ejercicio profesional, normas de intervención. Estos tienen relación con los principios que rigen al trabajo social, estos son:

- **Respeto a la dignidad**

Implica considerar a la persona por sobre todas las cosas, aceptarla tal cual es y también aceptar la situación en la que se encuentra, no como un dato o un simple número, si no como una persona con derechos per se a su condición humana.

Es importante mencionar que el trabajador social en su ejercicio debe evitar generar prejuicios frente a las personas que por diversos motivos se encuentran en situaciones de marginalidad económica, social y familiar; la actitud del profesional debe ser siempre de respeto, comprensión y apoyo incondicional.

- **Perfectibilidad humana**

El ser humano es siempre capaz de crear, recrear y transformar.

En la entrevista el profesional tiene un rol de educador cuando se enfrenta a la promoción social y en todo momento.

- **Sociabilidad esencial de la persona.**

La persona a lo largo de su vida establece diferentes tipos de relaciones gracias a su capacidad de interacción interpersonal.

Se considera pertinente mencionar los principios determinados en el código internacional de Ética Profesional para el trabajo social, en la federación internacional el año 1976.

2.2.3.6- Código de ética

- Todo ser humano posee un valor único con independencia de su origen, edad, creencia, etnia y condición socioeconómica

- Todo individuo tiene derecho de realizar su potencial, siempre que no perjudique los derechos de los demás.
- Toda sociedad debe funcionar con la misión de proporcionar el máximo beneficio a la totalidad de sus miembros.
- El trabajador social tiene la responsabilidad de encausar sus conocimientos y capacidad hacia la ayuda de las personas como individuos o colectivo en el desarrollo de sus posibilidades y la resolución de sus conflictos.
- El trabajador social tiene como obligación suprema el servicio a los demás, lo cual debe primar sobre cualquier otro interés particular. (Leticia, Oblitas B., & Lucila, 2000).

A. Derechos Humanos y Dignidad Humana

La profesión de un trabajador social está enfocada en el valor y dignidad propios de cada persona, y a los derechos que de ello se desprenden. Los trabajadores sociales deben dirigirse y defender la integridad y bienestar físico, psicológico, emocional y espiritual de cada persona. Esto significa: Respetar el derecho a la autodeterminación, promover el derecho a la participación, Tratar a cada persona como un todo y identificar y desarrollar sus fortalezas.

B. Justicia Social

Los trabajadores sociales tienen el deber de promover la justicia social, para con la sociedad en general, y de igual manera con las personas con las que trabajan. Esto significa: Desafiar la discriminación negativa, reconocer la diversidad, distribuir los recursos equitativamente, oponerse a las políticas y acciones injustas y trabajar en solidaridad.

C. Comportamiento profesional

Son las asociaciones FITS y la AIETS las encargadas de desarrollar y actualizar regularmente sus códigos de ética o directrices éticas, buscando siempre la coherencia con esta declaración de la FITS/AIETS.

Existe también el compromiso por parte de las organizaciones nacionales, de informar a los trabajadores sociales y escuelas de trabajo social sobre estos códigos o directrices.

Estos profesionales deben actuar de acuerdo al código de ética vigente en su país. Estos códigos, generalmente, integran directrices más detalladas de la práctica ética

específica de cada contexto nacional. Las siguientes orientaciones generales sobre la conducta profesional se refieren a:

1. “Se espera que los trabajadores sociales desarrollen y mantengan las habilidades y preparación necesarias para desarrollar su trabajo.
2. Los trabajadores sociales no participarán nunca en acciones con fines inhumanos tales como tortura o terrorismo.
3. Los trabajadores sociales deben actuar con integridad. Es decir, no abusar de la relación de confianza con los usuarios, reconocer los límites entre la vida personal y profesional, y no abusar de su posición para beneficios o ganancias personales.
4. Los trabajadores sociales deben actuar con los/as usuarios/as de sus servicios con empatía y atención.
5. Los trabajadores sociales no deben subordinar las necesidades e intereses de los/as usuarios/as a sus propias necesidades o intereses.
6. Los trabajadores sociales tienen el deber de hacer lo necesario para cuidar de sí mismos profesional y personalmente en el lugar de trabajo y en la sociedad, para asegurarse de que pueden ofrecer los servicios adecuados.
7. Los trabajadores sociales deben mantener la confidencialidad de la información sobre los usuarios y el secreto profesional. Las excepciones solo estarán justificadas por requerimientos éticos superiores (como preservar la vida).
8. Los trabajadores sociales tienen que asumir la responsabilidad de sus acciones ante los usuarios de los servicios, las personas con las que trabajan, sus colegas, sus empleadores, las organizaciones profesionales y ante la ley. Incluso si ello es motivo de conflicto.
9. Los trabajadores sociales deben estar dispuestos a colaborar con las escuelas de trabajo social para apoyar a los estudiantes de trabajo social a acceder a unas prácticas de formación de buena calidad que les permita mejorar su conocimiento práctico.
10. Los trabajadores sociales deben promover y fomentar el debate ético entre sus colegas y empleadores y asumir la responsabilidad de tomar decisiones éticamente fundamentadas.

11. Los trabajadores sociales deben estar preparados para dar cuenta de sus decisiones basadas en consideraciones éticas, y a asumir la responsabilidad de sus elecciones y actuaciones.

12. Los trabajadores sociales deben trabajar para generar unas condiciones, en las organizaciones donde trabajan y en sus países, donde los principios de esta declaración y los de sus códigos de ética nacionales (si los hay) sean debatidos, evaluados y defendidos”. (Sociales & Asociación, 2004).

“Son estos principios liminares de la profesión quienes dan contenido y fuerza a las normas que configuran los códigos de ética del servicio social, por lo tanto, deben coincidir con los principios de la profesión y se incluyen precisamente para velar por su más perfecta aplicación. Esta aplicación, sin embargo, puede a veces no ser fácil, según sea el ambiente las condiciones o los problemas que deba afrontar el Asistente Social; pero como expresa Gissel Konopka “debemos comprender que la nuestra es una profesión que exige coraje, y que algunas veces exigirá que nos pronunciemos sobre asuntos no muy popularmente aceptados. Tal responsabilidad es motivo de orgullo y no de miedo”. (Grazziosi, 1978)

2.2.3.7 Problemáticas éticas frecuentes del Trabajo Social.

En el ejercicio diario de la profesión los trabajadores sociales se encuentran a menudo con algunos retos y problemas éticos. Algunos son específicos de determinados países; otros son comunes.

“Ciñéndose a principios generales, la declaración conjunta de la FITS y la AIETS pretende animar a los trabajadores sociales de todo el mundo a reflexionar sobre los retos y dilemas a los que se enfrentan y a basar en la ética sus actuaciones en cada caso concreto. Algunas de estas áreas problema son:

- El hecho de que los trabajadores sociales se encuentran, a menudo, ante una situación de conflicto de intereses
- El hecho de que el trabajador social tiene a la vez funciones de ayuda y de control
- Los conflictos entre el deber de los trabajadores sociales de proteger los intereses de las personas con quienes trabajan y las demandas de la sociedad de eficiencia y utilidad.
- El hecho de que los recursos en la sociedad son limitados” (Sociales & Asociación, 2004)

CAPÍTULO 3

MARCO METODOLÓGICO

3.1.- Presentación

El diseño que presenta la metodología de esta investigación, es de tipo cuantitativa basada en la Bibliografía de María Ángeles Cea D’Ancona , facilitando la interpretación de preguntas, objetivos, elementos de carácter técnico y teórico, entre otros. Dicha metodología tiene la intención de conocer objetivamente la realidad, identificando el grado de presencia o ausencia de las variables en estudio (entorno laboral y ético) y las características de cómo estos se presentan, aportando a la investigación con datos de la realidad local de la comuna de Valparaíso, en cuanto al Entorno Laboral y ético de los Trabajadores/as Sociales.

En cuanto al tipo de investigación este trabajo se enmarca en un nivel descriptivo, el cual busca “...medir, evaluar o recolectar datos sobre diversos conceptos, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar “. (Hernández Sampieri, Fernández Collao, & Baptista Lucio, 2010). El nivel descriptivo responde, al objetivo de investigación planteado por el equipo, ya que permitió realizar una medición de las variables definidas (entorno laboral y ética laboral), establecer su nivel y describir la forma en la que se presentan.

3.2- Objetivos de la Investigación

Objetivo general:

- Realizar un análisis preliminar de la calidad de los entorno laboral y ético de las(os) Trabajadores Sociales de la Comuna de Valparaíso.

Objetivos Específicos:

- Levantar un catastro de los(as) Trabajadores Sociales activos en la Comuna de Valparaíso.
- Categorizar las áreas y sectores en donde se desempeñan los Trabajadores Sociales en la Comuna de Valparaíso.
- Caracterizar los entornos laborales y éticos de los trabajadores sociales en la comuna de Valparaíso.

3.3- Fundamentación del Problema

3.3.1.- Desde las Organizaciones internacionales del Trabajo Social y el Colegio de Asistente Sociales de Chile

La ética y entorno laboral de los trabajadores sociales, es un aspecto importante de la realidad laboral de los profesionales tanto a nivel nacional como a nivel internacional. Sin embargo y pese a la relevancia del mismo es un concepto difícil de mencionar debido al amplio bagaje conceptual que poseen estos términos.

Por otra parte el entorno laboral y ético en que se mueven los profesionales, puede ser analizado desde diversas perspectivas, debido a las numerosas variables con que este cuenta. Es por ello que en la presente investigación se ha optado por abordarla desde aspectos que son de vital importancia para los profesionales aludidos estos son:

3.3.1.a *Ética laboral y trabajo.*

Las modificaciones laborales producto de la modernización, han influido en la vida profesional de las personas de manera favorable, ya que ha significado una mayor formación profesional, mas flexible, que permita al profesional adecuarse a la realidad interna (roles por ejercer, jefatura, equipo de trabajo, etc) y externa (usuarios a los que atendera, marco juridico politico en el cual se ve inmerso su trabajo, entre otros),

características que son parte del ejercicio profesional diario de los Trabajadores/as Sociales.

La complementariedad e integración de estos factores podría generar ciertas tensiones o problemas en el entorno laboral y ético del profesional y por ende con sus superiores, sus compañeros de trabajo, y los usuarios con los que a diario se relacionan. Ya que, al verse afectadas estas áreas los profesionales podrían disminuir la eficiencia, empatía entre otras virtudes, disminuyendo su calidad de empleo, viendo incluso afectadas distintas áreas de su salud, generándose diversas patologías asociadas al trabajo y que de alguna forma afectan a la sociedad en la que están inmersos.

Con respecto a lo mencionado anteriormente, esto se puede ver reflejado en algunas enfermedades generadas dentro del ambiente laboral, como por ejemplo el “Síndrome de Burnout”, el cual ha sido definido por diversos autores, siendo tres de ellos los que han entregado aportes sustanciales a la definición de este síndrome, estos son; Freudenberger, Maslach y Jackson, y Pines. Según el primero, el término de Burnout, tiene relación con el efecto del estrés laboral, la formación médica de este autor lo llevo a conceptualizar el síndrome desde una visión clínica enfocándose en aspectos etiológicos, sintomatológico, curso e intervenciones. Desde esta perspectiva se define el síndrome como “Una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada, que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías y recursos personales o de fuerza espiritual del trabajador”, clarificando que los sentimientos y las emociones negativas se dan en el contexto laboral, ya que es este último el que puede ocasionar esta reacción.

Por otra parte Pines y Kafry, definen este síndrome como “Una experiencia general de agotamiento físico emocional y actitudinal” posteriormente los mismos autores en el año 1981, agregaron a esta definición: “es un estado de agotamiento físico, emocional y mental, causado por estar implicada la persona durante largos periodos de tiempo en situaciones que le afectan emocionalmente”.

Maslach y Jackson, indican que este síndrome se configura como: “un síndrome tridimensional caracterizado por el agotamiento emocional, despersonalización y reducido logro interpersonal”. Esta última definición es la más usada por los investigadores, siendo eje central en diversos estudios relacionados.

Se pueden mencionar tres dimensiones existentes en la enfermedad; agotamiento emocional, despersonalización y reducida relación personal

Estos son algunos de los factores que determinan la urgencia de tratar este tema, tal como lo ha hecho la Federación Internacional de Trabajadores Sociales en diversos estudios, indicando que desde el año 2006 se ha tomado con gran relevancia el tema de cómo los empleadores otorga un entorno efectivo y ético al trabajo de los asistentes sociales en la práctica.

“El trabajo social marca una diferencia real y tiene un impacto significativo en las vidas de miles de personas. El actuar de los trabajadores sociales: se dedica a asegurar los derechos humanos de los individuos y las comunidades, trabajan junto a las personas que enfrentan graves crisis y, de ser necesario, tomar medidas para proteger a los que están en mayor riesgo. El mantenimiento y la promoción de buenas prácticas de calidad del trabajo social, en un marco responsable y ético, es parte del proceso de ganar y fortalecer la confianza pública en la profesión que se necesita para asegurar la financiación y el apoyo para el papel.” (Anthea Agius, 2012)

Existen tensiones entre algunas estrategias de gestión empleadas, los valores profesionales y enfoques se han encontrado en la práctica. Según la Federación Internacional de Trabajadores Sociales dentro de las razones que explican la elaboración de un proyecto en relación a los entornos laborales de esta profesión, se indica por ejemplo; “ un objetivo estadístico que valora la rápida evaluación de nuevos casos, sin especificar la calidad de las evaluaciones y de las relaciones humanas involucradas, es probable que fomente la práctica del trabajo social ineficaz y poco ético si la velocidad se computan a los administradores y la calidad se ignora” . (Anthea Agius, 2012)

Los autores Hernández y Fernández, establecen ciertos criterios pertinentes, que otorgaran validez y sustento a la investigación, estos son, relevancia social, valor ético y teórico, valor metodológico, e implicancias prácticas.

En relación a los criterios que daran validez a la investigación, se considera prudente mencionar que la temática trata es **conveniente**, tanto para el equipo seminarista como por la institución patrocinante, ya que, desde la Federación Internacional de Trabajadores Sociales surge la inquietud de conocer que sucede con la realidad laboral de los colegas, y por ende el colegio de trabajadores sociales de Chile, repite este mantiene el mismo interes investigativo, buscando conocer esta realidad en la Comuna de Valparaíso, como inicio de un estudio que involucre a futuro, resultados a nivel país.

Por otra parte la **relevancia social** de esta investigación, atañe tanto a la institución (Colegio de Trabajadores Sociales de Chile), como a la profesión de Trabajo Social, ya que, la temática ha sido planteada en diversos escenarios y producto de aquello se ha incrementado la necesidad de generar un mayor conocimiento sobre las características de esta temática, para los profesionales, las instituciones y los usuarios de la profesión.

Esta relevancia social queda de manifiesto en las recientes acciones emprendidas por el Colegio Nacional de Asistentes Sociales y la Comisión Laboral dependiente del Colegio de Asistentes Sociales, quienes preocupados por el aumento del desempleo, y por ende del empleo precario, entendiéndolo por la inestabilidad laboral, ausencia de condiciones laborales dignas, sueldos míseros, y falta de reconocimiento de la profesión en otras, realizó un llamado para conformar grupos de trabajos con el objetivo de preparar en conjunto un documento que de cuenta de la realidad laboral, y siendo así capaz de proponer cambios en torno a la mejora de la profesión y del gremio.

Esta investigación posee un **valor teórico** relevante, debido a la diversidad de información, que muchas veces es poco clara, debido a amplitud del tema. Este trabajo colabora entonces, con una línea investigativa más específica, para conocer la realidad del entorno laboral y ético de los profesionales. Por otra parte se hace necesario establecer una mirada sobre este tema, en la comuna de Valparaíso ya que, no existe algún registro de este tipo. Por lo que aportará con una valiosa información tras la investigación, teórica y empírica. Por otra parte se entregará un registro bibliográfico que permitirá una mayor comprensión respecto de esta temática, sus características, factores asociados, fortalezas y debilidades.

En lo que respecta a la **utilidad metodológica** del trabajo presente reside principalmente en el enfoque metodológico y la perspectiva utilizada, los que favorecen el surgimiento de información importante, con una perspectiva cuantitativa, lo que a su vez permitirá realizar investigaciones tendientes a conocer si esta temática de entorno laboral y ético de los trabajadores sociales, ha presentado avances o retrocesos. A través, de la utilización del método inductivo logramos obtener más información que complementa la existente.

Las **implicancias prácticas**, por su parte apuntan a que los resultados obtenidos tras la investigación, buscan generar un aporte en lo que respecta al conocimiento del entorno laboral y ético de los Trabajadores Sociales, específicamente a sus experiencias laborales en la comuna de Valparaíso. Esto a su vez, permitirá al Colegio de Trabajadores Sociales de Chile, replicar futuras investigaciones similares en otras comunas y regiones

del país, por su sustento y diseño. Lo que favorece el conocimiento de la realidad a nivel nacional, y a su vez generar distintos proyectos que involucren la temática y colaboren a mejorar las condiciones laborales de los profesionales aludidos. Además con esta investigación, el Colegio de Trabajadores Sociales de Chile, podrá promover el respeto, la defensa y políticas en beneficios de los asociados.

3.3.2.- Fundamentación del Problema desde el equipo investigador

A nivel país los trabajadores sociales se encuentran inmersos tanto a nivel Público y Privado, por lo cual hay distintos entornos de trabajos de estos Profesionales, en donde diferencias como; el tiempo de atención, distintos tipos de casos, infraestructura, entre otras, pueden ser un factor protector o de riesgo para el desempeño de su labor, si estos no son tomados en cuenta por los empleadores.

El hecho de que los trabajadores sociales, no cuenten con un entorno laboral y ético adecuado, tomando en cuenta lo planteado por la Federación Internacional de Trabajadores Sociales, lleva al Equipo Seminarista y al Colegio de Trabajadores Sociales de Chile, a generar el interés por conocer la realidad de esta temática a nivel país y comenzando en la comuna donde se encuentra inmersa la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso y de la cual son parte el equipo seminarista.

Para quienes realizan este estudio, se genera un interés personal y profesional a su vez, ya que el desarrollo del mismo entregará una mirada de la realidad laboral a la que próximamente se verán enfrentadas, desde un conocimiento más profundo, que les ayudará a utilizar herramientas adecuadas que le permitirán enfrentarse a esta nueva etapa.

Cabe destacar a través del planteamiento anterior, lo trascendental que es el entorno laboral en donde se desarrollan profesionalmente los trabajadores sociales, por cuanto es de real importancia el poder desarrollar un trabajo eficaz y éticamente correcto para las personas, grupos y comunidades a las cuales se intervienen.

La Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, ha entregado a las Alumnas Seminaristas, el conocimiento tanto profesional, disciplinario y práctico necesario para la realización de este proceso. A su vez esta investigación sirve a la misma, para generar una mirada del Entorno Laboral y ético de los Profesionales Trabajadores Sociales de la Comuna de Valparaíso. El estudio contribuye a que el equipo docente trabaje el tema con los estudiantes de manera que estos acudan a sus prácticas con

mayor conocimiento en estas materias, las cuales son de importancia para el proceso de práctica y el futuro ejercicio profesional.

3.4- Enfoque de Investigación

El presente estudio se inscribe en un enfoque de investigación social Cuantitativa. Para entender de mejor manera esta afirmación se procede a explicarlos.

El aspecto **cuantitativo** “consiste en usar la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”. (Hernández Sampieri, Fernández Collao, & Baptista Lucio, 2010)

Según Roberto Hernández Sampieri, en su libro “Metodología de la investigación”, indica las etapas o fases que este método utiliza en su implementación, las etapas mencionadas son:

Fase 1 “Idea”: La idea constituye el primer acercamiento a la realidad objetiva.

Fase 2 “Planteamiento del problema”: El investigador se plantea el problema del estudio delimitado y concreto. Esto no es más que afinar y estructurar más formalmente la idea de investigación.

Fase 3 “Revisión de la literatura y revisión del marco teórico”: Sustentar teóricamente el estudio, una vez que ya se ha planteado el problema de investigación.

Fase 4 “Vizualización del alcance del estudio”: Tiene relación con definir si la investigación se inicia como exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa y se pretende estimar tentativamente, cuál será el alcance final de la investigación.

Fase 5 “elaboración de hipótesis y definición de variables”: En esta etapa se analiza la conveniencia de formular o no la hipótesis que orienta la investigación. Si la hipótesis es conveniente de plantear, se debe precisar las variables de estas, definir conceptualmente las variables y definir la operacionalización

Fase 6 “Desarrollo del diseño de investigación”: El diseño es un plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información, que se requiere en una investigación, aca se busca precisar el diseño específico a utilizar.

Fase 7 “Definición y selección de la muestra” se debe seleccionar una muestra y definir los casos (participantes u otros seres vivos, objetos, fenómenos, sucesos

o comunidades), sobre los cuales se abra de recolectar los datos. Se debe delimitar la población, elegir el método de selección de la muestra, que puede ser probabilístico o no probabilístico, precisar su tamaño, y aplicar el procedimiento de selección para obtener la muestra.

Fase 8 “recoleccion de los datos”: Se debe definir la forma idónea de recolección de datos de acuerdo a lo planteado en e problema y las etapas previa de la investigación, a su vez se debe seleccionar uno o varios instrumentos o métodos de recolección, luego se debe aplicar el instrumento o método para obtener los datos, codificarlos, archivarlos y prepararlos para su análisis.

Fase 9 “Análisis de los datos”: Decidir el programa de análisis de datos que se utilizará, se deben explorar los datos obtenidos en la recolección, analizar descriptivamente los datos por variable, vizualizarlos por variable, evaluar la confiabilidad, validez y objetividad de los instrumentos de medición utilizados, para luego analizar e interpretar mediante pruebas estadísticas las hipótesis planteadas, también se deben realizar análisis adicionales y preparar los resultados para presentarlos.

Fase 10 “Elaboración del reporte de resultados”: Se toma gran importancia a los usuarios o receptores a los cuales se le presentaran los resultados, ya que, son ellos quienes tomarán las decisiones con base en los resultados. En esta fase también se debe seleccionar el tipo de reporte a presentar: formato y contexto académico o no académico, dependiendo del usuario también se debe elaborar un reporte y material adicional correspondiente para su presentación.

Para efectos del estudio a realizado por el equipo seminarista, y dado el carácter exploratorio descriptivo, es importante mencionar que se trabajó con las tres primeras etapas del método cuantitativo, lo que permitió la generación de un registro de los trabajadores sociales activos en la comuna de Valparaíso, también conocer las áreas y funciones que ejercen los mismos, favoreciendo la realización de un análisis crítico preliminar respecto al tema de los entornos laborales y éticos de estos profesionales.

La utilización de este enfoque, contribuye a la investigación, ya que ofrece la posibilidad de generalizar resultados de una manera más amplia, entrega control sobre los fenómenos, así como un punto de vista de un conteo y la magnitud de estos. Para efectos de esta investigación, el objetivo es caracterizar y no probar hipotesis.

3.5.- Sujeto de Investigación.

Para esta investigación se utilizaron criterios de inclusión siendo estos requisitos para la selección de los sujetos. Los criterios son los siguientes:

- Los/as Asistentes y Trabajadores Sociales.
- Que se encuentren activos laboralmente.
- Que su fuente laboral se encuentre en la comuna de Valparaíso.
- Licenciados y egresados de Educación Superior Universitaria.

3.6- Universo y muestra

3.6.1.- Fases del Muestreo

Para la selección del Universo y la muestra del estudio, se siguieron etapas las cuales se presentan a continuación:

1. Identificación de la Unidad de Análisis: En primera instancia se procedió a identificar la población a la que se dirigió el estudio, que son; Trabajadores Sociales.
2. Delimitación de la Población: En esta etapa se reduce la población total, ajustándose a los requisitos de la Institución Patrocinante y el Equipo Seminarista. Para esto se procedió a la realización de un Catastro construido por el Equipo Seminarista, ya que no existía un registro actualizado de los profesionales activos en la Comuna. Debido a lo anterior, se decidió que fueran Licenciados en Trabajo Social, laboralmente activos en la Comuna de Valparaíso.
3. Delimitación de la Muestra: está construido por dos elementos que son:
 - Definición del Diseño de Muestra: Es entendido como las características que tendrá la forma de selección de las personas que construirán la muestra. Para el Estudio se determinó la modalidad de "Aleatoria Simple".
 - Determinación del Tamaño Muestral: Se entenderá por esta a la selección de un número de personas representativas del Universo Total. Para este estudio

quedó establecido a través del cálculo arrojado por el Programa computacional Netquest.

El Universo de los Trabajadores y Asistentes Sociales de la Comuna de Valparaíso, fue obtenido, como se mencionó anteriormente, a través de un catastro realizado por el equipo investigador, ya que no había un registro oficial con el número y localización de estos en la comuna. A partir de lo anterior se obtuvo un resultado de 414 Profesionales. En razón de esto, se determinó cuantitativamente la muestra utilizando una ecuación matemática, a través del programa computacional “NETQUEST”, el cual arrojó un total muestral de 163 Trabajadores y Asistentes Sociales, considerando un margen de error del 6%, confiabilidad del 95% y un 50% de heterogeneidad.

Tabla 9 tamaño muestral

Tamaño de Universo	414 Trabajadores Sociales
Nivel de Confiabilidad	95%
Margen de error	6%
Nivel de Heterogeneidad	50%
Tamaño Muestral	163 Trabajadores Sociales

3.7- Diseño Muestral

Es importante mencionar que para la realización de un estudio se necesita seleccionar solo ciertos fenómenos, de innumerables características y relaciones que se encuentran presentes. Sin embargo, los datos sobre los que se basan la mayoría de las generalizaciones son solo una parte o muestra de todos los datos relevantes presentes. Estas generalizaciones tanto en la vida práctica como en la ciencia se basan en el supuesto de que lo característico, que llevo a ser seleccionar una muestra, es también un rasgo presente en toda la totalidad del conjunto que no se puede observar. En la medida en que este supuesto es válido, el generalizar sobre una muestra será tan válido como una observación sobre todos los datos.

Para efectos de este seminario de título y considerando la validez del supuesto, anteriormente mencionado que enmarca una selección, el equipo seminarista trabajará con una muestra debidamente seleccionada de trabajadores sociales activos de la comuna de Valparaíso.

El tamaño de la muestra cuantitativa corresponde a la cantidad mínima de sujetos o elementos necesarios para poder generalizar los resultados de la investigación hacia toda la población y/o estimar uno o varios parámetros. Para lo anterior se debe tener en cuenta ciertas consideraciones como por ejemplo:

- El tamaño de la muestra debe contemplar el tamaño de la población. De hecho mientras mayor sea el tamaño de la población, más se justificara el tamaño de una muestra.
- El tiempo y los recursos. A menor tiempo y recursos se buscara un menor tamaño de muestra.
- El margen de error máximo aceptable para la estimación de los parámetros poblacionales. A menor error, mayor tamaño muestral.
- El nivel de confianza de las estimaciones muestrales. A mayor nivel de confianza, mayor tamaño muestral, entre otras.

Considerando que existen diversas formas de muestreo el equipo de investigación trabajó con el muestro Aleatorio Simple, ya que “este tipo de muestreo se basa en el azar y consiste en enumerar a cada elemento de la población y seleccionar a los pertenecientes a la muestra...” (Salinas Aviles, 2010). Para esto el Equipo envió el instrumento a más personas que de las que contemplaba la muestra, obteniendo solo una parte de la muestra, siendo necesario seleccionar azarosamente otras personas a las cuales se le aplicó presencialmente el instrumento.

3.8.- Levantamiento de Información

3.8.1.- Técnica e Instrumento de Recolección de Datos

En esta investigación las técnicas de recolección de datos a utilizar, concuerdan con el enfoque metodológico que sustentan la investigación es decir las técnicas serán recogidas desde el enfoque.

Las técnicas de recolección de datos cuantitativas tienen como principal ventaja la gran economía de tiempo, recursos y el personal que implica, ya que pueden enviarse por correo, dejarse en algún lugar apropiado o administrarse directamente a grupos reunidos para el efecto. Además que al utilizar la medición numérica, el conteo y el uso de las

estadísticas permite establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población estudio.

Desde el enfoque Cuantitativo, se realizará una Encuesta la cual es según como se menciona en el Libro Metodología de la Investigación de Roberto Hernández Sampieri año 2010, se define la encuesta como método de recolección de información que se usan para describir, comparar o explicar conocimientos, sentimientos, valores, preferencias y conductas. Es decir, esta técnica cuantitativa es utilizada para captar a través de preguntas o datos de un determinado grupo seleccionado de personas.

Para efectos de esta investigación, se utilizó como técnica el “**Encuestaje**”, que se aplicó a los(as) Asistentes y/o Trabajadores(as) Sociales de la Comuna de Valparaíso.

La técnica mencionada anteriormente fue aplicada a través de un “**Cuestionario**”, que es el instrumento utilizado en esta investigación. El cual fue realizado por el equipo seminarista, considerando el marco teórico en el cual se sustenta la investigación.

Los cuestionarios se aplican de dos maneras fundamentales: autoadministrado y por entrevista. Para fines de la investigación se utilizó el modo de autoadministración, “el cual consiste en proporcionar el cuestionario directamente a los participantes, quienes lo contestan. No hay intermediario y la respuesta la marcan ellos. Pero la forma de autoadministración pueden tener distintos contextos: individual, grupal o por envío” (Hernández Sampieri, Fernández Collao, & Baptista Lucio, 2010).

Para la realización de este estudio, se utilizó **autoadministración individual**, en donde se entregó el cuestionario a los participantes y estos respondieron dicho instrumento siendo devuelto al equipo seminarista al cabo de uno o dos días, acudiendo a su lugar de trabajo tal como fue la entrega del documento. De igual manera se realizó **autoadministración por envío**, en donde se mandó el cuestionario a los participantes por e-mail, solicitando que ingresaran al enlace enviado de la página www.e-encuestas.com, el que permitió a contestar la encuesta.

El instrumento seleccionado para la evaluación de variables es el Cuestionario con preguntas cerradas y opciones de respuestas. La elección se debe, a que este instrumento resulta rápido y fácil de contestar, debido a que el encuestado ya tiene alternativa de respuesta y solo debe seleccionar la que más lo represente. En la presente investigación, el instrumento es aplicado a Trabajadores(as) Sociales, quienes debido a su actividad laboral disponen de poco tiempo, por lo que el instrumento debe ser rápido de contestar.

El procedimiento de Administración del mencionado Instrumento, es de carácter mixto secuencial, ya que, el 71% (116) de la muestra se obtiene a través de un enlace online de la página www.e-encuestas.com, mientras que el 28% (47) restante se obtiene en la segunda fase por administración directa o presencial. En ambos casos no fue requisito la presencia de algún miembro del equipo seminarista para la resolución de dudas, por lo que las instrucciones de respuesta y las preguntas fueron iguales en ambas instancias, es decir son equivalentes.

Los instrumentos mencionados fueron realizados por el equipo seminarista, debido a que no se encontraran experiencias similares, para evaluar las variables en cuestión. Frente a aquello, se crearon preguntas a partir de la operacionalización de las mismas, por lo que los cuestionarios son el reflejo de los indicadores de cada una de ellas.

3.8.2.- Confiabilidad del Instrumento

La confiabilidad implica que la aplicación reiterada a un mismo sujeto o contexto arroje igual resultado. Al cumplirse esta característica se estará ante un instrumento confiable. Existen distintos procedimientos para calcular este criterio.

Para efectos de esta investigación, los criterios utilizados para la confiabilidad del instrumento (Cuestionario) son:

- Prueba Piloto: la cual consistió en la aplicación del instrumento terminado participantes con iguales características al sujeto de intervención (Trabajadores Sociales, laboralmente activos de la Comuna de Valparaíso).
- Opinión de expertos: consiste en someter al juicio de personas con conocimiento metodológico y/o temático. Para la realización del estudio el instrumento fue validado por los dos tipos de expertos.

3.8.3.- Validez del instrumento.

La validez se entenderá como el grado en que un instrumento mide la variable que se desea medir. Esto debe estar presente en el Instrumento de Investigación. En esta investigación existen dos variables “Entorno Laboral” y “Ética Laboral”, por lo que para cada una de ellas se creó un instrumento de medición.

Hernandez Sampieri indica que en la validez existen tres tipos de evidencia, una relacionada con el criterio, otra con el constructo y la última relacionada con el contenido.

Para la validez de la Investigación, el criterio que se utilizó es el de **Contenido**, el cual se refiere “al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide. Es el grado en el que la medición representa el concepto. El dominio de contenido de una variable está establecido por la literatura” (Hernández Sampieri, Fernández Collao, & Baptista Lucio, 2010). Es decir se basa en antecedentes teóricos o conceptuales que se han construido en torno al tema estudiado, para la construcción de instrumentos, para lo cual el equipo seminarista tuvo que recolectar información con respecto a las temáticas para construir el Marco de Referencia del Estudio, posteriormente se realizó la operacionalización basada en la misma, dando finalmente paso a la construcción de las preguntas que aportan la información necesaria para configurar cada una de las dimensiones de las variables.

También entrega validez al instrumento, la opinión de expertos que se explicó anteriormente en la Confiabilidad.

3.8.4.- Objetividad del Instrumento.

En este instrumento de medición la Objetividad es entendida como “el grado en que el instrumento es permeable a la influencia de sesgos y tendencias de los investigadores que los administran, califican e interpretan”. (Hernández Sampieri, Fernández Collao, & Baptista Lucio, 2010)

Según lo anterior, el equipo investigador ha centrado la construcción del instrumento, en la base entrega por el Marco de Referencia construido por las mismas, dejando fuera tendencias y subjetividades. Por otro lado la objetividad se ve reforzada a través de la estandarización de la aplicación del instrumento, ya que se entregó las mismas indicaciones y condiciones para todos los participantes y con el mismo criterio se procedió a la evaluación de los resultados.

3.8.5.- Procesamiento, análisis e interpretación de datos.

En la investigación el procesamiento de datos fue de carácter mixto, es decir virtual, a través de los datos arrojados del enlace de la página web www.e-encuestas.com. Por otro lado las encuestas que fueron entregadas presencialmente fueron calculadas

manualmente por el equipo seminarista, para luego ser ingresadas a un software computacional (SPSS) en donde se procedió analizar los datos obtenidos.

La interpretación de datos se realizó a través de la utilización de tablas, gráficos de barra y torta, en donde se reflejaron los resultados obtenidos, permitiendo generar un análisis de mayor profundidad, integrando marco teórico y los resultados tras la aplicación del instrumento.

3.9- Operacionalización de variables

Se presentan las variables de “**Entorno y ética Laboral**” en los anexos.

Anexo 2 Variable Entorno Laboral

Anexo 3 Variable Ética Laboral

CAPÍTULO 4

ANÁLISIS E INTERPRETACION DE DATOS

4.1- Plan de análisis

Los datos presentados en el siguiente análisis fueron recopilados por medio de la aplicación del instrumento (cuestionario), los que entregarán la información acerca de las variables de “entorno laboral” y “Ética laboral”, que otorgó la opción de conocer las características de la muestra. Para exponer los datos mencionados anteriormente se procede a plasmar la información que da curso a este capítulo.

La recolección de datos se realizó en el período Octubre - Noviembre del año 2013 en la comuna de Valparaíso, considerando a los trabajadores (as) sociales laboralmente activos. Para obtener la colaboración de los mencionados fue necesario realizar la recolección de datos en dos fases; en primera instancia con una administración online a través de un enlace que permitió que los participantes accedieran a responder un cuestionario, y también fue necesario acudir a instituciones para hacer entrega presencialmente del instrumento.

El análisis realizado es de carácter descriptivo en congruencia con el diseño investigativo y los objetivos presentados en el capítulo anterior de Marco Metodológico. Tomando en cuenta que el presente estudio es de carácter cuantitativo, se declara que se aplicaron medidas de tendencia central y de variación.

Para el presente análisis se utilizó el programa SPSS (Paquete estadístico para las Cs.Sociales). En primer lugar y tras la confección de la base de los datos, se procedió a la elaboración de variables equivalentes a las del estudio. Para profundizar aún más en esta Investigación, se desagregó el “Entorno Laboral” y la “Ética Laboral”, lo que permitió una mayor descripción del tema. El mismo proceso fue desarrollado para las dimensiones que componen a cada variable.

El proceso de análisis estuvo basado en la estructura descrita por Hernández Sampieri (Hernández Sampieri, Fernández Collao, & Baptista Lucio, 2010), en primer lugar se hizo referencia a la muestra y sus características, evidenciando la presentación de antecedentes personales por medio de gráficos y tablas, se analizaron también variables de estudios indicando el nivel que alcanzó y la forma que se distribuyeron los datos, posteriormente se observaron las dimensiones que componen a cada variable y la forma en que se comportan sus distribuciones. Para finalizar se efectuaron análisis enfocados a señalar distinciones o semejanzas entre las distintas variables y la descripción de algunas variables respecto de otras.

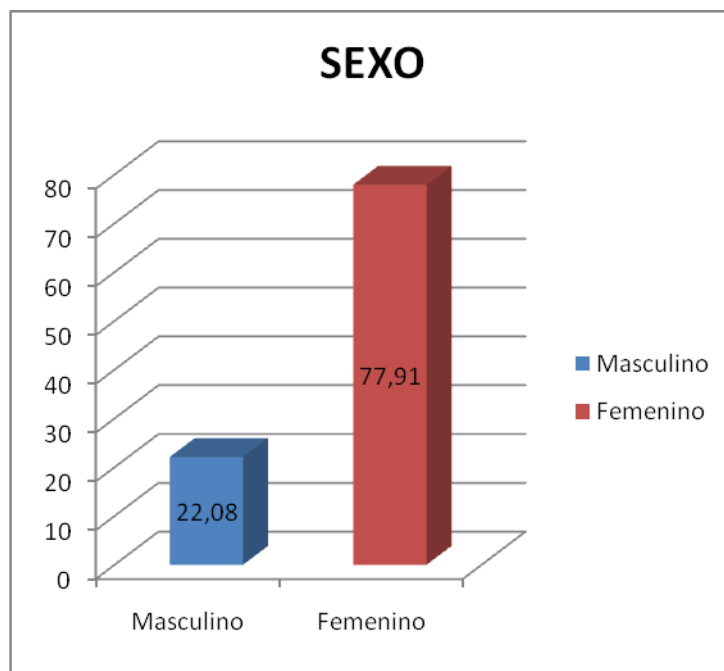
A continuación se exponen los análisis elaborados relacionados con el sistema de objetivos, general y específicos de la investigación y la descripción de las variables del estudio.

4.2- Análisis

4.2.1.-Características muestrales.

4.2.1.1.- *Sexo de los Participantes.*

Gráfico 1 “Sexo de participantes”



En la gráfica expuesta se observa la cantidad de participantes encuestados, que en total fueron 163, de los cuales 127 son mujeres lo que corresponde a un 77,91%, mientras que 36 son Hombres siendo esto un 28,08%.

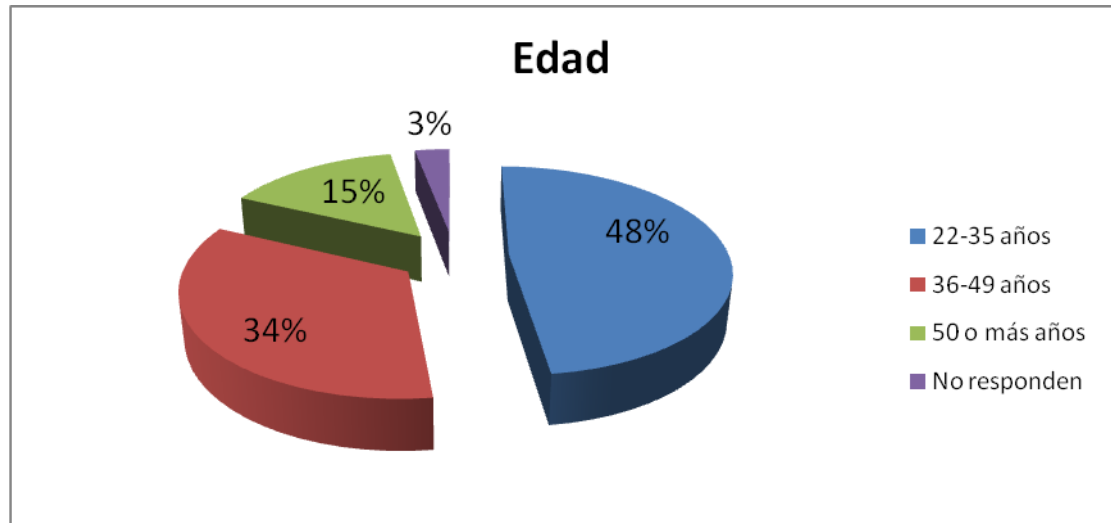
Lo anterior indica que en la muestra existe un evidente predominio de mujeres, superando en un 55,83 puntos porcentuales a los hombres.

Fuente: Elaboración Equipo Seminarista

A partir del gráfico anteriormente expuesto, se deduce que en la Comuna de Valparaíso la profesión de Trabajo Social es mayoritariamente ejercida por mujeres, esto también se pudo observar tras la realización por parte del equipo Seminarista del Catastro (414 Asistentes y Trabajadores/as Sociales aproximadamente) de profesionales activos laboralmente en la Comuna.

4.2.1.2.- Edades de los Participantes

Gráfico 2 Edades participantes



Fuente: elaboración Equipo Seminarista.

En el gráfico anteriormente expuesto, se evidencia la distribución de los Trabajadores/as Sociales laboralmente activos de la Comuna, el porcentaje más bajo está compuesto por personas que por opción personal decidieron no responder esta pregunta, alcanzando un 3% lo que equivale a 5 participantes. Seguido a este se encuentra un 15% integrado por personas de entre 50 o más años de edad (24 sujetos). Prosigue el rango de entre 36 a 49 años, siendo este un 34%, es decir 56 participantes del estudio. Finalmente el rango mayor equivale a 48 sujetos que tienen entre 22 y 35 años (48%).

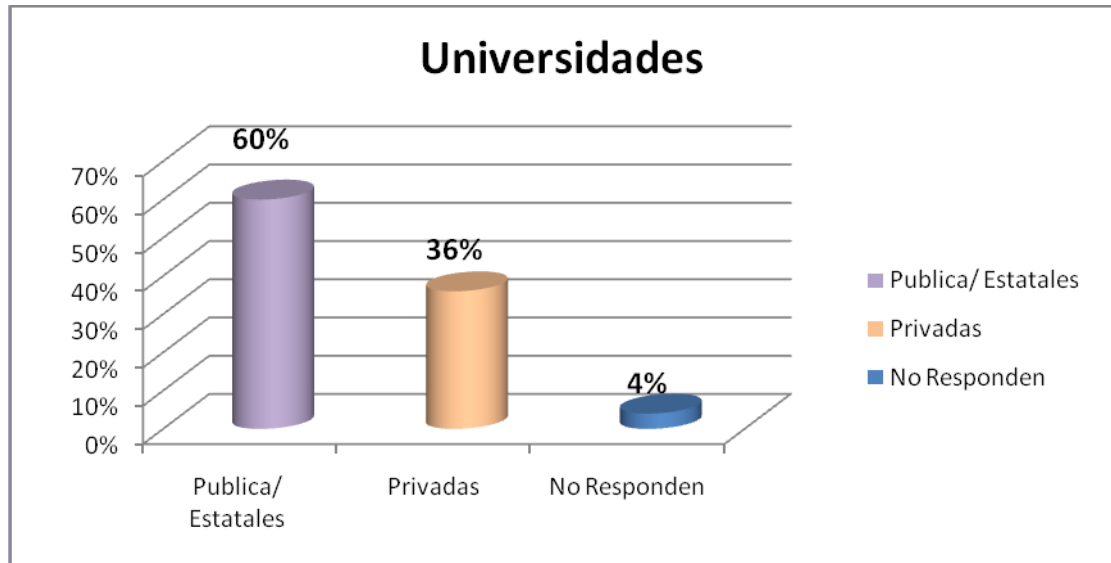
Se puede observar que en la Comuna la Profesión es ejercida mayormente por adultos jóvenes y adultos, ya que los rangos mayores son de 22 a 35 y 36 a 49 años. Es importante mencionar, que se consideró la edad de 22 años como edad mínima estimada, ya que en promedio es la edad de egreso de la Educación Superior, suponiendo que la Carrera de Trabajo Social Universitaria tiene una duración de 5 años.

Que el rango de 22 – 35 años, obtenga un 48% de la muestra, puede deberse a que la Región de Valparaíso es considerada como “Ciudad Universitaria”, debido a la gran cantidad de Universidades que imparten la Carrera en la Región, lo que influye en que existan más jóvenes ejerciendo la profesión en la Comuna.

Es de relevancia para el equipo seminarista mencionar, que el rango de 50 o más, está compuesto por 24 sujetos (15%) de los cuales 11 de ellos superan los 60 años, lo que demuestra que en la Comuna existen Profesionales que deciden seguir ejerciendo pese a haber alcanzado la edad de Jubilación (60 años Mujeres - 65 años Hombres).

4.2.1.3.- Institución de Titulación Profesional

Gráfico 3 Institución de titulación



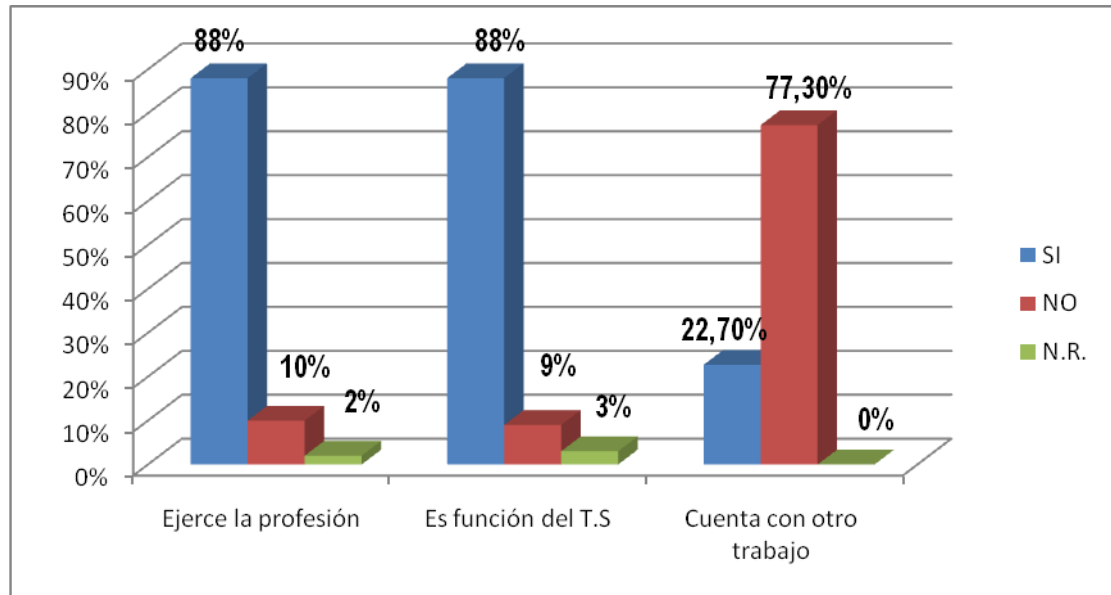
Fuente: elaboración Equipo Seminarista.

Se observa en la figura 3, que el 60% de los Profesionales Laboralmente activos de la Comuna, egresó de Universidades de tipo Pública o Estatal, estos corresponde a 98 personas. Por otro lado, de las Universidades Privadas tan solo un 36% equivalen a profesionales que desempeñan en Valparaíso (36 personas). De igual manera existió un 4% (7 participantes) que no contestó esta pregunta por decisión personal.

Cabe mencionar, que en la Comuna existen profesionales titulados en otras Regiones, ejerciendo la Profesión, por lo que para el análisis se consideró a las Universidades Públicas y Privadas a nivel nacional. Por otro lado, y tras la realización de la encuesta, fue posible encontrar a una persona titulada en el extranjero (Universidad de Madrid) trabajando en Valparaíso.

4.2.1.4.- Ejercicio de la Profesión.

Gráfico 4 Ejercicio profesional



Fuente: Elaboración Equipo Seminarista.

En el gráfico se evidencia que en ambos casos el 88% (143 y 144 personas respectivamente) de los participantes realizan funciones del Trabajo Social y ejercen como tal. Mientras que existe un 9% (14 sujetos) de personas que NO realizan Funciones de la Profesión y un 10% (16 profesionales) que no ejerce la profesión.

Tras el análisis de los datos, se observó que existen profesionales que ejercen otros cargos como Directivos, Seremi, Gerente entre otros. Sin embargo, estos realizan, de igual manera, funciones relacionadas con el Trabajo Social.

En cuanto a si los profesionales cuentan con otro trabajo, se manifiesta que 77,3% que equivale a 126 personas, declaran No tener otra fuente laboral, mientras que un 22,7% indica contar con otro. Es decir, que 57 personas trabajan en más de un lugar.

4.3.- Análisis de Variables

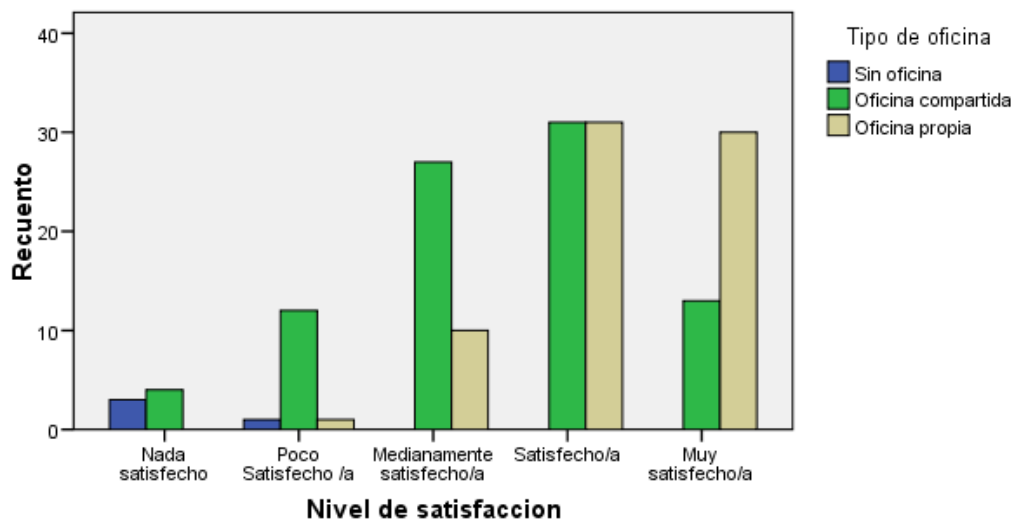
4.3.1 Entorno Laboral

4.3.1.1.- Ambiente Físico

Tabla 10 de contingencia Nivel de satisfacción * Tipo de oficina

		Tipo de oficina			Total
		Sin oficina	Oficina compartida	Oficina propia	
Nivel de satisfacción	Nada satisfecho	3	4	0	7
	Poco Satisfecho /a	1	12	1	14
	Medianamente satisfecho/a	0	27	10	37
	Satisfecho/a	0	31	31	62
	Muy satisfecho/a	0	13	30	43
Total		4	87	72	163

Gráfico 5 Tipo de oficina **Gráfico de barras**



Fuente: Programa estadístico SPSS

Tal como se aprecia en el gráfico expuesto sobre el **tipo de oficina y nivel de satisfacción**, de todos los encuestados, la mayoría expreso tener “oficina compartida (53,37%) o propia” (44,17%), es decir, un 87 y 72 Personas respectivamente.

Por otra parte, observando el **nivel de satisfacción**, con respecto a esta realidad, se declara que en su mayoría, los encuestados se encuentran “satisfechos/as” (38,03%),

siguiendo a esto la opción de “muy satisfecho” (26,38%) con un 62 sujetos la primera opción y 43 sujetos la segunda.

Es de relevancia mencionar el alto valor que obtiene la opción “**medianamente satisfecho**” (37 individuos) que alcanzan un valor de 22,69%, muy cercano a aquellos que se sienten “muy satisfechos” (43 individuos) 26,38%.

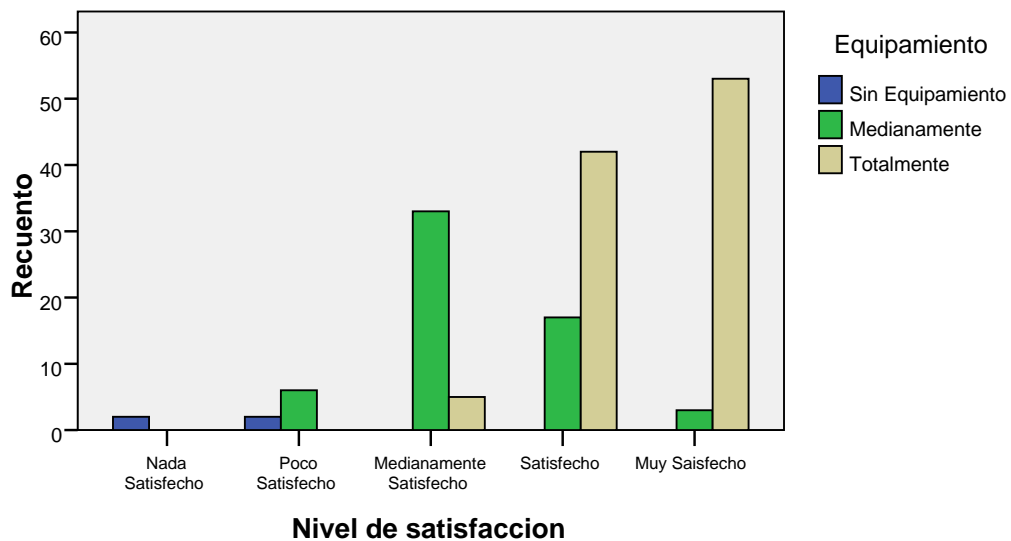
De igual manera existe un porcentaje menor de quienes “**no poseen oficina**” (2,45%) 4 personas, las que se encuentran dentro de las 21 personas que se encuentran “poco o nada satisfecho”, siendo esto un 12,8%, pudiendo ser esto, un factor negativo para el entorno laboral.

Tabla 11 de contingencia Nivel de satisfacción * Equipamiento

		Equipamiento			Total
		Sin Equipamiento	Medianamente	Totalmente	
Nivel de satisfacción	Nada Satisfecho	2	0	0	2
	Poco Satisfecho	2	6	0	8
	Medianamente Satisfecho	0	33	5	38
	Satisfecho	0	17	42	59
	Muy Satisfecho	0	3	53	56
Total		4	59	100	163

Gráfico 6 Equipamiento

Gráfico de barras



Fuente: Programa estadístico SPSS

Los datos evidenciados anteriormente permiten indicar que en su mayoría los encuestados se encuentran **“totalmente equipados”**, es decir, 100 sujetos (61,34%). Por otra parte 95 de estas personas indicaron sentirse **“satisfechos o muy satisfechos”** con esta característica, esto equivale a un 58,28%.

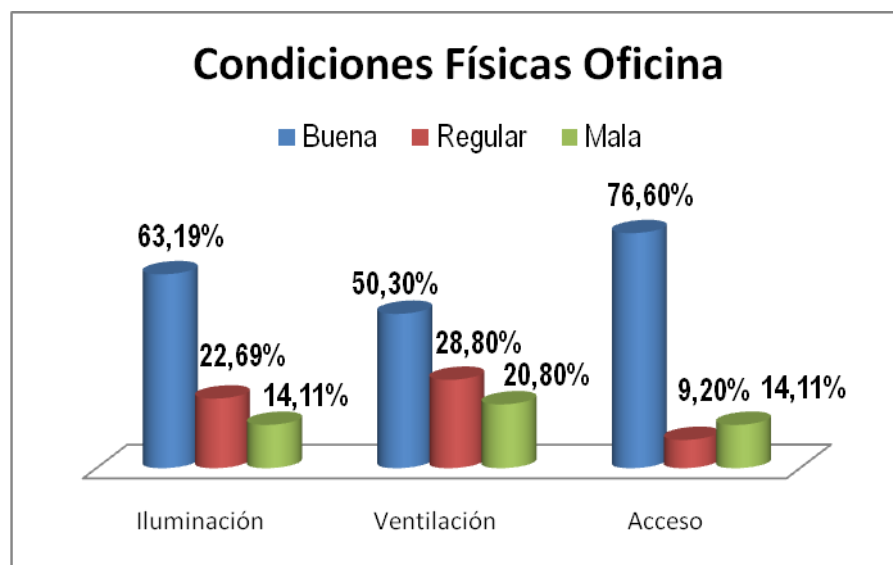
Además se observa un porcentaje relevante de personas que declararon encontrarse **medianamente equipados** (36,19%) y **medianamente satisfechos** (20,24%), equivalente a 59 y 38 personas respectivamente.

Junto con lo anterior es importante destacar que en su mayoría, los encuestados declararon sentirse **“satisfechos”** (36,19%) o **“muy satisfechos”** (34,35) con su nivel de equipamiento en general, lo que en su conjunto equivale al 70,54% de los encuestados, cifra positiva para el entorno laboral

También se observa la presencia de quienes se sienten “poco (2 individuos) o nada satisfechos” (8 individuos), 4,90% y 1,22% respectivamente, de los cuales 4 personas declararon no contar con equipamiento para desenvolverse laboralmente (2,45%).

4.3.1.2 Condiciones físicas

Gráfico 7 Condiciones físicas



En el gráfico anterior se puede evidenciar las condiciones físicas de las oficinas con las que cuentan los Trabajadores Sociales de la Comuna de Valparaíso.

Se Observa que, en cuanto a la **iluminación** de la oficina, el 63% de los Sujetos que representa a 103 personas, mencionan que cuentan con **“Buena”** Iluminación, en cuanto a la categoría **“Regular”** el 22,69% (37 Trabajadores Sociales) se identifican con

esta condición y el 14,11%, es decir, 23 encuestados indican contar con una **“Mala”** Iluminación en su lugar de Trabajo.

En cuanto a la **Ventilación**, la mitad de los encuestados, 82 personas (50,3%), declaran contar con **“Buena”** ventilación, mientras que el 28,8% califica a la misma como **“Regular”**. Por otra parte el 20,8% que representan a 24 Profesionales tienen una **Mala** ventilación. En el último caso, tres cuartas partes de los Trabajadores Sociales (76,6%) cuentan con un **Buen** Acceso a su lugar de trabajo, en el caso del acceso **Regular**, alrededor de 15 personas dicen identificarse con esta opción , en cambio el 14,11%, 23 sujetos encuestados declaran contar con un **Mal** acceso a su oficina.

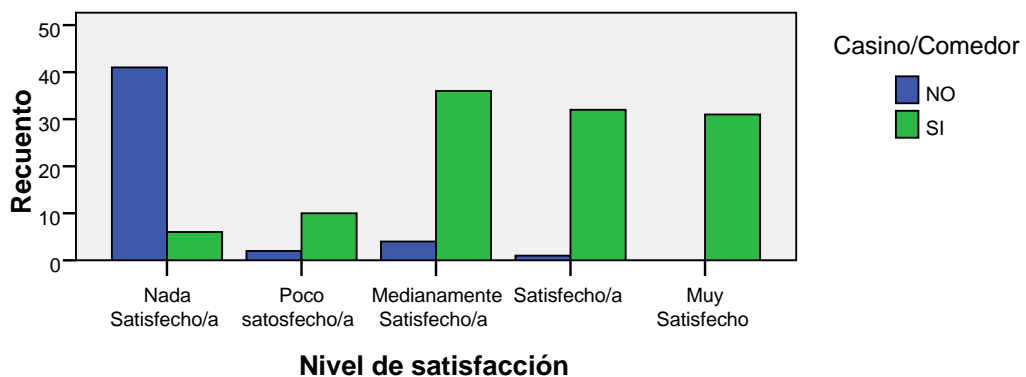
Analizando las tres gráficas, se puede aseverar que la Opción Buena ventilación, fue la que identifico a más de la mitad de los Trabajadores Sociales indicando contar con una buena condición física de su oficina, siendo esto favorable para el buen desarrollo de su labor profesional, en la Institución que se encuentra inmerso.

Tabla 12 de contingencia Nivel de satisfacción * Casino/Comedor

		Casino/Comedor		Total
		NO	SI	
Nivel de satisfacción	Nada Satisfecho/a	41	6	47
	Poco satisfecho/a	2	10	12
	Medianamente Satisfecho/a	4	36	40
	Satisfecho/a	1	32	33
	Muy Satisfecho	0	31	31
Total		48	115	163

Gráfico 8 Casino/comedor

Gráfico de barras



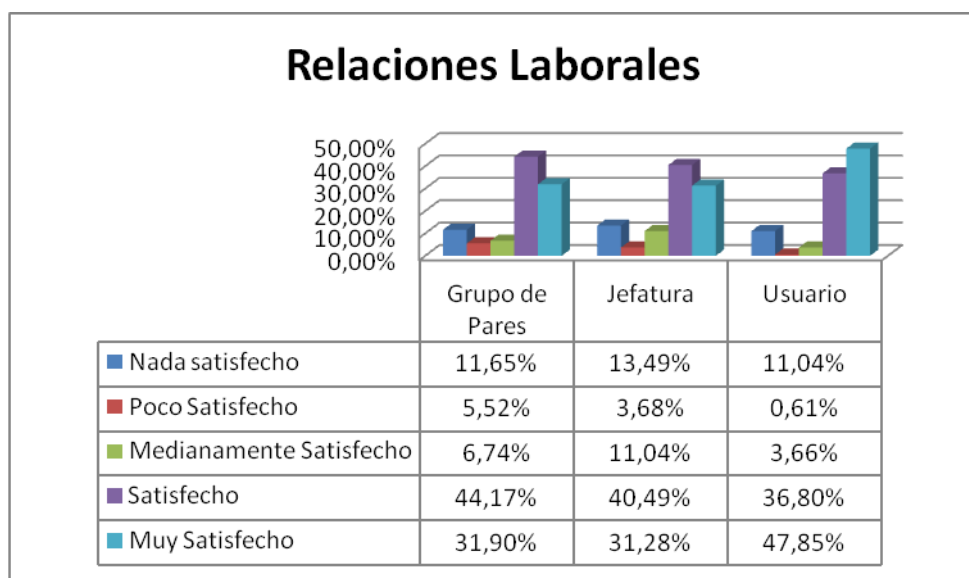
Fuente: Programa estadístico SPSS

El gráfico anterior evidencia el nivel de satisfacción de los encuestados, con respecto al casino o comedor con que cuentan en su lugar de trabajo. Tal como se evidencia existen 48 personas que **no cuentan con un casino o comedor** para tomar su hora de almuerzo, esto equivale al 29,44%. De estos 48, 41 personas, es decir la mayoría de ellos, se encuentra “nada satisfecho/a” (25,15%).

Por otra parte, 115 personas declaran **contar con ese espacio**, lo que equivale al 70,55%, las cuales se distribuyen en su mayoría entre las categorías “medianamente satisfecho/a” (22,08%) con 36 individuos, “satisfecho/a” (19,63%) con 32 personas y “muy satisfecho/a” (19,01%) con 31 sujetos. De igual manera existen 16 personas (9,8%) que contando con este espacio, indicaron estar “poco” o “nada de acuerdo”.

4.3.1.3 Socio organizacional

Gráfico 9 “Relaciones laborales”



Fuente: Elaboración Equipo Seminarista

En cuanto a las relaciones laborales, la gráfica se desglosa en tres partes. En el primer caso, de la “relación con los grupos de Pares”, se establece que la mayoría de los Trabajadores Sociales se encuentran de **Satisfecho** (44,17%) y **muy Satisfecho** (31,9%) con esta. Por otro lado el 5,52% difieren de lo anterior y mencionan que están **poco satisfechos** con la relación que tienen con su grupo de pares.

En el caso de la Jefatura, se da una situación similar a la relación con grupo de pares, ya que, también los mayores porcentajes se encuentran en la opción **Satisfecho**

(66 sujetos) y muy **Satisfecho** (51 encuestados) que sumados dan un 75,97%, mientras que el porcentaje menor se encuentra en **poco satisfecho** (3,68%)

Por otra parte en el último gráfico se repite algo parecido a los casos anteriores, en donde casi la mitad de los encuestados se encuentra **muy satisfecho** (47,85%) con la relación que tiene con los usuarios y el 36,80% que representa a 60 Profesionales indicando sentirse Satisfechos con esta. Solo un encuestado menciona estar Poco Satisfecho con esta relación.

Cabe destacar que en cuanto a los tres casos, en la Opción Poco Satisfecho se obtiene un porcentaje que supera el 11%, siendo alrededor de 19 Profesionales que muestran tener este tipo de relación con su Grupo de Pares, Jefatura y Usuarios.

Pautas y políticas de la institución

El reglamento interno existente en alguna institución, indica las normas que todos los trabajadores deben seguir de igual manera, ya que, esto contribuye al buen funcionamiento del lugar y además colabora con las normas de buena convivencia entre sus funcionarios. Es por ello que se realizó la pregunta a los encuestados, sobre el cumplimiento del reglamento, por parte de su grupo de pares y por parte de la jefatura.

Con respecto al **cumplimiento por parte del grupo de pares**, la mayoría de los encuestados optó por la opción **“satisfecho/as”**, es decir un 49,07% (80 individuos), seguido de un 22,69%, equivalentes a 37 personas, que indicaron sentirse **muy satisfechos/as**.

Por otra parte es relevante mencionar que, tras el análisis, se observó el alto número de personas que se inclinaron por la opción **“nada satisfecho/a”**, 23 personas, es decir un 14,11%, acercándose a la opción anteriormente descrita de muy satisfecho.

Con respecto al **cumplimiento del reglamento por parte de la jefatura**, los encuestados indicaron sentirse mayormente **“satisfechos”**, siendo 78 personas las que así lo declararon (47,85%). A este porcentaje le sigue la categoría **“muy satisfecho/a”** con un 25,76% equivalente a 42 personas.

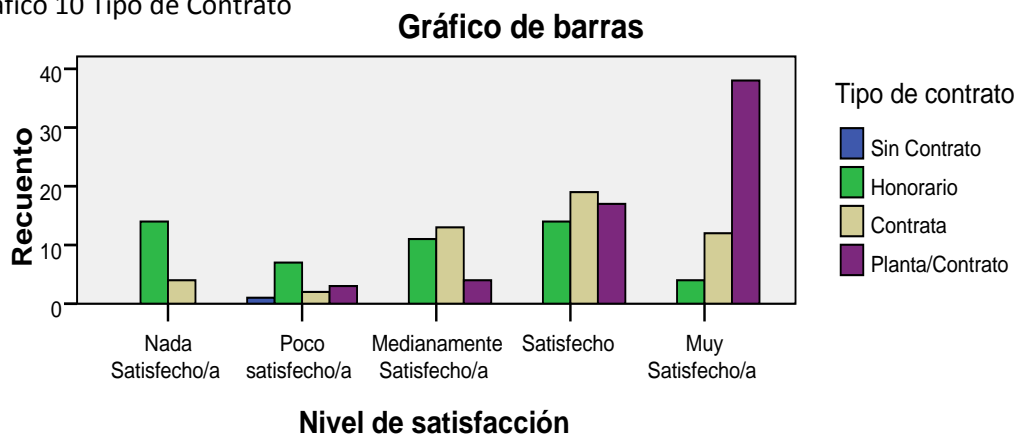
Con respecto a la jefatura se repite un fenómeno similar al presentado con “grupo de pares”, en lo que respecta a la opción **“nada satisfecho/a”** con 22 personas que declararon sentirse de dicha manera, siendo esto un 13,49%.

4.3.1.4 Desempeño laboral

Tabla 13 de contingencia Nivel de satisfacción * Tipo de contrato

		Tipo de contrato				Total
		Sin Contrato	Honorario	Contrata	Planta/Contrato	
Nivel de satisfacción	Nada Satisfecho/a	0	14	4	0	18
	Poco satisfecho/a	1	7	2	3	13
	Medianamente Satisfecho/a	0	11	13	4	28
	Satisfecho	0	14	19	17	50
	Muy Satisfecho/a	0	4	12	38	54
Total		1	50	50	62	163

Gráfico 10 Tipo de Contrato



Fuente: Programa estadístico SPSS

Los datos evidenciados dan cuenta de la realidad de los trabajadores sociales encuestados con respecto al tipo de contrato que poseen. Estos están concentrados en su mayoría en las categorías de **Planta/contrato** con un 38,03% equivalente a 62 personas y **contrata, honorario** con un total de 50 personas equivalentes al 30,67% cada una.

Por otra parte, solo una persona declaró no contar con contrato siendo esto un 0,61% la que declaró sentirse poco satisfecho con esta realidad.

Con respecto al nivel de satisfacción de quienes declararon ser planta/contrato mencionaron sentirse mayormente **satisfechos** o **muy satisfechos** es decir 55 personas en total, equivalentes al 33,74%

De Aquellos profesionales que se denominaron **honorario**, la mayoría de ellos se encuentra entre las categorías "**satisfecho/a**" 14 personas, siendo esto un 8,58%. Sin embargo existe igual número de personas que no está de acuerdo o se siente **nada satisfecho** con esta modalidad de contrato, 14 individuos (8,58%).

Aquellos que se declararon **contrata** en su mayoría se encuentran “**satisfechos**”, es decir que 19 personas lo están, equivalentes a un 11,65%

Tabla 14 Frecuencia y Estadística jornada laboral

Jornada laboral		Estadísticos	
Válidos	Otros	7	4.3%
	Por horas	8	4.9%
	Media jornada	12	7.4%
	Jornada completa	136	83.4%
	Total	163	100%
		N	Válidos 163 Perdidos 0
		Media	3,6994
		Mediana	4,0000
		Moda	4,00
		Desv. Tip	,7547
		Mínimo	1,00
		Máximo	4,00

Según las tablas 5 y 6 se observa que existe una tendencia mayor hacia la opción **jornada completa**, donde la **moda** arrojada es de 4,00 representando esta, a la opción mencionada, este es el valor que se presenta con mayor frecuencia.

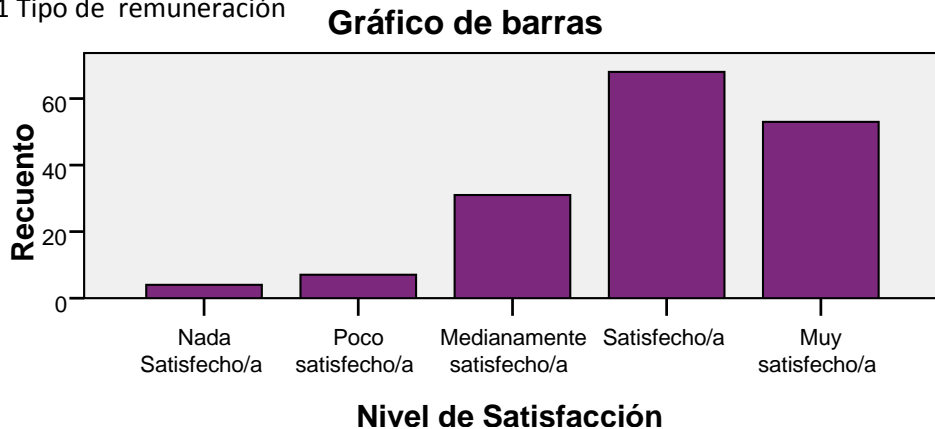
Por otra parte, la **mediana** ubicada en la puntuación 4,000 indica que el 50% de los encuestados tiene jornada laboral mencionada. A su vez la **media o promedio** indica un valor de 3,96 acercándose nuevamente al valor máximo (4,00) representado por la opción de jornada laboral completa.

4.3.1.5 Tipo de remuneración

Tabla 15 de contingencia Nivel de Satisfacción * Tipo de Remuneración

		Remuneración		Total
		SI	No	SI
Nivel de Satisfacción	Nada Satisfecho/a	4	0	4
	Poco satisfecho/a	7	0	7
	Medianamente satisfecho/a	31	0	31
	Satisfecho/a	68	0	68
	Muy satisfecho/a	53	0	53
Total		163		163

Gráfico 11 Tipo de remuneración



Fuente: Programa estadístico SPSS

El gráfico anterior alude al **tipo de remuneración y su nivel de satisfacción**, frente a lo cual se observó que el 100% de los encuestados (163 personas) percibe su remuneración en dinero.

Por otra parte aquellas personas se distribuyen entre las categorías **“satisfecho/a”, “muy satisfecho/a” y “medianamente satisfecho/a”**. La primera de ellas contempla a 68 individuos (41,7%), siendo este el valor más alto en la distribución. A este valor le sigue la categoría **“muy satisfecho/a”** con 53 individuos, que equivalen al 32,52%. Luego se encuentra la categoría **“medianamente satisfecho/a”**, compuesto por 31 personas equivalentes al 19,01%.

Junto a lo anterior existe un 6,74% de los encuestados, que se encuentra entre las categorías con menor valor es decir, 11 personas declararon sentirse **poco o nada satisfecho** con su remuneración.

Es importante mencionar que la remuneración puede ser percibida por el trabajador de distintas formas, una de ellas es la anteriormente descrita (dinero). Sin embargo, la mencionada puede ser pagada a través de **servicios o especies**. Frente a esta realidad se preguntó a los participantes sobre estas opciones, ante lo cual solo 1 persona declaró recibir parte de su remuneración en especies (0,61%) sintiéndose **“muy satisfecho/a”** con esta modalidad.

Por otra parte 10 de los 163 encuestados, indicaron recibir **“servicios”** como parte de su remuneración, esto es un 6,13%. Los mencionados distribuyen su nivel de satisfacción entre las opciones **medianamente satisfecho**, 1 persona (0,61%), **“muy satisfecho”** 2 personas (1,22%) y **“satisfecho”** 7 personas (4,29%). Siendo este el valor mas significativo entre quienes marcaron esta opción.

Forma de remuneración

La fecha de pago de la remuneración es una parte importante al momento de desarrollar el acuerdo contractual entre el empleador y el trabajador. Es por esto que a los Profesionales se les consulte con respecto a este tema logrando visualizar el grado de satisfacción que ellos/as consideran. Los encuestados demostraron estar en su mayoría **muy satisfecho** (60,12% de los participantes) y un 20,85% de los/as sujetos establecieron estar **Satisfechos** con esto. En cambio en las categorías **medianamente, poco y nada satisfecho**, la que cuenta con un mayor porcentaje de las tres es la de **Poco satisfecho** la cual alcanza un 12,88% (5,52% medianamente y 0,61% nada satisfecho), lo que demuestra que 21 personas encuestadas reconocen que no están conformes con la fecha de pago de su remuneración.

Se puede inferir con respecto a este ítem, que en cuanto al cumplimiento en la fecha de pago por parte de los empleadores y tomando el grado de satisfacción que representa esta en los Trabajadores sociales, se puede decir que el 73% de los encuestados que equivale a 119 personas se encuentra **Muy Satisfecho/a**. En el caso de la opción Satisfecho tan solo 22 sujetos optaron por esta categoría, los cuales alcanzan al 13,49%. Por otra parte 5 profesionales se encuentran medianamente satisfechos con el cumplimiento del pago de su remuneración y solo 16 Trabajadores Sociales establecen estar poco satisfecho con esto. Tan solo una persona de los encuestados señaló encontrarse nada conforme.

Con respecto a lo mencionado anteriormente se puede inferir que, en cuanto a la mayoría de los encuestados demuestran estar **Satisfechos/as y Muy Satisfechos/as** con el pago de sus remuneraciones, por lo que se puede llegar a deducir la responsabilidad de los empleadores con ellos/as y también con el contrato adscrito que exige el pago de la remuneración en la fecha que fue planteado en el acuerdo contractual.

4.3.1.6 Funciones profesionales

Los trabajadores Sociales dentro de las Instituciones donde se encuentran cumplen con funciones tanto propias de la profesión, como otras que son necesarias para el cargo que ejercen. A partir de lo anterior se consultó a los encuestados el grado de satisfacción con las funciones que realizan en la institución, esta arrojó que la mayoría de ellos/as están **Satisfecho y Muy Satisfechos** con las funciones que ejercen, estas opciones representan a un 38,03% (62 personas) y 36,19% (59 sujetos) de los

encuestados. A su vez al consultar respecto a si tienen claras las funciones que deben realizar, también la mayoría de los encuestados opto por las categorías antes mencionadas, en donde **Muy satisfecho** alcanzo un 42,94% (70 sujetos) y **Satisfecho/a** 36,80% que equivale a 60 Profesionales. Por lo tanto se puede desprender que gran parte de los/as Trabajadores Sociales tiene Claridad en la realización de sus funciones y por lo mismo se encuentran satisfechos al ejercerlas en su institución.

En las otras categorías se logran percibir que en ambos ítems tanto de **satisfacción de las funciones y claridad** de estas, ninguno de los encuestas opto por **Nada Satisfecho**, pero si por las dos subsiguientes (Medianamente Satisfecho y Poco Satisfecho). Cabe destacar que en cuanto a la opción **medianamente satisfecho** cuentan con un porcentaje cercano en ambas preguntas (13,49% en funciones y 16,56% en la claridad) de lo cual se puede deducir que los profesionales que seleccionaron esta categoría no tiene una mayor claridad en las funciones que debe realizar en la institución en donde ejerce y por lo mismo no tiene una mayor satisfacción en las funciones que realiza.

Frente a las **funciones** que realizan los trabajadores, se les consultó si consideraban realizar más de las que especificaba su cargo. Ante esto los profesionales presentaron una distribución cercana entre las opciones. Esto quiere decir que 54 personas indicaron estar **“muy de acuerdo”**, es decir, que un 33,12% siente que realiza mas funciones de las que su cargo indica. Seguido a esto se observó un 26,38% que indico sentirse **“de acuerdo”** con esta afirmación, lo que equivale a 43 personas.

Junto con lo anterior se observó a un 18,40% que declaró sentirse **poco de acuerdo** con lo indicado (30 sujetos) cifra cercana a la opción **de acuerdo** y que se contrapone al sentir de aquellos colegas.

Las categorías que concentran los porcentajes mas bajos son las opciones **“medianamente de acuerdo”** (22 personas) y **“nada de acuerdo”** (14 personas) con un 13,49% y 8,58% respectivamente.

Otro aspecto importante a considerar dentro de la realización de funciones es el tiempo laboral que se destina para estas, por lo que se preguntó a los trabajadores sociales si consideraban que realizaban muchas funciones en su jornada laboral.

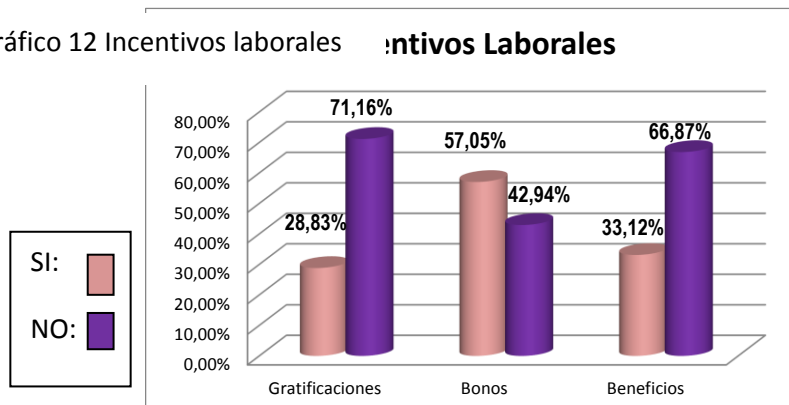
Frente a esto, los aludidos presentaron una inclinación hacia las opciones “**de acuerdo**” (37,42%) y “**muy de acuerdo**” (26,99%) con 61 y 44 individuos respectivamente, es decir que más de la mitad de ellos, un 64,41% consideran que realizan más funciones de la que su jornada laboral permite, pudiendo ser esto un factor negativo para el buen entorno laboral.

Por otra parte las opciones “**medianamente de acuerdo**” (20,24%) y “**poco de acuerdo**” (13,49%) obtienen también un alto valor, estando integradas por 33 y 22 personas respectivamente.

Es importante recalcar el bajo valor que adquiere la opción “**nada satisfecho**” con un 1,84% equivalentes a 3 personas. Esto permite deducir que solo 3 personas podrían tener en este aspecto, un factor favorable para su buen entorno laboral.

4.3.1.7 incentivos laborales

Gráfico 12 Incentivos laborales :ntivos Laborales



Fuente: Elaboración Equipo Seminarista

En la siguiente gráfica se encuentran los Incentivos laborales que pueden tener los Profesionales.

En el gráfico observado se puede mencionar que en cuanto a las **gratificaciones** el 71,16% que corresponde a 116 encuestados cuentan con este incentivo, en cambio el 28,83% (47 profesionales) no tiene la posibilidad de este.

En cuanto a los **bonos** el 57,05% de los encuestados Si cuentan con este, mientras que 70 de los encuestados (42,94%) NO reciben Bonos. Por último en cuanto a los **Beneficios** se da lo contrario a los dos casos anteriores, ya que el 66,87% que equivale a 104 Trabajadores Sociales NO cuentan con este Beneficio, en cambio tan solo el 33,12% Si cuentan con este.

4.3.1.8 Previsión social y de salud

El ítem de previsión social y de salud adquiere gran relevancia para los trabajadores en general, y por su puesto para los trabajadores sociales, quienes se enfrentan a diario con esta temática orientando a personas en estas áreas.

Por otra parte es importante que los mismos profesionales cuenten con una estabilidad en estas las que le permitirán asistirse en lo que respecta a la salud y propender a una buena vejez a través de su previsión social.

Es por ello que se consulto a los profesionales su realidad con respecto al pago de sus **cotizaciones y su nivel de satisfacción**. Igual acción se realizo con respecto a la previsión en salud. Frente a esto los aludidos obtuvieron los mismos valores en ambos ítems. Concentrando la mayoría de las preferencias en la opción **siempre**, es decir que 108 personas (66,25%) reciben el pago de ambas previsiones en la fecha que corresponde.

Por otra parte 46 personas (28,22%) declararon que sus cotizaciones “**nunca**” son pagadas en la fecha que corresponde, cifra que no es menor. Finalmente quienes optaron por la categoría “**a veces**” representan un 5,52% (9 personas)

Con respecto al **nivel de satisfacción** de las mismas, la mayoría de los participantes se ubica en la categoría “**muy satisfecho/a**” con un 52,76% (86 personas), seguido del alto valor obtenido por la opción “**nada satisfecho/a**” con un 22,08% (36 personas).

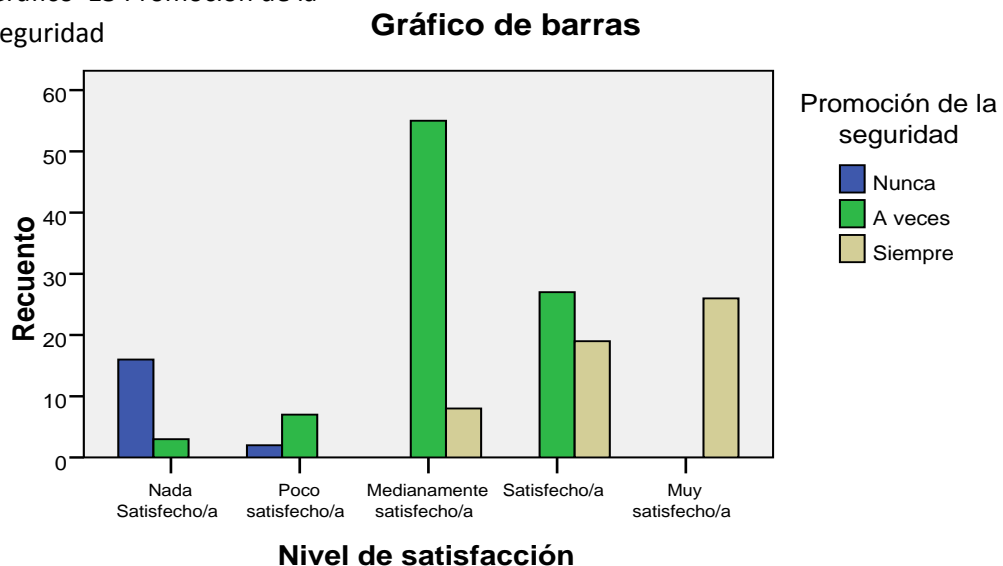
Además la categoría **satisfecho/a** obtiene un 14,11% de las preferencias (23 participantes), siendo el valor que continua con esta valoración en descenso. Los porcentajes menores están ubicados entre las opciones **poco satisfecho** (7,36%) con 12 personas y **medianamente satisfecho** siendo esta última la obtuvo el menor valor (3,68%) con 6 personas.

4.3.1.9 Seguridad e higiene

Tabla 16 de contingencia Nivel de satisfacción * Promoción de la seguridad

		Promoción de la seguridad			Total
		Nunca	A veces	Siempre	Nunca
Nivel de satisfacción	Nada Satisfecho/a	16	3	0	19
	Poco satisfecho/a	2	7	0	9
	Medianamente satisfecho/a	0	55	8	63
	Satisfecho/a	0	27	19	46
	Muy satisfecho/a	0	0	26	26
Total		18	92	53	163

Gráfico 13 Promoción de la seguridad



Fuente: Programa estadístico SPSS

Ante las preguntas relacionadas con la promoción de la seguridad y la satisfacción con respecto a la misma, los encuestados, indicaron mayormente que solo “**A veces**” se realizaba promoción de la seguridad, siendo esto un 56,44% (92 personas), el valor siguiente corresponde a la categoría de “**siempre**” contemplando a 53 personas, un 32,51%. Finalmente 18 personas indicaron que “**nunca**” se realizaba promoción de la seguridad, equivalente a un 11,04% de los encuestados.

Además respecto al nivel de satisfacción se observa un alto número de personas que declararon sentirse “**medianamente satisfechos/as**” con la promoción de la seguridad, es decir, 63 personas equivalentes al 38,65%. Los valores siguientes presentan una baja observada en el gráfico, siendo 46 personas (28,22%) las que se sienten

“satisfechos/as”, 26 se sienten “**muy satisfechos/as**” (15,95%) y 9 las que manifestaron un nivel “**poca satisfacción**” (5,52%).

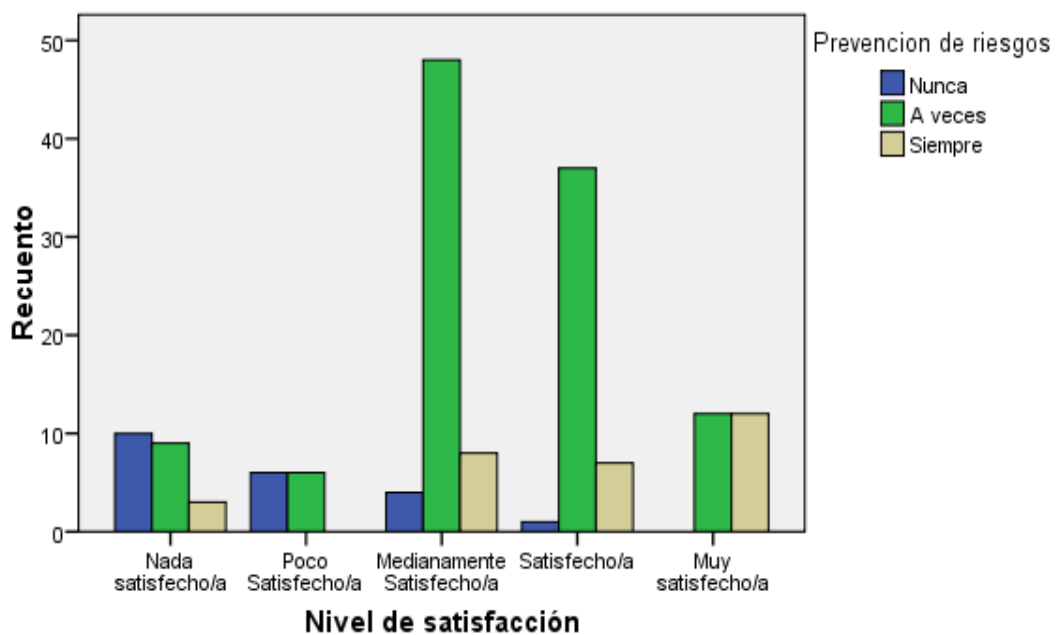
Es importante mencionar el valor arrojado por la opción “**nada satisfecho**” el cual arrojó un porcentaje de 11,65% (19 personas), lo que se sobrepone a la categoría “poco satisfecho”, incluso acercándose al nivel “muy satisfechos/as”.

Tabla 17 de contingencia Nivel de satisfacción * Prevención de riesgos

		Prevención de riesgos			Total
		Nunca	A veces	Siempre	
Nivel de satisfacción	Nada satisfecho/a	10	9	3	22
	Poco Satisfecho/a	6	6	0	12
	Medianamente Satisfecho/a	4	48	8	60
	Satisfecho/a	1	37	7	45
	Muy satisfecho/a	0	12	12	24
Total		21	112	30	163

Gráfico 14 Prevención de riesgos

Gráfico de barras



Fuente: Programa estadístico SPSS

El en gráfico expuesto anteriormente se observa lo arrojado frente a las preguntas sobre prevención de riesgo y nivel de satisfacción.

Los encuestados indicaron mayormente, que en sus lugares de trabajo, “**a veces**” se realiza prevención de riesgos, siendo 112 personas las que lo declararon, un 68,71%.

A su vez, la mayoría de estas personas indicaron estar **“satisfechos/as o medianamente de satisfechos/as”** con esta categoría, 48 personas (29,44%).

Como se aprecia en el gráfico la opción se **“siempre”** y **“nunca”** tienen valores bajos compuestos por 30 (18,04%) y 21 (12,88%) personas respectivamente.

La categoría “siempre” se distribuyó mayormente entre las opciones **“muy satisfecho/a”** 12 personas (7,36%), **“medianamente satisfecho/a”** 8 personas (4,9%) y **“satisfecho/a”** 7 personas (4,29%).

Finalmente la opción **“nunca”** en su mayoría se distribuye entre las categorías **“nada satisfecho/a”** 10 personas (6,13%), **“poco satisfecho”** 6 personas (3,68%) y **“medianamente satisfecho/a”** 4 personas (2,45%).

Redes de emergencias

Como parte de la seguridad con que debe contar una institución que alberga a trabajadores, se contempla a las **redes de atención ante emergencias complejas** con que cuentan las instituciones. Es por ello, que se les consultó a los participantes su nivel de satisfacción, con las mencionadas.

Según lo recogido tras la realización de las encuestas, es posible concluir que las opciones **medianamente satisfecho/a** (55 profesionales) y **satisfecho/a** (53 personas) concentran la mayoría de las preferencias con un 33,74% y 32,51%, siendo estos los valores mayores entre la distribución.

Por otra parte las categorías, **“muy satisfecho”** y **“poco satisfecho”** alcanzaron iguales valores a pesar de lo opuesto de las opiniones representadas, estas categorías son un 12,88% de los encuestados, equivalentes a 21 personas.

Finalmente quienes declaran esta **nada satisfecho** con estas redes representan al 7,93% de los encuestados, siendo estos, 13 personas.

En cuanto a la **indemnización en caso de enfermedad profesional**, la cual es la compensación que se cancela trabajador, se preguntó a los Asistentes Sociales si se sentirían conformes con el pago de esta. De los cuales en su mayoría de ellos contestó estar **medianamente de acuerdo** (31,28%) con la cancelación de esta y la categoría que le sigue es de **Nada Satisfecho**, que alcanza a un 27,6% lo que representa a 45 de los profesionales. Tan solo 36 (22,08%) de los Trabajadores Sociales se encuentra

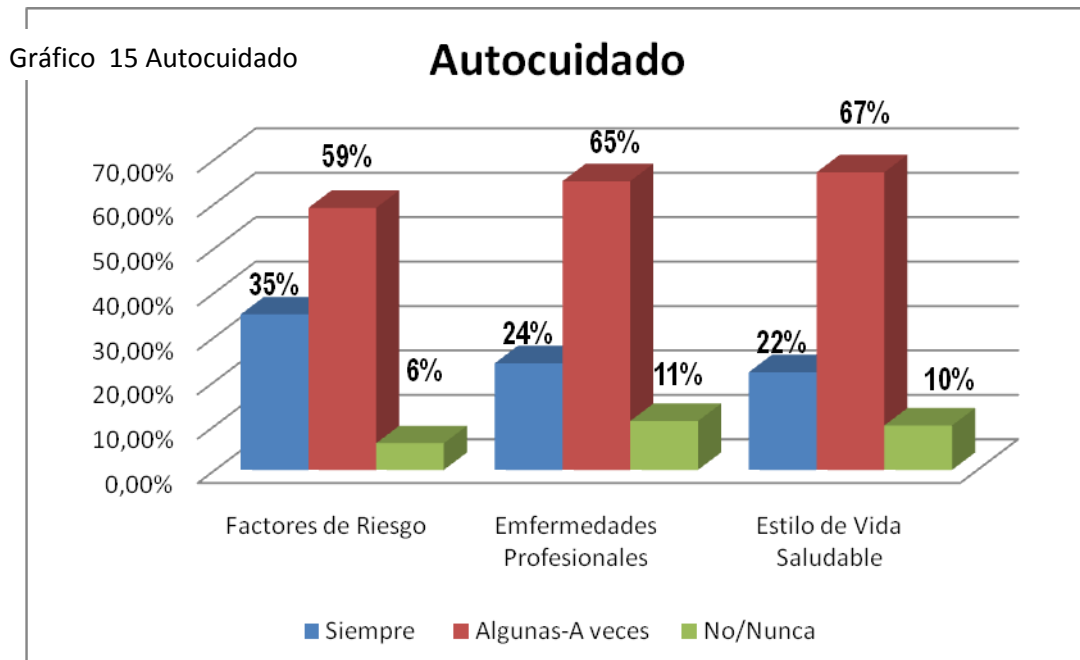
Satisfecho con el pago de esta indemnización en caso de sufrir una enfermedad profesional que lo inhabilite en el desarrollo de su labor Profesional.

Seguro de vida y accidente

En este ítem se preguntó a los encuestados si estos/as contaban con seguro de vida y accidentes, en donde la alternativa **Si** alcanzo un 50,3% y la **No** 49,69%, en estos caso se puede establecer que solo hace la diferencia un encuestado entre las Categorías, ya que en la Primera 82 profesionales establecen contar con este seguro y 81 no cuentan con estos. Lo que demuestra que para la mitad de los encuestados en total (163 profesionales), encuentra necesario contar con este tipo de segura para su protección y la de su familia, en caso de que ocurra algún suceso imprevisto.

Lo que diferencia a los cosas que contestaron que Si es el grado de satisfacción con el seguro de Vida y Accidente, la mayoría de ellos opto por las opciones **medianamente satisfecho** (19,63%) y **satisfechos** (21,47%) lo que hace deducir que la mayoría no están conforme en su totalidad con el seguro que cuentan, pero sí un 11,04% que equivale a 18 Profesionales logra estar **Muy satisfecho** con este.

4.3.1.10 Autocuidado



Fuente: Elaboración Equipo Seminarista

En los gráficos presentados se observa la variación entre los distintos ítems de Autocuidado. Este hace relación al desarrollo de conductas seguras para trabajar,

tomando en cuenta los factores de Riesgo, las enfermedades profesionales y tener un estilo de vida saludable.

Según lo anterior y tomando en cuenta las gráficas, se puede observar que en su mayoría la opción que se repite en los tres ítems es **algunos/a veces**, que perceptualmente va desde el 59% hasta el 67%, esto demostraría que gran parte de los/as encuestados/as no desarrollan a cabalidad conductas de autocuidado. En cuanto a los que **Nunca** realizan conductas de Autocuidado, en los tres ítems son los que cuentan con menores porcentajes. En el caso de **factores de riesgo** un 6% (10 encuestados/as) de los/as Profesionales **NO conocen** los factores de riesgos a los que se ve expuesto en el ejercicio profesional y/o en la institución que pertenece. En el caso de **enfermedades profesionales**, el 11% que equivale a 18 Trabajadores Sociales NO conocen las enfermedades Profesionales que pueden desarrollar (como es el Síndrome de Burnout). Por otra parte en cuanto al **Estilo de Vida Saludable** en porcentaje más bajo es de 10% que representa a 17 encuestados/as.

Se muestra en los gráficos, que en cuanto a Si conocen o desarrollan estas conductas, se observa que en el ítem **factores de riesgo**, 56 encuestados/as **Sí** conocen los factores que pueden afectar su desempeño laboral. En el caso de las enfermedades Profesionales que puede desarrollar el o la Trabajador/a Social, el 24% del total de los encuestados responden que Sí las conoce. Mientras que en la categoría de **desarrollo de actitudes de estilo saludable** solo 36 personas las realizan. Esto demuestra que menos de la mitad de los profesionales logran desarrollar a cabalidad conductas de autocuidado, que les permiten desarrollar mejor su ejercicio profesional.

Los convenios de salud que adquieren las instituciones para los trabajadores son importantes para poder abaratar costos en gastos médicos, por lo que se consultó a los encuestados si contaban con estos. A través de la encuesta se pudo establecer que la Mayoría de los profesionales que alcanza a **114 trabajadores Sociales cuentan con este tipo de convenio**, mientras que **49 de ellos no cuentan con estos**.

Por otra parte en cuanto a la satisfacción con los convenios en salud, la gran parte de los encuestados respondió en las alternativas **Medianamente Satisfecho** (19,63%), **Satisfecho** (22,69%) y **Muy Satisfecho** (14,72%), por lo que se puede deducir que el grado de conformidad de ellos/as varía según los beneficios con los cuenta el convenio y no por el solo hecho de tenerlo.

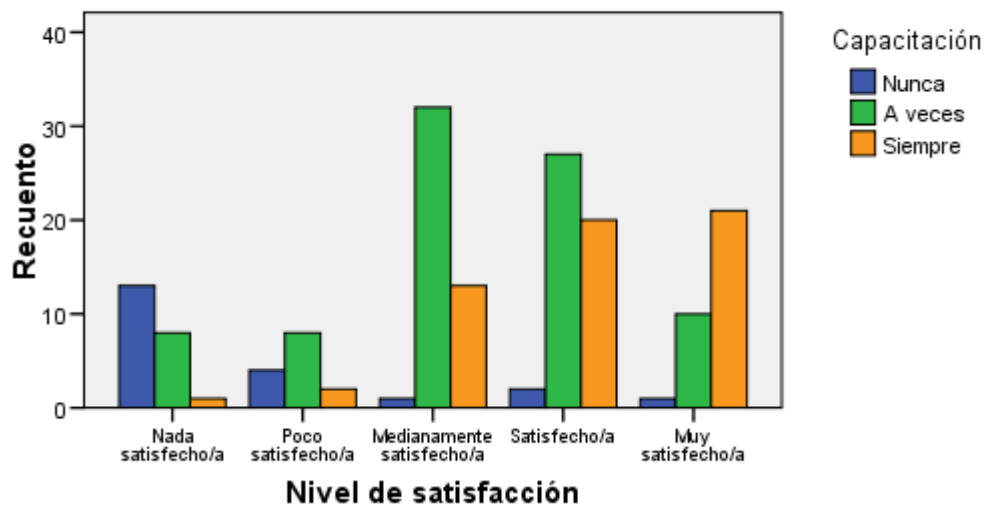
4.3.1.11 Desarrollo profesional

Tabla 18 de contingencia Nivel de satisfacción * Capacitación

		Capacitación			Total
		Nunca	A veces	Siempre	Nunca
Nivel de satisfacción	Nada satisfecho/a	13	8	1	22
	Poco satisfecho/a	4	8	2	14
	Medianamente satisfecho/a	1	32	13	46
	Satisfecho/a	2	27	20	49
	Muy satisfecho/a	1	10	21	32
Total		21	85	57	163

Gráfico 16 Capacitación

Gráfico de barras



Fuente: Programa estadístico SPSS

Según los datos expuestos se evidencia que un 52,14% de los encuestados (85 personas) se capacita “a veces”, seguido a esto se encuentran el 34,96% en la opción de “siempre” (57 personas) y un 12,88% en la categoría de “nunca” (21 personas). Siendo las dos primeras, las más elegidas por los encuestados

La inclinación mayor de la categoría “a veces” está dada hacia las opciones “satisfecho/a” y “medianamente satisfecho/a” (59 personas), lo que equivale a un 36,19%. Por otra parte la opción “siempre” se distribuye entre las categorías “satisfecho/a” y “muy satisfecho”, siendo esto un 25,15% (41 personas).

En general el “**nivel de satisfacción**” se puede ubicar entre las categorías “satisfecho” con un 30,06% (49 personas) y “medianamente satisfecho” con un 28,22% (46 sujetos).

Por otra parte es importante mencionar que un 7,9% de los encuestados que eligieron la opción “**nunca**” se encuentran “**nada satisfechos**” con esta realidad, es decir 13 personas de un total de 21 que eligieron esta respuesta.

Es importante mencionar que la capacitación en la vida profesional, es de vital importancia, ya que, le permite al trabajador actualizar sus conocimientos sobre determinadas temáticas que favorecerán su quehacer profesional. Por lo que, la gestión realizada por la institución tanto para realizar alguna capacitación interna como para permitir y facilitar que los trabajadores sociales asistan a las mismas dentro o fuera de la institución o región es de vital importancia para ellos como trabajadores.

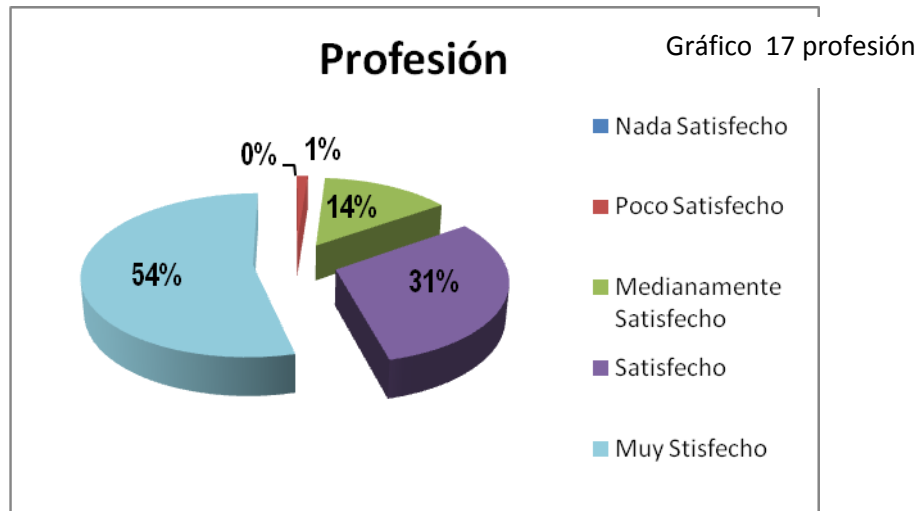
Frente a esto se les consulto a los trabajadores sociales su nivel de satisfacción con respecto a las **gestiones realizadas por sus instituciones** frente a las capacitaciones.

Según lo recogido por las encuestas, se observa que los trabajadores sociales se encuentran en su mayoría “**medianamente satisfecho/a**” con esta gestión siendo esto un 30,67%, equivalentes a 50 personas. Por otra parte un 26,99% (44 profesionales) indicó sentirse **satisfecho/a**.

Las opciones **poco satisfecho/a y muy satisfecho/a** obtuvieron valores similares con una diferencia de 5 personas entre sí, es decir que en la primera opción se encuentran 23 personas que representan a un 14,11%, mientras que en la segunda existen 28 sujetos equivalentes al 17,17% profesionales.

Cabe destacar que la opción **nada satisfecho** obtuvo un porcentaje de 11,04% (18 personas). Esta cifra podría indicar que aquellas/os presentarían dificultades a nivel de gestión para asistir a alguna capacitación, lo que desfavorece su quehacer profesional y su entorno laboral.

4.2.-Ética Laboral



Fuente: Elaboración Equipo Seminarista

En el gráfico anteriormente expuesto, se evidencia a los Trabajadores/as Sociales que se encuentra Satisfechos con la Profesión que ejercen.

El 54% de los Profesionales, que representan a 88 personas se encuentran **Muy Satisfechos** con la Profesión que tienen. El porcentaje más bajo está compuesto por 2 persona equivalentes a un 1%, los cuales optaron por la opción **Poco Satisfecho**. Seguido a este, se encuentra un 14%, integrado por 23 personas, quienes se representan por la opción “**medianamente satisfecho**”. Prosigue la alternativa **Satisfecho** con un 31% (50 Profesionales), que ejercen su Profesión Satisfactoriamente.

Es de relevancia para el equipo seminarista mencionar, que la mayoría de los Profesionales marcaron las opciones de Satisfecho y Muy Satisfecho, esto quiere decir que 138 encuestados de los 163 en total se encuentra Satisfactoriamente Ejerciendo la Profesión de Trabajadores Sociales.

Conciliación ética personal/profesional

La ética profesional podría verse influenciada por la ética profesional del trabajador, llevándolo incluso a actuar de manera “poco ética”. Es por ello que se preguntó a los seleccionados si se encontraban satisfechos con la conciliación que realizan entre estas dos clases de éticas.

Frente a lo anterior los encuestados en su mayoría indicaron sentirse “**muy satisfechos**” con esta conciliación, siendo 92 personas las que se inclinaron por esta opción, es decir un 56,44%. Por otra parte la opción “**satisfecho/a**” concentra también a un gran número de personas (64 personas), siendo estas un 39,26%.

Dentro de los participantes existen 7 personas que ubican esta conciliación en un **nivel medio de satisfacción**, lo que equivale al 4,29% de los encuestados. Es importante mencionar que las opciones **nada satisfechas** y **poco satisfechas** no obtuvieron preferencias, lo que evidencia que no existen personas encuestadas que no se sientan de algunas formas satisfechas, con esta conciliación

Habilidades y destrezas

Para el ejercicio profesional el trabajador social requiere de múltiples habilidades y destrezas, las que deben ser trabajadas y perfeccionadas. Por otro lado es importante que el trabajador social logre distinguir de manera que aquello le permita por ejemplo decidir capacitarse para trabajar alguna de estas.

A partir de esto, se consultó a los participantes el **nivel de satisfacción** con respecto a estas habilidades y destrezas. De este análisis se desprende que en su mayoría las opciones elegidas se encuentran entre las categorías **satisfecho/a (49,69%)** y **muy satisfecho (46,62%)**, equivalentes a 81 y 76 personas respectivamente.

Por otra parte existe un porcentaje bastante menor alcanzado por las categorías **nada satisfecho, poco satisfecho** y **medianamente satisfechos/a**. La primera no registra personas, siendo esta categoría la de menor valor, la siguiente esta integrada solo por 1 persona equivalente al 0,61% y finalmente la opción **“medianamente satisfecho”** contempla a 3 personas, que representan un 1,84% de la muestra seleccionada

Principios y valores

La profesión de trabajo social tiene ciertos principios y valores, esperados en la conducta de quien ejerce en la carrera. Estos van en dirección al buen ejercicio de la misma es por ello que aludiendo a la opinión personal de los encuestados se consulta a los mencionados el nivel de satisfacción con la claridad de los deberes y valores de la profesión.

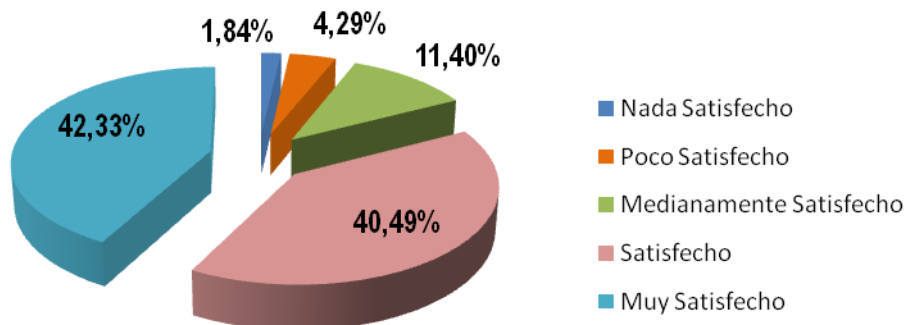
Ante este cuestionamiento, la mayoría de los encuestados indicaron sentirse **“muy satisfechos/as”** con su nivel de conocimiento con respecto a esta temática, lo que corresponde a un 78,52% (128 sujetos)

La opción “**satisfecho**” esta integrada por 31 personas, es decir un 19,01%. Sin embargo existe una diferencia considerable entre ambas opciones, siendo estas positivas para el desarrollo de la ética.

Las categorías “**nada satisfecho**” (0%), **poco satisfecho** (1,84%) y **medianamente satisfecho** (0,61%) obtienen un bajo nivel de adherencia siendo integradas por 4 personas en total, 3 de las cuales optaron por la categoría poco satisfecho y 1 por medianamente satisfecho

Gráfico 18 valoración profesional

Valoración de la Profesión



Fuente: Elaboración Equipo Seminarista

Se observa en la figura 18 que el 42,33% de los Profesionales Laboralmente activos de la Comuna, se encuentran **Muy Satisfechos** con la Valoración de su Profesión, en la Institución en donde ejercen. De igual manera el 40,49% que equivale a 66 Profesionales, también consideran que la mencionada es bien valorada su Profesión.

Por otro lado, 18 de los encuestados (11,40%) encuentran que la Profesión, en la Institución donde ejercen, se encuentra **Medianamente Valorada**. Mientras que un 4,29% (7 sujetos) y 1,84% (3 profesionales) consideran que esta es **Poco y Nada Valorada**.

Cabe mencionar, que en la Comuna de Valparaíso la Mayoría de las Instituciones en donde se ejerce el Trabajo Social la Profesión es bien valorada, lo que deja Satisfecho a los Profesionales de esta.

Errores profesionales

En cuanto a la pregunta que hace referencia a si los profesionales se encuentran conformes con el modo de asumir los errores, al preguntar a los/as Trabajadores Sociales se pudo observar que estos optaron por las opciones medianamente satisfechos, satisfechos y muy satisfechos, en donde la que concentra el mayor número de personas es la categoría **Satisfecho** que corresponde a un 61,34% que equivale a 100 de los encuestados y prosigue la opción **Muy Satisfecho** la cual obtiene un porcentaje de 33,74% que representa a 55 profesionales. En la opción **Medianamente Satisfecho** solo 8 participantes del estudio responden esta.

Se puede deducir, que en cuanto a la satisfacción con el modo de asumir los errores profesionales, casi todos los/as encuestados/as, a excepción de los 8 que están medianamente satisfechos, se encuentra mayoritariamente conformes con el hecho de poder asumir, hace que estos puedan desarrollar una mejor ética profesional, ya que ellos/as son capaces de poder enfrentar cuando han cometido una error en su ejercicio profesional.

Gráfico 19 compromiso profesional



Fuente: Elaboración Equipo seminarista

El gráfico anterior da cuenta del cumplimiento, por parte de los profesionales, con los compromisos laborales que adquieren ante lo cual, los participantes declararon lo siguiente:

Se observa en la Figura 19 anterior que, en cuanto al compromiso adquirido que realizan los profesionales, ninguno de los encuestados, es decir el 0% de ellos, se encuentra **Nada o Poco de acuerdo** con este caso. En cambio el 7%, 12 encuestados respondieron que se sentían medianamente de Acuerdo con la afirmación correspondiente al compromiso profesional adquirido. Sin embargo, el 44% (71 sujetos) declara estar **Satisfecho** con el Cumplimiento de estos, mientras que el 49%, que representa a 80 Profesionales demuestra que ellos o ellas están **Muy Satisfechos**.

Competencias profesionales

Las competencias laborales son aptitudes, cualidades y valores de la persona como también son capacidades adquiridas y desarrolladas, esto hace referencia al saber hacer y el saber ser. Por lo que es de importancia visualizar si los profesionales son capaces de darse cuenta que no poseen las competencias para poder enfrentar situaciones, casos entre otras. Es por esto que en este ítem se preguntó a los Trabajadores Sociales si son capaces de darse cuenta cuando no puede enfrentar un escenario al cual se ve expuesto/a por no poseer las competencias necesarias o específicas. Según lo que se proyectó en los datos sobre el nivel de conformidad, se pudo observar que gran parte de los Profesionales se encuentra **Satisfecho/a** con el hecho de poder darse cuenta que no puede enfrentar una situación a la cual se ve expuesto, esta categoría concentra a un 53,37% de los encuestados que representan a 87 personas. Le sigue a esta opción **Muy Satisfecho/a**, la cual equivale a 63 encuestados (38,65%) y la última categoría está compuesta por 11 participantes los cuales manifiestan estar **medianamente de acuerdo** con esta pregunta. Los que obtuvieron los puntajes más bajos son Poco de acuerdo y Nada de acuerdo en donde cada una está representados por un encuestado.

Se complementa con la pregunta anterior, el hecho de poder manifestar cuando un profesional se encuentra inhabilitado para poder enfrentar una situación. En este caso se muestra algo parecido al ítem anterior en donde la mayoría de los encuestados expresan que se encuentran **Satisfecho** (54,6%) al ser capaz de poder declarar su inhabilidad al enfrentarse a una situación que no pueden desarrollar o intervenir y un 37,42% que representa a 61 profesionales que optan por la opción **Muy Satisfechos**.

Valoración del profesional

En cuanto a la valoración en la institución como profesional, se puede decir que la mayoría de los Trabajadores Sociales considera que es valorado como profesional en su lugar de trabajo, esto se puede inferir en los resultados con más altos porcentajes, en donde las alternativas **Muy Satisfecho y Satisfecho** concentran el mayor número de encuestados. En la categoría **Muy Satisfechos**, el porcentaje de profesionales es de 45,39% que equivale a 74 participantes del estudio y en cuanto a los que se encuentran **Satisfechos** con su Valoración en la Institución, representan a un 38,65% (63 personas). El número de encuestados que está medianamente satisfecho corresponde a 17 profesionales (10,42%). Cabe mencionar que en los casos de **Poco Satisfechos y Nada satisfecho** se encuentran integrados por 5 y 4 trabajadores Sociales respectivamente, los cuales encuentran que en su institución no es valorado como profesional.

Autodeterminación

La autodeterminación es uno de los pilares del trabajo social. Entendiéndola como el derecho a la toma de decisiones y libertad de elegir del usuario complementado con el deber del trabajador social de respetar este derecho.

Es a raíz de la importancia de este concepto, que se consultó a los participantes si la institución en la que están laboralmente insertos, respeta la autodeterminación de los sujetos. A lo que ellos respondieron ubicando sus preferencias mayormente en la categoría **satisfecho**, 73 personas siendo esto un 44,78%.

La opción **my satisfecho** fue elegida por 44 personas, equivalentes a un 26,99%. Con un porcentaje menor se ubica a la opción **medianamente satisfecho (21,47%)**.

Las categorías **nada satisfecho y poco satisfechos**, fueron las que obtuvieron menor preferencia, es decir que, 6 sujetos (3,68%) y 5 personas (3,06%) respectivamente las eligieron

Se observa que la mayoría de las personas 44,78%, se siente **satisfecho** con el respeto que muestra la institución en la que se desenvuelven, con la autodeterminación de los usuarios, lo que a su vez podría permitir que el trabajador se desenvuelva con cierta holgura en su labor.

Confidencialidad

El secreto profesional se configura como un derecho y un deber de los trabajadores sociales en el ejercicio de su profesión. Es la garantía establecida entre el trabajador social y la persona que atiende, de que se resguardara su intimidad. Este es un aspecto de relevancia para el ejercicio profesional.

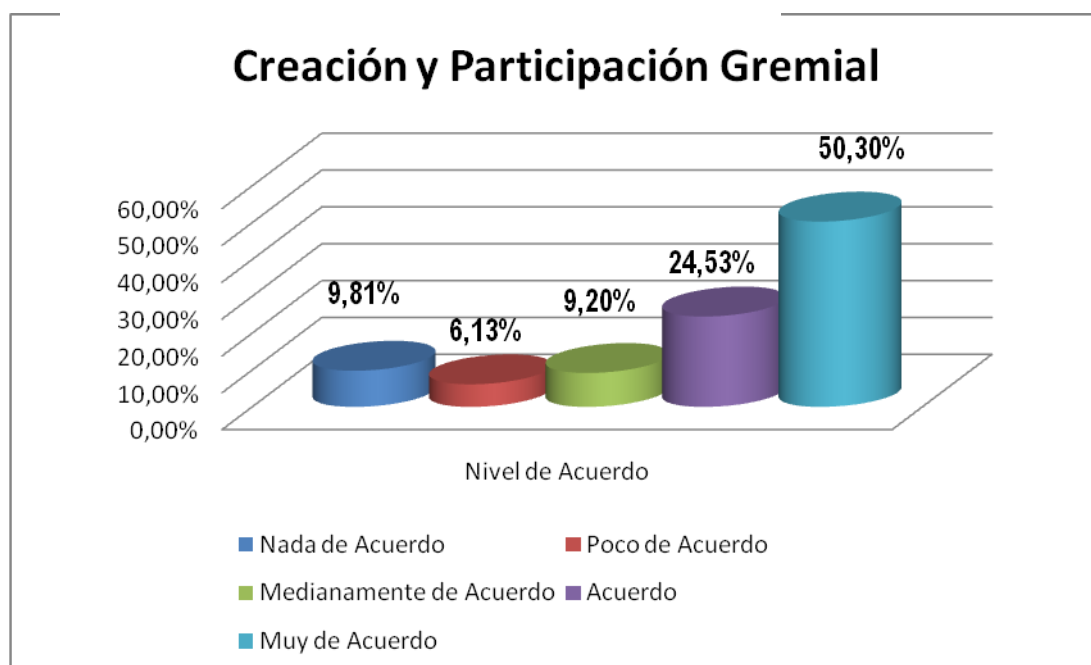
Es por ello que se preguntó a los trabajadores sociales de la comuna, con respecto al nivel de satisfacción sobre el respeto de la confidencialidad del secreto profesional.

Frente a esto, los profesionales se declararon mayormente **“muy satisfechos”** con este ámbito, siendo 81 personas las que marcaron esta opción, equivalentes a un 49,69%. La segunda opción que obtuvo mayor puntaje fue la de **Satisfecho/a** con 60 personas (36,80%). Es decir que en su mayoría, los encuestados, resguardan la intimidad de las personas que atienden, permitiendo que los usuarios tengan la tranquilidad de aquello.

Por otra parte la opción **medianamente satisfecho** fue elegida por 18 personas es decir el 11,04% de los encuestados se siente medianamente satisfecho con el resguardo de la intimidad de los usuarios, por parte de su institución laboral.

4.3.2.2 Ética organizacional

Gráfico 20 creación y participación gremial

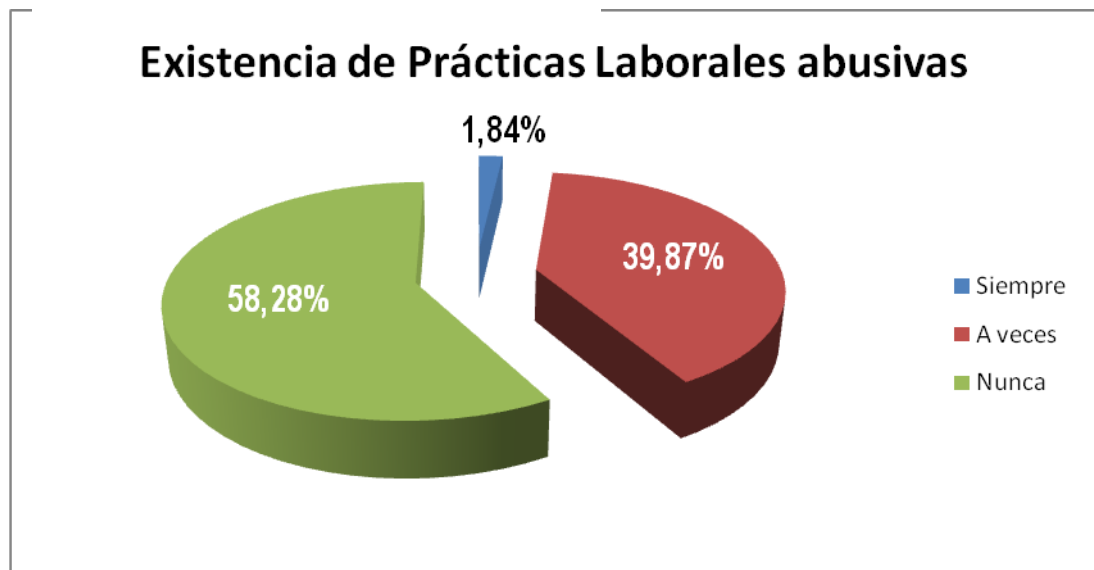


Fuente: Elaboración Equipo seminarista

En cuanto a la posibilidad de creación y participación gremial por parte de los profesionales, en la gráfica se demuestra que el 50,3% de los Trabajadores Sociales de la Comuna de Valparaíso, en su Institución de Trabajo, pueden participar en alguna asociación gremial y se encuentran muy satisfechos con esta posibilidad.

En cambio, están Nada de Acuerdo un 9,81%, 16 encuestados, a los cuales en su institución no se les da la posibilidad de participar en una organización Gremial.

Gráfico 21 Prácticas laborales abusivas



Fuente: Elaboración Equipo Seminarista

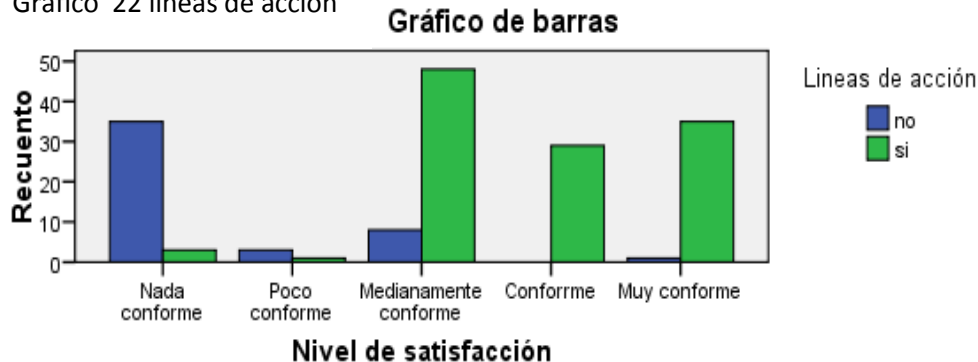
Según lo que se demuestra en la figura anterior con respecto a las prácticas laborales abusivas, se deduce que el 58,28% de los encuestados mencionan que **NUNCA**, en su institución de trabajo se han desarrollado este tipo de prácticas. En cambio el 39,87%, que representa a 65 profesionales indican a que a veces se han cometido este tipo de prácticas en sus trabajos. Por otra parte solo 3 personas declaran que **Siempre** existen, en su Institución, prácticas abusivas.

Tabla 19 de contingencia Nivel de satisfacción * Líneas de acción

		Líneas de acción		Total
		no	Si	
Nivel de satisfacción	Nada conforme	35	3	38
	Poco conforme	3	1	4
	Medianamente conforme	8	48	56
	Conforme	0	29	29

	Muy conforme	1	35	36
Total		47	116	163

Gráfico 22 líneas de acción



Fuente: Programa estadístico SPSS

Los datos evidenciados se refieren al nivel de satisfacción y la existencia de líneas de acción ante políticas injustas.

Frente a lo anterior 116 personas indicaron que en sus lugares de trabajo **SI** existen líneas de acción ante políticas injustas, siendo esto un 71,16%. Por otra parte 47 personas declararon que dichas líneas **NO** existen, es decir un 28,8%.

Con respecto al **nivel de satisfacción**, la **opción SI** se distribuye entre las categorías “**medianamente conforme**” con 48 personas (29,44%), “**muy conforme**” con 35 sujetos (21,47%) y “**conforme**” con 35 individuos (21,47%).

Por otro lado, la **opción NO** se reparte entre las categorías “**poco conforme**” con 3 personas (1,84%), “**medianamente conforme**” con 8 sujetos (4,90%) y “**nada conforme**” con 35 personas (21,47%), siendo esta la más votada de esta opción.

Reglamento interno

La existencia de un reglamento interno en la institución laboral, permite que los trabajadores se ajusten a un comportamiento similar, de manera que se dirijan hacia un buen entorno laboral y por supuesto ético, ya que, este se relaciona con las normas y conductas que los trabajadores deben seguir.

Lo anterior motivó la pregunta sobre si los participantes cumplen con el reglamento interno existente en sus lugares de trabajo indicando también su nivel de acuerdo con el mismo.

Ante lo anterior los trabajadores sociales encuestados indicaron que 156 de ellos se sienten **muy de acuerdo o de acuerdo** con el cumplimiento de las normas estipuladas en dicho reglamento, es decir, un 61,96% (101 sujetos) y 33,74% de ellos (55 personas).

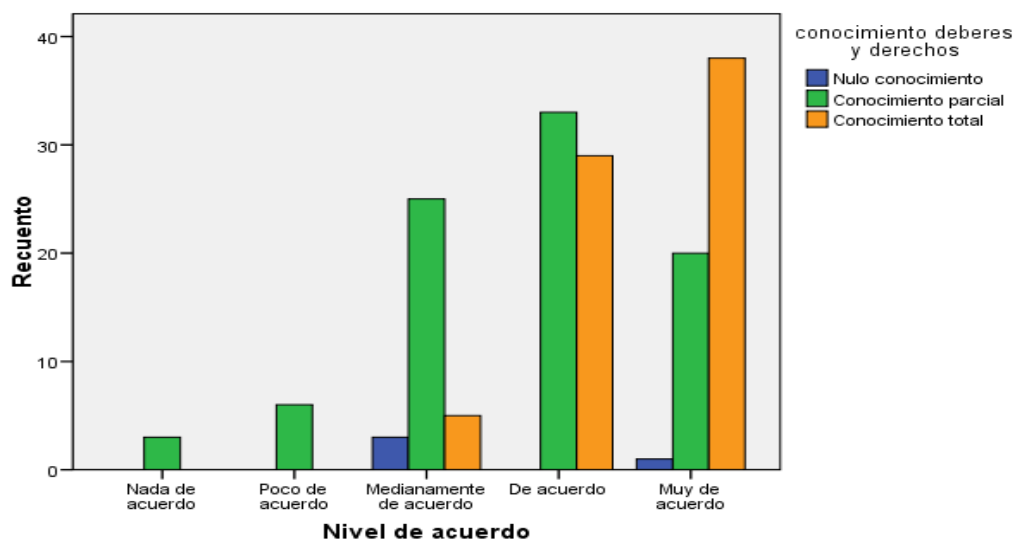
Con respecto al **nivel de satisfacción o acuerdo** con el reglamento interno de sus instituciones las dos mayorías vuelven a estar identificadas por las mismas opciones anteriormente descritas, **de acuerdo** con un 52,76% equivalente a 86 profesionales y **muy de acuerdo** con un 30,06%, es decir 49 personas.

El porcentaje mas bajo fue obtenido por la opción, “**poco satisfecho**” 0,61% manifestado solo por una persona.

Tabla 20 de contingencia Nivel de acuerdo * conocimiento deberes y derechos

		conocimiento deberes y derechos			Total
		Nulo conocimiento	Conocimiento parcial	Conocimiento total	Nulo conocimiento
Nivel de acuerdo	Nada de acuerdo	0	3	0	3
	Poco de acuerdo	0	6	0	6
	Medianamente de acuerdo	3	25	5	33
	De acuerdo	0	33	29	62
	Muy de acuerdo	1	20	38	59
Total		4	87	72	163

Gráfico 23 deberes y derechos **Gráfico de barras**



Fuente: Programa estadístico SPSS

Los datos expuestos reflejan las preferencias marcadas por los encuestados con respecto al conocimiento de sus deberes y derechos como trabajador y el nivel de satisfacción de la misma.

La mayor parte de los participantes indico un **conocimiento parcial** de los derechos y deberes, es decir, 87 personas (53,37%), siguiendo 72 personas (44,17%) con un **conocimiento alto** de lo aludido y 4 personas (2,45%) indicando un **nulo conocimiento** de ellos.

El **nivel de satisfacción** concentra la mayoría de las respuestas indicando que, 62 individuos dicen estar “**de acuerdo**” (38,03%), seguido de 59 sujetos que se sienten “**muy de acuerdo**” (36,19%) y 33 personas **medianamente de acuerdo** (20,24%).

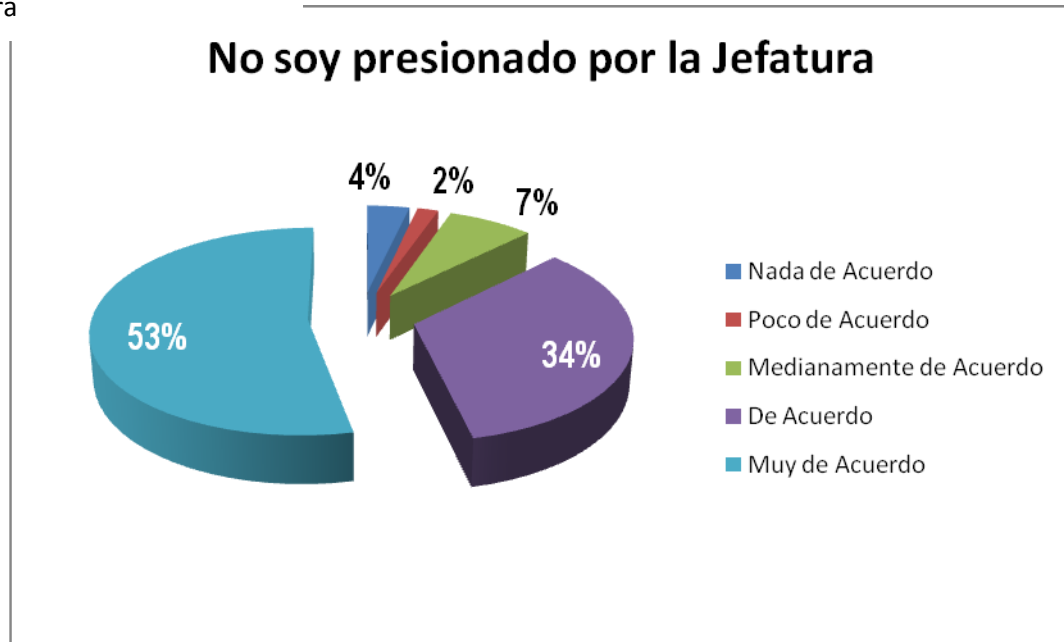
Como se aprecia los valores mas altos respecto del **conocimiento total** están agrupados entre el la opción **muy de acuerdo** con un 23,31% (38 individuos), y **de acuerdo** con un 17,79% (29 individuos). Mientras que la opción **conocimiento parcial** ubica en los valores mas altos a 33 personas declarando “**de acuerdo**” (20,24%), seguido de 25 personas que están “**medianamente de acuerdo**” (15,33%) y 20 individuos “**muy de acuerdo**” (12,26%)

Confidencialidad jefatura

La confidencialidad es un aspecto importante en el trabajo social, ya que éticamente los trabajadores sociales deben ser capaces de mantener el secreto profesional, pero hay casos en donde es necesario solicitar ayuda de otro que pueda entregar las herramientas para intervenir una situación o caso. En esta pregunta, se les consulto a los profesionales en cuanto a la existencia de confidencialidad con la jefatura y en la institución en donde se encuentra inmerso. Acá se pudo observar que más de la mitad de los Trabajadores/as Sociales encuestados están conformes con la confidencialidad, ya que estos optaron en su mayoría por la categoría **Muy de Acuerdo** que representa a 53,37% de los encuestados lo que corresponde a 87 profesionales, también en la categoría **de Acuerdo** un 31,9% de los participantes de este estudio, respondieron esta opción. Alrededor de un 10,42% respondió que esta **medianamente de acuerdo** y solo 7 personas de las 163 encuestadas consideran estar **Poco o Nada de acuerdo**.

Esto nos da a entender que la mayoría de los encuestados cuenta con la confidencialidad de la jefatura ante los casos tratados, que necesitan de su cooperación.

Gráfico 24 ética profesional y jefatura



Fuente: Elaboración Equipo Seminarista

El gráfico anterior arroja las preferencias de los encuestados frente a la pregunta sobre si se sienten presionados por sus jefaturas para entregar algún beneficio o realizar alguna gestión similar.

Según los datos evidenciados anteriormente, se puede apreciar que las opciones **De Acuerdo Y Muy de Acuerdo** es donde se encuentra el mayor número de Trabajadores Sociales, los cuales no se encuentran presionados para la entrega de beneficios. Por otra parte en cuanto a los resultados obtenidos en las otras opciones se observa que un 7% de los encuestados se encuentra **medianamente presionado** y un 2% de ellos se encuentra **poco de acuerdo** con esta opción, lo que quiere decir que 3 Profesionales han sentido alguna vez la presión por parte de la jefatura para la entrega del beneficio. A su vez 6 personas, que equivale al 4% de los encuestados, sienten la presión por parte de la jefatura para estos casos.

4.3.2.3 Ética profesional

Trato al usuario

El trato a los usuarios es una parte importante en el desempeño de la profesión por parte de los/as Trabajadores Sociales. Es por esto que se consultó a los profesionales si se encuentran conformes con el trato que entregan a sus usuarios. Según los datos arrojados en las encuestas, la gran parte de los participantes de este estudio selecciona la **alternativa Muy satisfecho/a** que representa a un 68,71% de estos y un 30,67% que corresponde a 50 personas se encuentran **Satisfecho/a** con el trato que entregan a los usuarios. Cabe destacar que en las opciones de menor satisfacción (**Poco y Nada**

Satisfecho) ninguno de los Profesionales selecciono esta categoría. Con lo anterior podemos deducir que los trabajadores sociales encuestados se encuentran en conformidad con el trato que entregan a los usuarios que atienden.

Empatía con usuarios

En este ítem se preguntó a los encuestados si estos/as encuentra **que son empáticos con los usuarios**. Acá se observa que entre los encuestados un 69,32% el cual representa a 113 personas, se encuentra **Muy de Acuerdo** con la empatía que desarrolla con los usuarios, luego en la categoría **de Acuerdo**, un 30,06% de los usuarios (49 participantes) concuerda con el desarrollar de una actitud empática con los clientes, y tan solo una persona (0,61%) se encuentra **Medianamente de Acuerdo** con esta.

Conformidad con atención a los usuarios.

La percepción que tienen los trabajadores sociales de la comuna, sobre la atención que entregan a los usuarios es muy importante ya que les permite mirar su ejercicio profesional con el fin de mejorar los aspectos débiles y reforzar los positivos.

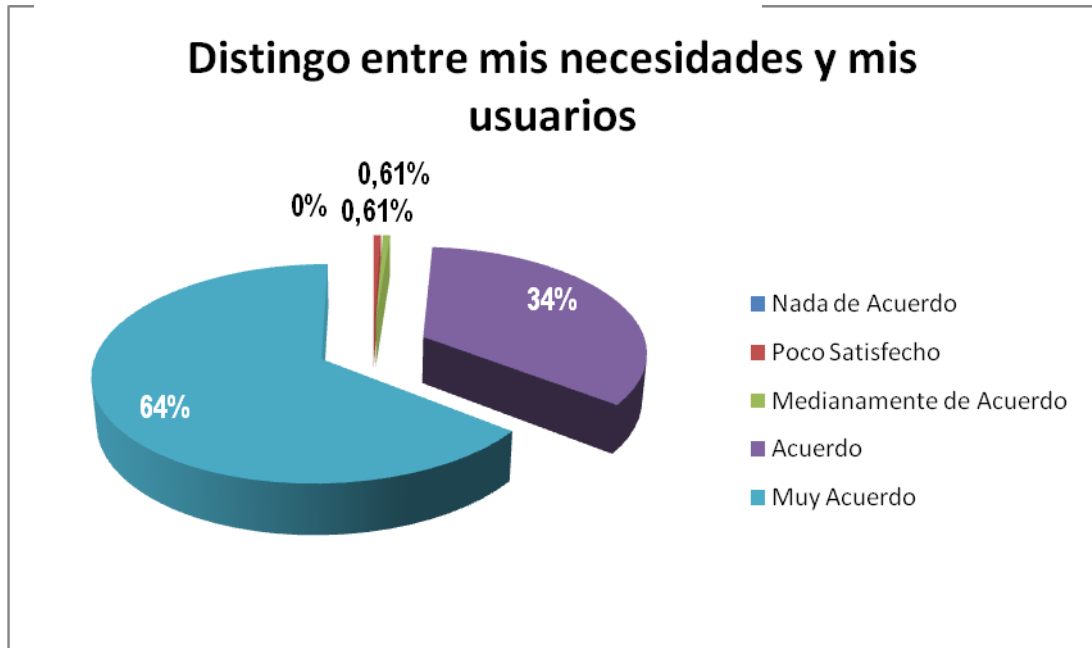
En base a lo anterior se determinó establecer una pregunta relacionada con la conformidad de los participantes ante la atención que los mismos, entregan a los usuarios.

Los encuestados indicaron en un 51,53% estar **“muy de acuerdo”** con la atención que entregan a los usuarios, es esta opción la que concentra un mayor número de personas, es decir 84 personas.

Por otra parte esta la opción **de acuerdo**, equivalente a 77 personas (47,23%) que mencionaron sentirse **satisfechos/as** con lo mencionado. Estas dos opciones concentran a la mayor parte de los encuestados, siendo un resultado positivo, ya que contemplan a más de la mitad de los encuestados.

La opción de **medianamente de acuerdo** fue elegida solo por 2 personas, que representan el 1,22%. Mientras que las opciones **nada conforme o poco conforme** no registran personas.

Gráfico 25 necesidades personales / usuarias



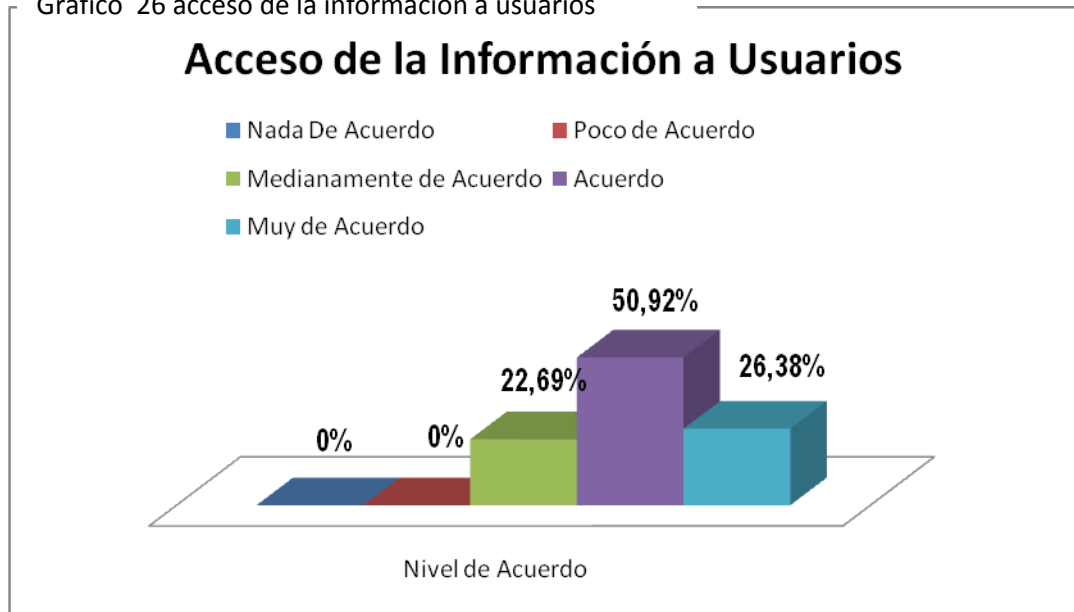
Fuente: Elaboración Equipo Seminarista

En la figura presentada se observa la variación entre los distintos ítems, en cuanto a si los profesionales se Distinguen entre sus necesidades y la de los usuarios.

En este se pudo apreciar que los puntajes más bajos se encuentran en las opciones **Poco de Acuerdo y Medianamente de Acuerdo**, en donde en ambas tiene un porcentaje de 0,61% que corresponde a 1 persona por opción. Cabe mencionar que se encuentran **de Acuerdo** un 34% de los profesionales, que equivalen a 56 Trabajadores Sociales quienes tienen la capacidad de distinguir entre ellos y sus usuarios.

Por otro lado la Opción que tiene la mayoría en porcentaje (64%) que representa a 156 profesionales los cuales se encuentra **Muy Satisfechos**. Esto nos demuestra que gran parte de los trabajadores Sociales encuestados, son capaces de diferenciar sus necesidades con las de los usuarios que atiende.

Gráfico 26 acceso de la información a usuarios

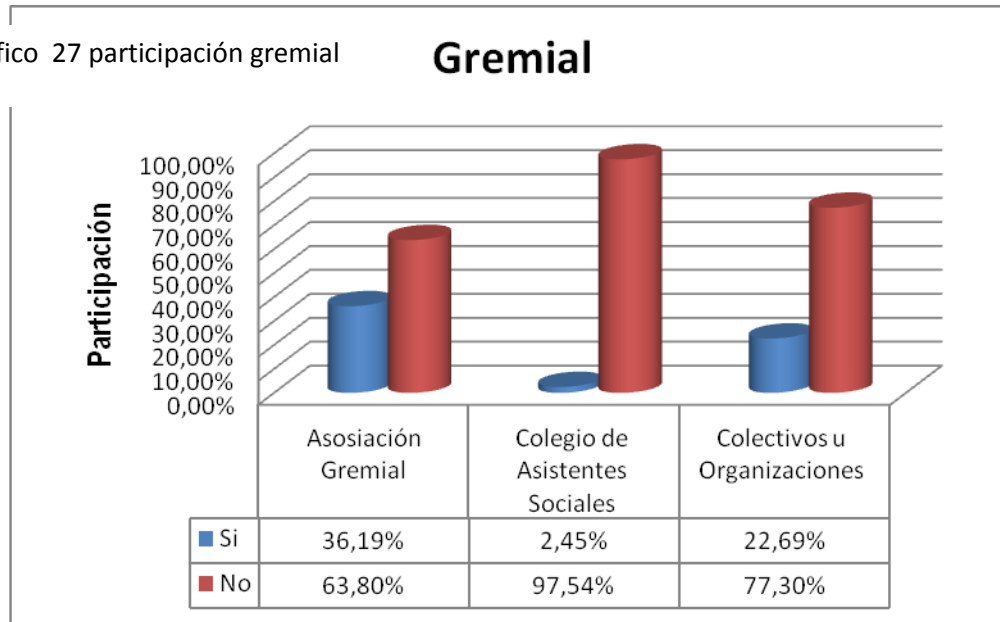


Fuente: Elaboración Equipo Seminarista

De Acuerdo a la gráfica anterior, esta señala que del total de los Trabajadores Sociales encuestados, un 50,92% (83 profesionales) se encuentran **De acuerdo** con el acceso de la información que le entregan a los usuarios. En cambio 43 encuestados, que equivalen a un 26,38% consideran que están de Acuerdo con esto y tan solo un 22,69% cree que entregan un acceso regular (medianamente). Además es importante mencionar que en cuanto a esta, el porcentaje es muy cercano al que tiene la opción muy de acuerdo siendo la diferencia de tan solo 3 encuestados.

Se observa, que en los rangos más bajos de este ítem no se encuentran profesionales, por lo que se demuestra que gran parte de los Trabajadores/as Sociales trata de entregar el mejor acceso de información a los usuarios de manera tal ayudar a un mayor entendimiento para la situación que a estos acontecen.

Gráfico 27 participación gremial



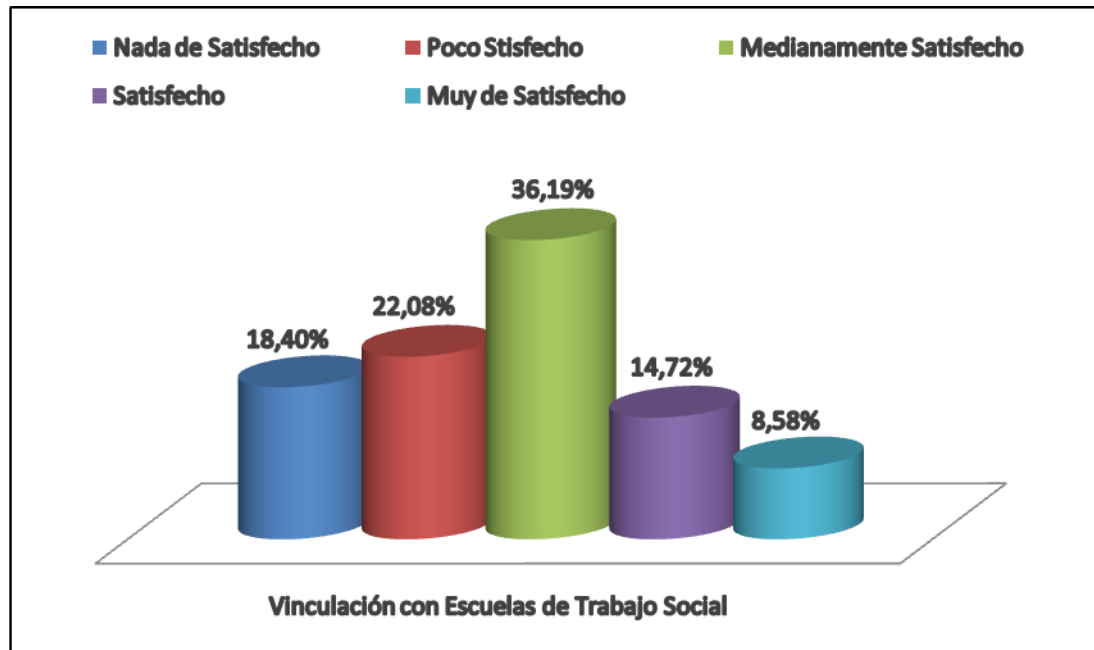
Fuente: Elaboración Equipo Seminarista

En los gráficos presentados, se observa la variación entre los distintos ítems de Participación Gremial. Se aprecia en el caso de **Asociación Gremial**, que tan solo un 36,19% de los encuestados **SI** participa en este tipo de organizaciones, por lo cual la mayoría de los Profesionales **NO** tiene participación en esta.

En cuanto al **Colegio de Asistentes Sociales**, la gran Mayoría de los Profesionales **NO** tiene participación en este, tan solo participando en este 4 Trabajadores Sociales encuestados de la Comuna de Valparaíso. Por otra parte en la participación en Colectivos u Organizaciones la gran mayoría **NO** participan en ellos, siendo un 77,30% de los encuestados los que mencionan esta opción.

Es necesario mencionar, que en los tres ítems, se repite el mismo patrón en donde la gran mayoría de los 163 encuestados **NO** tienen mayor participación en instancias gremiales. Pero a través del análisis de las encuestas también se pudo observar que hay casos en donde Profesionales participan, tanto en Asociaciones Gremiales como Colectivos u Organizaciones. También se puede analizar el bajo porcentaje en la participación en el Colegio de Asistentes Sociales, esto puede deberse el hecho de que el Provincial Valparaíso no se encuentra en funcionamiento, por lo que no se da la posibilidad de ser partícipe de este.

Gráfico 28 Vinculación y colaboración con escuelas de Trabajo Social

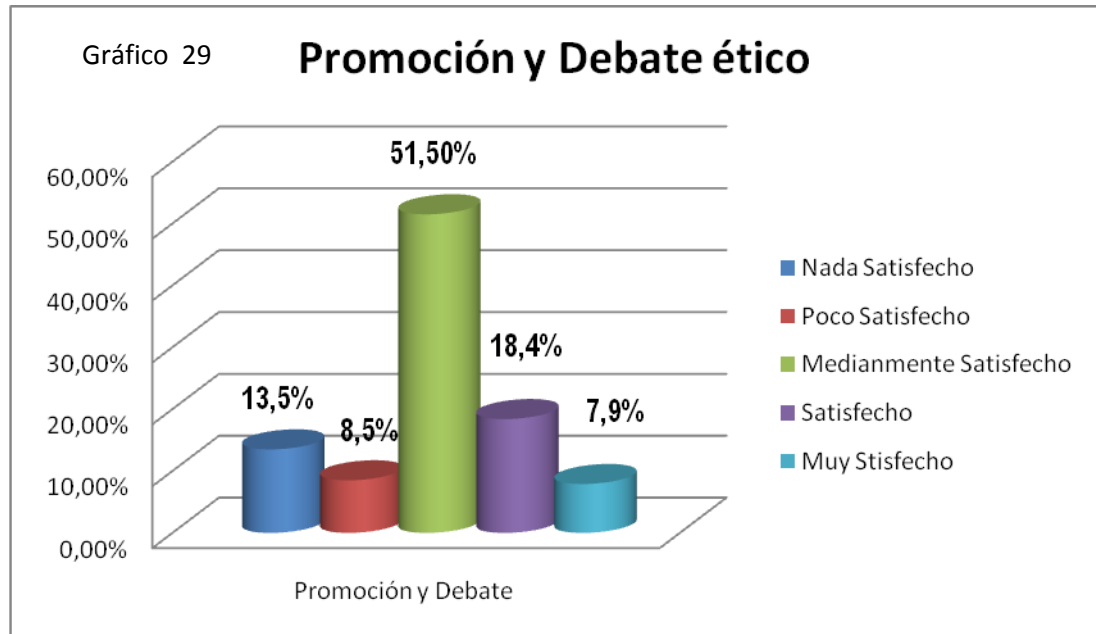


Fuente: Elaboración Equipo Seminarista

Con respecto a la conformidad, con respecto a la Vinculación entre los Profesionales y las Escuelas de Trabajo Social, se aprecia que en los rangos menores (Nada Satisfecho y Poco Satisfecho) juntos suman 66 personas, lo que demuestra que en estos casos no existe una mayor vinculación con estas. En cambio 59 de los encuestados esta medianamente conforme con esta opción, siendo unos de los porcentajes más altos que se muestra en la gráfica (36,19%).

En los rangos mayores de **Satisfecho y Muy Satisfecho**, ambos porcentajes sumados dan un 23,3%, que equivalen a 38 Profesionales, los cuales se encuentran conformes con la vinculación que se realiza con las Escuelas de Trabajo Social.

Analizando los resultados se puede aseverar que tan solo 38 Trabajadores Sociales logran vincularse con dichas escuelas, tomando en cuenta este punto, que es parte de la ética de los trabajadores Sociales en la cual se nombra, que estos/as deben ser parte del desarrollo profesional, ya que a través de esta se entrega a estudiantes una visión del trabajo de la praxis.



Fuente: Elaboración Equipo Seminarista

La Promoción y debate ético es parte de la ética profesional del Trabajo Social. Complementando el gráfico con la existencia de Debate ético en la Institución de Trabajo, se puede decir que, 26 de los encuestados contestaron que esta práctica **Si** existe en su trabajo. De estos, 13 se encuentran **muy satisfechos** con el tema. Mientras que las personas restantes se encuentran **Satisfechas**.

Por otro parte los encuestados que contestaron que solo **A veces** se realiza debate ético entre los profesionales, representan a 101 profesionales, de los cuales 84 se encuentran **Medianamente Satisfecho** (51,5%) que es la opción mayor porcentualmente. Por otro lado, los restantes se consideran **poco satisfechos** con la realización de Debate ético.

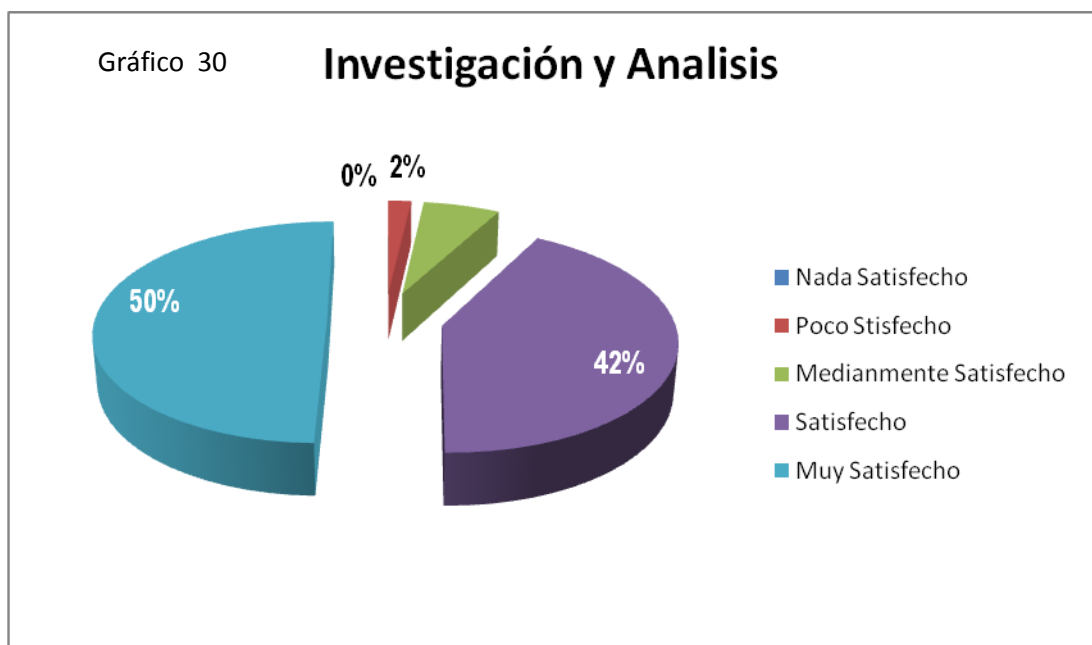
Por último en el caso de los que **Nunca** tratan este tema en su lugar de trabajo, 36 Trabajadores/as Sociales se encuentra Poco y Nada Satisfecho con el hecho de que no se Desarrolle esto en la Institución donde se desenvuelve.

Cumplimientos laborales

En cuanto al cumplimiento de las tareas y actividades programadas por los trabajadores Sociales, se puede deducir según los datos arrojados que en su mayoría los profesionales se encuentran **Satisfechos/as** y **Muy Satisfechos/as** con el cumplimiento de estas, siendo porcentualmente muy cercanos, donde el primero corresponde a un 49,07% que equivale a 80 Trabajadores/as Sociales y el siguiente a un 47,85% que representa a 78 profesionales. Por lo que se interpreta que en ambos casos los

encuestados demuestran que están conformes con el cumplimiento de lo que programan demostrando su responsabilidad y compromiso para la realización de estas.

Cabe destacar que tan solo una persona se considera **Poco Satisfecho/a** y 4 **Medianamente Satisfechos/as** por lo cual son una minoría porcentual en comparación a los otros datos mencionados.



Fuente: Elaboración Equipo Seminarista

La investigación y análisis previo a la formulación de un documento, son parte importantes del ejercicio profesional de los Trabajadores Sociales. Según lo que se observa en la Figura 30, gran parte de los encuestados se encuentra en el rango de **Satisfecho y Muy Satisfecho**, en el primero el 50% (81 personas) de los profesionales, consideran esta opción y en la siguiente el 42% (69 sujetos) se encuentra **Muy Satisfecho** con la realización de esta, lo que equivale a que 92% de las personas encuestadas realizan esta labor para la formulación de documentación.

Se muestra también que 10 Trabajadores Sociales consideran que están **medianamente Satisfecho** en cuanto a la realización de estas actividades y solo 3 encuestados están **poco satisfechos** con esto. Esto demuestra que 13 personas no están realizando éticamente la documentación, ya que es fundamental para el desarrollo de estos efectuar un análisis e investigación previa.

Tabla 21 de contingencia Nivel de satisfacción * Evaluación de Desempeño laboral

		Desempeño laboral		Total
		A veces	Siempre	
Nivel de satisfacción	Nada satisfecho/a	0	1	1
	Poco satisfecho/a	1	2	3
	Medianamente satisfecho/a	9	10	19
	Satisfecho/a	20	49	69
	Muy satisfecho/a	7	64	71
Total		37	126	163

Gráfico 31 desempeño Laboral

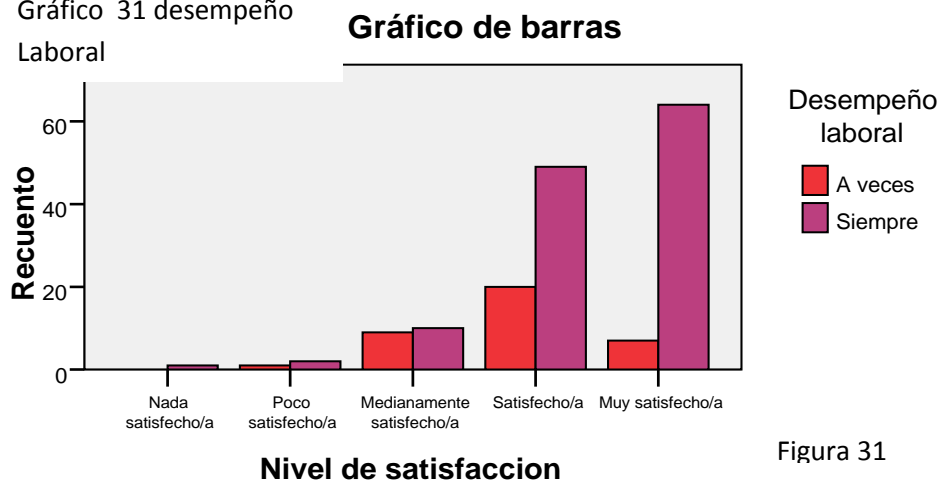


Figura 31

Fuente: Programa estadístico SPSS

Según lo graficado anteriormente sobre la evaluación del desempeño laboral del trabajador y el nivel de satisfacción con el mismo se puede indicar que, en su mayoría esta evaluación es realizada “**siempre**” por los lugares de trabajo es decir, 126 personas equivalentes a un 77,30%, seguido por la opción “a veces” con un 22,69% (37 personas). La opción nunca no se grafica debido a que no hubieron personas que marcaran esta opción, es decir un 0%.

Por otra parte 71 individuos indican sentirse “**muy satisfecho**” con esta práctica (43,55%) y 69 personas declaran sentirse solo **satisfechos**, equivalentes al 22,69%.

Cabe recalcar que la opción “**siempre**” es la que obtuvo la mayor puntuación compuesta de las opciones **muy satisfecho** con 64 personas (39,26%) y **satisfecho** con 69 personas (42,33%), valores muy cercanos entre si

Tabla 22 de contingencia Nivel de satisfacción * Autoevaluación

		Autoevaluación			Total
		nunca	A veces	Siempre	
Nivel de satisfacción	Nada satisfecho/a	0	1	0	1
	Medianamente satisfecho/a	1	12	9	22
	Satisfecho/a	1	38	48	87
	Muy satisfecho/a	0	14	39	53
Total		2	65	96	163

Gráfico 32
Autoevaluación

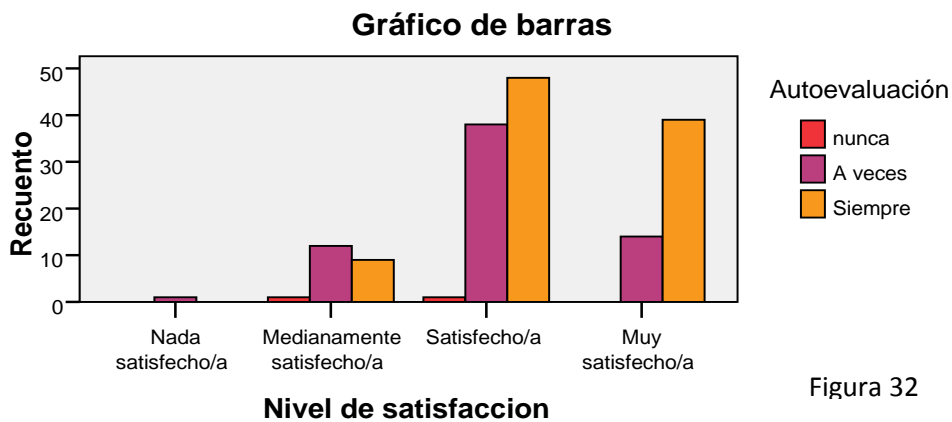


Figura 32

Fuente: Programa estadístico SPSS

Los datos expuestos revelan que la mayoría de los trabajadores realizan **siempre** una autoevaluación de su trabajo, es decir, 96 sujetos (58,89%), seguido, de quienes lo realizan **A veces**, 65 personas (39,87%) y solo 2 de ellos **Nunca** se autoevalúan siendo esto un 1,22%.

En cuanto al **nivel de satisfacción** respecto de su autoevaluación, los participantes se declaran en su mayoría **“satisfechos/as”**, es decir 87 personas (53,37%), **“muy satisfechos/as”** 53 personas (32,52%) y **“medianamente satisfechos”** 22 personas (13,49%).

El gráfico muestra que el mayor valor del **nivel de satisfacción** es alcanzado por la opción **“satisfecho”** integrado por quienes lo realizan **Siempre** (48 personas) 29,44% y quienes lo llevan a cabo **A veces** (38 personas) 23,31%

Tabla 23 de contingencia Nivel de conformidad * Roles profesionales

		Roles profesionales		Total
		A veces	Siempre	A veces
Nivel de conformidad	Poco de acuerdo	8	8	16
	Medianamente de acuerdo	8	17	25
	De acuerdo	4	59	63
	Muy de acuerdo	7	52	59
Total		27	136	163

Gráfico 33 roles profesionales

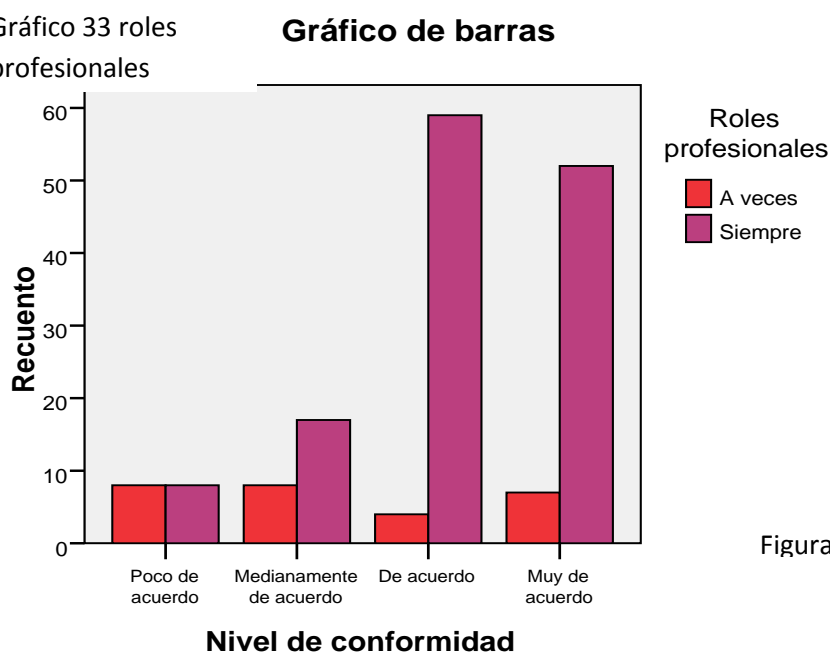


Figura 33

Fuente: Programa estadístico SPSS

El gráfico expuesto indica la preferencia marcada por los participantes sobre la realización de roles de la profesión y el nivel de satisfacción con respecto a lo mencionado.

En su mayoría las personas declararon realizar **“siempre”** roles de la profesión, siendo esto un 83,43% (136 individuos), mientras que la opción **a veces** fue elegida por 27 personas (16,56%), mientras que la opción **nunca** no tiene respuestas registradas por lo que no fue graficada por el programa estadístico.

Por otra parte el nivel de satisfacción indicó que un 38,65% se siente **de acuerdo** con la con el desempeño de roles de la profesión, mientras que un 36,19% se siente **“muy de acuerdo”** con ello, siendo estas las categorías con mayor preferencia, le sigue la opción de **“medianamente de acuerdo”** con 25 individuos un 15,33%.

Quienes declaran realizar **siempre** estos roles de distribuyen mayormente entre la opción **muy de acuerdo** (38,65 – 59 sujetos y la opción **de acuerdo** (36,19% - 63 sujetos) formando así la opción mas votada.

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES Y APORTES

5.1 Presentación

En el siguiente capítulo se presentan las conclusiones generales del Proceso de Seminario de Título realizado por el Equipo Investigador, considerando los aspectos más relevantes surgidos a partir de lo realizado en este periodo.

En primera instancia, se realizará un análisis sobre el proceso investigativo llevado a cabo por el Equipo Seminarista, el que contemplará las reflexiones sobre temáticas como por ejemplo; el proceso de localización de los Profesionales Trabajadores Sociales encuestados, dejando claro al lector el curso de la investigación presentada.

Posteriormente se señalarán las conclusiones referentes al proceso metodológico utilizado para Estudio en donde se ahondará sobre el tipo de investigación, el método de levantamiento de información entre otros relevantes en esta temática.

Además se realizarán conclusiones respecto al sistema de objetivos planteados en la Investigación. Es decir, se profundizará en el Objetivo General y los Objetivos específicos aludidos, de manera tal, de señalar el resultado del cumplimiento de cada uno de ellos.

Para finalizar se expondrá las reflexiones y aportes que tiene para el equipo Seminarista, el proceso investigativo realizado desde su visión de estudiantes de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso.

5.2- Proceso Investigativo

El proceso investigativo es entendido, como una instancia de crecimiento y formación profesional es aquí en donde el estudiante se adapta a las dificultades de la Metodología utilizada, a fin de que estas sean superadas según de la rigurosidad y constancia del investigador. Este proceso se caracteriza por ser rigurosos y extenso, considerándose como un desafío para el desarrollo profesional.

Para el equipo seminarista este proceso contempló la revisión bibliográfica con respecto al tema en distintos lugares, como por ejemplo, la utilización de documentación de la biblioteca de la Escuela de Trabajo Social de la casa de estudio de la Alumnas Seminaristas, Biblioteca de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, búsqueda y revisión de bibliografía online recomendada por nuestra Docente Guía Violeta Flores y otros Académicos/as, como también la búsqueda de documentación en la Biblioteca del

Colegio de Asistentes Sociales de Chile institución patrocinante de la Investigación, ubicado en la Ciudad de Santiago.

Como equipo seminarista, a través de la revisión exhaustiva de la bibliografía con respecto a la temática de Entorno Laboral y ético, fue posible adentrarse en un aspecto importante de la realidad laboral de los Trabajadores Sociales, permitiendo ampliar el bagaje conceptual de las estudiantes con respecto a ambas temáticas de la investigación.

Es importante mencionar, que existe una escasa bibliografía con respecto a la “ética laboral”, por lo que las estudiantes para construir el estado del arte de la misma, se basó en otros conceptos relacionados como por ejemplo el “trabajo decente” la cual es definida como; “un empleo de calidad que respete los derechos de los trabajadores y a cuyo respecto se desarrollen formas de protección social” (OIT, 1999). Con la utilización de conceptos como éste fue posible, construir un concepto de ética laboral y también una operacionalización acorde a estas características.

A través de la búsqueda de información, se pudo dar cuenta de la importancia del entorno laboral y ético debido, a los componentes mencionados en el marco de referencia, los cuales aluden a factores que pueden afectar de manera positiva o negativa al desarrollo del ejercicio profesional.

5.3- Proceso Metodológico

En virtud del contexto temático en el que se desarrolla esta investigación, se consideró, que la investigación descriptiva era la Metodología ideal para que el equipo tratara este tema, entendiendo la misma como un tipo de investigación concluyente que tiene como objetivo principal describir características o funciones algún fenómeno, en este caso se describe el comportamiento del entorno laboral y ético del trabajo Social en la Comuna de Valparaíso.

Por otra parte, se optó por utilizar una metodología cuantitativa, ya que, este enfoque contribuye a la investigación, ofreciendo la posibilidad de generalizar resultados de una manera más objetiva y amplia, entregando control sobre los fenómenos, así como un punto de vista de conteo y magnitud de estos. Para efectos de esta investigación, el objetivo central fue caracterizar y no probar hipótesis.

Como parte de este proceso metodológico, y con el fin de conocer la percepción de los trabajadores sociales de la comuna de Valparaíso, en las temáticas mencionadas, se elaboró un cuestionario que integró ambas variables, las que fueron disgregadas para

su mejor estudio en la operacionalización. Este proceso de construcción, tuvo igual dificultad que el proceso investigativo las que fueron trabajadas, con equipo de expertos fortaleciendo la construcción del instrumento.

El proceso de validación del mencionado, es considerado por el equipo seminarista de gran importancia, ya que permitió conocer la opinión de expertos temáticos y metodológicos, que entregaron importantes sugerencias al equipo para la aplicación del instrumento haciéndolo de esta forma, mucho más objetivo. El equipo investigador recomienda utilizar la opinión de expertos metodológicos, temáticos, entre otros, ya que, permite extrapolar estudios similares, favoreciendo y permitiendo la apertura propicia para la investigación.

Durante el proceso de aplicación del instrumento se presentó un imponderable, el cual fue el Paro de Empleados Municipales que tuvo la duración de 1 mes y medio, lo cual afectó la aplicación del instrumento, imposibilitando el acceso a los profesionales y por otra parte retardando el retiro de las encuestas respondidas, frente a esto el Equipo Seminarista debió tomar la decisión metodológica de aumentar un 1% el margen de error (6%), lo que modificó el número de la muestra desde 200 personas a 163 profesionales. Según lo anterior, las estudiantes se asesoraron por Académicos expertos metodológicos y su profesora guía, quienes, en conjunto tomaron esta decisión. Lo anterior fue posible de calcular gracias al programa estadístico NET-QUEST el que facilitó el cálculo de la muestra mencionada.

Se destaca el uso del Programa estadístico SPSS, el cual permitió realizar cruce de variables, que para la investigación eran importantes relacionar, fortaleciendo el análisis e interpretación de datos.

Se puede concluir en cuanto al instrumento, que la aplicación de este en un principio, fue realizado a través de una plataforma virtual, la cual daba la posibilidad de que los Profesionales Trabajadores Sociales, pudieran responder en el momento que ellos quisieran, realizar pausas y proseguir en los momentos que ellos encontraron apropiados, brindándoles distintas facilidades. Al ser demasiado flexible la posibilidad de contestar el instrumento, no se logró alcanzar el número total de la muestra, en el plazo requerido por el enlace online, por lo que las seminaristas optaron por aplicar esta de manera presencial, acudiendo personalmente a las instituciones donde se desempeñan los Profesionales, logrando de esta manera alcanzar la muestra requerida para hacer representativa la opinión de los Trabajadores Sociales de la Comuna con respecto a las temáticas de la Investigación.

Otro aspecto relevante con respecto al instrumento, concluido por el Equipo, fue el número de preguntas que contuvo la encuesta, esto pudo deberse a que se trató de

integrar la mayoría de los ámbitos que contemplaban las temáticas, generando que el cuestionario tuviera un alto número de preguntas. Por otra parte es importante mencionar que el instrumento entregado contenía preguntas referentas a Entorno y ética laboral, lo que llevó a la situación anteriormente descrita sobre el número de preguntas.

Pese a lo anterior y a modo de conclusión final con respecto a la metodología, se puede mencionar que las técnicas y decisiones metodológicas utilizadas fueron apropiadas, ya que permitieron generar una visión objetiva de los Profesionales Trabajadores Sociales con respecto a las temáticas aludidas.

5.4- Sistema de Objetivos.

Para dar Cumplimiento al Objetivo general fue necesario dar cumplimiento a los Objetivos específicos planteados en la Investigación. El primero de ellos se relaciona con **la realización de un catastro de los Trabajadores Sociales laboralmente activos de la Comuna de Valparaíso**, al no existir un registro actualizado de estos profesionales las estudiantes solicitaron, en primera instancia, la base de datos de los Centros de Prácticas de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, logrando así el contacto con algunos de los aludidos. Para luego acudir Institución por Institución buscando establecer el contacto con los/as profesionales.

Se puede concluir con la realización del registro, que existe un alto número de profesionales en la comuna de Valparaíso, desplegado en distintas instituciones, públicas y privadas. Dentro de lo cual se observó que la mayoría de ellos se encuentra trabajando en el sector público.

Otro dato relevante para el equipo, fue que en algunas instituciones de carácter público, no existían Asistentes Sociales trabajando. Tomando en cuenta las opiniones de los trabajadores de aquellas instituciones y la del mismo equipo realizador, la presencia de estos/as profesionales en estos lugares sería relevante para brindar una mejor atención a los usuarios, ya que, muchas veces los trámites demoran mucho más del tiempo estipulado, por encontrarse estas profesionales fuera de la región, retrasando así la gestión de la institución.

Por otra parte se observó que en muchas instituciones, se conserva la visión del Trabajo Social desde una perspectiva asistencialista, en donde la existencia de los profesionales solo se limita a la entrega de beneficios, dejando a un lado los roles de la profesión como, gestión de redes, educador social informal, implementador de políticas públicas, entre otros.

Tras la realización del catastro, fue posible comprobar que existen muchos profesionales, que siendo titulados de la carrera de Trabajo Social, ejercen una labor de “administración de empresas”, siendo esta una de las visiones características del ámbito privado. Sin embargo, y a pesar del bajo número de instituciones privadas que cuentan con asistentes sociales dentro de su equipo de trabajo, existe un sector en donde la profesión es valorada de manera muy positiva, siendo, la opinión de ellos, muy importante a la hora de tomar decisiones administrativas y técnicas

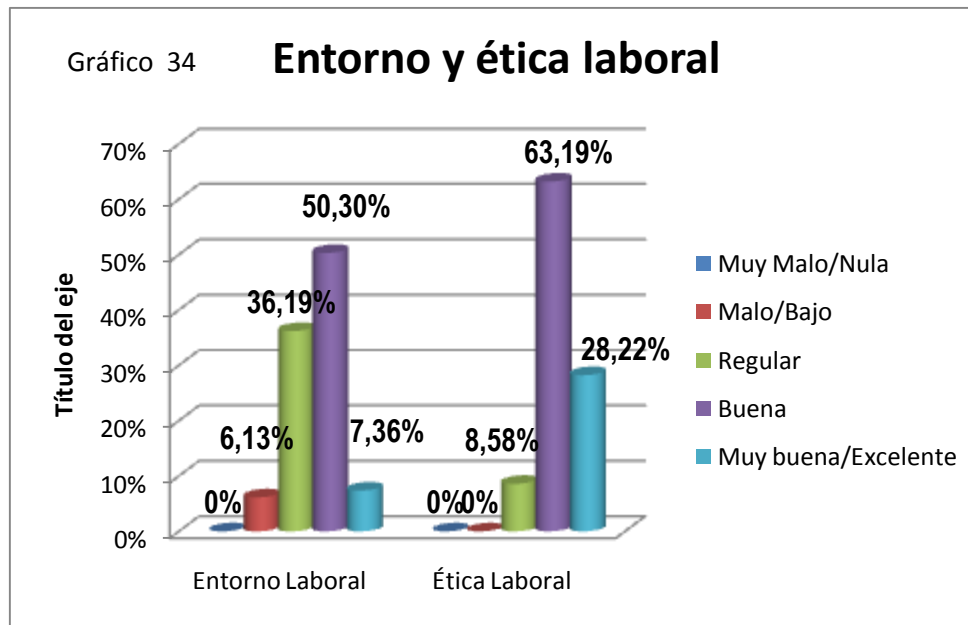
El segundo objetivo específico se relaciona con categorizar las áreas y sectores en donde se desenvuelven laboralmente los trabajadores sociales. Para esto se utilizó el catastro realizado delimitando, por una lado, los sectores como público y privado para luego dividir dentro de estos las áreas e instituciones en donde los aludidos se encuentran.

Tras esta división se observó que la mayoría de los profesionales se encuentra ejerciendo su labor en el sector público, aproximadamente 350 Asistentes Sociales. Por otro lado un número considerablemente menor se observó en el sector privado, alrededor de 64 profesionales.

La distribución, dentro del sector público en la comuna de Valparaíso, está marcada principalmente en tres áreas, Salud, Municipalidad y Educación. En cuanto al sector privado, se encuentra una amplia gama de áreas; educación, recursos humanos, fundaciones, etc.

Para finalizar se procede a concluir el tercer objetivo específico, el cual esta referido al entorno laboral y ético de los trabajadores sociales, laboralmente activos de la comuna de Valparaíso.

Para ahondar mas en lo mencionado se presentara un grafico que permite explicar con mayor claridad lo anterior.



Fuente : Elaboración Equipo Seminarista

Entorno laboral

Tal como se evidencia en la gráfica expuesta, la mayoría de los encuestados declara tener un “**Buen**” entorno laboral, siendo esto un 50,30%, equivalente a 82 personas. Seguido a esto se encuentran aquellas personas que consideran que su entorno laboral es “**Regular**”.

Existe también un 7,36% (12 encuestados) que clasifica a su entorno laboral como “**muy bueno**”. Finalmente solo 10 personas encuentran que su entorno laboral es “**Malo**”.

Es relevante mencionar el alto porcentaje que obtiene la categoría “bueno”, esto indica que todos ellos cuentan con las condiciones necesarias para poder desempeñar su labor de una manera óptima, favoreciendo a los usuarios que son atendidos por los mismos. Sin embargo es relevante destacar que un número no menor de personas (59) cuenta con un lugar de trabajo que les otorga medianamente las condiciones para ejercer su trabajo, pudiendo estos lugares, mejorar su entorno laboral, favoreciendo a los trabajadores, a la institución y por supuesto a los usuarios que se atienden en ella.

Las opciones de Muy bueno y malo, obtienen valores similares porcentualmente, haciendo la diferencia entre ellas sólo dos personas, pese a lo opuesto de aquellas opciones. Esto permite concluir que son pocos los lugares que manejan un nivel “ideal” de entorno laboral, que de una mayor satisfacción a los actores involucrados, esta cifra es preocupante debido al bajo número obtenido.

Se puede decir que no existieron encuestados que calificaran su entorno laboral como muy malo, lo que se considera positivo para esta investigación, ya que, es

importante que los trabajadores sociales se sientan cómodos en su trabajo, para ejercer su labor.

Es posible deducir que, lo que hace la diferencia en que un entorno sea bueno o no, puede deberse a distintos factores relacionados principalmente con el entorno físico y social, dentro de esta última se puede mencionar a la gestión de la jefatura, por ejemplo; para que sus trabajadores asistan a alguna capacitación. Frente a esta pregunta, los encuestados declararon sentirse medianamente satisfechos, es decir, que su jefatura podría realizar mejores gestiones para capacitar dentro o fuera de la institución a sus trabajadores, así como también, dentro o fuera de la comuna.

Esto influye en la actualización de conocimientos, necesaria para que los trabajadores entreguen un mejor servicio y por supuesto, influye en el crecimiento de ellos como profesionales, favoreciendo el sentimiento de seguridad, con la entrega de su trabajo.

Por otra parte el factor físico, es posible de apreciar en aspectos como por ejemplo; el tipo de oficina, el cual podría afectar positiva o negativamente, ya que, al contar en su mayoría con oficinas compartidas y sentirse medianamente satisfecho con ello, podría llegar a influir la calidad del entorno laboral, por el hecho de que existe la posibilidad de que se de atención a usuarios en un lugar donde que no cuenta con la privacidad necesaria. También, en caso de no tener una buena relación con la persona que comparte la oficina, se pueden provocar otro tipo de problemas, afectando así esta variable, incitando a que el trabajador califique su entorno como regular.

Es importante recalcar que cada una de las dimensiones que componen el entorno laboral es importante para calificar a la misma, como buena mala o regular. Sin embargo, resultados como los mencionados, llamaron la atención de las investigadoras, llevándolas a destacar estas salvedades.

Ética laboral

A diferencia de la variable anterior, la realidad de la ética laboral de los trabajadores de la comuna de Valparaíso, se considera a juicio del equipo, como positiva, ya que, el nivel de aprobación de la misma, esta en su mayoría entre las opciones Buena y Excelente. Esto indica que los Trabajadores conocen las características principales de la carrera que ejercen, sus principios y valores, manifiestan un alto compromiso laboral, entre otros. Lo que indica que en su mayoría, son profesionales que actúan por la vocación que los llevó a elegir y ejercer el Trabajo Social.

La realidad ética aludida anteriormente, se contrapone con lo planteado por la Federación Internacional de Trabajadores Sociales, la cual dice en un ejemplo que: “un objetivo estadístico que valora la rápida evaluación de nuevos casos, sin especificar la calidad de las evaluaciones y de las relaciones humanas involucradas, es probable que fomente la práctica del trabajo social ineficaz y poco ético si la velocidad se computan a los administradores y la calidad se ignora” .(Anthea Agius, 2012), esto tomando en cuenta la búsqueda del cumplimiento de metas y no de una buena práctica ética laboral.

Lo anterior se visualiza de forma distinta en la comuna de Valparaíso, resultado que sorprendió favorablemente al equipo seminarista, en donde los involucrados manifiestan una buena y excelente ética laboral, en la cual, el compromiso que adquieren con la realización de actividades, el buen trato al usuario, el análisis e investigación para diagnosticar o elaborar un documento, entre otros manifiestan un buen nivel, evidenciando los buenos resultados de esta variable.

Frente a estas conclusiones es posible establecer, que no existe un patrón único de entorno o ética laboral que globalice a los distintos países, ya que cada lugar cuenta con una realidad distinta en las líneas de acción y el tipo de trabajo social que desarrollan. Esto demuestra que el trabajo social en la comuna debe potenciar los aspectos positivos y seguir mejorando aquellos menos favorables.

Tal como se menciona en el marco de referencia, la ética profesional está presente, en el sentimiento de pertenencia en su conjunto con la sociedad, el gremio de la profesión y la institución para la que se trabaje. Esa ética profesional tiene la virtud de que al dotar al profesional de valores morales, lo torna más flexible, más fuerte, más experimentado, en fin, más humano ya que , sin duda, quienes poseen valores éticos que son guía en su desarrollo profesional, están mejor preparados para enfrentar y superar con éxito las contingencias que aparecen en el ámbito del trabajo (Javier, 2013).

Lo anterior es una síntesis clara de lo que se busca fomentar en la ética laboral, de las personas. Es este aspecto el que está presente en los trabajadores sociales de la comuna, favoreciendo esta variable y permitiendo que pese a las adversidades que se pudieran presentar en el entorno laboral, los profesionales de la comuna logran diferenciar estos factores con el realizar una buena labor.

Pese a lo anterior cabe recalcar que los trabajadores sociales manifestaron tener un nivel medio de conocimiento respecto del código de ética de la profesión .Pese a ello, los aludidos realizan un buen ejercicio del trabajo social.

A través del proceso investigativo realizado por el equipo y los datos arrojados, se concluye que el entorno laboral y ético, es en su mayoría “bueno”. Esto permite deducir que al tener un buen entorno laboral y ético, se realiza un buen ejercicio de la profesión.

Lo anterior favorece la visión que se tiene del trabajo social y a su vez mejora el servicio que estos profesionales entregan a los usuarios, cumpliendo así con la definición de “Trabajo Social” planteada por la Federación de Internacionales de Trabajadores Sociales que declara que la misma es una; *“Profesión que facilita el cambio social y el desarrollo, la cohesión social, el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el trabajo social. Respaldada por las teorías del trabajo social, ciencias sociales, las humanidades y los saberes indígenas, trabajo social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar”*.

5.5- Conclusiones y aportes profesionales

5.6.1- Para la institución patrocinante

Para el equipo seminarista, es importante el vínculo establecido con el **Colegio de Asistentes Sociales de Chile**, ya que, el estudio es un aporte para ellos, permitiendo que la realidad laboral del trabajo social en la comuna sea conocida por aquellos trabajadores sociales pertenecientes a esta institución, que se encuentran en Santiago.

Por otra parte, se abre la posibilidad de que el estudio se replique a nivel regional, pudiendo idealmente aplicarse en el resto del país. Obteniendo una visión general de la realidad ética y laboral. Siendo esta visión de país, la que puede ser transmitida en encuentros internacionales sobre la materia, ya que, es a través de estos encuentros, en donde los trabajadores sociales se retroalimentan, pudiendo mejorar aquellos aspectos que se encuentran más debilitados o bien fortalecer aquellos que son positivos para la profesión.

Considerando el gran número de profesionales que participa en el colegio de Asistentes Sociales por un lado y por otro, que esta institución es uno de los Colegios más antiguos de Chile, este estudio optimizará el vínculo con los trabajadores sociales inscritos en el gremio e incentivará la participación de los que no son parte de este.

Es también un aporte, el catastro realizado, ya que, permite al colegio de trabajadores sociales mantener un contacto directo con los profesionales de la comuna, haciéndolos partícipes de las actividades que estos realizan y también pudiendo incentivar la colegiatura de más profesionales. Esto también favorece la reactivación del provincial Valparaíso, el que es de suma importancia debido a la presencia del Congreso Nacional en dicho lugar y el que por estos días se encuentra en proceso de activación

5.6.2- Para el equipo seminarista

Tras la realización de este estudio se puede mencionar que el equipo logró una visión de los aspectos entorno laboral y ético de la comuna de Valparaíso. Lo que permitirá conocer las distintas realidades laborales presentes, considerando que las mismas están ad portas de entrar al mundo laboral.

Es relevante para las estudiantes, la posibilidad surgida a través de la realización del catastro de profesionales, el poder acercarse a trabajadores sociales de distintos lugares, pudiendo observar cómo se devuelven allí y obteniendo sus visiones sobre su lugar de trabajo y la visión de la profesión en general.

Con la realización de la investigación, a las estudiantes les fue posible generar distintos tipo de redes, lo que favorecerá a las mismas a la hora de desempeñarse laboralmente, ya que, a través de ello se podrá agilizar, los contactos ante alguna situación que así lo amerite.

Por otro lado las técnicas y metodología utilizada en este estudio fue una posibilidad de aprendizaje constante para ellas, ya que, les permitió profundizar en las herramientas entregadas a través de los años de estudio en la escuela de trabajo social de la Universidad de Valparaíso.

Junto con ello la retroalimentación realizada entre expertos teóricos y metodológicos, también se considera importante para ellas, ya que entregó la opción de mejorar el trabajo en construcción y favorecer los conocimientos anteriormente adquiridos.

Es importante la valoración que otorgan las estudiantes a la oportunidad de haber establecido una vínculo con la directiva del Colegio de Trabajadores Sociales de Chile, debido a que las aludidas obtuvieron grandes aprendizajes a partir del relato experiencial de aquellas personas, demostrándoles así, que el trabajo realizado por ellos/as es influyente para la profesión y también para el debate de las nuevas políticas sociales emanadas en el país.

5.4.3- Para la Escuela de Trabajo Social

Con esta investigación se abre la posibilidad de que la Escuela de Trabajo Social del Universidad de Valparaíso acerque y fomente el debate y conocimiento del entorno laboral y ético de la profesión, lo que influirá en el ejercicio profesional.

Debido a lo anterior, se propone que temas como estos sean profundizados en los primeros años de estudios, de manera tal que los estudiantes puedan enfrentarse a sus prácticas con herramientas mucho mas completas, es decir, que logren identificar los tipos de entorno laboral y ético que se presentan en estos lugares y así buscar una forma de mejorar y/o reforzar estos aspectos. Con esto, se permite que los estudiantes entreguen una buena práctica elevando aun más, la valoración de las instituciones con respecto a la formación entregada por la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso

A través de la realización del catastro mencionado, se logró actualizar la base de datos manejada por esta casa de estudios aumentando a su vez este registro, favoreciendo la vinculación con otros lugares y que tambien que se abran nuevos centros, entregando así una diversidad de posibilidades prácticas a sus estudiantes. También es relevante, ya que, existe un 60% de los encuestados que son egresados y titulados de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso o ex Sede Universidad de Chile comuna de Valparaíso, lo que nos da a entender que se ha entregado una buena formación en el aspecto del entorno y la ética pudiendo potenciarla aún más en las futuras generaciones.

Se propone establecer una relación mas frecuente con el Colegio de Trabajadores Sociales de Chile, ya que, esto cuentan profesionales de gran experiencia teórica y metodológica por lo que pueden retroalimentar de forma positiva el proceso de formación de los estudiantes. Por otro lado, sería importante que estos conozcan la labor que realiza la institución, pudiendo incluso crear oportunidades para que los estudiantes sean participes de congresos, cursos, entre otros, con el fin de fortalecer los conocimientos entregados.

Finalmente se concluye, a través de lo observado tras el estudio, la importancia que adquiere la ética profesional, ya que, aunque los profesionales puedan verse inmersos en un entorno laboral poco favorable, la ética laboral debe estar siempre presente en su actuar, ya sea como estudiantes en práctica o como profesionales ejerciendo el TRABAJO SOCIAL.

BIBLIOGRAFÍA

6.1- Bibliografía

- Acotto, L. (2009). *Aproximación a una caracterización del espacio socio-ocupacional del trabajo en Chile*. Santiago: Colegio de Trabajadores Sociales de Chile.
- Ander-Egg, E. (1991). *Que es el Trabajo Social*. Buenos Aires: HUMANITAS.
- Anthea Agius, D. (2012). Proyecto de declaración de políticas .
- Astudillo Vicencio, L., & Cofré Arredondo, G. (2005). *Comoetencias Profesionales, Trabajo Social y Mercado Laboral en la V región, Seminario de título Universidad de Valparaíso. Carrera de Trabajo Social*. Valparaíso: Universidad de Valparaíso.
- Bermejo, F. (1996). *Ética y Trabajo Social*. Madrid: UPCO.
- De La Rivera Romo, C., & Del Villar Valenzuela, P. (2012). *Investigación Mixta Exploratoria descriptiva de la calidad de vida laboral de funcionarios del complejo penitenbcario de Valparaíso, Seminario de Título, Universidad de Valparaíso, Escuela de Trabajo Social*. Valparaíso: Universidad de Valparaíso.
- Egg, E. A. (1991). *Que es el trabajo Social*. Buenos Aires: HVMANITAS.
- González, A. L., & Rotondo González, R. (1970). *Vision Global der Servicio Social Chileno*. Santiago de Chile: Escuela de Trabajo Socail PUCV.
- Grazziosi, L. (1978). *Codigos de Ética del Servicio Social*. Buenos Aires: HVMANITAS.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México D.F: MC GRAW HILL.
- J, B. F. (1996). *Ética y Trabajo Social*. Madrid: UPCO.
- Laura, A. (2009). *Aproximación a una caracterización del espacio Socio-Ocupacional del trabajo*. Santiago: Colegio de Trabajadores Sociales de Chile.

- Layana Zamora, J. (2009). *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. Seminario de título. Universidad de Valparaíso. Carrera de Trabajo Social. Valparaíso: Universidad de Valparaíso.*
- Leticia, C. C., Oblitas B, B., & Lucila, P. P. (2000). *La entrevista en Trabajo Social. Buenos Aires: Espacio.*
- OIT, O. I. (2000). 88° Conferencia general de la OIT. Ginebra.
- Opazo Morales, L., Pereira Figueroa, J., & Torrijo Guajardo, C. (2011). *Estudio de Satisfacción laboral de los trabajadores de la dirección general de relaciones económicas internacionales, ministerio de relaciones exteriores, Chile; seminario de título, Universidad de Valparaíso, carrera Trabajo Social. Valparaíso: Universidad de Valparaíso.*
- Ortiz Castillo, C., Uzabeaga Parra, C., & Guzman Aguilera, O. (2004). *Competencias económicas del Trabajo Social. Seminario de título, Universidad de Valparaíso. carrera de Trabajo Social. Valparaíso: Universidad de Valparaíso.*
- Osorio Vargas, B., & Romero Carvajal, A. (2008). *El tránsito desde la academia al mercado laboral: Estudio de competencias profesionales de los titulados de la Escuela de Trabajo Social de la PUCV, desde el análisis de sus trayectorias laborales. Memoria de Trabajo Social. Valparaíso: Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.*
- Parra, M. (2003). *Conceptos Básicos en salud laboral. Santiago: Andros Impresores.*
- Salinas Aviles, D. (2010). *¿A cuántos y quienes preguntar? Una aproximación al muestreo Cuantitativo y Cualitativo en investigación social y educacional. Valparaíso: Ediciones Universitarias de Valparaíso, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.*
- Sociales, F. I., & A. I. (2004). "Ética en el Trabajo Social, Declaración de Principios". *Código de Ética de la FITS* (págs. 1-4). Adelaida: FITS; AIETS.

- Trabajo, O. I. (2000). 88° Conferencia General de la Organización Internacional. Ginebra.

6.2- Linkografía

- Catrillo, M., & Malvárez, S. (2006). *mediagraphic*. Recuperado el 13 de junio de 2013, de <http://www.mediagraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2006/eim063f.pdf>
- Colegio de Asistentes Sociales, Provincial Santiago. Recuperado el 11 de Julio de 2013, de <http://www.trabajadoressociales.cl/provinstgo/colegiatura.php>
- Colegio de Asistentes Sociales, Provincial Santiago, Recuperado el 11 de Julio de 2013, de <http://www.trabajadoressociales.cl/provinstgo/historia.php>
- Colegio de Asistentes Sociales de Chile, Recuperado el 12 de Julio de 2013, de <http://www.cnaass.tie.cl/QUIENES.htm>
- Colegio de Asistentes Sociales de Chile, Recuperado el 15 de Julio de 2013, de <http://www.cnaass.tie.cl/COMISIONES.htm>
- Colegio de Asistentes Sociales de Chile, Recuperado el 20 de Julio de 2013, de <http://www.cnaass.tie.cl/DOC.htm>
- Colegio de Asistentes Sociales de Chile, Recuperado el 20 de Julio de 2013, de http://www.cnaass.tie.cl/documentos/Principios_Etica_Adelaida-2004.doc
- GLINKA, M., & RSE, M. C. (25 de Mayo de 2007). *Misiones Online*. Recuperado el 14 de Junio de 2013, de <http://www.misionesonline.net/opinion/leer/1000>
- Levaggi, V. (2006). *Organización Internacional del trabajo OIT*. Recuperado el 13 de junio de 2013, de <http://white.oit.org.pe/portal/especial.php?secCodigo=150>
- Martín Martín, R. (s.f.). *Universidad de Castilla-La Mancha*. Recuperado el 08 de Julio de 2013, de https://www.uclm.es/profesorado/raulmmartin/Estadistica_Comunicacion/AN%C3%81LISIS%20DE%20CONTENIDO.pdf

ANEXOS

Reglamento De la Institución

Reglamento del Colegio de Asistentes Sociales de Chile A.G.

El presente reglamento del Colegio de Asistentes y Trabajadores sociales de Chile fue aprobado el 9 de Marzo del 2004, por el Consejo Nacional en sesión extraordinaria. Este es el que regirá a través de estatutos y reglamentos al Colegio, en donde se plantean sobre como poder colegiarse, sobre el Consejo Nacional y Consejos Provinciales y a su vez el manejo de estos.

En el **Título primero** de este reglamento, desde el artículo Primero al séptimo, nos estipula quienes serán los colegiados activos de la institución, estos son lo que están al día en el pago de su cuotas ordinarias.

Además se plantea quienes son los que estarán a cargo del colegio, los consejeros tienen cómo deberes de: cumplir con las obligaciones de colegiado, asistir a las reuniones del consejo, participar en la toma de decisiones, confidencialidad de lo que se trata en las reuniones, en donde se plantea el principio ético del secreto profesional.

A su vez, se plantea que el colegio se encontrará localizado en la región metropolitana, con jurisdicción sobre todo el país. El consejo Nacional se compondrá de 5 miembros elegidos de acuerdo a lo establecido en los estatutos.

En este título primero, también se nombra que además del consejo nacional, se encuentran los consejos provinciales, que estará administrado y dirigido con un directorio de 5 miembros.

En el **Título Segundo** del reglamento se encuentran los objetivos y funciones del Colegio de Asistentes Sociales de Chile A.G, además en artículo noveno, se nombra la secretaria general, la cual tiene como función, mantener el registro de inscripciones, el ingreso, renuncias y eliminación de colegiados, controlar los aportes de los colegiados y además informar mensualmente al tesorero de aquellos colegiados que están más de 6 meses atrasado en sus cuotas.

En el artículo decimo, menciona lo que le corresponde al Colegio Nacional; participar en las reformas del Trabajo Social Profesional, con el motivo de contribuir en la evaluación de métodos y técnicas de intervención para perfeccionarlos y buscar la mayor eficiencia de la acción profesional, también se estimulara la investigación científica de interés social, Promover convenios con Universidades, organismos Gubernamentales o privados, para dictar cursos de post-grado y perfeccionamiento, tanto a nivel nacional

como internacional; detectar los intereses de los colegiados, de manera tal ejecutar actividades de capacitación y perfeccionamiento para los Asistentes Sociales; Mantener publicaciones y documentación en la Biblioteca, con motivos del interés profesional; proponer premios y estímulos para la realización de estudios; mantener un medio en donde se muestren las actividades del Colegio y de la Profesión; desarrollar relaciones públicas con distintos organismos, para la realización de actividades; promover un fondo solidario social; fomentar la formación de organismos de ayuda para colegiados y su grupo familiar, en casos de emergencia ; y promover y fomentar todo tipo de acciones para el bienestar de los colegiados, como convenios, intercambios y otros de igual naturaleza.

En el artículo décimo segundo, establece que el consejo nacional podrá designar comisiones específicas, las cuales estarán constituidas por tres colegiados activos y entre estos uno será designado como secretario ejecutivo, el cual estará en permanente coordinación con la Secretaría General del Consejo Nacional.

Estas comisiones sesionarán a lo menos una vez al mes, y también pudiendo realizar sesiones extraordinarias cuando sea necesario. El quórum para sesionar será la mitad más uno del total de los miembros que componen la comisión.

Los consejos provinciales podrán crear comisiones de trabajo, siendo compatible a todo lo expuesto anteriormente.

El **Título Tercero**, establece como se debe fijar el monto de la cuota de incorporación y ordinaria de los colegiados, todo está para el funcionamiento del colegio y las capacidades económicas de los colegiados, este monto se fijará en el mes de marzo de cada año.

También se plantea sobre como el Consejo Nacional podrá convocar a las directivas de los Consejos Provinciales a reunión extraordinaria para tratar materias del ejercicio profesional como también de la marcha del Colegio.

En las provincias en donde no se encuentran Consejos Provinciales, es el Colegio Nacional que asumirá las funciones.

Cabe mencionar que un Consejo Provincial no tiene un funcionamiento regular cuando: el 50% de los directores no asiste de forma continua o se ausente de sus funciones, que no estén desarrollando el programa de trabajo, que no dé cumplimiento a los acuerdos y normas que el Consejo Nacional ha impartido, esto quiere decir que no cumpla con el reglamento del Colegio y permanezca más de 6 meses inactivo.

El **Título Cuarto**, establece las funciones y atribuciones de los Consejos Provinciales, los cuales deben representar de la mejor manera a la provincia que representan y velar por el cumplimiento de los objetivos y reglamento del Colegio.

Título Quinto, es de las Asambleas y sesiones, tomando en cuenta la importancia del quórum para la toma de decisiones.

Título sexto, dice que el consejo nacional mantendrá un registro de los colegiados en un libro foliado, en donde estará el nombre del colegiado, nacionalidad, cedula de identidad, fecha de Título Profesional, Universidad que lo otorgó, firma y observaciones. El consejo provincial deberá llevar una base de datos por orden alfabético de sus colegiados y deberá contener, nombre y apellidos de ellos, número y año de inscripción en el Consejo Nacional y Provincial, domicilio, información laboral y observaciones.

El **Título séptimo**, tiene que ver con el patrimonio del Colegio, el cual deberán estar inventariados y corresponderá al Tesorero su registro y mantención.

El **título Octavo**, establece la temática del tribunal calificador de elecciones, las cuales serán realizadas cada 3 años en el mes de Noviembre, el Consejo Nacional elegirá entre los colegiados un Tribunal Calificador de Elecciones que estará compuesto de 3 miembros, que tengan a lo menos 5 años de ejercicio profesional y podrán ser reelegidos.

Una vez que hayan aceptado los tres colegiados, el Consejo Nacional deberá constituir el tribunal calificador de Elecciones, el que pasará a ejercer por 3 años.

En el **Título Noveno**, se toma en cuenta el tema de las elecciones, en donde estipula que el Consejo Nacional y Provinciales, se renovarán cada tres años y pueden ser reelectos solo por un periodo consecutivo, no obstante pasando tres años de haber tenido algún cargo pueden ser nuevamente elegidos.

La Comisión Revisora de Cuentas, se efectuara cada tres años en el mes de Noviembre.

Podrán elegir y ser elegidos Consejeros, los Asistentes Sociales inscritos en el Registro General del Colegio al menos 30 días antes a la fecha de elecciones y que se encuentren al día en el pago de sus cuotas. El Consejo Nacional y los Directores Provinciales, deberán convocar a elecciones a lo menos con 30 días de anticipación en que deban efectuarse las elecciones.

También se plantea sobre el listado de candidatos y de la mesas receptoras de sufragios, las cuales deberán estar integradas por tres vocales de mesa que serán designados por sorteos, 15 días antes de las elecciones.

En este título, se plantea sobre los útiles a utilizar en las elecciones y sobre el escrutinio.

El **Título Decimo** contiene los últimos artículos del reglamento, el cual tiene que ver con la Elección de la Comisión Revisora de Cuenta, los cuales serán elegidos cada tres años y de forma conjunta con la elección del Consejo Nacional y de los Directorios Provinciales. Este estará compuesto por tres miembros.

ANEXOS 1

Variable: Componentes de la Calidad del entorno laboral

Calidad del entorno laboral : Son las percepciones de satisfacción e insatisfacción que experimentan las personas en su ambiente laboral cotidiano en relación a factores como; el desarrollo del trabajo mismo, la infraestructura, su horario laboral, remuneraciones , condiciones de seguridad y las relaciones que tiene con el grupo de pares y autoridades.

Dimensión	Sub-dimensión	Indicador	Sub-indicador	Valor
Ambiente Físico	Infraestructura	Tipo de Oficina	Oficina Propia	4
			Oficina Compartida	2
			No cuenta con Oficina.	0
		Nivel de Satisfacción con Tipo de Oficina	Muy satisfecho (a)	4
			Satisfecho (a)	3
			Medianamente satisfecho (a)	2
			Poco Satisfecho (a)	1
			Nada satisfecho (a)	0
			Equipamiento implementos	Totalmente
		Medianamente		2
		No cuenta con ellos.		0
		Nivel de satisfacción del Equipamiento implementación	Nada satisfecho (a)	4
	Satisfecho (a)		3	
	Medianamente satisfecho (a)		2	
	Poco Satisfecho (a)		1	
	Nada satisfecho (a)		0	
	Condiciones Físicas		Iluminación	Buena iluminación
		Iluminación regular		2
		Mala iluminación		0
		Ventilación	Buena Ventilación	4
			Ventilación regular	2
			Mala ventilación	0
		Acceso	Buen acceso	4
			Acceso regular	2
Mal acceso			0	
Casino/Comedor		Tiene	2	
		No Tiene	0	
Nivel de satisfacción con el Casino/Comedor		Muy satisfecho (a)	4	
	Satisfecho (a)	3		
	Medianamente Satisfecho (a)	2		
	Poco satisfecho (a)	1		
	Nada satisfecho (a)	0		
	Socio Organizacional	Relaciones Laborales	Muy satisfecho (a)	4
Satisfecho (a)			3	
Medianamente Satisfecho (a)			2	
Poco satisfecho (a)			1	
Nada satisfecho (a)			0	
Nivel de satisfacción con la relación laboral con su grupo se pares			Muy satisfecho (a)	4
Satisfecho (a)	3			
Medianamente Satisfecho (a)	2			

			Poco satisfecho (a)	1
			Nada satisfecho (a)	0
		Nivel de satisfacción de la relación laboral con la jefatura	Muy satisfecho (a)	4
			Satisfecho (a)	3
			Medianamente Satisfecho (a)	2
			Poco satisfecho (a)	1
		Nivel de satisfacción de la relación laboral con los Usuarios	Nada satisfecho (a)	0
			Muy satisfecho (a)	4
			Satisfecho (a)	3
			Medianamente Satisfecho (a)	2
	Pautas y Políticas de la institución.	Nivel de conformidad con el cumplimiento del reglamento, por parte del grupo de pares.	Poco satisfecho (a)	1
			Nada satisfecho (a)	0
			Muy satisfecho (a)	4
			Medianamente Satisfecho (a)	3
			Satisfecho (a)	2
		Nivel de conformidad con el cumplimiento del reglamento por parte los superiores.	Poco satisfecho (a)	1
			Nada satisfecho (a)	0
			Muy satisfecho (a)	4
			Medianamente Satisfecho (a)	3
			Satisfecho (a)	2
Desempeño Laboral	Contrato	Tipo de Contrato	Planta/ Contrato	4
			Contrata	2
			Honorario	1
			No tiene contrato	0
		Nivel de satisfacción con el tipo de contrato	Muy satisfecho (a)	4
			Medianamente Satisfecho (a)	3
			Satisfecho (a)	2
			Poco satisfecho (a)	1
			Nada satisfecho (a)	0
	Jornada Laboral		Completa	4
			Media	3
			Por horas	2
			Otros	1
	Nivel de satisfacción con la jornada laboral		Muy satisfecho (a)	4
Medianamente Satisfecho (a)			3	

			Satisfecho (a)	2	
			Poco satisfecho (a)	1	
			Nada satisfecho (a)	0	
		Nivel de Satisfacción con la Distribución horaria		Muy satisfecho (a)	4
				Medianamente Satisfecho (a)	3
				Satisfecho (a)	2
				Poco satisfecho (a)	1
				Nada satisfecho (a)	0
		Nivel de satisfacción con la flexibilidad ante eventualidades personales que interrumpen la jornada.		Muy satisfecho (a)	4
				Medianamente Satisfecho (a)	3
				Satisfecho (a)	2
				Poco satisfecho (a)	1
				Nada satisfecho (a)	0
Remuneración	Tipo de remuneración	Dinero	Si	4	
			No	0	
		Nivel de satisfacción con la remuneración en dinero recibida.		Muy satisfecho (a)	4
				Medianamente Satisfecho (a)	3
				Satisfecho (a)	2
				Poco satisfecho (a)	1
				Nada satisfecho (a)	0
		Especies		Si	2
				No	0
		Nivel de satisfacción con la remuneración percibida en especies		Muy satisfecho (a)	4
				Medianamente Satisfecho (a)	3
				Satisfecho (a)	2
				Poco satisfecho (a)	1
				Nada satisfecho (a)	0
		Servicios		Si	2
				No	0
		Nivel de satisfacción con la remuneración recibida en servicios.		Muy satisfecho (a)	4
				Medianamente Satisfecho (a)	3
				Satisfecho (a)	2
				Poco satisfecho (a)	1
				Nada satisfecho (a)	0
		Forma de Remuneración	Nivel de satisfacción con la Fecha de pago	Muy satisfecho (a)	4
				Medianamente Satisfecho (a)	3
				Satisfecho (a)	2
Poco satisfecho (a)	1				
Nada satisfecho (a)	0				
	Nivel de	Muy satisfecho (a)	4		

		satisfacción con el Cumplimiento de pago	Medianamente Satisfecho (a)	3
			Satisfecho (a)	2
			Poco satisfecho (a)	1
			Nada satisfecho (a)	0
Funciones	Tipo de Funciones	Nivel de satisfacción con las Funciones que realiza.	Muy de acuerdo	4
			Medianamente de acuerdo	3
			De acuerdo	2
			Poco de acuerdo	1
			Nada de acuerdo	0
		Nivel de satisfacción con la Claridad de las funciones que realizo	Muy de acuerdo	4
			Medianamente de acuerdo	3
			De acuerdo	2
			Poco de acuerdo	1
			Nada de acuerdo	0
		Nivel de Satisfacción con el Número de Funciones	Muy de acuerdo	4
			Medianamente de acuerdo	3
			De acuerdo	2
			Poco de acuerdo	1
			Nada de acuerdo	0
		Nivel de satisfacción con el reconocimiento de funciones	Muy de acuerdo	4
			Medianamente de acuerdo	3
			De acuerdo	2
			Poco de acuerdo	1
			Nada de acuerdo	0
Nivel de satisfacción con el n° de funciones por jornada laboral	Muy satisfecho (a)	4		
	Medianamente Satisfecho (a)	3		
	Satisfecho (a)	2		
	Poco satisfecho (a)	1		
	Nada satisfecho (a)	0		
Incentivos laborales	Gratificaciónes recibidas a través del trabajo realizado	Recibe Gratificaciones	Si	2
			No	0
	Nivel de satisfacción con las gratificaciones recibidas.	Muy satisfecho (a)	4	
		Medianamente Satisfecho (a)	3	
		Satisfecho (a)	2	
		Poco satisfecho (a)	1	
		Nada satisfecho (a)	0	
	Recibe Bonos	Si	2	
		No	0	
	Nivel de satisfacción con los bonos recibidos	Muy satisfecho (a)	4	
Medianamente Satisfecho (a)		3		

			Satisfecho (a)	2
			Poco satisfecho (a)	1
			Nada satisfecho (a)	0
		Recibe otros beneficios	Si	2
			No	0
		Nivel de satisfacción con los beneficios que recibe	Muy satisfecho (a)	4
			Medianamente Satisfecho (a)	3
			Satisfecho (a)	2
			Poco satisfecho (a)	1
			Nada satisfecho (a)	0
Previsión	Previsión social	Optimo pago de cotizaciones por el empleador	Siempre	4
			A veces	2
			Nunca	0
		Nivel de satisfacción con el pago de cotizaciones.	Muy satisfecho (a)	4
			Medianamente Satisfecho (a)	3
			Satisfecho (a)	2
	Poco satisfecho (a)		1	
	Previsión en Salud	Optimo pago de cotizaciones por el empleador	Siempre	4
			A veces	2
			Nunca	0
			Nivel de satisfacción con el pago de cotizaciones.	Muy satisfecho (a)
		Medianamente Satisfecho (a)	3	
		Satisfecho (a)	2	
		Poco satisfecho (a)	1	
Nada satisfecho (a)		0		
Seguridad e higiene	Condiciones de riesgo laboral	Existencia de promoción de seguridad laboral	Siempre	4
			A veces	2
			Nunca	0
		Nivel de satisfacción con la promoción de seguridad laboral	Muy satisfecho (a)	4
			Medianamente Satisfecho (a)	3
			Satisfecho (a)	2
			Poco satisfecho (a)	1
		Existencia de prevención de riesgo	Siempre	4
			A veces	2
			Nunca	0
	Nivel de satisfacción con la prevención de riesgo		Muy satisfecho (a)	4
	Medianamente Satisfecho (a)		3	
	Satisfecho (a)		2	
	Poco satisfecho (a)	1		

			Nada satisfecho (a)	0
		Nivel de conformidad con redes de atención de emergencia laborales complejas	Muy de acuerdo	4
			Medianamente de acuerdo	3
			De acuerdo	2
			Poco de acuerdo	1
			Nada de acuerdo	0
		Nivel de satisfacción con indemnización de enfermedades Profesionales	Muy satisfecho(a)	4
			Medianamente satisfecho(a)	3
			Satisfecho(a)	2
			Poco satisfecho(a)	1
			Nada satisfecho(a)	0
		Cuenta con seguro de vida y accidente	Si	2
			No	0
		Nivel de satisfacción con seguro de vida y accidente	Muy satisfecho(a)	4
			Medianamente satisfecho(a)	3
			Satisfecho(a)	2
			Poco satisfecho(a)	1
			Nada satisfecho(a)	0
	Autocuidado	Conoce los factores de riesgo que pueden afectar a su desempeño laboral	Si	4
			Algunos	2
			No	0
		Conoce las enfermedades profesionales.	SI	4
			Algunas	2
			No	0
		Desarrolla actitudes de estilo de vida saludable en su trabajo.	Siempre	4
			A veces	2
			Nunca	0
	Convenios en salud	Cuenta con convenio en salud	Si	2
			No	0
		Nivel de satisfacción con el convenio en salud	Muy satisfecho(a)	4
			Medianamente satisfecho(a)	3
			Satisfecho(a)	2
			Poco satisfecho(a)	1
			Nada satisfecho(a)	0
		Nivel de satisfacción con la devolución de gastos médicos	Muy satisfecho(a)	4
			Medianamente satisfecho(a)	3
			Satisfecho(a)	2
			Poco satisfecho(a)	1
			Nada satisfecho(a)	0
Desarrollo	Capacitación	Existencia de	Siempre	4

Profesional	oportunidades de capacitación en la institución	A veces	2
		Nunca	0
	Nivel de satisfacción con las oportunidades de capacitación	Muy satisfecho(a)	4
		Medianamente satisfecho(a)	3
		Satisfecho(a)	2
		Poco satisfecho(a)	1
		Nada satisfecho(a)	0
		Nivel de satisfacción de la gestión de la institución para capacitaciones	Muy satisfecho(a)
	Medianamente satisfecho(a)	3	
	Satisfecho(a)	2	
	Poco satisfecho(a)	1	
	Nada satisfecho(a)	0	

Categorización	
0 – 44	Muy mala calidad de entorno laboral
45 – 88	Mala calidad del entorno laboral
89 – 132	Regular calidad del entorno laboral
133–176	Buena calidad del entorno laboral
177– 220	Muy buena calidad del entorno Laboral



ANEXO 2

Variable: Componentes de la Ética Laboral

Ética Laboral: se construye a través de la integración de principios de conductas de las personas, la integración entre estas, por procesos de aprendizajes sociales positivos o negativos. Por otro lado con la asimilación de los fines de la organización en la que está inmerso(a), su estructura, regla y cultura, los que dan sentido, dirección y propósito a la acción de las personas.

Dimensión	Sub-dimensión	Indicador	Sub-indicador	Valor
Personal	Profesión	Nivel de satisfacción con la carrera profesional ejercida.	Muy satisfecho (a)	4
			Medianamente Satisfecho (a)	3
			Satisfecho (a)	2
			Poco satisfecho (a)	1
			Nada satisfecho (a)	0
		Nivel de satisfacción con la conciliación de ética personal /profesional	Muy satisfecho (a)	4
			Medianamente Satisfecho (a)	3
			Satisfecho (a)	2
			Poco satisfecho (a)	1
			Nada satisfecho (a)	0
		Nivel de satisfacción con habilidades y destrezas para su ejercicio profesional.	Muy satisfecho (a)	4
			Medianamente Satisfecho (a)	3
			Satisfecho (a)	2
			Poco satisfecho (a)	1
			Nada satisfecho (a)	0
		Nivel de satisfacción con principios y valores, de la profesión.	Muy satisfecho (a)	4
			Medianamente Satisfecho (a)	3
			Satisfecho (a)	2
			Poco satisfecho (a)	1
			Nada satisfecho (a)	0
		Nivel de satisfacción con la valoración de la Profesión en la institución	Muy satisfecho (a)	4
			Medianamente Satisfecho (a)	3
			Satisfecho (a)	2
			Poco satisfecho (a)	1
Nada satisfecho (a)	0			
Nivel de satisfacción con su concienciación ante errores	Muy satisfecho (a)	4		
	Medianamente Satisfecho (a)	3		

		profesionales.	Satisfecho (a)	2		
			Poco satisfecho (a)	1		
			Nada satisfecho (a)	0		
		Nivel de satisfacción con el compromiso ante actividades profesionales.	Muy satisfecho (a)	4		
			Medianamente Satisfecho (a)	3		
			Satisfecho (a)	2		
			Poco satisfecho (a)	1		
			Nada satisfecho (a)	0		
		Nivel de satisfacción ante la capacidad de reconocer la inhabilidad profesional.	Muy satisfecho (a)	4		
			Medianamente Satisfecho (a)	3		
			Satisfecho (a)	2		
			Poco satisfecho (a)	1		
			Nada satisfecho (a)	0		
		Nivel de satisfacción con la capacidad de manifestar su inhabilidad profesional.	Muy satisfecho (a)	4		
			Medianamente Satisfecho (a)	3		
			Satisfecho (a)	2		
			Poco satisfecho (a)	1		
			Nada satisfecho (a)	0		
		Organizacional	Institución	Nivel de satisfacción con la valoración al profesional por parte de la institución.	Muy satisfecho (a)	4
					Medianamente Satisfecho (a)	3
Satisfecho (a)	2					
Poco satisfecho (a)	1					
Nada satisfecho (a)	0					
Nivel de satisfacción con el respeto a la Autodeterminación	Muy satisfecho (a)			4		
	Medianamente Satisfecho (a)			3		
	Satisfecho (a)			2		
	Poco satisfecho (a)			1		
	Nada satisfecho (a)			0		
Nivel de satisfacción de la privacidad del profesional con sus casos.	Muy satisfecho (a)			4		
	Medianamente Satisfecho (a)			3		
	Satisfecho (a)			2		
	Poco satisfecho (a)			1		

		Nada satisfecho (a)	0
	Existencia de prácticas laborales abusivas	Siempre	0
		A veces	2
		Nunca	4
	Existen líneas de acción frente a prácticas abusivas	Si	2
		No	0
	Nivel de satisfacción con líneas de acción frente a prácticas laborales abusivas	Muy satisfecho (a)	4
		Medianamente Satisfecho (a)	3
		Satisfecho (a)	2
		Poco satisfecho (a)	1
		Nada satisfecho (a)	0
Reglamento interno	Nivel de satisfacción en el cumplimiento de las normas impuestas por la institución.	Muy satisfecho (a)	4
		Medianamente Satisfecho (a)	3
		Satisfecho (a)	2
		Poco satisfecho (a)	1
		Nada satisfecho (a)	0
	Nivel de conformidad con el reglamento interno de la institución.	Muy satisfecho (a)	4
		Medianamente Satisfecho (a)	3
		Satisfecho (a)	2
		Poco satisfecho (a)	1
		Nada satisfecho (a)	0
	Conocimiento de los derechos y deberes del trabajados	conocimiento total	4
		Conocimiento parcial	2
		Nulo conocimiento	0
	Nivel de satisfacción con los derechos y deberes del trabajador.	Muy satisfecho (a)	4
		Medianamente Satisfecho (a)	3
Satisfecho (a)		2	
Poco satisfecho (a)		1	
Nada satisfecho (a)		0	
Jefatura	Nivel de satisfacción con la jefatura respecto a la confidencialidad de los casos tratados	Muy satisfecho (a)	4
		Medianamente Satisfecho (a)	3
		Satisfecho (a)	2
		Poco satisfecho (a)	1

			Nada satisfecho (a)	0
		Nivel de satisfacción con la jefatura respecto de la ética profesional del trabajador social.	Muy satisfecho (a)	4
			Medianamente Satisfecho (a)	3
			Satisfecho (a)	2
			Poco satisfecho (a)	1
			Nada satisfecho (a)	0
Profesional	Derechos de los usuarios	Nivel de satisfacción con el Trato profesional/ usuario	Muy satisfecho (a)	4
			Medianamente Satisfecho (a)	3
			Satisfecho (a)	2
			Poco satisfecho (a)	1
			Nada satisfecho (a)	0
		Existencia de políticas injustas de la institución hacia los usuarios	siempre	0
			A veces	2
			Nunca	4
		Nivel de conformidad con la defensa de los usuarios ante políticas injustas de la institución.	Muy satisfecho (a)	4
			Medianamente Satisfecho (a)	3
			Satisfecho (a)	2
			Poco satisfecho (a)	1
			Nada satisfecho (a)	0
		Nivel de satisfacción con la empatía hacia los usuarios.	Muy satisfecho (a)	4
			Medianamente Satisfecho (a)	3
			Satisfecho (a)	2
			Poco satisfecho (a)	1
			Nada satisfecho (a)	0
		Nivel satisfacción con la atención entregada a los usuarios.	Muy satisfecho (a)	4
			Medianamente Satisfecho (a)	3
			Satisfecho (a)	2
			Poco satisfecho (a)	1
			Nada satisfecho (a)	0
Nivel de satisfacción con la distinción entre las necesidades propias y las de los usuarios	Muy satisfecho (a)	4		
	Medianamente Satisfecho (a)	3		
	Satisfecho (a)	2		
	Poco satisfecho	1		

		(a)	
		Nada satisfecho (a)	0
	Nivel de satisfacción con la información y la accesibilidad a los usuarios.	Muy satisfecho (a)	4
		Medianamente Satisfecho (a)	3
		Satisfecho (a)	2
		Poco satisfecho (a)	1
		Nada satisfecho (a)	0
Gremial	Participación en una asociación gremial de su institución.	Si	2
		No	0
	Participación en el Colegio Profesional	Si	2
		No	0
	Participación en otros colectivos u organizaciones	Si	2
		NO	0
Código de ética	Conocimiento del código de ética	Conocimiento alto	4
		Conocimiento parcial	2
		Nulo conocimiento	0
	Nivel de satisfacción Con el código de ética de la profesión.	Muy satisfecho (a)	4
		Medianamente Satisfecho (a)	3
		Satisfecho (a)	2
		Poco satisfecho (a)	1
		Nada satisfecho (a)	0
	Nivel de satisfacción con la actualización del código de ética	Muy satisfecho (a)	4
		Medianamente Satisfecho (a)	3
		Satisfecho (a)	2
		Poco satisfecho (a)	1
		Nada satisfecho (a)	0
	Nivel de satisfacción en la vinculación y colaboración con las escuelas de Trabajo Social	Muy satisfecho (a)	4
		Medianamente Satisfecho (a)	3
		Satisfecho (a)	2
		Poco satisfecho (a)	1
		Nada satisfecho (a)	0
Existencia de promoción y debate ético	Siempre	4	
	A veces	2	
	Nunca	0	
	Nivel de satisfacción	Muy satisfecho (a)	4

		con la promoción y debate ético.	Medianamente Satisfecho (a)	3
			Satisfecho (a)	2
			Poco satisfecho (a)	1
			Nada satisfecho (a)	0
		Nivel de satisfacción con la responsabilidad en la toma de decisiones éticamente fundadas.	Muy satisfecho (a)	4
			Medianamente Satisfecho (a)	3
			Satisfecho (a)	2
			Poco satisfecho (a)	1
			Nada satisfecho (a)	0
		Nivel de satisfacción con el cumplimiento de principios y valores éticos de otros profesionales.	Muy satisfecho (a)	4
			Medianamente Satisfecho (a)	3
			Satisfecho (a)	2
			Poco satisfecho (a)	1
			Nada satisfecho (a)	0
		Laboral	Nivel de satisfacción con la investigación y análisis para diagnóstico.	Muy satisfecho (a)
Medianamente Satisfecho (a)	3			
Satisfecho (a)	2			
Poco satisfecho (a)	1			
Nada satisfecho (a)	0			
Nivel de satisfacción con las tareas o actividades programadas por el profesional.	Muy satisfecho (a)		4	
	Medianamente Satisfecho (a)		3	
	Satisfecho (a)		2	
	Poco satisfecho (a)		1	
	Nada satisfecho (a)		0	
Existencia de evaluación de actividades o tareas desde la institución	Siempre		4	
	A veces		2	
	Nunca		0	
Nivel de satisfacción con la evaluación de las tareas o actividades realizadas.	Muy satisfecho (a)		4	
	Medianamente Satisfecho (a)	3		
	Satisfecho (a)	2		
	Poco satisfecho (a)	1		
	Nada satisfecho (a)	0		
Existencia de	Siempre	4		

	autoevaluación profesional	A veces	2
		Nunca	0
	Nivel de satisfacción con la autoevaluación en la realización de sus labores.	Muy satisfecho (a)	4
		Medianamente Satisfecho (a)	3
		Satisfecho (a)	2
		Poco satisfecho (a)	1
		Nada satisfecho (a)	0
	Desarrollo roles de mi profesión en la institución (educador social informal, implementador de políticas públicas, articulador de redes etc.)	Siempre	4
		A veces	2
		Nunca	0
	Nivel de satisfacción con los roles que desempeñados.	Muy satisfecho (a)	4
		Medianamente Satisfecho (a)	3
		Satisfecho (a)	2
		Poco satisfecho (a)	1
		Nada satisfecho (a)	0

Categorización

0 - 36	Nivel nulo de ética laboral
37 - 72	Bajo nivel de ética laboral
73 - 108	Nivel regular de ética laboral
109 - 144	Buen nivel de ética laboral
145 - 180	Excelente nivel de ética laboral

ANEXO 3

Instrumento

Encuesta de entorno laboral y ético del trabajador social en la comuna de Valparaíso

Estimado(a) trabajador(a) Social. Los invitamos a participar en el estudio sobre entorno laboral y ético de Trabajo Social en la comuna de Valparaíso. El cual está patrocinado por el Colegio de Asistentes Sociales de Chile y la Universidad de Valparaíso.

Esta investigación surge a partir de la preocupación de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS), que desde el año 2006 ha tomado con gran relevancia, indagar conocer cómo los empleadores otorgan un entorno efectivo y ético al desempeño de los Asistentes Sociales en el ejercicio cotidiano. Asumiendo en consecuencia la compleja realidad que viven muchos trabajadores sociales en las diferentes regiones y continentes del mundo.

Esto motiva la realización del mencionado estudio, cuya principal fuente de información es la Encuesta que se propone a continuación. Su finalidad es recoger las visiones y percepciones de su entorno laboral y ético, esto permitirá replicar similar experiencia a nivel regional y finalmente nacional.

De antemano agradecemos su disposición y colaboración en este trabajo.

ANTECEDENTES PERSONALES

Sexo: M F Edad:

Mail:

Nombre de Institución de Titulación Profesional: _____

Año de Titulación:

ANTECEDENTES LABORALES

Donde se desempeña: _____

¿Qué función(es) realiza?

Es una función de Trabajo Social Si No

Ejerce la profesión como trabajador social: Si No

Ingresar cargo que tiene: _____

Instrucciones de respuestas: Por favor marque con una X en los recuadros valorando según su opinión, en donde 0 es el valor mínimo y 4 el valor máximo de acuerdo a la siguiente escala.

0. "nada satisfecho(a)" o "nada de acuerdo"	1. "poco de acuerdo" o "poco satisfecho"	2. "medianamente de acuerdo" o medianamente satisfecho"	3. "de acuerdo" o "satisfecho"	4. "Muy de acuerdo" o "Muy satisfecho"
---	--	---	--------------------------------	--

Entorno laboral

Ambiente Físico

Infraestructura					
1.- Tipo de oficina con la que cuento	Oficina Propia				
	Oficina Compartida				
	No cuenta con Oficina.				
2.- Me siento satisfecho con mi tipo de oficina	0	1	2	3	4
3.- Cuento con los Equipamientos e implementos necesarios	Totalmente				
	Medianamente				
	No cuenta con ellos				
4.- Me siento satisfecho con el equipamiento e implementos con los que cuento	0	1	2	3	4

Condiciones Físicas					
5.- La Iluminación con que cuento es:	Buena				
	Regular				
	Mala				
6.- La Ventilación en mi lugar de trabajo es:	Buena				
	Regular				
	Mala				
7.- El acceso a mi lugar de trabajo es:	Bueno				
	Regular				
	Malo				

*En la pregunta 8 marque con una X la alternativa apropiada a su realidad laboral. Si su respuesta es "SI" conteste la pregunta 12.

Casino/ Comedor						
8	Mi lugar de trabajo cuenta con Casino/Comedor	Si				
		No				
9	Me siento satisfecho con el Comedor/Casino de mi lugar de trabajo	0	1	2	3	4

Socio Organizacional

Relaciones laborales		0	1	2	3	4
10.-	Estoy satisfecho(a) con las relaciones laborales que tengo con mi grupo de pares					

11.- Me siento satisfecho con la relación laboral que existe entre la jefatura y yo					
12.- Me siento satisfecho de la relación laboral entre los usuarios y yo.					

Pautas y políticas de la institución	0	1	2	3	4
13.- Me siento conforme con el cumplimiento del reglamento por parte de mi grupo de pares					
14.- Me siento conforme con el cumplimiento del reglamento por parte de la jefatura.					

Desempeño Laboral

Contrato					
15.- Mi tipo de contrato de trabajo es:	Planta				
	Contrata				
	Honorario				
	No tiene contrato				
16.- Me siento satisfecho con mi tipo de contrato de trabajo	0	1	2	3	4
17.- Mi Jornada laboral es:	Completa				
	Media				
	Por horas				
	Otros				
18.- Estoy satisfecho con mi jornada laboral	0	1	2	3	4
19.- Me siento satisfecho con la distribución horaria de mi jornada laboral					
20.- Estoy conforme con la flexibilidad laboral ante alguna eventualidad personal					

Remuneración

*En la pregunta marque con una X la alternativa apropiada a su realidad laboral. Si su respuesta es "SI" conteste la que le sigue.

Tipo de remuneración					
21.- Recibo remuneración en DINERO	Si				
	No				
22.- Me siento satisfecho con mi remuneración percibida en DINERO	0	1	2	3	4
23.- Recibo remuneración en ESPECIES	Si				
	No				
24.- Me siento satisfecho con mi remuneración percibida en ESPECIES	0	1	2	3	4
25.- Recibo remuneración en SERVICIOS	Si				
	No				
26.- Me siento satisfecho con mi remuneración percibida en SERVICIOS	0	1	2	3	4

Forma de Remuneración	0	1	2	3	4
27.- Me siento satisfecho con la fecha de pago					
28.- Mi empleador cumple con la fecha de pago					

Funciones del Profesional

Tipo de funciones					
29.- Me siento satisfecho(a) con las funciones que realizo en la institución	0	1	2	3	4
30.- Tengo claras las funciones que debo realizar en el trabajo					
31.- Realizo más funciones de las que especifica mi cargo					
32.- Mis funciones son reconocidas en la institución					
33.- Considero que realizo muchas funciones en mi jornada laboral					

Incentivos laborales

Gratificaciones					
34.- Recibo gratificaciones laborales	Si				
	No				
35.- Me siento satisfecho(a) con las gratificaciones que recibo	0	1	2	3	4
36.- Recibo bonos	Si				
	No				
37.- Me siento satisfecho(a) con los bonos que recibo					
38.- Recibo otros beneficios	Si				
	No				
39.- Me siento satisfecho(a) al recibir otros beneficios en mi institución					

Previsión

Previsión social					
40.- Mi empleador paga mis cotizaciones en la fecha que corresponde	Siempre				
	A veces				
	Nunca				
41.- Me siento satisfecho(a) con el pago de las cotizaciones	0	1	2	3	4

Previsión de salud					
48.- Mi empleador paga mis cotizaciones en la fecha que corresponde	Siempre				
	A veces				
	Nunca				
49.- Me siento satisfecho(a) con el pago de las cotizaciones	0	1	2	3	4

Seguridad e higiene

Condiciones de riesgo laboral						
50.- En mi trabajo existe promoción de la seguridad laboral	Siempre					
	A veces					
	Nunca					
42.- Me siento satisfecho(a) con la promoción de la seguridad laboral que realizan en mi institución de trabajo	0	1	2	3	4	
43.- En la institución existe un reglamento de prevención de riesgo	Siempre					
	A veces					
	Nunca					
44.- Me siento satisfecho(a) con la prevención de riesgo en la institución	0	1	2	3	4	
45.- Me siento conforme con las redes de atención ante emergencias laborales complejas con que cuenta mi lugar de trabajo						
46.- Estoy satisfecho con las indemnizaciones que se me entregarían en caso de enfermedad profesional						
47.- Cuento con seguro de vida y accidente	Si					
	No					
48.- Me siento satisfecho con los seguros de vida y accidentes con que cuento	0	1	2	3	4	

Convenio en salud						
49.- Cuento con convenios en salud	Si					
	No					
50.- Me siento satisfecho(a) con los convenios en salud con que cuento	0	1	2	3	4	
51.- Me siento satisfecho con la devolución de gastos médicos						

Desarrollo Profesional

Capacitación						
52.- Existen oportunidades de capacitación en la institución	Siempre					
	A veces					
	Nunca					
53.- Me siento satisfecho(a) con las oportunidades de capacitación que se presentan en mi lugar de trabajo	0	1	2	3	4	
54.- Estoy satisfecho(a) con la gestión que realiza la institución para que pueda asistir a capacitación						

ANEXO 4

Ética Laboral

Personal

Profesión					
	0	1	2	3	4
55.- Estoy satisfecho(a) con la carrera profesional ejercida					
56.- Me siento satisfecho con la conciliación que realizo con la ética profesional y personal					
57.- Me encuentro satisfecho con las habilidades y destrezas que tengo para mí ejercicio profesional					
58.- Tengo claros los principios y valores del trabajo social					
59.- Mi profesión es valorada por la institución					
60.- Me encuentro conforme con el modo de asumir mis errores profesionales					
61.- Cumpló a tiempo con los compromisos profesionales que adquiero					
62.- Soy capaz de darme cuenta que no poseo las competencias para enfrentar una función, situación o caso					
63.- Soy capaz de manifestar mi inhabilidad profesional frente a una función, situación o caso					

Socio Organizacional

Institución					
	0	1	2	3	4
64.- La institución me valora como profesional					
65.- La institución valora la autodeterminación de los sujetos					
66.- En mi lugar de trabajo se respeta la confidencialidad del secreto profesional.					
67.- En mi lugar se permite la creación y participación en organizaciones gremiales					
68.- En mi trabajo existen prácticas laborales abusivas	Siempre				
	A veces				
	Nunca				
69.- Estoy conforme con las líneas de acción frente a las prácticas laborales abusivas que tiene mi lugar de trabajo	0	1	2	3	4

Reglamento Interno					
	0	1	2	3	4
70.- Cumplimiento con las normas del reglamento interno					
71.- Estoy de acuerdo con el reglamento interno que existe en la institución					
72.- Conozco mis derechos y deberes en la institución	Conocimiento total				
	Conocimiento parcial				
	Nulo conocimiento				
73.- Estoy de acuerdo con mis derechos y deberes en la institución					

Jefatura					
	0	1	2	3	4
74.- En mi trabajo existe confidencialidad con la jefatura y los casos tratados que necesiten de su apoyo					
75.- No soy presionado(a) por la jefatura para entregar algún tipo de beneficio o realizar una gestión cuando no corresponde					

Profesional

Derechos de los Usuarios					
	0	1	2	3	4
76.- Estoy conforme con el trato que entrego a los usuarios					
77.- En la institución existen políticas injustas hacia los usuarios	Siempre				
	A veces				
	Nunca				
78.- Me siento conforme ante la defensa de los usuarios ante políticas injustas					
79.- Soy empático con los usuarios					
80.- Estoy conforme con la atención que entrego a los usuarios					
81.- Distingo apropiadamente entre mis necesidades y la de los usuarios					
82.- Estoy conforme con el acceso a información para los usuarios					

Código de ética					
83.- Conozco el Código de ética del Trabajo Social	Conocimiento total				
	Conocimiento parcial				
	Nulo conocimiento				
84.- Me siento conforme con el cód. de ética de la profesión					
85.- Considero que el Cód. de ética se encuentra vigente					
86.- Me siento conforme con la vinculación y					

colaboración con las escuelas de trabajo social					
87.- Distingo apropiadamente entre mis necesidades y la de los usuarios	Conocimiento total				
	Conocimiento parcial				
	Nulo conocimiento				
88.- En mi trabajo existe promoción y debate ético	0	1	2	3	4
89.- Tomo decisiones laborales éticamente fundadas					
90.- En la institución existen otros profesionales que cumplen su cód. de ética					

Laboral					
	0	1	2	3	4
91.- Realizo una investigación y análisis previo a la formulación de algún documento					
92.- Yo cumplo con las tareas y actividades que programo					
93.- La institución evalúa mi desempeño laboral	Siempre				
	A veces				
	Nunca				
94.- Estoy satisfecho con la evaluación de mi desempeño laboral	0	1	2	3	4
95.- Realizo una autoevaluación de mi trabajo	Siempre				
	A veces				
	Nunca				
96.- Me siento conforme con mi autoevaluación	0	1	2	3	4
97.- Desarrollo mi rol de educador social informal en la institución	Siempre				
	A veces				
	Nunca				
98.- Me siento conforme con el desempeño de mi rol de educador social informal	0	1	2	3	4
99.- Me siento satisfecho con la ayuda que entrego a personas en situación de emergencia					

Los resultados de esta encuesta serán enviados a sus respectivos e-mails.

Por su colaboración, Muchas gracias.

Colegio de Trabajadores y Asistentes Sociales de Chile.
Universidad de Valparaíso.