



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

DERECHOS CIUDADANOS Y SERVICIOS PÚBLICOS.
CASO: INSPECCIÓN DEL TRABAJO.

SEMINARIO PARA OPTAR AL TÍTULO DE ADMINISTRADOR
PÚBLICO

R.8309



ALUMNO:

CHRISTIAN ALFONSO ACEVEDO TRONCOSO

PROFESOR GUÍA:

GASTÓN TAGLE ORELLANA

VALPARAÍSO – CHILE
2010

INDICE

RESUMEN	4
INTRODUCCIÓN	5
1. MARCO TEÓRICO.....	7
2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
2.2 FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA.....	14
2.3 OBJETIVOS	15
2.4 HIPÓTESIS.....	16
2.4.1 DESCRIPCIÓN DE VARIABLES E INDICADORES.....	16
2.5 DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA	21
2.6 TABULACIÓN DE RESULTADOS	23
2.6.1 TABLAS DE RESPUESTAS Y RESULTADOS	23
2.6.2 CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	25
2.7 ANÁLISIS DE LOS DATOS OBTENIDOS	26
3. PROPUESTA TÉCNICA	31
3.1 SOLUCIÓN PROPUESTA	31
3.2 RESULTADOS ESPERADOS	32
4. CONCLUSIONES	33
5. BIBLIOGRAFÍA	34
6. ANEXOS	35
6.1 ENCUESTA	35
6.2 CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS INSPECCIÓN DEL TRABAJO	36
6.3 GRÁFICOS ÚLTIMA ENCUESTA DE DERECHOS CIUDADANOS 2009.....	38

**DERECHOS CIUDADANOS Y SERVICIOS PÚBLICOS.
CASO: INSPECCIÓN DEL TRABAJO.**

RESUMEN

El siguiente trabajo tiene por objeto identificar las causas que provocan el desinterés que existe por conocer sus derechos, los ciudadanos, que son trabajadores y que están normados por el código del trabajo.

En la primera instancia del trabajo de investigación, se analizará las causas y efectos del problema detectado y se hará una comparación en los distintos niveles de trabajadores para detectar si es un problema general o localizado.

En la segunda parte de la investigación, se verán cuáles son las ventajas de que los trabajadores conozcan sus derechos ciudadanos y derechos que el código del trabajo establece para que se respeten.

Se definirán niveles de trabajadores para detectar cuál es el nivel más afectado por el problema planteado en la investigación. El instrumento en base a una encuesta a utilizar será indispensable, primero para conocer las causas del desconocimiento de los derechos ciudadanos frente a lo que presentan las relaciones laborales, y segundo, para identificar causas del problema y plantear soluciones localizadas y eficaces.

INTRODUCCIÓN

Los derechos ciudadanos en nuestra sociedad, en materia de difusión, han evolucionado mucho en las últimas décadas, han pasado de simples documentos a spot y campañas publicitarias impulsadas por el gobierno.

En otro plano, pero directamente relacionados con los derechos ciudadanos, los servicios públicos son creados para atender las necesidades de la ciudadanía y prestar un servicio de utilidad para la comuna, región o país. Por lo tanto, debieran ser lugares donde los ciudadanos que cumplen con sus deberes también pueden hacer valer sus derechos ciudadanos.

Por esto, es importante que exista un escenario que permita una simetría entre los ciudadanos que expresan sus demandas y aspiraciones y las instituciones gubernamentales encargadas del diseño y ejecución de las políticas públicas. De esta manera se logrará responder a las necesidades de las comunidades.

En este caso, el servicio público encargado de ejecutar las políticas públicas en materia de relaciones laborales es la Dirección del Trabajo, que tiene como principal función fiscalizar el cumplimiento de las normas laborales, previsionales y de higiene y seguridad en el trabajo. Todos estos temas debieran ser manejados y familiarizados por la mayor parte de los trabajadores que están sujetos al código del trabajo.

Si el trabajador que concurre a la dirección del trabajo a solicitar un servicio, conoce sus derechos ciudadanos como por ejemplo recibir una atención amable y cordial, igualitaria, sin diferencias ni discriminaciones y al mismo tiempo cumple con sus deberes como tratar al funcionario que lo atiende con cortesía y respetando los procedimientos que impone la institución, la interacción funcionario-cliente sería mucho más fluida, entregando beneficios tanto para el cliente o usuario obteniendo un servicio de calidad, como para el funcionario quien no duda en usar todas sus facultades para entregar el servicio solicitado.

Esta relación funcionario-cliente es muy compleja, no siempre un cliente va a solicitar un servicio dejando de lado sus problemas personales, esto se mezcla con la forma en que

solicita el servicio y por ende, la reacción del funcionario también es descortés, siendo esto lo más lógico ya que se le está tratando de mala manera.

Por otro lado, el funcionario que fue tratado de mala manera tiene que, por así decirlo, empezar de cero y no mezclar la situación anterior con la actual, debe tratar al cliente con la mayor naturalidad pese a que lo hayan insultado. Esto sería lo ideal pero en la práctica sabemos que es muy difícil que se cumpla, las personas son muy distintas y los tipos de personalidad son varios, lo que hace que el desarrollo de la interacción funcionario-cliente sea muy complejo.

1. MARCO TEÓRICO

Los Derechos son creados para regular la convivencia de los ciudadanos dentro de la sociedad, donde éstos interactúan y se desarrollan ya sea, en el trabajo, escuelas, actividades deportivas, culturales, religiosas, etc. El concepto o definición de Derecho existe desde hace muchos años y por ende los conceptos conocidos son parte del intelecto de muchos pensadores antiguos y contemporáneos. Para tener una idea generalizada de qué es un derecho y por consiguiente qué es un Derecho Ciudadano, podemos decir que “el derecho designa una facultad, reconocida a una persona por la ley, que le permite ejecutar determinados actos”¹.

Partimos de la base que todos los ciudadanos tienen Derechos. El individuo y el ciudadano forman una relación de elementos que no pueden separarse. Es por esto que, los derechos que conforman la ciudadanía son tan amplios como la propia sociedad, donde estos Derechos se definen en función de sus necesidades. De nada sirve que estén escritos en nuestra Constitución Política, en las leyes o en los reglamentos si no se pueden ejercer de manera completa y expedita.

El lugar por esencia, donde los Derechos de los ciudadanos dan lugar, son respetados y se materializan, son los Servicios Públicos. Entidades creadas para satisfacer las necesidades múltiples que demanda la sociedad.

Los derechos ciudadanos en nuestro país no sólo se ven respetados o vulnerados al momento de concurrir a un servicio público, sino que también existen espacios como las empresas privadas de servicios, empresas de servicios básicos, empresas privadas de bienes, en el trabajo, en los medios de comunicación y en los servicios municipales.

En materia de derechos ciudadanos en nuestro país, se señalan los siguientes derechos:

1. Recibir una atención y respuesta oportuna.
2. Recibir un trato igualitario, digno y respetuoso.
3. Obtener información pública gratuita.
4. Conocer el estado de sus requerimientos y persona responsable de ellos.

¹ Marcel Planiol, “*Traite Elementaire de Droit Civil*”, Librairie Générale de Droit et de Jurisprudence, Francia, 1915.

5. Contar con espacios para formular sus consultas, reclamos y sugerencias de los servicios y atención recibida.
6. Exigir confidencialidad en el uso de la información proporcionada.
7. Exigir transparencia en los procedimientos.
8. Facilitar el acceso a sus servicios a través de diferentes medios (atención personal, vía Internet, teléfono, o carta).

De la misma forma también surgen deberes al momento de solicitar un servicio como son:

1. Tratar respetuosamente al funcionario que lo o la atiende.
2. Presentar con claridad su requerimiento.
3. Entregar información fidedigna y actualizada.
4. Respetar los procedimientos de atención establecidos por la institución.
5. Ejercer sus derechos, realizando reclamos y sugerencias en caso de considerarlo necesario.

El ámbito laboral debiera ser el espacio donde más se respeten los derechos de los ciudadanos, esto porque es el trabajo uno de los espacios más importantes para el desarrollo de los seres humanos.

La forma en que la Dirección del Trabajo materializa el respeto a los derechos y deberes de los ciudadanos es por medio de un instrumento llamado Carta de Derechos Ciudadanos, documento que establece por cada Servicio Público cuáles son los derechos y deberes que dicha institución resguarda. "Puede definirse como los estándares de efectividad básicos para el trámite respectivo que entrega la posibilidad al usuario de verificar y exigir su cumplimiento"².

Las Cartas deben contener una declaración de estándares generales y específicos de calidad para que constituya un compromiso real de la institución o Servicio Público, debe ser verificable y exigible. También pueden contener una descripción breve del servicio, de su misión y de las funciones que desarrolla.

Cada Servicio Público cuenta con una Carta de Derechos Ciudadanos, en el caso de la Dirección del Trabajo su carta señala su forma de cumplimiento de las labores que le

² *Cartas de Derechos de los usuarios: Un compromiso con los ciudadanos*. Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas. Santiago, mayo de 2006.

competen, mecanismos de seguimiento, control y evaluación de los compromisos y la difusión de la misma.

Esta carta se establece mediante la Orden de Servicio N° 11 del 28 de Diciembre de 2007 que reconoce a la Dirección del Trabajo como un Servicio Público descentralizado y de carácter fiscalizador, que se encuentra sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

Para entender la esencia de esta carta y su objetivo debemos conocer en este caso en particular la misión de este Servicio Público. “Su misión es contribuir a modernizar y hacer más equitativas las relaciones laborales, velando por el cumplimiento normativo de la legislación laboral, previsional y de higiene y seguridad vigente, promoviendo la capacidad de autorregulación de las partes, sobre la base de la autonomía colectiva y el desarrollo de relaciones de equilibrio entre los actores del mundo del trabajo: empleadores/as y trabajadores/as”³. Para lograr una atención integral y ordenada la Dirección del Trabajo, para lograr el desarrollo de su misión cuenta con Direcciones Regionales, Inspecciones del Trabajo y Centros de Conciliación y Mediación.

Un usuario puede concurrir a la Dirección del trabajo o alguna de sus Inspecciones Comunales y puede realizar los siguientes trámites:

1. Presentar denuncias por infracciones a la legislación laboral, previsional y de higiene y seguridad vigente.
2. Interponer reclamos cuando una relación laboral haya concluido y existan situaciones no finiquitadas.
3. Ratificar Finiquitos (con presencia de empleador y trabajador.)
4. Ratificar Renuncias Voluntarias.
5. Formular Consultas sobre materias de legislación laboral.
6. Estampar Constancias sobre materias laborales
7. Formular Declaraciones Juradas en los casos que la Ley lo prescriba, ante un Ministro de Fe.
8. Solicitar Certificados de Cumplimiento laboral para Empleadores.

³ [Http://www.dt.gob.cl/1601/propertyvalue-22737.html](http://www.dt.gob.cl/1601/propertyvalue-22737.html), sitio Web Dirección del Trabajo www.direcciondeltrabajo.cl

9. Solicitar Mediación Laboral

10. Formular consultas sobre cómo crear Organizaciones Sindicales y requerir apoyo para su constitución.

Las interrogantes que surgen y que se intentarán responder con el desarrollo de esta investigación es si realmente ¿Conocen los usuarios estos derechos y deberes antes señalados? ¿Tienen conocimiento de la cantidad y tipo de trámites que se pueden realizar en la Dirección del Trabajo?

Para analizar la actualidad, la cultura funcionaria aún arrastra características de antaño. En algunos casos el funcionario que maneja la información condiciona la interacción con el usuario haciéndolo sentir un poco de temor e inseguridad al momento de solicitar un servicio, hace sentir a la persona que si su trámite no es rápido o fluido entonces molesta o entorpece el flujo de atención del servicio.

Una sección que pertenece a los servicios públicos es la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias OIRS, que tiene como objeto ser un espacio de interacción entre los usuarios y el Servicio, que contribuye al mejoramiento de las unidades y procesos, garantizando el derecho de las personas a informarse, sugerir y reclamar acerca de las diferentes materias que le competen a la función, en este caso de la Dirección del Trabajo.

Entonces podemos decir que “las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias son espacios de comunicación de usuarios que facilitan el ejercicio de su derecho a plantear solicitudes, informarse, sugerir, denunciar o reclamar, garantizando el acceso sin discriminación con los diferentes servicios”⁴.

Teniendo presente la utilidad de este organismo, es necesario saber si los usuarios hacen uso de esto, ya sea ejerciendo sus derechos o cumpliendo con sus obligaciones.

Las quejas por falta de información, poca transparencia, cobros adicionales como por ejemplo los costos administrativos por facturación, son ítems que han debido asumir silenciosos los clientes de nuestra sociedad. Ante la falta de legislación al respecto, queda este vacío y la labor y utilidad de las OIRS es fundamental a la hora de generar un buen servicio. A esto se suma la experiencia previa que haya tenido el cliente, a las encuestas o evaluaciones negativas que puedan obtener algunos Servicios Públicos y las noticias o

⁴ <http://www.conicyt.cl/oirs>

reportajes que puedan difundir los medios de comunicación respecto de alguna anomalía localizada en la gestión de los servicios afectando a los usuarios.

Puede que una persona nunca haya concurrido a solicitar una atención a determinado Servicio Público, pero a la hora de ver en la televisión reportajes que muestran cese parcial de funciones, motivo de algún paro que demande alguna mejora para las condiciones de los funcionarios, la primera impresión de la persona es que los funcionarios de ese servicio detienen su labor cada vez que demandan mejoras perjudicando directamente a los clientes que no pueden en ese momento realizar diversos trámites muy importantes para la ciudadanía, como ha sucedido con el Registro Civil y Servicio Médico Legal por nombrar los más significativos y actuales.

Tal vez uno de los temas más sensibles para la comunidad sea la atención que reciben los usuarios en los servicios públicos y no es menor su importancia, ya que en ello va en juego el respeto a las personas, su dignidad y sobre todo la buena convivencia, a la que todos aspiramos legítimamente.

Uno de los Derechos Ciudadanos más importantes es el Derecho a una atención digna e igualitaria, pero qué ocurre cuando el funcionario que lleva sus problemas personales y familiares al trabajo que desempeña condiciona su labor determinando su ánimo negativo y en muchos casos una mala atención a los clientes, la interacción se torna muy complicada, y en el caso del usuario ocurre exactamente lo mismo. Su salud, por ejemplo, su realidad económica, sus problemas familiares, el desconocimiento que pueda tener de los trámites, dudas y todo lo que le afecte, es el marco en que se desarrolla la atención.

Apoyándonos en las teorías de personalidad “Cada individuo es una personalidad altamente diferenciada, que incide en el comportamiento y las actitudes de las personas con quienes mantiene contacto y, a la vez, recibe mucha influencia de sus semejantes”⁵. Las personas son muy distintas, esto hace que las relaciones interpersonales sean un tema muy complicado y si a esto le sumamos los estados anímicos de cada persona, se torna cada vez más difícil de abordar.

⁵ Sergio Vásquez Ochoa, *Diario Morrocotudo* de la región Arica Parinacota, Chile, Marzo 2008.

Basándonos en esto, no podemos desconocer el concepto de empatía que nos señala que los genes, la cultura y la condicional hormonal son distintos en cada hombre.

Hay personas que definitivamente no están dotadas para atender público. Esto ocurre en todos los niveles jerárquicos.

La empatía es un concepto recurrente que se hace presente a los funcionarios públicos en cada capacitación y que significa situarse en el lugar del usuario. Hay que entender al usuario; éste hará preguntas inexactas o quizás las formulará en un lugar equivocado, es allí donde el funcionario debe estar atento y ser amable. Nada se pierde con orientar en algo que no es estrictamente propio. Guiar a las personas es lo menos que se puede hacer.

Logrando esto, el avance en la mejora de la percepción que se tiene no tan sólo de la Inspección del trabajo sería mejor, sino que la de cualquier Servicio Público que atienda ciudadanos de forma directa y presencial.

No podemos obviar la formación familiar, los principios, las formas de vida en todas las relaciones humanas que son válidos tanto para los funcionarios como para cada usuario.

Otro punto importante, que no se puede dejar de lado es la implementación de la Ley 20.285 de transparencia y acceso a la información pública, publicada el 20 de Agosto del 2008 y promulgada el 11 de Agosto del 2008. Los organismos del Estado, ya sean todos los Servicios Públicos y en este caso particular la Inspección del Trabajo, ponen a entera disposición la información sobre su gestión; resguardando temas de exclusiva confidencialidad, que pueden ser objeto de análisis, fiscalización o simple consulta de cualquier usuario que lo solicite presencialmente o vía web por medio de la información que cada Servicio Público constantemente está actualizando en Internet.

Esta Ley más programas como Red Protege organismo de protección social del Gobierno de Chile, que busca dar seguridad y oportunidades a los chilenos y chilenas a lo largo de toda su vida.

Red Protege enfoca su tarea hacia los sectores con mayores necesidades y carencias, pero su público no se limita a las personas en situación de pobreza. Varios de los programas y beneficios de este organismo abarcan a grupos mayoritarios de la población, incluyendo a las familias de clase media. Busca reducir la vulnerabilidad, crear oportunidades para los

niños, niñas y sus familias, combatir la discriminación en todas sus formas, disminuir las desigualdades y mejorar la equidad social.

Otra iniciativa que defiende el respeto por los Derechos ciudadanos es la organización llamada Defensor Ciudadano, que consiste en una red de profesionales, que involucra la concreción progresiva de una colectividad PPD - PS - DC con reconocimiento socialmente transversal, a través del desarrollo de diversas prestaciones en distintas áreas, atendiendo a una visión progresista y participativa de la comunidad.

Y Por último y no menos importante, el proyecto de Ciudadano Incógnito, como herramienta de incremento de la calidad de los servicios. Esta iniciativa busca fiscalizar la calidad en la atención de los servicios públicos, personas que forman parte de esta organización se hacen pasar por usuarios que solicitan un servicio determinado, haciéndolo de diferentes formas para comprobar el grado de igualdad al momento de recibir la atención.

2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cuán significativa es la falta de información de los usuarios, frente a sus Derechos y Deberes Ciudadanos en materias de relaciones laborales?

2.2 FUNDAMENTACION DEL PROBLEMA

Es importante abordar este tema, ya que apreciando las constantes mejoras y modernización de la forma de atención que han adoptado los servicios públicos, en este caso particular la Inspección del trabajo, la percepción de los clientes de manera general sigue siendo negativa, ya sea por desconocimiento de sus Derechos y Deberes, o bien, por que piensan que frente a una injusticia en el ámbito laboral nunca ganarán nada frente al empleador. El cliente (usuario) muchas veces piensa que al momento de solicitar un servicio va a pedir un favor, o a veces el funcionario público lo hace sentir así.

Ahora, siendo lo más objetivo posible y reconociendo la diferencia de personalidad que existe por naturaleza entre las personas, concurren a los Servicios Públicos usuarios agresivos que afectan la voluntad y el ánimo de los funcionarios, aun cuando nada justifica una mala respuesta o una grosería, no podemos dejar pasar este aspecto.

Muchas veces podemos escuchar a otros usuarios decir de forma poco cordial al funcionario que "Nosotros les hacemos el sueldo..." eso se escucha a veces en un servicio público. Se requiere coraje muchas veces, para soportar las agresiones injustas.

Para fundamentar este problema antes señalado, surge la interrogante que se responderá en el desarrollo de esta investigación. ¿Es la Inspección del Trabajo un lugar donde se respetan los Derechos de los ciudadanos?, ¿Es culpa del usuario no conocer sus Derechos y obligaciones? Esto considerando como derechos ciudadanos el derecho a una atención oportuna, el derecho a un trato digno, el derecho a una atención de calidad, el derecho a exigir la corrección de los errores que el servicio pueda cometer, entre otros. Este último derecho mencionado bajo mi experiencia personal, ya sea propia o de alguien cercano, nunca sucedió.

2.3 OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Analizar la experiencia de los usuarios y percepción que tienen sobre el respeto a sus derechos por parte de la Inspección del Trabajo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Clasificar las diversas opiniones obtenidas, respecto de la atención recibida por la Inspección del Trabajo y el respeto por los Derechos Ciudadanos.
- Identificar qué sector de la población ve más afectado el respeto por sus derechos ciudadanos en el ámbito de las relaciones laborales.
- Señalar causas que provocan el desinterés ciudadano por conocer sus Derechos y hacerlos valer.

2.4 HIPÓTESIS

H1: Los trabajadores sienten que hacer efectivo un reclamo es perder el tiempo, ya que no consiguen nada.

H2: Los ciudadanos no se interesan por conocer sus derechos y deberes ciudadanos, prefieren someterse a la burocracia que les impone el Servicio Público.

H3: El lugar donde menos se respetan los Derechos Ciudadanos es en el trabajo, y la mayor parte de los usuarios sólo recurren a la Dirección del Trabajo cuando son despedidos.

2.4.1 DESCRIPCIÓN DE VARIABLES E INDICADORES

❖ Con respecto a la H1 podemos señalar que:

Existen varias determinantes que influyen en un usuario para motivarlo a realizar un reclamo. Podemos recoger las siguientes situaciones: Hacer esperar mucho tiempo al usuario, atenderlo de mal modo, el usuario recibió un servicio de mala calidad o bien que haya planteado un problema y la solución no fue satisfactoria o simplemente no le dieron solución.

Estas situaciones motivan a cualquiera a realizar un reclamo ya sea escrito o verbal, pero en la práctica son muy pocos los usuarios que realizan un reclamo siguiendo el conducto regular para hacerlo.

Las autoridades de cualquier organismo del Estado tienen el deber de dar respuesta a cualquier petición realizada por los ciudadanos. Para realizar una petición o reclamo debe tenerse en cuenta los procedimientos establecidos en las leyes, pero antes existen algunas consideraciones generales que es importante tener en cuenta a la hora de realizar un reclamo:

- Para realizar la petición o denuncia hay que hacerlo por escrito, dirigido al Jefe de Servicio. Siempre es útil mantener una copia del reclamo en poder de quién lo está realizando, además de fechar el documento y darle un número correlativo, esto

muchas veces lo indica el funcionario que recibe el documento para su posterior recepción.

- Deberá dejarse en la oficina de partes del organismo correspondiente. La copia debe ser timbrada en la oficina de partes con la fecha de recepción, para poder exigir respuesta.
- Los servicios públicos deben poseer un registro escrito de las peticiones realizadas, ojala con nombre, timbre, firma y fecha (Libro o cuaderno de registro), en el que quedará constancia de la denuncia o reclamo.

“En caso que no se respeten los derechos que establece la Carta de Derechos, los ciudadanos tenemos derecho a reclamar. Para este efecto, los Servicios Públicos tienen la obligación de contar con una Oficina de Información Reclamos y Sugerencias (“OIRS”) que es la encargada de canalizar los reclamos de los ciudadanos”⁶.

Vía Internet: En este caso, debe acudir a la página Web del Servicio Público y llenar el formulario que en ellas se establece, le van a dar un n° del reclamo, que será aquel con el que va a realizar un seguimiento del mismo.

Personalmente en las OISR: En este caso, debe dirigirse a la OIRS del Servicio Público respectivo y presentar su reclamo por escrito. Para este efecto, los Servicios Públicos tienen la obligación de tener formularios estándar para recibir las solicitudes y reclamos en las OIRS, siguiendo la formalidad planteada anteriormente.

Operacionalización:

VARIABLE	CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA
Hacer efectivo un reclamo	Pérdida de tiempo	- Respuesta engorrosa - Plazo de respuesta extenso. - Burocratización del trámite.

⁶ www.participa.cl/archives/23#e , *Cartas de Derechos Ciudadanos*. Chile, 2009.

❖ Con respecto a la H2 podemos señalar que:

Mucho se quejan los usuarios que conocen sus Derechos como ciudadanos, de que estos Derechos no se respetan en el trabajo, pero al momento de informarse de modificaciones o nuevas normativas respecto de sus Derechos y Deberes no se dan el tiempo de procesar esta información y prefieren hacer lo que el resto de los usuarios que no están muy bien informados hacen.

Hablamos de un desinterés por parte del usuario que accede a la Inspección del Trabajo y al cual afectan todas las materias que incluyan el ámbito de las relaciones laborales como sus remuneraciones, seguros, cotizaciones, licencias médicas, sindicalización, etc.

Todas estas materias constantemente están afectas a modificaciones, cambios como el valor del sueldo mínimo, el desglose del seguro de desempleo y las modificaciones en los porcentajes que aporta el empleador, el trabajador y el Estado, las cotizaciones y sus cambios en las tasas. Todas son materias que el trabajador debe manejar para evitar el abuso de algún empleador descracteriado. Se menciona esto con la finalidad de reflexionar de qué ocurriría o cómo se llevarían a cabo las relaciones laborales si los trabajadores estuvieran siempre atentos a estos temas y no concurrieran a la Inspección del trabajo totalmente desinformados. A caso se respetarían más los Derechos Ciudadanos si los usuarios mostraran un interés mayor por mantenerse constantemente informados. Esta interrogante queda para una posterior investigación suponiendo una respuesta positiva.

No podemos dejar de mencionar el grado de desconfianza que genera la gestión de los Servicios Públicos para los usuarios, éstos muchas veces sienten que los Servicios no son totalmente Transparentes pese a que existe una ley vigente, incluso hasta los mismos funcionarios muestran una reacción adversa a ser totalmente transparentes.

El desinterés ciudadano no sólo se refleja en estas materias de relaciones laborales, sino que en la mayor parte del funcionamiento de los órganos del estado y sus Servicios. Por ejemplo el desinterés por el sistema de justicia y su funcionamiento, la participación ciudadana que se ve afectada por la desconfianza antes mencionada. Nótese lo importante que es la participación ciudadana y la valoración de su incremento. “Para que esto sea efectivo, es vital mejorar la información disponible para los usuarios y ciudadanos.

Esto permite evaluar el funcionamiento y la calidad de los servicios públicos (en educación y en salud, por ejemplo), ámbito en el que nuestro país aún muestra un rezago importante”⁷

Operacionalización:

VARIABLE	CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA
Desinterés por informarse	Desconfianza hacia los Servicios Públicos.	- Falta de transparencia por parte de los servicios. - Falta de transparencia por parte de los funcionarios.

❖ Con respecto a la H3 podemos señalar que:

Partiendo de la base que el Derecho del Trabajo es un Derecho Constitucional, es en el trabajo donde los usuarios sienten que sus Derechos como ciudadanos se respetan muy poco o no se respetan.

En esta materia “el Derecho del Trabajo chileno acaba de venir en dar su tercer y último paso hacia delante: la recepción del trabajador como ciudadano”⁸. Pasando hace bastantes años de ser el proletariado, al asalariado y llegando finalmente al trabajador organizado que goza de Derechos y Deberes Ciudadanos.

Es en el trabajo donde las personas se desarrollan la mayor parte de su vida, es por esto que es sumamente importante el respeto por los Derechos en el trabajo. La mayor parte de los trabajadores que no maneja mucha información de las normativas legales siente que sus Derechos son pasados a llevar más a menudo, incluso algunos trabajadores ni siquiera saben que tiene estos Derechos.

⁷ Jean-Jacques Duhart y Nicolás Monckeberg, *Participación ciudadana y política: Dos miradas. Expansiva*, Chile 2003.

⁸ José Luis Ugarte Cataldo, *La tutela de Derechos fundamentales y el Derecho del trabajo: de Erizo a Zoro*, revista de Derecho Vol. XX – Nº 2, Chile, Diciembre 2007.

Esta afirmación refleja que en el Trabajo se respetan muy poco los Derechos Ciudadanos “Los jóvenes, especialmente de escasos recursos económicos y las mujeres jóvenes, son los grupos más discriminados en el trabajo y quienes sufren más abusos laborales”⁹. Los jóvenes por las necesidades múltiples de trabajar, ya sea estudios, familia, ahorro, etc. Son capaces de trabajar bajo condiciones deplorables, viéndose muchas veces vulnerados sus Derechos Ciudadanos. Algo similar ocurre con la mujer, muchas veces sus Derechos en materias de maternidad que influyan en su desarrollo laboral son vulnerados por los empleadores u otros organismos.

Operacionalización:

VARIABLE	CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA
Respeto de los Derechos en el Trabajo	Desconocimiento de las leyes laborales en los trabajadores.	- Facilidad para contratar y despedir personal. - Manejo deficiente del Código del Trabajo. - Abusos constantes de los empleadores.

⁹ Estudio “Jóvenes y Trabajo: Juicios y Prejuicios”, Corporación GENERA, Santiago, Noviembre de 2009

2.5 DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

Los resultados que se esperan obtener con este estudio corresponden mayormente a la descripción de opiniones de la población, de su experiencia personal interactuando con la Inspección del Trabajo.

El Universo está compuesto por trabajadores que se ven relacionados con el Código del Trabajo, donde la encuesta se aplicará a una población que tenga entre 18 años y 60 años, que estén trabajando actualmente y que hayan sido despedidos o que hubieron renunciado a un trabajo anterior.

La población objeto de este estudio está compuesta por una muestra de 60 personas, de diferentes profesiones y oficios, como también nivel socioeconómico, siendo 13 mujeres y 47 hombres. Todos trabajadores activos y contratos vigentes hasta el 05 de Junio del 2010, en 2 empresas privadas de servicios.

La siguiente figura muestra la población que forma parte de la muestra en la investigación, identificándose con su Rut, nombre completo y oficio u ocupación en estas 2 empresas privadas de servicios que se relacionan casi cotidianamente con la labor de la inspección del trabajo, ya sea por visitas de fiscalización por parte del ente público como también por ser empresas que forman parte del servicio de Transantiago (Terminales de Buses alimentadores zona D). Razones por las cuales se someten a constantes fiscalizaciones, tanto a sus operaciones como a sus trabajadores.

Estos datos fueron facilitados por los encuestados, autorizando su exposición en esta investigación.

N°	Rut	NOMBRE	Cargo
1	9048255-6	ABASOLO GAROLERA JOSE LUIS	Supervisor
2	8114327-7	AGUILERA MERINO JOSE SEGUNDO	Portero
3	16642358-9	ALVEAR ITURRIETA JEAN PAUL	Aseador
4	16921011-K	ARAYA SILVA AGUSTIN ENRIQUE	Lavador
5	4208717-3	ARAYA VALDES HECTOR ENRIQUE	Portero
6	9585715-9	ASTORGA CONSTERLA JORGE	Portero
7	13314095-6	BAEZA CAMPOS EDIO ADRIAN	Lavador
8	7154570-9	BARRA FLORES HUGO PATRICIO	Portero
9	5202896-5	BARRERA CORTES LUIS ALBERTO	Portero
10	15153568-2	BARROS CARRASCO JUAN LUCIANO	Aseador
11	6382067-9	BRAVO HERRERA CARLOS ANTONIO	Portero
12	17562540-2	BRAVO RODRIGUEZ CRISTOPHER IVAN	Portero
13	5408401-3	CABRERA RUZ LUIS ALBERTO	Aseador
14	8773359-9	CAMPOS OLIVA HONORIA	Aseador
15	16829434-4	CANCINO LABBE CLAUDIO ENRIQUE	Aseador
16	6136184-7	CARRASCO CARRASCO SERGIO	Portero
17	17096133-2	CARRASCO MUÑOZ JOHN ALEX	Lavador
18	7187764-7	CARRAZCO CAMPOS VICTOR GUSTAVO	Aseador
19	9275771-4	CASTRO BURGOS JAIME ENRIQUE	Portero
20	14333710-3	CASTRO BURGOS ROGERS EMILIANO	Lavador
21	12672906-5	CATALAN VENEGAS LUIS MARCELO	Portero
22	3866902-8	CAYUPI LEVIL VIRGINIO	Portero
23	10407588-6	CIFUENTES OLIVAS JACQUELINE	Aseador
24	14172024-4	CISTERNAS AGUILAR LUIS ANDRES	Lavador
25	10495794-3	COLIMAN CALFANTE MARIA CRISTINA	Aseador
26	11986018-1	COLIPI HENRIQUEZ ROSA VERONICA	Aseador
27	14173971-9	CONTRERAS ZAMORA JOSE ANGEL	Aseador
28	8487211-3	CORNEJO VALDES JORGE ANTONIO	Aseador
29	9660598-6	CUBILLOS CACERES GENOVEVA	Aseador
30	8044273-4	CUEVAS PINO MIGUEL EDGARDO	Aseador
31	17010118-9	CHAFIC VENEGAS LUIS HUMBERTO	Portero
32	15823420-3	CHINGA MUÑOZ ABEL RICARDO	Portero
33	9584581-9	DONOSO PALOMINOS MANUEL ANTONIO	Aseador
34	4453729-K	ELQUETA REYES JOSE LUIS	Portero
35	2511878-2	ELQUETA SERGIO	Portero
36	11872525-5	ESPINOZA FERREIRA MIGUEL ANGEL	Aseador
37	11634792-K	ESTAY ESTAY LUIS RAMON	Aseador
38	22552749-0	FARIÑA RAMIREZ AMADO DAVID	Portero
39	15473288-8	FERNANDEZ PIZARRO RODRIGO	Supervisor
40	12005849-2	GALVEZ BARRAZA CESAR MAURICIO	Portero
41	12020643-5	GALLARDO COLOMA MARISOL	Aseador
42	13290291-7	GALLARDO OPAZO YESENIA SOLEDAD	Aseador
43	10938947-1	GAMBOA ROJAS OSCAR JESUS	Portero
44	10146257-K	GARCES HUENCHUMAN RICARDO O.	Portero
45	8761251-1	GARCES JIMENEZ JOSE GERMAN	Portero
46	8764095-7	GAUNA QUINTANILLA ANA LUZ	Aseador
47	8095886-5	GONZALEZ BENAVENTE DOLLY	Aseador
48	10947269-7	GONZALEZ CORNEJO JORGE ARTURO	Portero
49	14170865-1	GONZALEZ MORA VICTOR ELIECER	Portero
50	9572434-5	GONZALEZ SOLIS MARIA ELENA	Aseador
51	11972801-0	GUTIERREZ CUEVAS MAURICIO	Portero
52	8977190-0	GUTIERREZ LIZANA JESSICA MARISOL	Aseador
53	6022789-6	GUTIERREZ ROMERO JORGE	Lavador
54	13382836-2	ITURRA RIVERA YESENIA DEL PILAR	Aseador
55	7705725-0	JARA TAPIA LUISA DE LAS MERCEDES	Aseador
56	17067148-1	JARAMILLO SANCHEZ JAVIER	Portero
57	11589594-K	LAGOS CEA ALEJANDRO RAFAEL	Portero
58	8310621-2	MARDONEZ FLORES JOSE A. MAURICIO	Gerente
59	8585021-0	PONCE PERINES JUAN AUGUSTO	Lavador
60	12676229-1	SOTO VILOZ MIGUEL ANTONIO	Supervisor

2.6 TABULACIÓN DE LOS RESULTADOS

2.6.1 TABLAS DE RESPUESTAS Y RESULTADOS

Estas tablas resumen los resultados de la encuesta aplicada a 60 personas, expresado en % y cantidad de respuestas obtenidas.

	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12
% SI	18,33	11,67	15	91,67	28,33	25	20	35	51,67	5	85	88,33
% NO	81,67	88,33	85	8,33	71,67	75	80	65	48,33	95	15	11,67

	SI	NO
Pregunta 1	11	49
Pregunta 2	7	53
Pregunta 3	9	51
Pregunta 4	55	5
Pregunta 5	17	43
Pregunta 6	15	45
Pregunta 7	12	48
Pregunta 8	21	39
Pregunta 9	31	29
Pregunta 10	3	57
Pregunta 11	51	9
Pregunta 12	53	7

La encuesta consta de 12 preguntas que en la figura siguiente están asignadas como ítem, esto para tabular los resultados y demostrar el grado de confiabilidad que tiene el instrumento mediante cálculos estadísticos correspondientes.

N°	Rut	NOMBRE	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Var Totales
1	9048255-6	ABASOLO GAROLERA JOSE LUIS	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0,20
2	8114327-7	AGUILERA MERINO JOSE SEGUNDO	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0,24
3	16642358-9	ALVEAR TURRIETA JEAN PAUL	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0,24
4	16921011-K	ARAYA SILVA AGUSTIN ENRIQUE	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0,27
5	4208717-3	ARAYA VALDES HECTOR ENRIQUE	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0,15
6	9585715-9	ASTORGA CONSTELA JORGE	1	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0,27
7	13314095-6	BAEZA CAMPOS EDIO ADRIAN	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0,20
8	7154570-9	BARRA FLORES HUGO PATRICIO	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0,20
9	5202896-5	BARRERA CORTES LUIS ALBERTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0,08
10	15153568-2	BARRIOS CARRASCO JUAN LUCIANO	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0,20
11	6382067-9	BRAVO HERRERA CARLOS ANTONIO	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0,24
12	17562540-2	BRAVO RODRIGUEZ CRISTOPHER IVAN	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0,27
13	5406401-3	CABRERA RUZ LUIS ALBERTO	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0,15
14	6773358-9	CAMPOS OLIVA HONORIA	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0,27
15	16829434-4	CANONO LABBE CLAUDIO ENRIQUE	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0,20
16	6136184-7	CARRASCO CARRASCO SERGIO	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0,24
17	17098133-2	CARRASCO MUÑOZ JOHN ALEX	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0,15
18	7187764-7	CARRAZCO CAMPOS VICTOR GUSTAVO	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0,27
19	9275771-4	CASTRO BURGOS JAIME ENRIQUE	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0,24
20	14333710-3	CASTRO BURGOS ROGERS EMILIANO	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0,20
21	12572906-5	CATALAN VENEGAS LUIS MARCELO	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0,20
22	3888902-8	CAYUPI LEVIL VIRGINIO	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0,20
23	10407588-6	CIFUENTES OLIVAS JACQUELINE	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0,20
24	14172024-4	CISTERNAS AGUILAR LUIS ANDRES	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0,20
25	10495794-3	COLIMAN CALFANTE MARIA CRISTINA	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0,20
26	11388018-1	COLUPI HENRIQUEZ ROSA VERONICA	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0,27
27	14173971-8	CONTRERAS ZAMORA JOSE ANGEL	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0,20
28	8487211-3	CORNEJO VALDES JORGE ANTONIO	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0,15
29	9860598-6	CUBILLOS CACERES GENOVEVA	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0,27
30	8044273-4	CUEVAS PINO MIGUEL EDGARDO	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0,20
31	17010118-9	CHAFIC VENEGAS LUIS HUMBERTO	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,15
32	13823420-3	CHINGA MUÑOZ ABEL RICARDO	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0,20
33	9584501-8	DONOSO PALOMINOS MANUEL ANTONIO	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0,20
34	4453729-K	ELGUETA REYES JOSE LUIS	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0,20
35	2511678-2	ELGUETA SERGIO	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0,20
36	11872525-5	ESPINOZA FERRERA MIGUEL ANGEL	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0,24
37	11634792-K	ESTAY ESTAY LUIS RAMON	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0,20
38	22552749-0	FARIÑA RAMIREZ AMADO DAVID	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0,20
39	15473288-8	FERNANDEZ PIZARRO RODRIGO	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0,24
40	12005849-2	GALVEZ BARRAZA CESAR MAURICIO	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0,27
41	12020643-5	GALLARDO COLOMA MARISOL	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0,27
42	13290291-7	GALLARDO OPAZO YESENIA SOLEDAD	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0,20
43	10930947-1	GAMBOA ROJAS OSCAR JESUS	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0,27
44	10148257-K	GARCES HUENCHUMAN RICARDO O.	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0,20
45	6761251-1	GARCES JIMENEZ JOSE GERMAN	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0,20
46	8764095-7	GAUNA QUINTANILLA ANA LUZ	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0,24
47	8095865-5	GONZALEZ BENAVENTE DOLLY	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0,24
48	10947269-7	GONZALEZ CORNEJO JORGE ARTURO	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0,20
49	14170865-1	GONZALEZ MORA VICTOR ELIECER	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0,20
50	9572434-5	GONZALEZ SOLIS MARIA ELENA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0,15
51	11972901-0	GUTIERREZ CUEVAS MAURICIO	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0,15
52	8577190-0	GUTIERREZ LIZANA JESSICA MARISOL	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0,24
53	6022789-6	GUTIERREZ ROMERO JORGE	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0,20
54	13362836-2	ITURRA RIVERA YESENIA DEL PILAR	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0,27
55	7705725-0	JARA TAPIA LUISA DE LAS MERCEDES	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0,20
56	17067148-1	JARAMILLO SANCHEZ JAVIER	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0,20
57	11389594-K	LAGOS CEA ALEJANDRO RAFAEL	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0,20
58	6310621-2	MARDONEZ FLORES JOSE A. MAURICIO	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0,24
59	6585021-0	PONCE PERINES JUAN AUGUSTO	1	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0,27
60	12676229-1	SOTO VILOZ MIGUEL ANTONIO	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0,27
VAR X ITEM			0,15	0,10	0,13	0,08	0,21	0,19	0,16	0,23	0,25	0,05	0,13	0,10	
Σ VAR X ITEM			1,79												
Σ VAR TOTALES			13,01												

Simbología	
SI	0
NO	1

2.6.2 CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Formula de confiabilidad Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \left[\frac{K}{K - 1} \right] \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde los valores obtenidos son los siguientes.

K : N° de ítem (N° de preguntas)

$\sum S_i^2$: Sumatoria de las varianzas por ítem

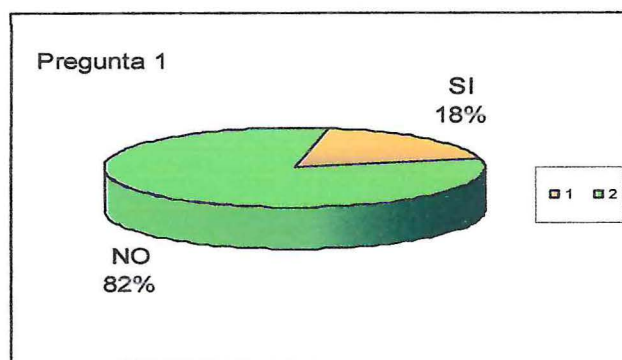
S_t^2 : Varianza total

$$\alpha = \left[\frac{12}{12 - 1} \right] \left[1 - \frac{1,79}{13,01} \right] \Rightarrow \alpha = 0,94$$

Obtenido este antecedente y considerando que el valor de Alfa de Cronbach sitúa el rango entre los dígitos 0 y 1, el valor resultado es de 0,94 acercándose mucho al valor máximo que es 1. Esto demuestra que el instrumento es validado con un coeficiente de confiabilidad muy alto.

2.7 ANÁLISIS DE LOS DATOS OBTENIDOS

Con respecto a la pregunta que forma parte del instrumento aplicado en esta investigación:
¿Sabe usted cómo y dónde realizar un reclamo frente a una mala atención de la Inspección del Trabajo?



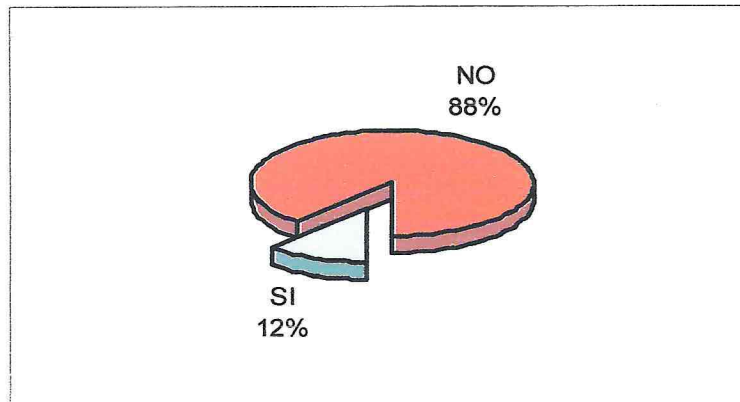
Un 82% de los encuestados no sabe cómo ni dónde realizar un reclamo frente a una entrega deficiente del servicio que le compete en materias laborales y un muy bajo porcentaje al menos sabe dónde realizarlo, claro que en menor porcentaje aún saben como formalizarlo, entre ambos aspectos sólo se alcanza un 18%.

Las personas en su generalidad no conocen la forma de entablar un reclamo en la Inspección del Trabajo, menos conocen el significado de la **OIRS** que son las oficinas de informaciones, reclamos y sugerencias. Según el Decreto Supremo N° 680 de 1990.

Este estamento está presente en todas las instituciones gubernamentales de nuestro país, “regulando la relación de las instituciones públicas con las personas, promoviendo sus derechos, garantizando su defensa y resguardando sus intereses; transparenta los procedimientos y plazos de tramitación de las solicitudes; y garantiza a las personas la igualdad de oportunidades y acceso no discriminatorio a los servicios públicos”¹⁰. Permitiendo una atención mucho más personalizada entre el usuario y el organismo público, donde se puede realizar un reclamo frente a una deficiente o extremadamente burocrática entrega del servicio.

¹⁰ Sitio Web, *Agencia de cooperación internacional de Chile*; www.agci.cl/que-es-agci/programa-de-mejoramiento-de-la-gestion/oirs/que-es-oirs/

Esta brecha aumenta entre los que conocen este derecho a reclamar y los que no, ahora si se les pregunta si piensan que consiguen algo realizando un reclamo el resultado es el siguiente.



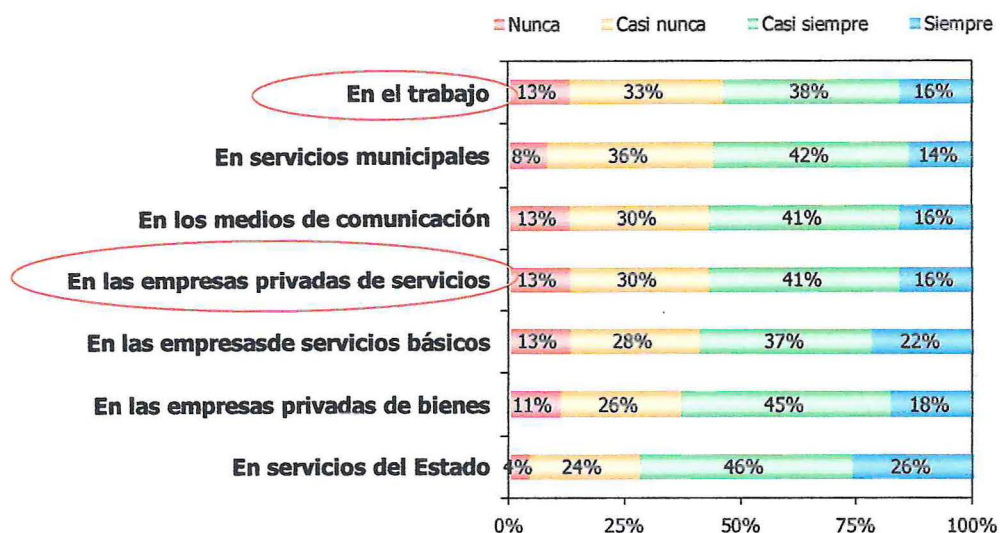
El resultado de esta figura muestra claramente que la mayor parte de las personas encuestadas no realizan casi nunca un reclamo porque piensan que no van conseguir nada o que su reclamo no va a ser tomado en cuenta.

Cuando a los trabajadores que forman parte de esta muestra se les pregunta si sienten que se respetan sus Derechos Ciudadanos en el Trabajo muchos no conocían sus Derechos en su totalidad y los que conocían sentían que no eran respetados por su empleador o muy poco.

A esto podemos agregar que, no se atreven a realizar algún reclamo ante la inspección del trabajo si su empleador les mantiene contrato vigente. Lo observado en esta investigación refleja que los trabajadores sólo acuden a la Inspección del trabajo a denunciar alguna irregularidad cuando se les pone término a su contrato.

Para comparar estos datos y resultados con una encuesta a nivel general de los Derechos Ciudadanos, tomamos un gráfico obtenido de la última encuesta ciudadana de Derechos Ciudadanos año 2009 que hace referencia a:

¿Cuánto se respetan los derechos de las personas en los siguientes espacios?

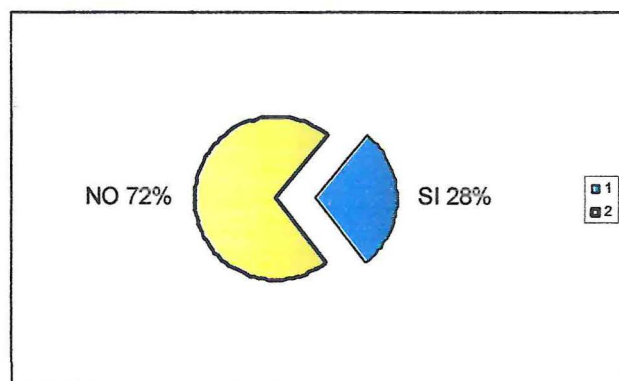


Esta figura forma parte de la última Encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos 2009, encuesta que toma una muestra de 2.000 encuestados a nivel Nacional, mayores de 18 años y que son residentes en el territorio Nacional.

Si bien muestra que para estas personas sus derechos se respetan en un mayor porcentaje a los demás ítem, los puntos que muestran una respuesta negativa en mayor porcentaje son el trabajo y las empresas privadas de servicios, que son el objeto de estudio de esta investigación.

El resultado arroja lo siguiente, en base al instrumento utilizado en esta investigación, donde a los encuestados se les consultó si:

¿Siente usted que se respetan sus Derechos Ciudadanos en el Trabajo?

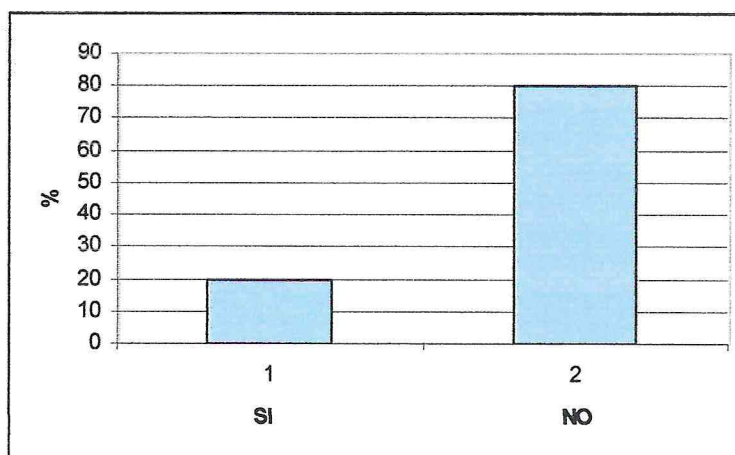


Un 72% de los encuestados de nuestra muestra los pocos Derechos que conocen sienten que en sus trabajos no se respetan, sólo un 28% de los encuestados sienten que respetan sus Derechos en el trabajo, pero de este porcentaje la mayoría son trabajadores de oficina y administrativos.

Otro punto importantísimo a considerar es que los encuestados y la gente en general no se motivan por informarse sobre cualquier modificación a la legislación laboral que los afecte directa o indirectamente, como variaciones en las tasas de descuento por AFP o algún tipo de seguro como el de cesantía y el de invalidez. Lo que más le interesa a estas personas es la variación del sueldo mínimo y fecha en que se ejecute, como también bonos de ayuda entregados por el Gobierno.

Pero materias como actividades antisindicales, remuneraciones, feriado legal o condiciones mínimas que debe garantizar el empleador a sus trabajadores, son materias que a la gente en general no se interesan por informarse.

La pregunta 7 del instrumento que complementa la idea anterior y la confirma enuncia lo siguiente: ¿Se informa usted de las constantes modificaciones en materias de relaciones laborales, que lo afectan en su desarrollo como trabajador?



La diferencia es ampliamente notoria, un 80% de los encuestados reconoce no sentir motivación alguna por informarse por este tipo de cosas que los afectan como trabajadores, piensan que otra persona les va a informar cuando necesiten la información o muchos de ellos sólo piensan en trabajar y terminar el mes para recibir su sueldo no importándoles mucho la forma de hacerlo.

3. PROPUESTA TÉCNICA

3.1 SOLUCIÓN PROPUESTA

Implementar campañas audiovisuales impulsadas por el Gobierno para fomentar el conocimiento de los Derechos y Deberes Ciudadanos en el Trabajo, así como se informa a los Ciudadanos con spot publicitarios de corte Gubernamental, muy innovadores y llamativos para el televidente. No sólo campaña televisiva y radial sino que se ha apreciado este mensaje en las calles y vía pública.

Esto sería una herramienta muy positiva considerando que la mayor parte de los trabajadores no siente interés propio por informarse acerca de los cambios o modificaciones al Código del Trabajo por ejemplo, o bien cambios en las tasas que maneja las AFP y que son materia de diversos descuentos de sus salarios mensuales o bien nuevas obligaciones que nos afectan como trabajadores.

Lo que busca esta propuesta es por sobre todo informar a los que no se molestan o no se dan el tiempo de informarse. Se ha escuchado en varios discursos populistas que la información es poder, pero en verdad es muy cierto, esta solución propuesta busca generar poder positivo a cada trabajador, que conozcan con la menor cantidad de vacíos posibles sus Derechos y Obligaciones como Ciudadanos y trabajadores.

Cuán importante es cambiar la percepción ciudadana con respecto de la labor de los servicios públicos en sus gestiones.

Lo propuesto ayudaría a cambiar esta percepción. Lo dicho en uno de sus discursos presidenciales, la ex presidenta Michelle Bachelet se refirió así, *“Cuando un ciudadano acude a un servicio público, no va a pedir un favor, sino que va a exigir un derecho...”*. Es lo que busca también como objeto de estudio esta investigación, generar esta percepción que no está muy familiarizada por los ciudadanos y menos aún en materias de desarrollo en el Trabajo.

3.2 RESULTADOS ESPERADOS

- Fomentar una expansión de comunicación y campaña de Gobierno que reconozca y de a conocer los Derechos Ciudadanos en el Trabajo, como el Derecho a reclamar en forma respetuosa y no sólo el derecho a votar o el Derecho a acceder a un plan de Salud financiado por el Estado por ejemplo.
- Incentivar un proceso de cambio en la cultura funcionaria, increpando a un aumento de capacitación y perfeccionamiento permanente en materias de atención del cliente-ciudadano, familiarizándolo más con el concepto de empatía, generando una interrelación usuario – funcionario más amena y respetuosa.
- Generar conciencia ciudadana en los usuarios, para que al momento de acudir a un servicio público, en este caso la Inspección del Trabajo, no se sientan discriminados al realizar algún trámite, ni menospreciados y hagan valer sus Derechos y Deberes ciudadanos.
- Motivar a los ciudadanos a informarse por iniciativa propia, estar al tanto a los constantes cambios a la legislación laboral y a las materias que como trabajadores los afectan de manera positiva y negativamente.

4. CONCLUSIONES

- Cuando nos referimos a derechos ciudadanos en el ámbito laboral, un % de trabajadores muy disminuido sabe que los tienen, lo que da cuenta de una sociedad que ha avanzado en el reconocimiento de sus Derechos de manera general, reflejado en la última encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos, pero en el ámbito laboral el crecimiento de este conocimiento no es significativo de forma positiva.
- Los ciudadanos sienten que donde menos se respetan sus Derechos es en el ámbito laboral. Sienten que sus Derechos son vulnerados cuando sus condiciones de trabajo cambian drástica y repetitivamente. Esto es muy relevante si se piensa que el trabajo es un espacio esencial para el desarrollo de los seres humanos, que dedican una importante fracción de sus vidas a desarrollarlo para poder subsistir.
- Sentir temor a concurrir a la Inspección del trabajo mientras la persona se encuentra contratado a plazo fijo es un factor que dificulta mucho el poder hacer valer los Derechos que tenemos como ciudadanos, el Derecho que tenemos a informarnos o asesorarnos si mientras estamos trabajando sufrimos alguna irregularidad en las relaciones laborales.
- Si bien, la información acerca de los Derechos Ciudadanos como Trabajadores está a disposición de todas las personas, existe aún una brecha muy importante entre los que manejan la información y los que no, concepto que va de la mano con un indicador socioeconómico influyente. A mejor empleo más recursos económicos y mayor manejo de la información, por otro lado, un empleo menos asalariado provoca un perfil Ciudadano que sólo le importa obtener su remuneración mensual importándole muy poco la forma en que se desarrolle su trabajo o las situaciones que alteren su labor.

5. BIBLIOGRAFÍA

Libros y Revistas

1.-CÓDIGO DEL TRABAJO, Boletín Oficial de la Dirección del Trabajo, Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Subsecretaría del Trabajo, Edición de 1º de Abril 2008

2.-DIARIO EL MORROCOTUDO, Región Arica Parinacota, Chile, Marzo 2008.

3.-Jean-Jacques Duhart y Nicolás Monckeberg, (Agosto 2008) Revista Participación Ciudadana y Política: Dos miradas

4.-José Luis Ugarte Cataldo, (Dic. 2007) Revista de Derecho vol. XX N°2 Chile.

5.-Marcel Planiol, TRATADO ELEMENTAL DE DERECHO CIVIL, librería general de Derecho y Jurisprudencia, Francia 1915 (Inédito)

Sitios Web

Sitio Web Agencia de Cooperación internacional de Chile www.agci.cl

Sitio Web Dirección del Trabajo www.direcciondeltrabajo.cl

Sitio Web Conicyt www.conicyt.cl

Sitio Web Corporación Genera www.genera.cl

Sitio Web Corporación Participa www.participa.cl cartas de Derechos Ciudadanos

6. ANEXOS

6.1 Encuesta

Responda a estas 12 preguntas marcando con una X si su respuesta es SI o NO.

Pregunta 1			
¿Sabía usted que puede exigir Derechos en el ámbito de las Relaciones Laborales y el Trabajo?			
Respuesta	SI	NO	
Pregunta 2			
¿Sabe usted cómo y dónde realizar un reclamo frente a una mala atención de la Inspección del Trabajo?			
Respuesta	SI	NO	
Pregunta 3			
¿Piensa usted que su reclamo llega a la persona adecuada para ser contestado o resuelto?			
Respuesta	SI	NO	
Pregunta 4			
¿Siente usted que efectuar un reclamo en la Inspección del Trabajo es un trámite lento, engorroso y burocrático?			
Respuesta	SI	NO	
Pregunta 5			
¿Cree usted que consigue algo realizando un reclamo frente a una atención deficiente de la Inspección del Trabajo?			
Respuesta	SI	NO	
Pregunta 6			
¿Siente usted que se respetan sus Derechos Ciudadanos en el Trabajo?			
Respuesta	SI	NO	
Pregunta 7			
¿Se informa usted de las constantes modificaciones en materias de relaciones laborales, que lo afectan en su desarrollo como trabajador?			
Respuesta	SI	NO	
Pregunta 8			
¿Siente confianza de la transparencia con la que actúa la Inspección del trabajo?			
Respuesta	SI	NO	
Pregunta 9			
¿Se respetan los Derechos de las personas en su Trabajo, tanto como personas y trabajadores?			
Respuesta	SI	NO	
Pregunta 10			
¿Ha denunciado algún abuso o vulneración de sus Derechos por parte de su empleador, a la Inspección del Trabajo?			
Respuesta	SI	NO	
Pregunta 11			
¿Ha sentido temor a ser despedido por concurrir a la Inspección del trabajo mientras su contrato está vigente en condición de plazo fijo?			
Respuesta	SI	NO	
Pregunta 12			
¿Es el trabajo donde más siente vulnerados sus Derechos como ciudadano?			
Respuesta	SI	NO	

6.2 Carta de Derechos Ciudadanos de la Dirección del Trabajo

Carta de Derechos Ciudadanos de la Dirección del Trabajo

La Dirección del Trabajo en el interés de materializar, difundir y actualizar mecanismos de seguimiento, control y evaluación de los compromisos establecidos para nuestros usuarios y usuarias, ha definido la Versión N° 03, de la Carta de Derechos Ciudadanos vigente desde el 9 de Junio de 2010.

La Dirección del Trabajo es un Servicio Público descentralizado y de carácter fiscalizador, que se encuentra sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

Fue creado en 1924 y su actual Ley Orgánica es el D.F.L. N° 2 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social dictado el 30 de Mayo de 1967, que establece sus atribuciones, facultades, organización y estructura.

Su misión es contribuir a modernizar y hacer más equitativas las relaciones laborales, velando por el cumplimiento normativo de la legislación laboral, previsional y de higiene y seguridad vigente, promoviendo la capacidad de autorregulación de las partes, sobre la base de la autonomía colectiva y el desarrollo de relaciones de equilibrio entre los actores del mundo del trabajo: empleadores/as y trabajadores/as.

En las Inspecciones del Trabajo, Usted puede realizar, gratuitamente, los siguientes trámites y acciones:

- Presentar denuncias por infracciones a la legislación laboral, previsional y de higiene y seguridad vigente.
- Presentar denuncias por vulneración a los Derechos Fundamentales y Prácticas Antisindicales.
- Interponer reclamos cuando una relación laboral haya concluido y existan situaciones no finiquitadas.
- Ratificar Finiquitos (con presencia de empleador/a y trabajador/a).
- Ratificar Renuncias Voluntarias.
- Formular Consultas sobre materias de legislación laboral.
- Estampar Constancias sobre materias laborales.
- Formular Declaraciones Juradas en los casos que la Ley lo prescriba, ante un Ministro de Fe y Buenos Oficios.
- Solicitar Certificados de Antecedentes Laborales y Previsionales y Certificados de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales.
- Formular consultas sobre cómo crear Organizaciones Sindicales y requerir apoyo para su constitución.
- Solicitar la mediación como alternativa para resolver conflictos laborales colectivos.
- Solicitar asesoría en materia de negociaciones colectivas.
- Solicitar autorización de sistemas excepcionales de distribución de Jornadas de Trabajo y Descansos.

Sus derechos como usuario/a de la Dirección del Trabajo son:

- Ser tratados/as, tanto hombres como mujeres, con respeto y sin discriminación.

- Recibir trato preferente y adecuado a su situación si es mujer embarazada, persona con discapacidad o de la tercera edad.
- Que su condición de Dirigente/a Sindical sea considerada y valorada.
- Ser atendido(a) en forma diligente e igualitaria, sin trámites innecesarios.
- Realizar denuncias por infracción a la Legislación Laboral, resguardando la confidencialidad de sus datos cuando usted lo requiera.
- Que las situaciones que exponga sean debidamente consideradas y que de ser pertinentes y conforme a su propia petición, se realicen los procesos de fiscalización, conciliación, mediación o los que corresponda.
- Ser derivado/a de forma clara e inmediata a la Institución pertinente, cuando su requerimiento no se encuentre en el ámbito de competencias y atribuciones de la Inspección del Trabajo.
- Exponer sus sugerencias, felicitaciones y quejas sobre el desempeño del Servicio y sus funcionarios/as; y que los mismos/as sean considerados/as para la mejora de los procedimientos.
- Solicitar y recibir información de nuestro Servicio materializando las disposiciones expuestas en la Ley 20.285 sobre la transparencia de los actos de la función pública.
- Recibir capacitación e información sobre la legislación laboral, en caso que Usted integre una agrupación u organización de trabajadores o empleadores en cualquier Inspección del Trabajo del país.

Sus deberes como usuario/a de la Dirección del Trabajo son:

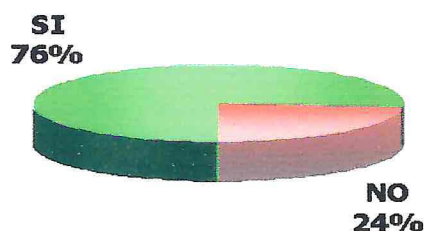
- Tratar en forma respetuosa y educada a los funcionarios/as de las Inspecciones del Trabajo.
- Identificarse debidamente cuando le sea solicitado.
- Exponer con veracidad los hechos que desea sean conocidos y resueltos por las Inspecciones del Trabajo y aportar los antecedentes e información que sean necesarios, según el trámite que vaya a efectuar.
- Respetar y cumplir los requisitos que ha fijado la Institución para atender los requerimientos de sus usuarios/as y dar cumplimiento a las obligaciones legales que le competen.
- Mantenerse informado acerca de sus deberes y derechos como ciudadano/a, en especial sobre la normativa laboral vigente.

6.3 GRÁFICOS ÚLTIMA ENCUESTA DE DERECHOS CIUDADANOS CHILE 2009

Fig. 1 Muestra global 2.000 encuestados a nivel Nacional.

REGION		Ciudades Pequeñas		Ciudades Medianas		Ciudades Grandes		Total Urbano	Total Rural	TOTAL	ERROR	TOTAL	ERROR
		Urbano	Rural	Urbano	Rural	Urbano	Rural						
NORTE	15 Región de Arica	0	0	0	0	93	7	93	7	100	±9,8%	500	±4,4%
	01 Región de Tarapacá	10	5	0	0	85	0	95	5	100	±9,8%		
	02 Región de Antofagasta	10	0	10	0	80	0	100	0	100	±9,8%		
	03 Región de Atacama	15	9	5	0	71	0	91	9	100	±9,8%		
	04 Región de Coquimbo	12	0	10	11	56	11	78	22	100	±9,8%		
CENTRO	05 Región de Valparaíso	15	13	53	0	69	0	137	13	150	±8,0%	750	±3,6%
	06 Región del Libertador General Bernardo O' Higgins	5	20	66	10	7	0	70	30	100	±9,8%		
	13 Región Metropolitana de Santiago	5	0	102	15	378	0	485	15	500	±4,4%		
SUR	07 Región del Maule	12	16	40	15	14	3	66	34	100	±9,8%	750	±3,6%
	08 Región del Biobío	26	12	46	10	51	5	123	27	150	±8,0%		
	09 Región de la Araucanía	20	5	14	27	34	0	68	32	100	±9,8%		
	14 Región de Los Ríos	32	9	12	14	24	9	68	32	100	±9,8%		
	10 Región de Los Lagos	31	17	11	9	27	5	69	31	100	±9,8%		
	11 Región de Aisén del General Carlos Ibáñez del Campo	10	11	70	9	0	0	80	20	100	±9,8%		
	12 Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	17	5	0	0	76	2	93	7	100	±9,8%		
Total general		220	122	431	120	1065	42	1716	284	2000	±2,2%	2000	±2,2%

Fig. 2 ¿Sabía usted que existen derechos ciudadanos?



	TOTAL	ZONA			REGION		TAMANO			URBANO/RURAL	
		NORTE	CENTRO	SUR	RM	OTRAS REGIONES	PEQUEÑAS	MEDIANAS	GRANDES	RURAL	URBANO
SI	76%	83%	76%	73%	79%	75%	62%	67%	84%	64%	78%
NO	24%	17%	24%	27%	22%	25%	38%	33%	16%	36%	22%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	2000	500	750	750	500	1500	342	551	1107	279	1721

	TOTAL	SEXO		EDAD				GEE		
		HOMBRE	MUJER	18-30	31-42	43-55	MAS DE 55	ABC1/C2	C3	D/E
SI	76%	78%	74%	72%	79%	78%	73%	86%	79%	64%
NO	24%	22%	26%	28%	21%	22%	27%	12%	21%	36%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	2.000	757	1.243	572	546	469	413	566	564	870

Fig. 3 ¿En que medida cree usted que se respetan los derechos de las personas en nuestro país?

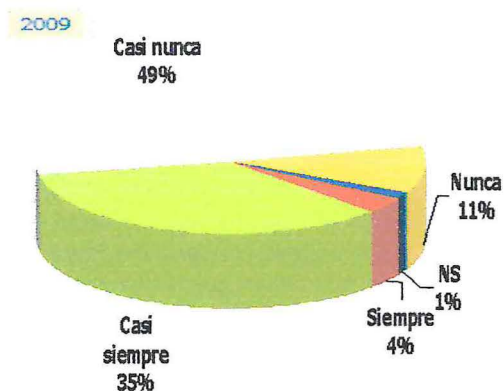


Fig. 4 ¿Sabía Ud. que puede exigir Derechos al atenderse en los Servicios Públicos del Estado?

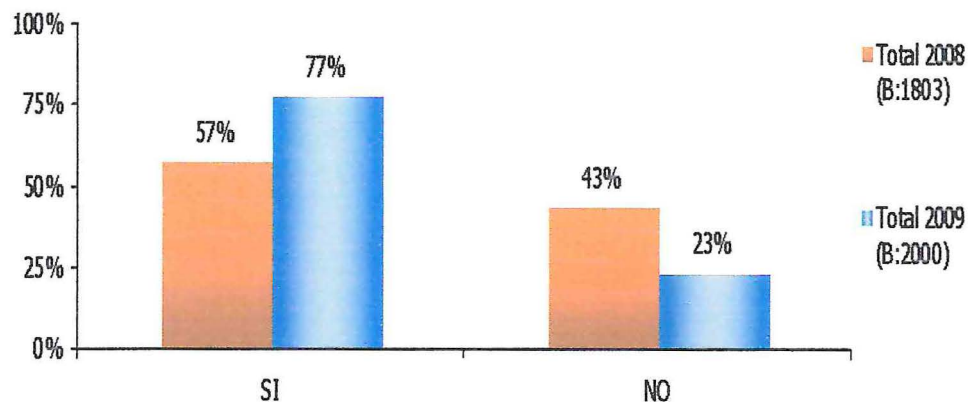


Fig. 5 Específicamente ¿qué derecho o derechos fue o fueron vulnerados?



Fig. 6 Mapa de Correspondencia

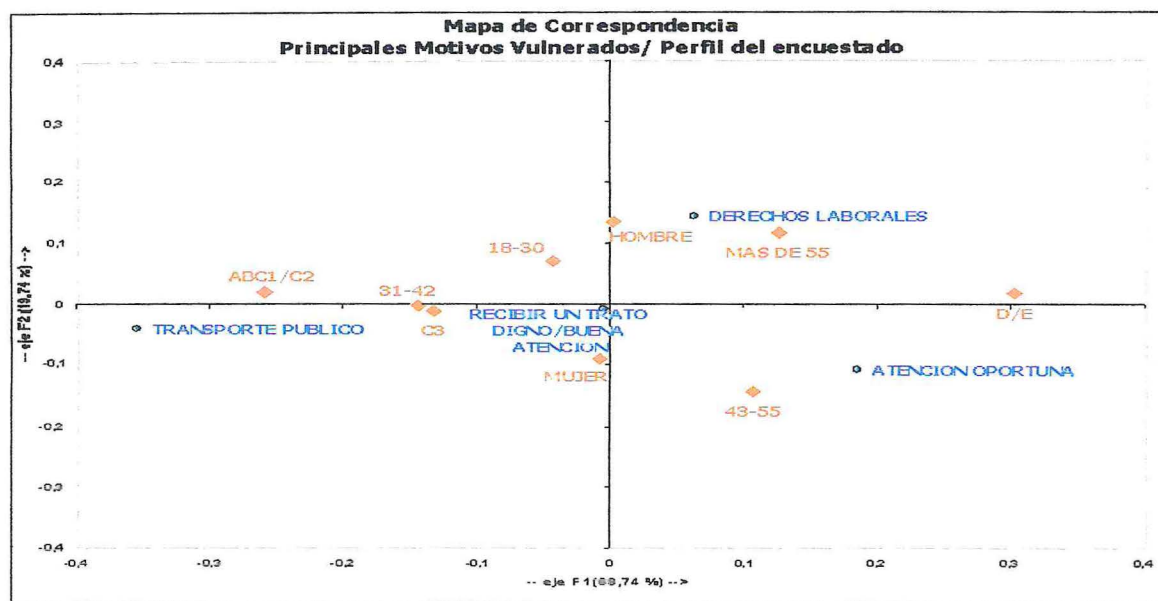


Fig. 7 Los que si saben que se puede exigir Derechos al atenderse en los Servicios Públicos del Estado ¿Cuáles derechos?

