



UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

Calidad de Vida de los funcionarios de Control Fronterizo Aeropuerto AMB del
Servicio Agrícola y Ganadero.

Alumnas: Daniela Briones M.

Camila Seoane A.

Profesor Guía: Rodrigo Ahumada C.

2013

Índice

Introducción	4
1. Planteamiento del Problema	10
2. Preguntas de Investigación	14
3. Objetivos de Investigación	15
4. Hipótesis	16
5. Estrategia Metodológica	17
6. Variables de Investigación	20
PRIMERA PARTE MARCO TEÓRICO	21
CAPITULO I CALIDAD DE VIDA	22
1. Concepto de calidad de vida	25
2. Calidad de vida como concepto multidimensional	27
3. Estudios sobre el concepto de calidad de vida	30
4. Calidad de vida laboral	32
CAPITULO II CONDICIONES LABORALES	40
1. Concepto de condiciones laborales	41
2. Tipo de contrato	44
3. Jornadas de trabajo	49
4. Clima laboral	54
SEGUNDA PARTE MARCO REFERENCIAL	58
CAPITULO III CONDICIONES LABORALES EN CHILE	59

1. Concepto de trabajo	60
2. Tipos y formas de trabajo asalariado	64
3. Concepto de trabajo decente	69
4. Sindicalismo en Chile	72
CAPITULO IV SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO	78
1. Contextualización institucional	78
2. Estatuto administrativo	81
3. División de asuntos internacionales	85
4. Cargos y funciones	88
TERCERA PARTE ANALISIS DE LOS DATOS	94
CAPITULO V UNA MIRADA COMPLEJA EN EL ÁMBITO LABORAL	95
1. Percepción de las condiciones laborales	96
CAPITULO VI INFLUENCIA DE LO LABORAL EN LA CALIDAD DE VIDA	127
1. Significancia de la calidad de vida	128
2. Implicancia de lo laboral en la calidad de vida	138
3. Realización personal	157
Conclusiones	160
Hallazgos de la Investigación	171
Aporte al Trabajo Social	176
Bibliografía	181
Anexos	191

INTRODUCCIÓN

En Chile, desde al año 2000, que se realiza un Encuesta Nacional de Calidad de Vida y Salud a cargo del Instituto Nacional de Estadísticas, ésta permite conocer la percepción de los chilenos a cerca de los diversos factores que son determinantes en la calidad de vida de la población chilena. (Ministerio de Salud, 2006)

Dicha encuesta, permite dilucidar que durante años, la calidad de vida ha sido afectada directamente por factores asociados a los estilos de vida de la población, bajo esta lógica nos encontramos con el trabajo como un elemento que incide directamente en ella.

En los últimos años, el escenario laboral en Chile ha estado centrado fundamentalmente en las reformas laborales y en la preocupación por el desempleo, el cual se ha visto incrementado como efecto de las crisis internacionales que afectan al mundo globalizado.

Sin embargo, no se le ha dado la importancia suficiente al plano humano y directo de las personas, debido a la gran cantidad de tiempo que pasan en el trabajo, en donde éste se presenta como un factor que influye directamente en el nivel de vida, desarrollo personal y en la calidad de vida respectivamente.

Lo anterior, se debe estrechamente a las condiciones laborales que presentan en su lugar de trabajo, las cuales van desde la labor que desempeñan como tal, pasando por las condiciones ergonómicas con las que cuentan su lugar de trabajo y las relaciones laborales presentes en él.

El estudio de la calidad de vida comenzó en los años 60 del siglo pasado, desde entonces que se han propuesto numerosas definiciones y enfoques para evaluarla.

Al hablar de calidad de vida es necesario mencionar dos conceptos: calidad de vida y bienestar, entendiéndose este último como bienestar social.

El bienestar social se define como un concepto objetivo que incorpora ideas de justicia distributiva y equidad entre los habitantes de un territorio (Tonon; 2003)

Por otro lado, la calidad de vida correspondería al elemento que evalúa dicho bienestar social, el cual busca mejorar las condiciones de vida de los trabajadores.

Cabe mencionar que en la década del 70 cuando surgió el concepto de calidad de vida, éste se presentó como una respuesta en relación a considerar el bienestar no solo como dependiente de cuestiones materiales, sino que también de los valores humanos (ibíd.)

Los estudios referentes a Calidad de Vida comenzaron a aparecer con Thorndike al calcular “el índice de calidad de vida” de 310 ciudades norteamericanas. Años después en 1954, la ONU construyó un sistema de indicadores para medir el nivel de vida de la población (ibíd; 15)

La calidad de vida y el bienestar son elementos que se encuentran presentes a lo largo de la vida, y también podemos encontrarlos en el plano laboral de las personas, por este motivo es que es de importancia abordarlas, considerando que en la investigación el “trabajo” será una de las variables desde donde se estudiará la calidad de vida.

Al finalizar la década del 80, se comenzó a establecer la diferencia entre la calidad de vida y el bienestar social, entendiéndose esta última como las condiciones materiales observables, las cuales quedan contenidas en la calidad de vida.

Un aspecto relevante de mencionar es la escala de comprensión de la calidad de vida construida por Cummins (citado en Tonon; Op.cit):

Cuadro N°1

Dominios- Escala de Calidad de Vida

Bienestar Material
Salud
Trabajo-Productividad
Intimidad
Seguridad
Comunidad
Bienestar Emocional

Fuente: Tonon; op.cit.

El cuadro n° 1 presenta el trabajo y la productividad como uno de los escalones que contiene la calidad de vida para las personas, es por ello que ésta surge como una variable necesaria de abordar, debido a la importancia que obtiene al desarrollar el estudio desde el ámbito laboral de las personas, lo que a su vez nos permitirá conocer cómo éste influye en el ámbito personal.

De esta manera es que se torna imprescindible que las personas, obtengan las condiciones mínimas de trabajo, de satisfacción laboral y de desarrollo personal de tal manera que el trabajo no se presente como un factor que incida negativamente en su calidad de vida.

Como fue mencionado, existe un número importante de acercamientos a conocer el bienestar de la población en general, sin embargo, el interés por el

mejoramiento de la calidad de vida de las personas en sus lugares de trabajo ha sido desarrollado paulatinamente a través del tiempo.

El interés por estudiar la calidad de vida como una variable fundamental dentro de esta investigación, surge a partir de la relevancia que ésta tiene en el mundo laboral para y con los trabajadores, ya que en muchas ocasiones se busca implementar programas y /o actividades que estén acorde a las necesidades de los mismos trabajadores, pero que a la vez se complementen con los requerimientos de sus empleadores; situación que no siempre se presenta de esta forma.

La temática en cuestión también hace referencia a la dignidad de las personas en el sentido de que estas cuenten con un trabajo que presente las condiciones necesarias para ello. Además, esta investigación permitirá aumentar los conocimientos acerca del sentido y del significado del trabajo para el hombre y de los factores que pueden incidir en él tanto laboral como personalmente.

Para realizar la investigación se utilizará como objeto de estudio, a los trabajadores del Servicio Agrícola y Ganadero. Este es un servicio de carácter público, el cual se rige por el Estatuto Administrativo o Ley 18.834, a diferencia de los demás entes privados que se rigen por el Ministerio del Trabajo. En el Estatuto Administrativo, se estipula la manera en que se llevan a cabo las relaciones entre el Estado y el personal de los Ministerios, Intendencias, Gobernaciones y de los servicios públicos centralizados y descentralizados (Ley 18.834. art 1).

Dentro del Servicio Agrícola y Ganadero existe la División de Asuntos Internacionales (DAI), ésta tiene como función realizar acuerdos que resguarden la agricultura y ganadería del país, a través de dos Subdepartamentos: Control Fronterizo y Negociaciones Internacionales.

Dentro del SAG existen 92 controles fronterizos, tanto aéreos, marítimos y terrestres; dentro de los cuales se encuentra el Aeropuerto Arturo Merino Benítez, en adelante AMB.

El Control Fronterizo corresponde a un recinto oficial, determinado por el Estado, donde se aplican las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas establecidas por el país para el ingreso y salida de pasajeros/as, medios de transporte y carga.

Los trabajadores del Control Fronterizo Aeropuerto AMB, cuentan con una serie de condiciones laborales las cuales podrían o no incidir en su calidad de vida personal, debido a la labor que deben realizar durante las 24 horas del día.

La calidad de vida de los trabajadores, en este caso, la de los funcionarios(as) del Control Fronterizo Aeropuerto AMB, se abordará desde el área psicosocial, en la medida tal de conocer los espacios en que se desenvuelven los trabajadores del SAG y así poder identificar nuevas formas de intervención social, así no solo haremos referencia a la calidad de vida como un elemento conceptual, sino que también estaremos refiriéndonos directamente a las personas como individuos sociales con necesidades personales.

Además, se considera relevante realizar en la investigación una descripción del ambiente laboral que impera en los Servicios Públicos, y en este caso específicamente haciendo referencia al Servicio Agrícola y Ganadero SAG, basándose en que los empleados públicos de nuestro país, poseen una cultura propia y socialmente reconocida.

La realización de esta investigación pretendió enfatizar en los mecanismos y en la funcionalidad que tiene el Control Fronterizo en cuanto a las condiciones laborales con las que cuenta; de esta forma es que las expectativas que hay de esta investigación es que el conocimiento que resulte de ella permita al trabajo social conocer e innovar en los distintos ambientes sociales en donde sea necesaria la intervención. En este caso, que permita resguardar los valores

humanos de los trabajadores que pertenecen a un servicio público, los cuales tienen un mandato y una cultura propia de una institución de esta índole

De esta forma, se pretenderá abordar la variable calidad de vida, desde dos ámbitos, como calidad de vida laboral y como calidad de vida humana, con la finalidad de conocer la relación entre ambas; y de qué manera la primera influye en esta última, siendo éste la temática central del estudio en cuestión.

La presente investigación se compone de tres partes: I Marco Teórico, II Marco Referencial, y III Análisis de los Datos, los cuales a su vez está subdivididos en capítulos de tal manera de organizar y ordenar la información desarrollada, con la finalidad tal de ofrecer una mayor claridad respecto de las temáticas abordadas.

En la primera parte de este estudio, se aborda el concepto de calidad de vida y como éste se ha ido desarrollando a través del tiempo. También se podrán encontrar los distintos elementos que la componen e identificar el concepto de Calidad de Vida Laboral y los modelos existentes que abordan dicho concepto respectivamente. Además se podrá encontrar una descripción acabada del concepto de condiciones laborales en conjunto con los factores laborales asociados.

Luego, en la segunda parte, se describe como las condiciones laborales se han ido desarrollando en Chile a través del tiempo, pasando por definiciones respectivas al concepto de trabajo y llegando a periodo del sindicalismo en el país.

El trabajo de análisis de los datos corresponde a la tercera parte del estudio, en donde se podrán encontrar de manera diferenciada los aspectos cuantitativos, así como también los cualitativos de la investigación, de tal manera que se permita desarrollar el objetivo de la investigación de una manera más ordenada y clara.

Finalmente, se desarrollan las conclusiones respectivas a partir del estudio realizado, en donde se presentan los hallazgos de la investigación y los aportes desde la perspectiva del Trabajo Social.

1. Planteamiento del Problema

Abordar el tema calidad de vida, tanto desde lo personal como desde lo laboral, implicará a su vez analizar diferentes factores que se presentan en el estilo de vida que llevan las personas cotidianamente.

La calidad de vida, representa un aspecto importante para los individuos, ya que influye en el desarrollo de distintos aspectos de su vida; lo que ha estado interiorizado en las personas desde la segunda mitad del siglo XX.

“...De algún modo, el concepto de calidad de vida aparece como reemplazando el concepto de Bienestar Social. No se trata de “tener cosas”, sino de “ser” persona, de sentirse bien en cuanto a la propia realización personal. Esto implica no solo retomar la perspectiva del sujeto, sino que incorporar como cuestión central la Felicidad” (Ander- Egg; 1995(a): 51)

Es en base a lo mencionado es que el concepto calidad de vida, será utilizado para evaluar el bienestar social que tienen los individuos, es decir, estará relacionado con las condiciones objetivas de su propio entorno, como un elemento integrador de las condiciones en que viven y se desarrollan las personas.

Siguiendo con esta lógica, es importante que las personas identifiquen y conozcan lo que significa e implica hablar de calidad de vida, de tal manera de que logren identificarla en sus propias realidades. En ese sentido, es que se pretende enfatizar principalmente en la calidad de vida laboral que tiene cada sujeto, y así determinar de qué manera incide en su calidad de vida personal.

“Teóricamente la calidad de vida laboral, se constituye como el carácter positivo o negativo de un ambiente laboral” (Castillo; 2009, 52), es por ello, que ocurre una contradicción entre lo que es ser productivo y el ser humano, ya que el contar con una calidad

de vida laboral no necesariamente significaría contar con un nivel de calidad de vida personal acorde a lo producido.

Actualmente, se puede apreciar que las nuevas tendencias mundiales, en materia de trabajo, tiene directa relación con los procesos de globalización de los cuales hemos sido testigo en las últimas décadas. Chile, no ha estado ajeno a este escenario, sobre todo al momento de hablar del mundo del trabajo.

Nuestro país se caracteriza por una mayor movilidad del mercado laboral la cual se manifiesta en una creciente inestabilidad en el empleo, flexibilización y enormes diferencias en los tipos de contratos laborales, lo que a su vez se manifiesta en el surgimiento de nuevas formas de trabajos, altas demandas en el tema salarial y demandas relacionadas con condiciones laborales.

Dentro de esto, cabe destacar la importancia de conocer las condiciones laborales en las que se desarrollan y se relacionan diariamente los trabajadores, ya que son un factor fundamental que tienen directa incidencia en la calidad de vida personal de estos.

Al hablar de condiciones laborales, se habla de "... conjunto de factores que determinan la situación concreta de trabajo de las personas; crean las situaciones sociales socioeconómicas y generales de los trabajadores como recompensas, relaciones contractuales y condiciones de empleo; y configuran las formas de vivir y la salud, es decir, el estado de salud y físico y psíquico. Los esfuerzos por mejorar las condiciones de trabajo funcionan en la actualidad de acuerdo con la formula programática de la humanización del trabajo, clima laboral" (Heniz-Hillman; 2001: 156).

Bajo esta lógica es que esta investigación pretende identificar: *"La incidencia que tienen las condiciones laborales de los trabajadores de Control Fronterizo Aeropuerto, en su calidad de vida personal"*.

Para fines de la investigación, nos situaremos desde el Subdepartamento de Control Fronterizo, del Servicio Agrícola y Ganadero del Aeropuerto AMB, el cual tiene como función controlar el ingreso de las personas al país, con la finalidad de regular y prevenir el ingreso de elementos prohibidos o ilícitos que puedan traer consecuencias negativas para el desarrollo del país.

Actualmente Control Fronterizo Aeropuerto AMB, cuenta con alrededor de 70 funcionarios, repartidos según tipo de contrato, es decir honorario o contrata. En base a esta diferenciación es que surgen diversas manifestaciones de parte de los funcionarios, producto de la inequidad existente entre unos y otros. Estas diferencias están ligadas principalmente al ámbito económico, por lo que se considera un factor importante a abordar en cuanto se traduce a un aporte en la mejoría de la calidad de vida personal del funcionario.

De lo anterior, es que se pueden identificar diversas problemáticas relacionadas con el ámbito laboral, las cuales han sido determinadas por las jornadas laborales, relaciones interpersonales, beneficios, clima laboral, entre otros, es por ello, que resulta necesario indagar en esta temática y determinar en qué medida dichos elementos inciden en la calidad de vida de los funcionarios del Control Fronterizo Aeropuerto AMB, beneficios, tipos de actividades, entre otros.

En el caso de Control Fronterizo Aeropuerto AMB, podemos apreciar como el llamado clima laboral, se hace presente de forma problemática. Esto se traduce en las relaciones interpersonales que se pueden apreciar. Aquí se pueden identificar diversas problemáticas que se generan entre los funcionarios, las que sin duda interfieren en el trabajo realizado y lo que provoca a su vez, un ambiente de tensión para los demás trabajadores.

En base a ello es que se considera fundamental investigar también en las demás problemáticas expuestas, y conocer además las percepciones de los propios funcionarios acerca de las temáticas ya mencionadas, debido a que se reflejan como factores fundamentales que están incidiendo de alguna forma en la calidad de vida del funcionario.

La realización de este estudio nace principalmente por la cercanía que existe entre las investigadoras y el Servicio Agrícola y Ganadero, ya que se encuentran inmersas en la institución. Esto mismo permitirá realizar una investigación, en la cual se podrá conocer las principales problemáticas que presentan los funcionarios (as), enfocado principalmente a sus percepciones acerca de las actuales condiciones laborales, ya que como se menciona en el párrafo anterior se pretende conocer de que manera estas condiciones influyen en la calidad de vida personal de los funcionarios.

Por otro lado es pertinente establecer la percepción de los propios funcionarios acerca de los roles y funciones que desempeñan dentro del Control, con la finalidad de apreciar sus propias perspectivas acerca del trabajo que realizan.

Por último, se encuentra necesario conocer la visión de los funcionarios, acerca del Control Fronterizo, en cuanto a administración, entrega de beneficios correspondientes y jornadas laborales que tienen a disposición de sus trabajadores, debido a que esto podría influir también en la principal temática de investigación.

2. Preguntas de Investigación

Las preguntas de investigación que guiarán este estudio son:

- ¿Cuál es la percepción de los trabajadores del Control Fronterizo Aeropuerto AMB del SAG, acerca de sus condiciones laborales?
- ¿De qué manera afectan las condiciones laborales de los funcionarios de aeropuerto en su calidad de vida?
- ¿La diferencia en el tipo de contrato de los funcionarios, incide de igual forma en la calidad de vida de estos?
- ¿De qué manera contribuye el Control Fronterizo Aeropuerto AMB en la calidad de vida de sus funcionarios?
- ¿Cuál es el concepto de calidad de vida que manejan los funcionarios de Control Fronterizo Aeropuerto AMB?

3. Objetivos de Investigación

Objetivo General N° 1

- Describir la percepción de los funcionarios de Control Fronterizo Aeropuerto AMB, respecto a las condiciones laborales en que desempeñan sus funciones.

Objetivos específicos

1. Determinar la incidencia del tipo de contrato de los funcionarios de Control Fronterizo Aeropuerto AMB en la percepción que estos tienen sobre sus condiciones laborales.
2. Identificar las actuales jornadas laborales de los funcionarios de Control Fronterizo Aeropuerto AMB en que desempeñan sus funciones.
3. Determinar si los roles y funciones que cumplen los funcionarios, inciden en la percepción de estos sobre sus condiciones laborales.
4. Establecer la opinión de los funcionarios en relación al clima laboral existente en Control Fronterizo Aeropuerto AMB.

Objetivo General N° 2

- Determinar cómo las condiciones laborales de los funcionarios de Control Fronterizo Aeropuerto AMB inciden en su calidad de vida.

Objetivos Específicos

1. Identificar el concepto de calidad de vida que manejan los funcionarios de Control Fronterizo Aeropuerto AMB.
2. Identificar si el Control Fronterizo AMB cuenta con actividades y beneficios que contribuyan a mejorar la calidad de vida de sus funcionarios.
3. Establecer la opinión de los funcionarios de Control Fronterizo Aeropuerto AMB acerca de la realización personal en su trabajo.

4.Hipótesis

- **Hipótesis N°1:** La calidad de vida que tienen los funcionarios de Control Fronterizo Aeropuerto AMB es negativa, puesto que las condiciones laborales presentes en el control de frontera no son las óptimas para el desarrollo laboral de los trabajadores, lo que a su vez repercute negativamente en aspectos personales de los funcionarios.
- **Hipótesis N°2:** El Control Fronterizo Aeropuerto AMB a través de beneficios y actividades contribuye a mejorar la calidad de vida de sus funcionarios, asistiéndolos en caso de necesidades y problemáticas particulares dentro de su labor, ya que cuenta con una política de acción que se enmarca dentro de los lineamientos Institucionales requeridos para dichas situaciones.

5. Estrategia Metodológica

5.1 Tipo de Estudio

El estudio que se utilizará en esta investigación será de tipo exploratorio/descriptiva.

Es exploratorio porque no existen estudios previos a cerca de esta temática por lo cual la investigación se constituye como una primera iniciativa para determinar de que forma las condiciones laborales presentes en el Control Fronterizo Aeropuerto AMB inciden en la calidad de vida de los trabajadores.

Es de tipo descriptivo, ya que tiene como propósito describir situaciones y/o fenómenos, de esta forma es que a través de la recolección de datos se pretende caracterizar la labor y la percepción de los funcionarios respecto de sus condiciones laborales en el Control Fronterizo Aeropuerto AMB.

Este estudio será de carácter no experimental, ya que no se manipulará las variables, sino que se observará el fenómeno y cómo este se desenvuelve en su contexto natural para posteriormente describirlo.

La investigación será transeccional o transversal, puesto que se obtendrán los datos en un tiempo y momento determinado. El cual tiene como propósito describir las variables, y analizar su incidencia en interrelación en un momento dado. (Hernandez, Fernandez, Baptista, 2000)

Su enfoque, será mixto, ya que el análisis será de carácter cualitativo y cuantitativo. Será de tipo cualitativo, porque describirá la percepción de los funcionarios. Y a su vez de tipo cuantitativo, ya que se describirán, en base a una encuesta, las características laborales: tipo de contrato, jornadas laborales, roles,

funciones, y el clima laboral que poseen los funcionarios de Control Fronterizo Aeropuerto AMB.

5.2 Unidad de análisis

Los sujetos de estudio corresponden a los funcionarios del Control Fronterizo de Aeropuerto AMB del SAG que se encuentran en la modalidad contrata u honorario como funcionarios activos a septiembre del 2012.

5.3 Universo

El universo corresponderá a 70 funcionarios que desarrollan su trabajo en Control Fronterizo Aeropuerto AMB del Servicio Agrícola y Ganadero en Santiago y que se encuentran como funcionarios activos en el.

5.4 Muestra

Se divide en dos muestras:

La primera muestra la conforman 26 funcionarios contrata del Control Fronterizo de Aeropuerto AMB.

La segunda muestra la conforman 44 funcionarios honorarios del Control Fronterizo de Aeropuerto AMB.

5.5 Técnicas de recolección de los datos.

Las técnicas de recolección de datos pretenden medir las variables que se definieron en el estudio, para ello se requiere un instrumento de medición que sirva para obtener la información necesaria para estudiar un aspecto o el conjunto de aspectos de un problema (Ander- Egg, 1976b).

De acuerdo con la investigación, se utilizarán dos técnicas; encuesta, como técnica cuantitativa y el focus group como técnica cualitativa, lo que permitirá realizar un análisis de ella.

La encuesta se aplicará a la totalidad de los funcionarios, es decir al universo que se utilizará para la investigación. Esta técnica nos permite recaudar datos por medio de una serie de preguntas, las cuales nos dejan entrever estados, opiniones, características o hechos específicos de las condiciones en las que se desenvuelven los trabajadores del Control de frontera.

Para la realización del focus group se dividirá la muestra en grupo de 7 a 10 personas, las cuales se encontrarán en los distintos turnos que posee Control Fronterizo. Esta técnica nos permitirá abordar y profundizar en la información recopilada a través de la encuesta, para así poder enriquecer la información obtenida inicialmente por medio de una conversación grupal donde cada uno de los participantes podrá emitir diferentes opiniones frente a los ejes de profundización.

5.6 Técnicas de análisis de datos.

La información que se obtenga de las técnicas de recolección de datos utilizadas, se analizará de acuerdo a cada la característica de cada instrumento.

Así es como para la encuesta se utilizará el programa Excel, que es un programa estadístico, el cual nos permitirá tabular las encuestas realizadas.

Y para analizar el focus group, se utilizará el análisis de contenido, la cual es una técnica para estudiar y analizar la comunicación de unan manera objetiva, sistemática y cuantitativa (Hernandez, Fernandez, Baptista, op.cit, 293), esta nos permite interpretar y realizar inferencias respecto de la información obtenida por medio de esta técnica.

6 Variables de la Investigación

Las variables que se considerarán en la investigación son:

- Percepción de las condiciones laborales
- Influencia de lo laboral en la calidad de vida

Primera Parte

Marco Teórico

CAPITULO I

CALIDAD DE VIDA

La calidad de vida en un nivel social ha sido descrita como el conjunto de valores o creencias que a una cultura y/o sociedad cuenta para proveer de un completo bienestar bio-psicosocial a sus miembros en forma permanente y sostenida.

Para un individuo, la calidad de vida pone énfasis en elementos como el bienestar, la satisfacción de sus necesidades y expectativas, el logro de sus metas, que se expresan en todas las áreas en que ésta se desenvuelve: trabajo, familia, comunidad; y relacionándose con amigos, salud, gobierno, estándar de vida, entre otras (Kanungo citado en Godoy, 1992)

Para abordar la temática Calidad de Vida, es de suma importancia recalcar el carácter subjetivo que tiene el concepto. Sin embargo no se puede dejar de mencionar la construcción teórica en la que se ha estado trabajando y la que han construido diversos autores en los últimos años. Ya que se debe tener presente que el concepto como tal ha estado en la conciencia de las personas desde la segunda mitad del siglo XX.

“El interés por la Calidad de Vida, ha existido desde tiempos inmemorables. Sin embargo, la aparición del concepto como tal y la preocupación por la evaluación sistemática y científica del mismo, es relativamente reciente. La idea comienza a popularizarse en la década de los 60, hasta convertirse hoy en un concepto utilizado en ámbitos muy diversos, como son salud, salud mental, educación, economía, política y el mundo de los servicios en general”. (Gómez-Vela; 2002: 52)

El concepto Calidad de Vida aparece a la luz pública en los debates públicos ligados a temas de deterioro de vida en las condiciones urbanas y medio ambiente. Sin embargo el aumento en el interés de conocer el bienestar humano, debido a la preocupación por las consecuencias que deja la industrialización, lleva al surgimiento de la preocupación por medir la realidad a través de datos objetivos. Es por esto que a partir de la Ciencias Sociales, se da inicio al desarrollo de los llamados indicadores sociales de tipo estadísticos, los cuales permiten medir hechos vinculados al bienestar social de la población.

“Estos indicadores tuvieron su propia evolución, siendo en un primer momento referencia de las condiciones objetivas de tipo económico y social, para en un segundo momento contemplar elementos subjetivos” (Aróstegui; 1998: 64)

Al ahondar profundamente y con el perfeccionamiento de los indicadores sociales, a medida que se moderniza la sociedad, se produce una diferenciación entre estos y lo que se conoce por Calidad de Vida. Este concepto se toma como un elemento integrador y multidimensional, ya que contempla todas las áreas de la vida en las que se desenvuelve una persona, por lo que a su vez compromete condiciones objetivas como subjetivas. Dentro de esto mismo fue que la inclusión del término en diversos artículos y revistas, como lo fue por ejemplo “Sociological Abstracts”, en 1979, hacían alusión a una difusión metodológica y teórica del concepto, convirtiéndose así en la década del 80 un enorme despegue e interés por la investigación de lo que significa e implica hablar de Calidad de Vida. (Gómez- Vela; op.cit)

Con el paso del tiempo hasta llegar a la actualidad, se puede apreciar que aún no existe un consenso acerca de la definición teórica y conceptual del término y de qué forma éste se evalúa.

“aunque históricamente han existido dos aproximaciones básicas: aquella que lo concibe como una entidad unitaria, y la que lo considera un constructo compuesto por una serie de dominios, todavía en 1995, Felce y Perry encontraron diversos modelos conceptuales de Calidad de Vida”. (Ibíd: 253)

Borthwick-Duffy, propone tres conceptualizaciones que en donde la Calidad de Vida es definida como la calidad de las condiciones de vida de una persona, esto se refiera a:

- a) Como la satisfacción experimentada por la persona con dichas condiciones vitales.
- b) Como la combinación de componentes objetivos y subjetivos, es decir, Calidad de Vida definida como la calidad de las condiciones de vida de una persona junto a la satisfacción que ésta experimenta.
- c) Como la combinación de las condiciones de vida y la satisfacción personal ponderadas por la escala de valores, aspiraciones y expectativas personales. (Borthwick-Duffy citado en Gómez-Vela, op.cit)

La evaluación del concepto presenta una situación parecida, ya que los enfoques de investigación de este concepto son variados, pero podrían englobarse en dos tipos: por un lado están los enfoques cuantitativos, cuyo propósito es operacionalizar la Calidad de Vida. Para ello, han estudiado diferentes indicadores: Sociales (se refieren a condiciones externas relacionadas con el entorno como la salud, el bienestar social, la amistad, el estándar de vida, la educación, la seguridad pública, el ocio, el vecindario, la vivienda, etc.); Psicológicos (miden las reacciones subjetivas del individuo a la presencia o ausencia de determinadas experiencias vitales); y Ecológicos (miden el ajuste entre los recursos del sujeto y las demandas del ambiente).

Y por otro lado están los enfoques cualitativos que adoptan una postura de escucha a la persona mientras relata sus experiencias, desafíos y problemas y cómo los servicios sociales pueden apoyarles eficazmente. (Dennis, Williams, Giangreco y Cloninger; Citados en Gómez-vela; op.cit)

A pesar de que existe un aparente acuerdo entre los investigadores sobre la contextualización teórica de calidad de vida y la metodología que se utiliza para su estudio, de igual forma el concepto ha tenido un impacto significativo en la evaluación y planificación de diferentes tipos servicios y estudios durante los últimos años.

1. El concepto de Calidad de Vida

La investigación sobre Calidad de Vida es importante ya que el concepto está emergiendo como un principio organizador que puede ser aplicable para la mejora de una sociedad como la nuestra, sometida a transformaciones sociales, políticas, tecnológicas y económicas.

En base a ello, es que se puede señalar que la Calidad de Vida, a pesar de representar un aspecto muy importante para los seres humanos, es un concepto que, resulta difícil de definir y de medir. Generalmente, se asocia con condiciones objetivas del entorno, lo que excluye todo aquello que emana, como las relaciones sociales que en determinados espacios se posibilitan, las expectativas de desarrollo y las percepciones de los sujetos.

Para la presente investigación el concepto de Calidad de Vida se entiende como algo más que un mero “nivel de vida”, ya que se quiere abordar como un elemento integrador que contempla todos los factores de las condiciones en que viven y se desarrollan las personas, tanto de sus necesidades como de sus expectativas y satisfacciones personales.

Se puede señalar que:

“este concepto ha sido desarrollado con el fin de medir y evaluar el bienestar, satisfacción o felicidad de la gente. Una buena calidad de vida exige, entre otros aspectos, la disponibilidad y acceso a infraestructura social y pública para el bien común y para mantener el ambiente sin mayores deterioros y contaminación. Aunque calidad de vida y calidad ambiental se traslapen, ellas no son idénticas: hay elementos de felicidad que provienen del interior del individuo, es decir, hay personas que son felices aun en las peores condiciones ambientales y otras que no pueden serlo ni en las mejores”. (www.calidaddevida.uchile.cl)

Bajo este punto de vista se debe considerar que la Calidad de Vida se explica en términos de bienestar, felicidad o satisfacción, es por ello que se debe reconocer que es netamente un carácter subjetivo. Además, en la medida en que los seres humanos perciben los problemas y sus posibles soluciones desde diferentes puntos de vista, o según los roles que socialmente desempeñan, y satisfacen sus necesidades bajo criterios también diferentes, una experiencia dada o un mismo objeto físico pueden ser percibidos de forma distinta por diferentes sujetos.

“Esto significa que una determinada calidad del medio ambiente puede implicar contenidos, percepciones e imágenes muy diferentes para las distintas personas, dependiendo del género, edad, cultura, etnia, o religión, entre otros” (Ibíd.).

Por otro lado cabe señalar que diversos autores plantean que la verdadera utilidad del concepto se percibe sobre todo en los servicios humanos, inmersos en una "Quality revolution" que propugna la planificación centrada en la persona y la adopción de un modelo de apoyos y de técnicas de mejora de la calidad. (Schalock; citado en Gómez- Vela; op.cit)

Según la perspectiva de la OMS, al hablar de calidad de vida, se habla de la percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, sus expectativas, sus normas, sus inquietudes. Se trata de un concepto muy amplio que está influido de modo complejo por la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con los elementos esenciales de su entorno.

En base a todo lo anteriormente señalado e incorporando los distintos aportes teóricos abordados, podemos señalar que, el concepto puede ser utilizado para una serie de propósitos, incluyendo la evaluación de las necesidades de las personas, sus niveles de satisfacción y de expectativas de vida.

2. Calidad de vida como concepto multidimensional

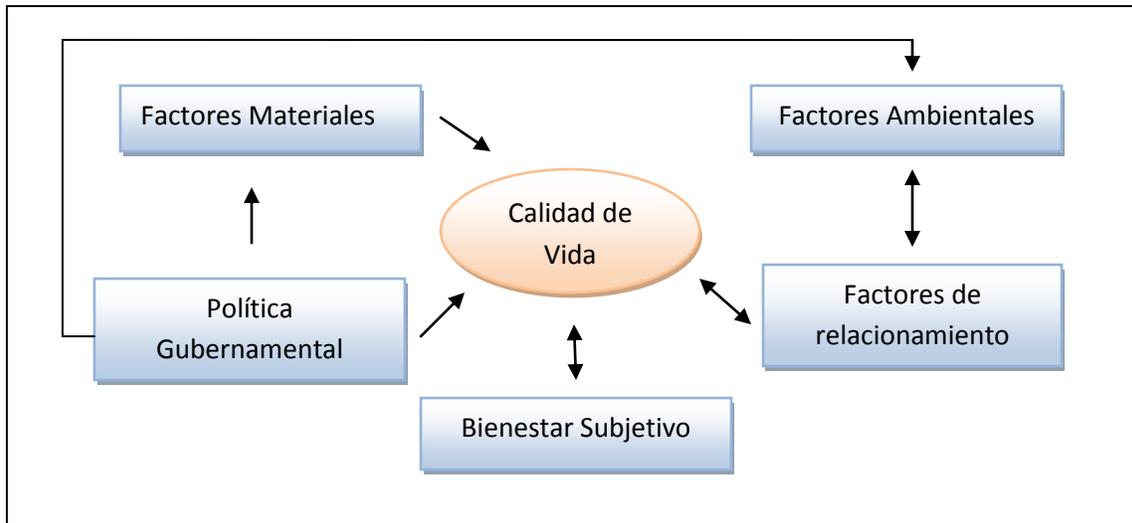
Como se ha manifestado anteriormente, el concepto Calidad de Vida, presenta múltiples significados, ya sean tanto de carácter objetivos como subjetivo.

De esta forma, se puede señalar que la Calidad de Vida es la interacción entre la satisfacción de vida y las condiciones objetivas de vida, las cuales engloban la salud, el cuidado familiar, las actividades laborales, recreativas, las prestaciones estatales y la satisfacción de las necesidades de relación social.

Es utilizado como concepto multidimensional, ya que integra una serie de áreas, por lo que se hace necesario relacionarlo a ciertas variables personales y contextuales. Además incluye aspectos del bienestar y de las políticas sociales, materiales y no materiales, objetivas y subjetivas, individuales y colectivas.

Gráfico N°1

Calidad de vida como concepto multidimensional:



Fuente: www.cepal.org

Como se puede apreciar en el gráfico N°1 y como fue señalado al inicio del capítulo, el concepto Calidad de vida, abarca diversos factores que lo contemplan, los cuales se relacionan con temáticas y aspectos presentes en la vida cotidiana de cada sujeto, ya sean factores ambientales, factores materiales, política gubernamental, factores de relaciones, etc. Estas se refieren a:

- Factores materiales

Los factores materiales son los recursos que uno tiene, tales como: Ingresos disponibles; posición en el mercado de trabajo; salud; nivel de educación; etc.

Bajo esta lógica, se asume una relación causa-efecto entre los recursos y las condiciones de vida; mientras mayores y mejores recursos se tengan, mayor es la probabilidad de una buena calidad de vida.

- **Factores ambientales**

Los factores ambientales son las características del vecindario/comunidad que pueden influir en la calidad de vida, estas pueden ser: presencia y acceso a servicios; grado de seguridad y criminalidad; transporte y movilización; habilidad para servirse de las nuevas tecnologías que hacen la vida más simple. No se puede dejar de mencionar que las características del hogar también son importantes en determinar la calidad de las condiciones de vida.

- **Factores de relacionamiento**

Incluyen las relaciones con la familia, los amigos, compañeros de trabajo y las redes sociales.

La integración a organizaciones sociales y religiosas, la distribución del tiempo libre y el rol social después del retiro de la actividad laboral, son factores que pueden afectar la calidad de vida.

- **Políticas gubernamentales**

La calidad de vida no debe ser considerada solamente tomando en consideración la perspectiva de los individuos, sino también que hay que considerar la perspectiva social.

La calidad de vida y del bienestar de los trabajadores depende también de las políticas existentes dentro de la institución en donde desempeñen sus labores.

3. Estudios sobre el concepto de Calidad de Vida

En los últimos 10 años las investigaciones sobre Calidad de Vida han ido aumentando progresivamente en diferentes ámbitos del quehacer profesional y científico.

Entre las ciencias de la salud, los avances de la medicina han posibilitado prolongar notablemente la vida, generando un incremento importante de las enfermedades crónicas. Esto ha llevado a poner especial acento en un término nuevo: calidad de vida relacionada con la salud. Diversos trabajos de investigación científica emplean hoy el concepto, como un modo de referirse a la percepción que tiene el paciente de los efectos de una enfermedad determinada o de la aplicación de cierto tratamiento en diversos ámbitos de su vida, especialmente de las consecuencias que provoca sobre su bienestar físico, *emocional y social*.

“Las tradicionales medidas mortalidad/morbilidad están dando paso a esta nueva manera de valorar los resultados de las intervenciones, comparando unas con otras, y en esta línea, la meta de la atención en salud se está orientando no sólo a la eliminación de la enfermedad, sino fundamentalmente a la mejora de la Calidad de Vida del paciente”. (Gómez- Vela; op.cit: 258)

Considerando el concepto desde el área de la psiquiatría y la psicología, se puede señalar que se realizan evaluaciones de Calidad de Vida con el fin de medir los resultados de programas y terapias para enfermos crónicos, en especial personas *con esquizofrenia y con depresión mayor*.

“Ha tenido una importante atención la reflexión sobre los efectos de la desinstitutionalización tanto sobre los sujetos como sobre las familias a partir de la reforma psiquiátrica. También se han estudiado las repercusiones del grado de apoyo social, el funcionamiento personal y el nivel de autonomía en la Calidad de Vida” (Ibíd: 259).

En cuanto al terreno de la educación, la investigación es aún escasa y existen muy pocos instrumentos para evaluar la percepción de niños y jóvenes sobre los efectos de la educación en su calidad de vida. No obstante, los cambios transcendentales sucedidos en la forma de entender la educación en todo el mundo, particularmente en lo que consiente a los alumnos con necesidades educativas especiales, han ido en una línea paralela a la seguida por aquellos que promueven la calidad de vida.

En este sentido, comienzan a desarrollarse estudios sobre los factores asociados a la efectividad de la escuela poniendo especial atención en aquellos que ejercen un efecto sobre el alumno, comienzan a tener cabida en el currículum nuevas áreas con un carácter menos académico que las tradicionales y más

vinculado con la formación integral de la persona y la mejora de su calidad de vida. (Ibid)

Por último y en cuanto contempla a nuestra investigación, podemos señalar que desde una perspectiva donde se relaciona calidad de vida laboral con sistemas sociotécnicos, se puede señalar que apunta a un ambiente de trabajo más humano, ya que trata de abordar las necesidades prioritarias de los trabajadores, como también las secundarias. También busca emplear las habilidades más avanzadas de los trabajadores, ofreciendo así un ambiente que contribuye y motive a perfeccionar las habilidades. Se plantea que los trabajadores sean recursos humanos que puedan ser desarrollados y no sólo utilizados. En base a ello, es que es prioritario que el trabajo no tenga condiciones demasiado negativas.

“No se debe presionar excesivamente a los empleados, no se debe perjudicar o degradar el aspecto humano del trabajador. Finalmente, debe contribuir a que los trabajadores se desempeñen en otros roles vitales, como son los de ciudadano, cónyuge o padre. Esto es, a que el trabajo debe contribuir al progreso de la sociedad. (Davis y Newstrom; citados en Garduño; op.cit).

4. Calidad de Vida Laboral

Desde el inicio de los tiempos, el hombre ha expresado una serie de expectativas sobre la implicancia del concepto de calidad de vida laboral, en adelante CVL. En base a ello es que se debe necesariamente conceptualizar la CVL, la cual se complejiza debido a las series de indicadores que se involucran en dicho concepto, entre los cuales se pueden mencionar: niveles de ingreso, salud

ocupacional, calidad del medio ambiente laboral, satisfacción laboral, identificación organizacional, bienestar social de los trabajadores, entre muchos otros.

La calidad de vida en el trabajo es un área de estudio e intervención organizacional que incluye el análisis de los problemas y de la realidad considerando variables subjetivas que se encuentran en los lugares de trabajo de las personas.

Según Szilagyi (citado en Godoy op.cit,) se visualiza en los EE.UU una tendencia que promueve una especie de democracia laboral, que ha representado mejores oportunidades de mejorar la moral de los trabajadores y la productividad, la cual recibe el título de Calidad de Vida en el Trabajo, la cual supone un conjunto de elementos entre administración, colaboración y respeto mutuo entre el empleador y los empleados.

Dado el tiempo que las personas transcurren en su trabajo, se debe tomar conciencia de las implicaciones y consecuencias que tiene en sus vidas personales.

“Se puede señalar que la Calidad de Vida en el Trabajo tiene repercusiones significativas en la calidad de vida emocional, y en el equilibrio socio-emocional y afectivo que pueden lograr o no los seres humanos”. (www.eumed.net)

Lo anterior es válido para cualquier tipo de relación laboral; un grupo de profesionales, una organización de expertos consultores, una micro-organización y también en las grandes organizaciones. Indudablemente la dinámica y las relaciones entre las personas serán diferentes en cada caso, dado que existe una relación íntima entre la estructura organizacional y los procesos psicosociales inherentes a la misma.

La CVL se basa netamente en el principio de que los trabajadores son humanos y que deben desarrollarse. Es por ello que el trabajo debe tener una concepción positiva cuyo objetivo sea contribuir y mejorar el aspecto humano del trabajador, permitiendo así, que él mismo pueda desempeñar otros roles tales como: padre, cónyuge, familia, etc.

La especial importancia de ello, reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es resultado de los factores organizacionales que existen en la institución, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores. Sin embargo, estas percepciones dependen de buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada uno tenga con la institución donde trabaja. Es por ello que la CVL refleje la interacción entre características personales y organizacionales existentes.

“El concepto de calidad del empleo ha sido ampliamente impulsado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1997), como antítesis a la precariedad laboral y al crecimiento desmedido en algunas ciudades de la informalidad urbana. Para este organismo el progreso laboral se mide por la calidad del comportamiento del mercado laboral, por medio de la tasa de desempleo abierto, la informalidad, el salario real de la industria, el salario mínimo real y la productividad” (Ibíd.)

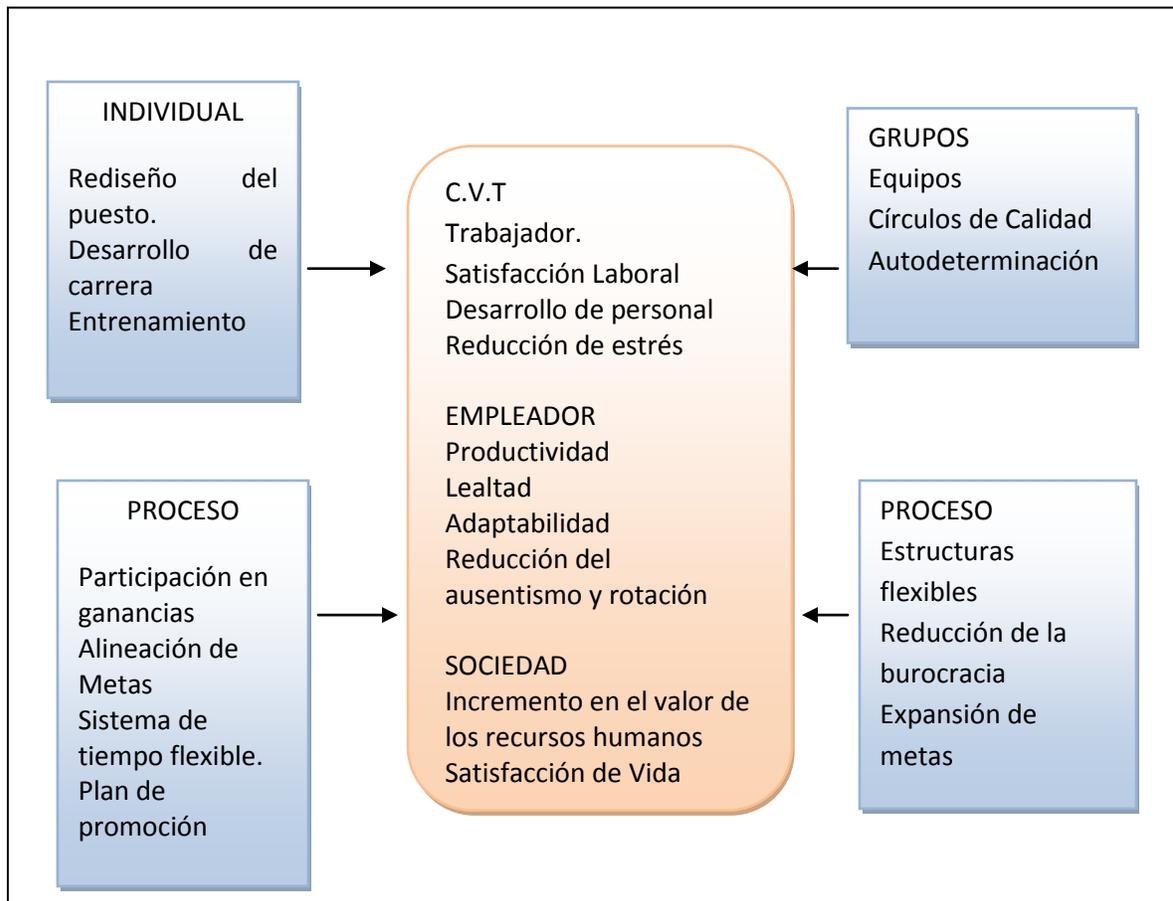
Si consideramos que la CVL engloba múltiples aspectos relacionados con el medio laboral (y todo lo que éste supone) es necesario considerar al referirnos a ella globalmente que se compone de dos grandes dimensiones que, por separado, únicamente ofrecerían una visión parcial y sesgada de la vida en el trabajo. La dimensión objetiva y la dimensión subjetiva de la calidad de vida laboral se refieren, por un lado, a aquellos elementos derivados de las condiciones de trabajo, al desempeño del puesto y en general al contexto organizacional; y, por

otro, a los procesos psicosociales a través de los cuales el trabajador experimenta dicho entorno de trabajo.

La CVL implica los siguientes elementos según el norteamericano Szilagyí

Gráfico N°2

Elementos de la Calidad de Vida en el Trabajo



Fuente: Szilagyí citado en Godoy, op.cit.

Lo que se expone en el gráfico N°2 representa a los distintos elementos de la CVL, a pesar de que estos se encuentran en los diversos lugares de trabajo, se debe tener consideración de que los ámbitos de proceso, grupo y estructura hacen

referencia a la realidad norteamericana donde la situación que presentan es distinta a la de las organizaciones presentes en el país.

Bajo otro punto de vista, existen otros autores que plantean que el término Calidad de Vida Laboral es el producto del quehacer intelectual de múltiples autores, los cuales señalan lo siguiente

- Es una filosofía de gestión que mejora la dignidad del empleado, realiza cambios culturales y brinda oportunidades de desarrollo y progreso personal.
- Es una filosofía, un conjunto de creencias que engloban todos los esfuerzos por incrementar la productividad y mejorar la moral (motivación) de las personas, que enfatiza la participación de la gente, la preservación de su dignidad y que busca eliminar los aspectos disfuncionales de la jerarquía organizacional.
- Es una forma diferente de vida en la organización que busca el desarrollo del trabajador, así como una eficiencia empresarial. ([www. bvs.sld.cu](http://www.bvs.sld.cu))

Una buena CVL, puede ser beneficiosa tanto para el trabajador como para el empleador. Esto se puede ver reflejado a través de diversos factores que debiesen estar presentes con la finalidad de contribuir a un óptimo ambiente laboral, tales como: evolución y desarrollo del trabajador; elevada motivación; mejor desenvolvimiento de sus funciones; menor rotación en el empleo; menores tasas de ausentismo; menos quejas; tiempo de ocio reducido; mayor satisfacción en el empleo; mayor eficiencia en la organización; menos accidentes del trabajo, enfermedades profesionales y relacionadas con el trabajo, entre otros.

De lo anterior, es que se puede señalar que la CVL depende de todos aquellos elementos que constituyen el medio ambiente de trabajo; por tanto, depende de la naturaleza de las características de las condiciones de trabajo, es decir de la dimensión subjetiva, la cual es traducida en el conjunto de

percepciones y de experiencias laborales que de manera individual y/o colectiva originan realidades propias dentro de contexto organizacional.

Ahora bien, es importante mencionar que la valoración de la CVL que se ofrece al interior de una institución, está sujeta a los mismos trabajadores, quienes son los que determinan a partir de sus propias experiencias, la calidad de ese estado, debido a que cada uno la percibe bajo sus propias perspectivas. (Espinosa y Morris, 2002)

De esta forma, es que la CLV resulta fundamental para que los trabajadores se sientan más cómodos y seguros en sus puestos de trabajo de tal manera que se optimice su labor.

4.1 Modelos de Calidad de Vida Laboral

Como ha sido expuesto, la CVL es un elemento de suma importancia, el cual pretende mejorar la dignidad del trabajador, le brinda mayores y mejores oportunidades de desarrollo y de progreso personal.

Dentro de ésta podemos encontrarnos con variados autores que plantean Modelos de Calidad de Vida Laboral, los cuales cuentan con una serie de aspectos que se presentan como los necesarios para que exista CVL.

Por su relevancia teórica y/o importancia en el ámbito laboral consideraremos los siguientes autores:

- a. Organización Internacional del Trabajo: el eje central en el cual basa su modelo es la justicia social, de esta forma plantea los siguientes aspectos:

1. Pleno empleo
2. Normas mínimas
3. Condiciones adecuadas de medio ambiente
4. Condiciones para el trabajo y el empleo
5. Evaluación de las tecnologías y el mercado
6. Condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias
7. Libertad sindical
8. Seguridad e higiene
9. Remuneración justa y satisfactoria
10. Contenido y organización del trabajo
11. Igualdad de oportunidades y de trato. (Godoy, op.cit: 117)

b. Nadler y Lawler: su modelo se fundamenta en cuatro aspectos

1. Participación de los empleados en las decisiones
2. Reestructuración del trabajo
3. Innovación en el sistema de recompensas
4. Mejoramiento del ambiente de trabajo en cuanto a condiciones físicas y psicológicas.
(Pereira, Barbieri, Crocetta, 2006, 4):

c. Walton: plantea que existen ocho factores que afectan la calidad de vida laboral

1. Medio ambiente seguro y saludable
2. Constitucionalismos o normas
3. Relevancia social
4. Compensación adecuada y justa
5. Espacio vital total
6. Desarrollo de las capacidades humanas
7. Integración social
8. Crecimiento y seguridad. (<http://www.uchile.cl>)

d. Rosow: a partir de una revisión de los avances del tema y ampliando los elementos mencionados por Walton identifica los siguientes aspectos para satisfacer las necesidades personales

1. Salario justo y adecuado
2. Ayudas (pensiones, seguros médicos y familiares)
3. Un entorno seguro y saludable
4. Negociación colectiva libre
5. Crecimiento y desarrollo
6. Integración social
7. Participación
8. Democracia en el trabajo
9. Espacio de vida total.(citado en Godoy, op.cit: 119)

Se debe destacar que la Calidad de Vida en el Trabajo no se refiere únicamente a las condiciones físicas del lugar de trabajo ni tampoco a la subjetividad de un colectivo de trabajadores, sino que ésta se define y se materializa en la relación dialéctica que el individuo mantiene con su ambiente de trabajo. De esta forma es que la CVL representa un elemento constitutivo para toda institución, ya que en la medida en que existe una adecuada relación entre la satisfacción de los trabajadores con las labores realizadas, su calidad de vida se verá mejorada en su bienestar personal.

Finalmente, se debe entender la calidad de vida siempre desde la perspectiva que tiene una significancia multidimensional, ya que se puede entender desde diferentes espacios y contextos, como en el caso de esta investigación, en donde se abordara la calidad de vida personal de los trabajadores del control de frontera, pero también abordando la calidad de vida laboral que ellos identifican dentro de su lugar de trabajo.

CAPÍTULO II

CONDICIONES LABORALES

El trabajo es una instancia básica de la relación del hombre con la sociedad, en la medida en que se generan bienes y servicios que son socialmente útiles, ya que a través de él se busca satisfacer las distintas necesidades que las personas presentan.

Para Gyarmaty el trabajo es muy importante, ya que expresa que:

“desde el punto de vista del bienestar psicosocial y el ordenamiento de la sociedad, la institución más importante es el lugar de trabajo. Es allí donde el individuo pasa generalmente la mayor parte de su tiempo, es también el foco de sus principales expectativas y aspiraciones relacionadas con la sociedad. La forma en que el individuo se inserta en la organización en que desarrolla sus actividades contribuye poderosamente a la formación de la imagen que tiene de sí mismo y condicionará también en medida importante la posición de él y de su familia en la sociedad” (Gyarmaty citado en Godoy, op.cit: 8)

De esta forma es que el trabajo se presenta como el principal medio para satisfacer tanto las necesidades básicas, como también permitir a las personas que se sientan integradas socialmente, diferenciarse del otro o dicho de otra forma desarrollar un sentido de pertenencia en su lugar de trabajo.

Para las personas, el trabajar significa una serie de obligaciones y a la vez recibir a cambio una remuneración o satisfacción personal por los servicios que se prestan, sin embargo, existe un factor esencial dentro del trabajo, el cual puede incidir directamente tanto en la motivación, compromiso, bienestar e incluso en la permanencia o no del trabajador en él; este corresponde a las Condiciones Laborales.

1. Concepto de Condiciones Laborales

La globalización ha traído entre otras cosas, la introducción de nuevas tecnologías, las cuales han tenido un impacto importante en la salud, la seguridad y la organización del trabajo. Estas a su vez han generado otras tareas, las cuales han establecido nuevas relaciones laborales, cambios en la organización del trabajo y en las condiciones de trabajo respectivamente.

“La historia del trabajo resulta para bien o para mal indisociable de la misma humanidad. El orden social y cultural se construye sobre la base de las relaciones laborales, por lo que todo cambio en ésta repercute en toda la existencia humana”. (Henry en Blanch- Espuny-Gala- Martin; 2003: 18)

El concepto de condiciones laborales o condiciones de trabajo ha ido evolucionando a través del tiempo; ya que durante las primeras fases de la industrialización, cuando el interés se centraba en torno al salario, las condiciones de trabajo de los obreros junto a sus familias, también abarcaron el tipo de alojamiento, alimentación y vida en general de los trabajadores. (Benavides- Ruiz-Frutos-García, 2000)

Actualmente no solo se consideran como condiciones laborales los aspectos que un contrato de trabajo puede presentar, sino que también se consideran otros elementos tanto sociales, relacionales, ambientales y estructurales de un lugar de trabajo.

Bajo esta lógica es que Laurell, plantea que las condiciones laborales han sido históricamente uno de los hechos cotidianos más desconocidos:

“escondidas tras los muros de los centros de trabajo, no están a la vista de la sociedad. Cada cual conoce (y sufre) sus condiciones de trabajo, pero ignora la de los demás” (Laurell en Ibíd: 21)

Desde la perspectiva empresarial, desde un comienzo que se ha priorizado la racionalización de las tareas, es decir capacitar a sus trabajadores y especializarlos en su labor, de alguna manera se ha puesto lo técnico por sobre lo humano.

De esta forma, las condiciones laborales solo eran consideradas como un problema cuando los trabajadores presentaban enfermedades o accidentes laborales producto de ellas.

El organismo internacional encargado de la regulación de los asuntos laborales y de empleo, bajo esta lógica define a las condiciones laborales como:

“el conjunto de factores que determinan la situación en la cual el trabajador/a realiza sus tareas, y entre las cuales se incluyen las horas de trabajo, la organización del trabajo, el contenido del trabajo y los servicios de bienestar social. En algunos casos, los salarios, aun cuando están más relacionados con las condiciones de empleo, se incluyen en la definición de condiciones de trabajo de acuerdo con el enfoque de OIT, debido a su influencia directa en las condiciones de trabajo y de vida de los trabajadores” (Foraestieri; 2004: 43)

El término condiciones laborales bajo esta perspectiva pretende ser global en su enfoque y abarcar diferentes ámbitos como la salud en el trabajo, la seguridad en el trabajo, la higiene en el trabajo y el medio ambiente de trabajo.

Actualmente, las condiciones laborales apuntan más allá de lo técnico y hacen referencia a todos los factores con los que el trabajador se encuentra en su lugar de trabajo, de esta forma es que:

“Por condiciones de trabajo entendemos al conjunto de factores materiales y sociales que intervienen en el proceso de trabajo y que pueden alterar la integridad y el bienestar físico y psicológico de los trabajadores. Pueden alterar también, y normalmente así sucede, la seguridad de los procesos y la calidad y oportunidad en la entrega de los productos o servicios” (Echeverría; s/a: 1)

En este tipo de definición se entrelazan los aspectos, técnico y organizacionales, con los aspectos del entorno del propio trabajador.

Contar con óptimas condiciones laborales, permite una realización eficiente de la labor que se requiere, además éstas tienen una estrecha relación con la protección de la integridad del trabajador en todas sus formas dentro de su lugar de trabajo.

Además de los factores técnicos que han sido mencionados, las condiciones laborales incluyen los aspectos sociales y de entorno que son necesarios para el bienestar del trabajador, principalmente en su puesto de trabajo lo que permitiría no afectar contra la calidad de vida del trabajador.

No existe un acuerdo generalizado a la hora de definir el concepto de condiciones laborales o condiciones de trabajo, ya que algunos autores se limitan a incluir solo las características físicas y ambientales del lugar de trabajo, sin embargo, otros incluyen dimensiones psicosociales, como las relaciones interpersonales, autonomía, etc.

“las condiciones de trabajo son el conjunto de variables que definen la realización de una tarea concreta y el entorno en que esta se realiza. Estas variables determinan la salud en al triple vertiente física, psíquica y social.” (Garrido; 2006:116)

A partir de las definiciones expuestas es que podemos considerar a las condiciones laborales para fines de la investigación, como un conjunto de elementos presentes en un lugar de trabajo que inciden directamente en la salud y a la calidad de vida del trabajador, siendo este además uno de los ejes principales de la investigación.

2. Tipo de Contrato

Al hablar del tipo de contrato debemos realizar una definición conceptual de lo que hace mención un contrato.

La relación que establecen dos individuos, el empleador y el empleado, solo se concreta a través de un contrato, en el cual se establecen las condiciones bajo las cuales se llevará a cabo el trabajo y bajo que términos será entregado el

salario que recibirá el trabajador a cambio de la prestación de sus servicios y de la realización de sus tareas.

Según Bergmaier y Cols, (citados en Godoy, op.cit) el salario o remuneración constituye el medio por el cual se contribuye el bienestar general del sujeto, en el confort material y en el estándar de vida de las personas

Los salarios son un componente fundamental de las condiciones de trabajo y empleo en las empresas. Dado que se trata de un costo para los empleadores y de la principal fuente de ingresos de los trabajadores, los salarios pueden ser objeto de conflictos y se han convertido en uno de los principales temas de las negociaciones colectivas en todo el mundo. Al mismo tiempo, los salarios pueden causar situaciones de discriminación y privación si no se les garantiza a los trabajadores un nivel mínimo que sea digno.

Según la OIT: “los salarios son parte importante de los costos laborales y son una variable esencial para la competitividad de las empresas que requiere ser analizada, también en su relación con otros factores como el empleo, la productividad y la inversión. Por estos motivos los Estados, junto con representantes de empleadores y trabajadores, han reconsiderado sus políticas salariales y han realizado importantes reformas o han evaluado nuevas estrategias, para lo cual se ha pedido apoyo a la OIT”. (<http://www.ilo.org>)

Luego, la relación que se efectúa entre un empleador y un empleado es establecida en el artículo N°6 del Código del Trabajo, el cual señala que el “el contrato puede ser individual o colectivo”

1. Es individual cuando se celebra entre un empleador y un trabajador
2. Es colectivo cuando se celebra entre un empleador y:
 - Uno o más sindicatos de empresa
 - Un grupo de trabajadores unidos para ese efecto
 - Con uno y con otros, con la finalidad de “establecer condiciones comunes de trabajo o de remuneración para los trabajadores que concurrieren a su celebración” (Código del Trabajo; 2012: art n°6)

El contrato de trabajo es un acuerdo de voluntades y/o consensuado en el cual una persona que es el trabajador se obliga bajo una subordinación a prestarle servicios a su empleador, el cual debe remunerar dicho servicio.

De esta forma es que en el artículo N°3 se estipula por trabajador y empleador lo siguiente:

- a) empleador: la persona natural o jurídica que utiliza los servicios intelectuales o materiales de una o más personas en virtud de un contrato de trabajo,
- b) trabajador: toda persona natural que preste servicios personales intelectuales o materiales, bajo dependencia o subordinación, y en virtud de un contrato de trabajo. (ibíd.; art N°3)

Los trabajadores del SAG se encuentran inmersos bajo esta modalidad de contrato, sin embargo, al tratarse de una institución pública, éstos además cuentan con una subdivisión de contrato, la cual consta de tres tipos: planta, contrata, y honorario.

El contrato de planta corresponde al llamado también contrato indefinido, ya que por su carácter sólo se puede dar término a éste por renuncia, despido o muerte del trabajador, este debe ser actualizado una vez al año.

Se pueden encontrar en lugares como:

- En los Ministerios, los cargos del primer nivel jerárquico, correspondiente a Secretario Regional Ministerial y Jefe de División, y del segundo nivel jerárquico, correspondiente a Jefe de Departamento.
- En los Servicios Públicos Nacionales
- En los Servicios Nacionales Desconcentrados territorialmente, los cargos del primer nivel jerárquico, correspondiente a Director Nacional, y del segundo nivel jerárquico, correspondiente a Director Regional y Jefe de Departamento.
- En los Servicios Nacionales no desconcentrados territorialmente los cargos del primer nivel jerárquico, correspondiente a Director Nacional, y del segundo nivel jerárquico, constituido por Jefes de Departamento y de Subdepartamento.
- En los Servicios Regionales, los cargos del primer nivel jerárquico, integrado por el Director Regional, y del segundo nivel jerárquico, por Jefe de Departamento.
- En las Intendencias y Gobernaciones, los cargos de Jefe de Departamento.

Luego, se entenderá por contrato a contrata al que consta de un plazo fijo, es decir los contratos de los trabajadores duran hasta el 31 de diciembre y deben ser renovados anualmente. A pesar de que dure un año es susceptible a renovación (Código del Trabajo, op.cit)

Por otro lado, las personas honorarios corresponden a trabajadores que contratados bajo las normas civiles, no se rigen por el Estatuto Administrativo, sino que por las del respectivo contrato que ha celebrado con su empleador, por lo tanto no tiene el carácter de funcionario público y carece de responsabilidad administrativa (www.dipres.gob.cl)

Sin embargo, un funcionario honorario está sujeto a las normas legales de probidad administrativa, es decir a presentar una conducta intachable y contar un desempeño honesto y acorde a la función o cargo que ejecute.

Así es como, el contrato a honorario corresponde a un acuerdo o convenio a través del cual una persona se compromete a prestar, por un tiempo determinado, un servicio específico a otra, la cual a su vez se obliga a pagar por el servicio prestado. Este contrato se configura cuando no existe una relación de subordinación y dependencia, y por lo tanto no corresponde vincular al trabajador y al empleador por medio de un contrato de trabajo. (Cubillos- Muñoz; 2009: 9)

No obstante lo anterior, se encuentran sujetos a las normas legales sobre probidad administrativa, al tener igualmente el carácter de servidores estatales, en la medida que prestan servicios al Estado en virtud de un contrato suscrito con un órgano público

De esta forma es que se exponen estos últimos dos, como los de interés debido a que los trabajadores que utilizaremos para desarrollar la investigación, se encuentran bajo la calidad jurídica de contrata u honorario respectivamente.

3. Jornadas de Trabajo

Para la Organización Internacional del Trabajo, el tema de las horas de trabajo ha sido importante desde sus comienzos, en esta medida es que pretenden limitar las horas de trabajo excesivas y garantizar que hayan períodos adecuados de descanso y recuperación, incluyendo descanso semanal y vacaciones anuales pagadas, con el fin de proteger la salud y la seguridad de los trabajadores.

Estas preocupaciones han quedado plasmadas a lo largo de los años en una serie de normas internacionales del trabajo relacionadas con el tiempo de trabajo. Factores como el proceso de globalización y la intensa competencia que ha generado, el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación, y las nuevas tendencias de la demanda por parte de los consumidores de bienes y servicios en una "economía de 24 horas", han impactado los métodos y la organización del trabajo. (<http://www.ilo.org>)

El resultado final ha sido una creciente diversificación, descentralización e individualización de las horas que la gente trabaja, y con frecuencia es posible detectar un aumento de la tensión entre las necesidades de las empresas y las de los trabajadores al abordar este tema.

Bajo esta lógica las jornadas de trabajo corresponden al tiempo en el cual se lleva a cabo la prestación de servicios o la realización del trabajo que se requiere.

“De esta forma es que la jornada de trabajo se considera como el tiempo durante el cual el trabajador presta efectivamente sus servicios y también corresponde al lapso en que éste permanece sin realizar labor cuando se dan conjuntamente las siguientes condiciones: a) que se encuentre a disposición del empleador y b) que su inactividad provenga de causas no imputables a su persona” (Rojas; 1998:19)

Por otro lado, la jornada de trabajo está sujeta bajo dos lineamientos como jornada ordinaria y como jornada extraordinaria.

La jornada ordinaria es aquella que está normada por la ley tanto en el día como durante la semana; consta de una extensión máxima de 45 horas semanales.

Lo anterior queda expuesto en el convenio número 1, el cual regula las horas diarias y semanales de la industria. Este estipula que el número de horas de trabajo puede distribuirse de manera no uniforme, siempre y cuando el día de trabajo no exceda de nueve horas. (OIT, 2011)

Las jornadas laborales extraordinarias corresponden a aquella que excede el máximo legal y posee carácter voluntario y su procedencia como extensión de la jornada ordinaria de trabajo. Estas, se entienden como el total de horas de trabajo efectuadas que exceden de la duración normal del trabajo. (Ibíd.)

4.1 Descanso

La jornada de trabajo se dividirá en dos partes, dejándose entre ellas, a lo menos, el tiempo de media hora para la colación. Este período intermedio no se considerará trabajado para computar la duración de la jornada diaria (Código del Trabajo; op.cit, art. N° 34)

Sin embargo, los trabajadores del Control Fronterizo del SAG, cuentan con este descanso entre jornadas, descanso semanal y el descanso anual.

En cuanto a los descansos semanales, estos se dan luego de la realización de los turnos que han sido establecidos. Los turnos corresponden a la forma en que se distribuye su jornada laboral, los cuales son llevados a cabo de mañana, tarde y nocturnos.

En cuanto confiere a estos tipos de descanso, son acordados a través del empleador y se encuentran estipulados en los artículos nº 34 y nº 35 del Código del Trabajo.

4.2 Turnos de Trabajo

Actualmente existe una amplia gama de diferentes horarios de trabajo, el cual es denominado como trabajo por turnos. Este tipo de trabajo puede definirse como

“Un método de organización del tiempo del trabajo según el cual los trabajadores se reemplazan consecutivamente en el lugar del trabajo, de tal modo que el establecimiento puede funcionar más allá del horario laboral de cada trabajador”. (OIT, op.cit: 46)

El tiempo de trabajo es uno de los factores que más inciden en nuestra vida cotidiana. Las horas trabajadas y el turno en que se desarrollen tienen incidencia en nuestra vida personal en el tiempo libre, la vida familiar, las horas de descanso, ocio, etc.

La modalidad de turnos se utiliza principalmente en las instituciones u organizaciones que por el trabajo que realizan, requieren los servicios de sus trabajadores en horas diferentes en un período determinado de días o de semanas.

De esta forma es que el trabajo por turnos permite a las empresas extender su horario de funcionamiento más allá del horario de trabajo de cada trabajador y responder así más adecuadamente a los períodos punta de demanda

El código del trabajo plantea el sistema de turnos a partir de la distribución de una jornada ordinaria:

La jornada ordinaria de trabajo se realizará por turno, tendrá la duración que las partes convengan y no podrá ser superior a ocho ni inferior a cuatro horas diarias. El empleador podrá extender la jornada ordinaria sobre lo pactado siempre que deban terminarse, en ningún caso, ésta pueda exceder de diez horas diarias. (Ibid; art. N° 135 b)

Una jornada equivale a 24 horas, sin embargo los turnos se establecen distribuyendo dicha jornada en cierta cantidad de horas, las cuales son divididas en dos turnos; el de mañana y el de tarde en donde se llevará a cabo el trabajo requerido.

Según el documento “inspección del equipaje acompañado de pasajeros y tripulantes en control fronterizo” define el turno como:

“grupo de personas del SAG que desempeña funciones en un control fronterizo de acuerdo al orden establecido por el/la Jefe/a de Oficina Sectorial, quien determina su duración y frecuencia de rotación”. (Ministerio de Agricultura, 2009: 9)

En el caso de Control Fronterizo Aeropuerto AMB, corresponde a un control que funciona las 24 horas durante los siete días de la semana, por lo tanto el trabajo por turnos se considera «continuo». Dicho trabajo continuo exige, por su propia naturaleza, que al menos algunos grupos de trabajadores trabajen de noche o en fin de semana, con frecuencia sobre la base de tres turnos fijos de ocho horas por turno o de turnos alternativamente rotantes, pero también que lo hagan en dos turnos, puesto que es cada vez más frecuente que las empresas establezcan turnos de 12 horas. (OIT, op.cit)

Frente a este escenario de investigación, el turno correspondiente a la jornada nocturna, se define como:

Toda aquella que se realiza durante un período de por lo menos siete horas consecutivas, que abarque un intervalo comprendido entre medianoche y las cinco de la mañana. (Rojas, op.cit: 48)

Las diferentes modalidades de turnos, mañana, tarde, noche y los fines de semana. Este último corresponde al turno que se realiza en días normales de descanso (sábado y domingo).

Estas modalidades de turnos son rotantes y exigen que los trabajadores realicen su labor regularmente en horarios que no se limitan a una semana laboral normal.

Si nos referimos directamente a los turnos nocturnos estos pueden acarrear efectos muy desfavorables en términos de seguridad y salud en el trabajo, ya que hacen necesario que los trabajadores realicen sus actividades contracorriente de su reloj biológico (OIT, op.cit)

En el caso de nuestra investigación, los turnos de noche se justifican debido a que los trabajadores al pertenecer a un Control Fronterizo y específicamente al Aeropuerto de Santiago, estos deben estar a disposición las 24 horas del día, debido a que el ingreso de vuelos al país se realiza todos los días del año, tanto durante el día y como en la noche.

4. Clima Laboral

El clima laboral corresponde a la capacidad que tienen los mismos trabajadores de poder distinguir la forma en la cual se percibe la relación laboral con la organización, entre trabajadores, con la jefatura, etc.

“El clima laboral se refiere a un conjunto de norma, valores y formas de pensar que caracterizan la actividad de la empresa en el día a día; enfoque y forma de abordar incidencias e imprevistos, así como la solución de problemas y de conflictos” (Pumpin en Gan y Berbel; 2007: 180)

Si bien el clima laboral puede hacer mención a las condiciones en las cuales se ven envueltos los trabajadores este también hace referencia a las relaciones interpersonales a la motivación y a la satisfacción personal dentro de su puesto y/o medio de trabajo.

“Bajo esta lógica es que Poole plantea que el clima corresponde a un conglomerado de actitudes y conductas que caracterizan la vida en la organización; se origina y desarrolla en las interacciones entre los individuos y el entorno de la organización” (Poole en Ibíd: 180)

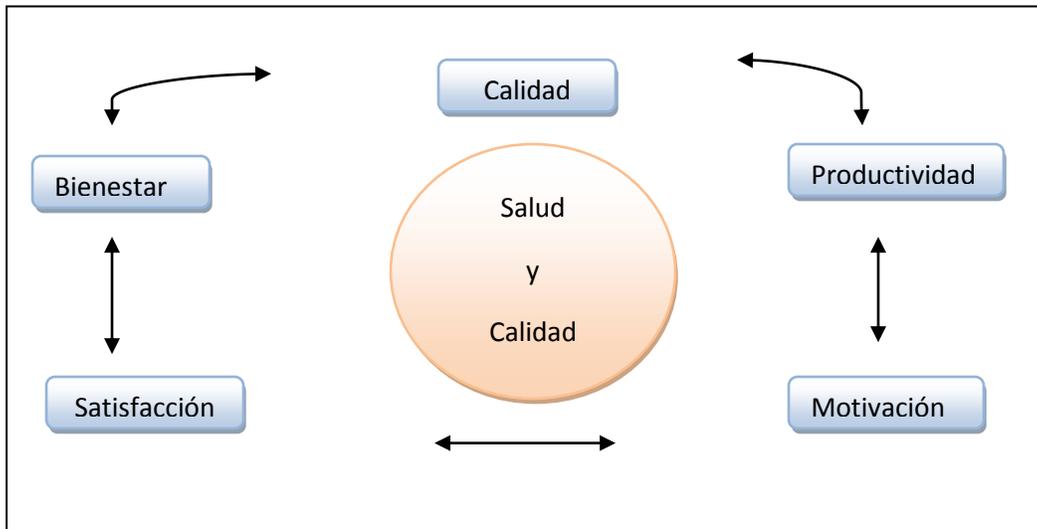
Las personas cubren en su trabajo una serie de necesidades, entre las que podemos encontrar las de pertenencia, relaciones y de integración. Para la mayoría de los empleados, pues, el trabajo también da respuesta a su necesidad de interacción social, y su satisfacción depende de la calidad de las interacciones, bien sea con los compañeros, con el jefe o con otro personal con que estén en contacto. Maslow en (Ibíd.)

Así es como, el clima laboral consta de una serie de factores, los cuales se presentan como necesarios para el trabajador se sienta conforme con su trabajo y con su espacio respectivamente, ya que este supone una directa incidencia en elementos como la motivación y satisfacción laboral.

En esta medida, es que el clima laboral de una organización no solo se puede restringir a lo que se establece institucionalmente, ya sea por el Código del Trabajo o por el Estatuto Administrativo, en el caso de los trabajadores públicos, como lo es en este caso. Sino más bien se debe considerar todos los aspectos de las personas que comprenden dicha organización o institución, ya sean culturales, valóricos y sociales.

Gráfico N°3

Círculo Virtuoso de la Calidad y la Salud



Fuente: Benavides, Ruiz Frutos, García; op.cit.

El gráfico N°3, da cuenta de cómo los factores presentes dentro del trabajo son interdependientes, de tal manera que influyen tanto en la labor que realice el trabajador, como en sus relaciones interpersonales y también en su calidad humana.

De esta forma, no sólo se realiza el reconocimiento de los trabajadores en base a un contrato de trabajo, sino más bien se hace valer las condiciones de las personas en la medida tal de que estas se encuentren en un clima laboral lo suficientemente bueno en donde se facilite que el trabajador adquiera facultades que le permitan realizar un trabajo eficiente; que pueda relacionarse entre sus pares en base a la igualdad; que su nivel de motivación sea óptimo de tal forma de tener un resultado satisfactorio del trabajador con su desempeño y que a la vez este no interfiera en su condición de bienestar.

Lo anterior refleja que un trabajador, para que pueda tener condiciones laborales óptimas y que a la vez estas le permitan tener una satisfacción en el trabajo, requiere también de contar con una satisfacción propia, lo cual se traducirá en que haya una mejor y mayor producción; en un mejor clima laboral; en que hayan mejores relaciones interpersonales entre los mismos trabajadores, etc.

Por lo tanto, para que existan buenas condiciones laborales en un lugar de trabajo, no solo deben considerarse los aspectos materiales o infraestructurales del lugar, sino mas bien se debe tomar en cuenta al trabajador que se encargara de realizar las labores especificas que se requieran, de tal manera de que al contar con un ambiente y con condiciones optimas para ello, este ciclo virtuoso graficado con anterioridad, se pueda efectuar de la mejor manera.

Segunda Parte

Marco Referencial

CAPITULO III

CONDICIONES LABORALES EN CHILE

En la actualidad una de las principales preocupaciones en Chile y en el mundo es la situación de trabajo de las personas, pero no solo como un factor esencial en el equilibrio económico de todos, sino también como un elemento fundamental del bienestar social.

De esta manera, nos encontramos frente a un contexto actual de trabajo que se manifiesta a través de variables tanto sociales, políticas, ideológicas y económicas respectivamente. Sin embargo, tanto el aspecto económico como social toman suma relevancia debido a la creciente globalización mundial.

Desde fines del siglo XIX, en Chile, el desarrollo del Modelo de Libre Comercio o también llamado Sistema Capitalista de Libre Mercado, ha puesto a prueba las economías para generar puestos de trabajo de calidad, sin embargo, la preocupación por la calidad de vida de los trabajadores en sus puestos de trabajo se ha desarrollado casi como una idea innovadora dentro de este modelo establecido.

Estas transformaciones en el mundo laboral, estuvieron marcados por constantes conflictos que dieron lugar a los *movimientos sociales*, los cuales paulatinamente fueron logrando una legislación social que permitió mejorar sus precarias condiciones de trabajo.

“Es así como, desde 1907 en adelante, lentamente se va promulgando una legislación social: el descanso dominical, los días feriados, la silla para empleados y obreros del comercio, salas cunas en los establecimientos industriales” (www.memoriachilena.cl)

Sin embargo, antes de comenzar a definir las condiciones laborales presentes en Chile, es necesario adoptar una definición teórica y contextual del concepto de trabajo como tal.

1. Concepto de Trabajo

El concepto de trabajo, como actividad social, es algo histórico y culturalmente específico, referido a la ocupación propiamente tal.

Durante años al trabajo solo se le asociaba como una relación laboral de esclavitud, como concepto general surgió no antes del siglo XVIII, ya que producto de la democracia y el sindicalismo, la esclavitud deja de ser la forma predominante de trabajo y este pasa a ser reemplazado por el trabajo asalariado.

En un comienzo era definido como algo que englobaba las actividades manuales y mentales, creativas y repetitivas, simples y cualificadas, cooperativas e individuales, entre otras.

Los conceptos corrientes del trabajo suelen girar en torno a dos definiciones:

1. "El trabajo es toda actividad destinada a producir bienes y servicios para satisfacer las necesidades humanas.
2. El trabajo es una acción realizada por seres humanos que supone un determinado gasto de energía encaminado hacia algún fin material o inmaterial, conscientemente deseado y que tiene su origen y/o motivación, en la insatisfacción, en la existencia de una privación o de una necesidad por parte de quien lo realiza." (Holm-Detlev – Martin; 2007: 6)

Marx, también se refiere al trabajo, como una característica que nos diferencia de los animales, así es como:

“el trabajo nos distingue de los animales, puesto que nuestro trabajo es expresión de nuestro ser social y, mientras trabajamos y nos relacionamos con la naturaleza, o ponemos en acción nuestras capacidades físicas y mentales, hacemos sociedad y humanidad.” Marx en (García - Ruiz Frutos- García; 2000: 19)

El marxismo es la teoría que da inicio a las teorías del trabajo, ya que bajo ella el trabajo es el único origen de valor y de la ganancia capitalista no pagado.

El concepto de trabajo como tal, aparece durante la Revolución Industrial en el siglo XVIII, dándole valor a la producción, no así al consumo

Según Godio, el trabajo no sólo es para producir riqueza material, sino también forma parte de los hábitos culturales que nutre a la sociedad, de esta forma plantea que el trabajo es una actividad que transforma la naturaleza y es medio de creación de riqueza material o cultural (Godio; 2001, 152)

Bajo este mismo lineamiento es que Kanungo plantea que “el trabajo es un set de actitudes y comportamientos a través de los cuales se ejerce la vocación de dominio y transformación de la naturaleza”. (Citado en Godoy, op.cit, 58)

De lo anterior, es que se expone la definición de trabajo como aquella en la cual el hombre puede desarrollar sus capacidades realizando una labor específica y que al mismo tiempo poseen a ser útiles por sí mismo.

Cabe mencionar, que el trabajo es un proceso laboral, en el cual se relacionan tres elementos básicos:

- Las materias primas (objetos sobre el cual actúa el trabajador)
- Los medios (maquinas, herramientas, etc.)
- Actividad personal del trabajador (condición subjetiva) (Echeverría citado en Ibíd: 58)

Estos elementos en conjunto con las formas en que se desarrolla la labor del trabajador (condiciones laborales) se ven afectadas por el contexto social, político y económico que se presente.

Otro concepto que podemos encontrar del trabajo es el que plantea Sepúlveda, el cual plantea que:

“El trabajo es el factor productivo que consiste en el esfuerzo humano aplicado a la producción de la riqueza. Es el factor productivo básico, pues sin él no es posible subsistir ni satisfacer las necesidades humanas. El trabajo humano describe el conjunto de servicios productivos representados por el esfuerzo físico, las aptitudes y la habilidad intelectual y artística de las personas. Por ello el trabajo es un concepto genérico, que engloba aptitudes y esfuerzos de muy diversa índole. La remuneración de este factor es el salario, el cual se determina en el mercado de trabajo.” (www.educarchile.cl)

Para las personas, el trabajar significa una serie de obligaciones y obtener una recompensa por ello, la cual como fue mencionado en el marco teórico esta puede ser una remuneración o bien satisfacción personal del trabajador.

Bajo esta lógica es que Steers (citado en Godoy, op.cit, 58), expone que el trabajo es importante para la vida de las personas y se basa en 4 ejes, los cuales engloban los aspectos que en han sido mencionados es las definiciones anteriores:

1. La noción de intercambio o reciprocidad: cada trabajador recibe alguna forma de recompensa en intercambio por sus servicios
2. El trabajo generalmente sirve a una serie de funciones sociales, ya que el lugar de trabajo permite generar y estrechar lazos entre compañeros.
3. El trabajo es fuente de status en la sociedad, ya que este puede ser simultáneamente una fuente de diferenciación social, así como de integración.
4. Por último, el significado personal que el trabajo tiene para el individuo, ya que puede ser una fuente de identidad, autoestima y autoactualización.

En la actualidad el concepto dominante de trabajo abarca los elementos mencionados por Steers, sin embargo el concepto más acabado es el que hace mención a un trabajo asalariado o en relación a la dependencia de un empleador de esta forma:

“El trabajo constituye una realidad objetiva que, no obstante, siempre debe evaluarse según las circunstancias específicas en las que se desarrolla. Así, el resultado económico o social de nuestra actividad laboral siempre es evaluado por medio de construcciones sociales, que son erigidas por los grupos sociales y la sociedad en cada momento histórico.”(Benavides-Ruiz Frutos- García, op.cit; 19)

Si bien señalamos características y conceptos en relación al trabajo, cabe mencionar que para efectos de esta investigación, haremos referencia a esta última definición, siendo así el trabajo asalariado remunerado, bajo el cual se abordará la temática.

2. Tipos y formas del trabajo asalariado

A continuación se presentará un cuadro resumen en relación a los tipos y formas de trabajo, a fin de especificar bajo que lineamiento se encontrarán los trabajadores del SAG. De esta forma es que:

Cuadro N°2

Tipos y formas de trabajo

Con relación a la ocupación	
Por cuenta propia	- Empresario con asalariados - Empresario sin asalariados
Por cuenta ajena	- Según su situación profesional - Según su situación contractual
Otras relaciones de ocupación sujetas a remuneración	
Según su ubicación en una empresa pública, privada o sin ánimo de lucro.	Según su formalización y regularización
Otras formas de trabajo	
Trabajo reproductivo o domestico, de ayuda y atención a la familia, que se realiza bajo relaciones de tipo patriarcal o recíproco	Trabajo en reciprocidad, voluntario, autoconsumo, etc.

Fuente: Benavides, Ruiz Frutos, García; op.cit.

Lo que se presenta en el cuadro nº 2 se hace necesario de mencionar, ya que al hablar de condiciones laborales se deben incluir todas las manifestaciones de trabajo, las vinculadas al ámbito productivo o reproductivo; las ocupaciones formales o informales, las que se realizan en lugares específicamente regulados para su desempeño y las que quedan fuera de ese marco (ibíd.; 20); como son señaladas en el cuadro.

Sin embargo, en el cuadro nº2 no se hace mención a los trabajos no remunerados, los cuales cubren necesidades tales como la atención a la familia, trabajos domésticos, voluntariados, entre otros, los cuales no dejan de ser importantes.

Siguiendo la lógica del cuadro presentado, es que nos encontramos con que el SAG, corresponde a un organismo público en el cual sus trabajadores se encuentran remunerados según corresponda su tipo de contrato y según lo señalado correspondería a un *trabajo por cuenta ajena*, siendo este el de relevancia para la investigación.

La importancia en relación con las condiciones laborales, se funda en la incidencia que estas tienen en los trabajadores de las instituciones o como son denominados en los recursos humanos.

“los recursos humanos como factor clave de la empresa. La mejora de las condiciones de trabajo y de la prevención de riesgos es un indicador básico de la importancia concedida a los recursos humanos” (Ibíd: 22)

En Chile en los últimos años, se ha venido hablando de modernizar la gestión de los recursos humanos. De hecho la tendencia mundial en manejo de personal, apunta justamente a considerar nuevas formas de comunicación, participación y compromiso de los trabajadores en la gestión de las empresas. Se ha privilegiado la incorporación de tecnología, y el desarrollo de los mercados

antes que la inversión en gestión de los recursos humanos y capacitación (Espinosa y Morris, op.cit)

Un trabajador de una institución pública, es diferente en muchos sentidos al que trabaja de manera independiente o en una institución privada, ya que cuenta con otras características, jerarquías, procedimientos, y al mismo tiempo se rige por un Estatuto Administrativo, el cual confiere una serie de factores que inciden directamente en el funcionamiento de la Institución.

La Dirección de Presupuestos (DIPRES), ha realizado las Estadísticas de Recursos Humanos del Sector Público, considerando desde el año 2002 hasta el año 2011, por lo cual con dicha información se puede dar cuenta de la situación actual que tienen los trabajadores del sector público y como esta ha ido evolucionado a través del tiempo.

Bajo esta misma lógica es que nos encontramos con el trabajador de tipo honorario, el cual como ha sido definido en el marco teórico, más bien se presenta como un prestador de servicios en la institución y carece de responsabilidad administrativa, ya que solo sus funciones se acotan a lo estipulado mediante el contrato entre su empleador y él.

A manera de graficar lo descrito con anterioridad, es que a continuación se presentaran dos cuadros los cuales mostraran el desarrollo de la situación de los trabajadores honorarios presentes en el sector publico entro los años 2002 y 2011.

Según la Dirección de Presupuestos (DIPRES), la situación de honorarios contratados en el sector público se ha presentado de la siguiente manera

Cuadro N°3
Personal contratado sobre la base de honorario según jornada y permanencia

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
I. PERSONAL A HONORARIOS EN JORNADA PARCIAL O SIN JORNADA ESTABLECIDA	13.018	8.610	6.882	7.693	7.553	8.248
II. PERSONAL A HONORARIOS EN JORNADA COMPLETA	16.822	15.739	18.684	20.623	18.240	17.131
II.1 PERSONAL CON PERMANENCIA DE HASTA UN AÑO	9.306	8.713	10.979	12.133	9.338	8.784
II.2 PERSONAL CON PERMANENCIA DE MÁS DE UN AÑO	7.516	7.026	7.705	8.490	8.902	8.347
II.2.1 PERSONAL CON JORNADA COMPLETA Y PERMANENCIA SUPERIOR A UN AÑO Y HASTA DOS AÑOS	2.982	2.572	3.347	4.095	3.550	2.706
II.2.2 PERSONAL CON JORNADA COMPLETA Y PERMANENCIA SUPERIOR A DOS AÑOS Y HASTA TRES AÑOS	1.479	1.316	1.299	2.019	2.262	1.858
II.2.3 PERSONAL CON JORNADA COMPLETA Y PERMANENCIA SUPERIOR A TRES AÑOS	3.055	3.138	3.059	2.376	3.090	3.783
TOTAL PERSONAL A HONORARIOS EN FUNCIONES AL 31 DE DICIEMBRE	29.840	24.349	25.566	28.316	25.793	25.379

Fuente: DIPRES, 2012: 198.

En el cuadro anterior se presenta a las personas que efectúan sus funciones entre enero y diciembre, y se encuentren en funciones hasta el 31 de diciembre. Como se puede observar, la cantidad de personas que están bajo dicha condición ha ido disminuyendo desde el año 2009, situación que se ve refleja en que la mayoría de los trabajos de honorarios corresponden a temporadas, lo cual dificulta la permanencia en el lugar de trabajo a largo plazo.

Lo anterior se puede reflejar en el ítem número uno en donde se especifica al *personal a honorario en jornada parcial o sin jornada establecida*, en donde la cifra aumentó hacia el año 2011.

Otro aspecto importante de mencionar es la cantidad de trabajadores en calidad de honorario que se presentan en los ministerios públicos.

Cuadro N°4

Personas contratadas sobre la base de honorarios según Ministerio

MINISTERIOS	2006	2007	2008	2009	2010	2011
PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	214	170	224	229	286	135
MINISTERIO DEL INTERIOR	1.588	1.258	1.601	1.876	1.489	1.659
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	433	325	328	376	308	318
MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO	1.875	1.768	2.349	2.134	2.074	2.938
MINISTERIO DE HACIENDA	663	585	630	470	425	435
MINISTERIO DE EDUCACIÓN	5.136	2.097	2.581	3.558	2.064	2.904
MINISTERIO DE JUSTICIA	1.044	914	1.039	963	840	833
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	152	121	127	145	177	93
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS	962	749	769	798	741	652
MINISTERIO DE AGRICULTURA	2.642	1.304	2.612	3.150	2.692	2.808
MINISTERIO DE BIENES NACIONALES	186	159	229	89	193	31
MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	917	904	995	847	692	733
MINISTERIO DE SALUD	5.939	7.433	7.582	9.191	9.324	6.204
MINISTERIO DE MINERÍA	142	70	148	187	49	101
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	980	964	1.188	1.369	1.501	2.126
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES	666	842	798	804	742	865
MINISTERIO SEC. GRAL. DE GOBIERNO	3.143	3.140	823	746	979	1.316
MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN	2.797	1.239	1.247	1.145	769	872
MINISTERIO SEC. GRAL. DE LA PRESIDENCIA DE LA REP.	351	302	284	233	240	136
MINISTERIO DE ENERGÍA					117	84
MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE					81	114
TOTAL ADMINISTRACIÓN CENTRAL	29.830	24.344	25.554	28.310	25.783	25.357
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	10	5	12	6	10	22
TOTAL GENERAL	29.840	24.349	25.566	28.316	25.793	25.379

Fuente: Ibib, 200

El cuadro anterior, demuestra la gran cantidad de trabajadores a honorario que se encuentran en el sector público prestando sus servicios en diferentes instituciones estatales.

El control fronterizo Aeropuerto AMB, se encuentra bajo el alero del Ministerio de Agricultura, el cual, en conjunto con el Ministerio de Salud, se presenta como uno de los ministerios públicos con el que más cuenta con trabajadores a honorario; situación que también se puso dilucidar en el control de frontera en donde la mayoría de los trabajadores poseen un contrato de honorario, el cual, como ha sido mencionado, es temporal y tiene una fecha de termino estipulado en el contrato previamente realizado.

3. El concepto de Trabajo Decente

Afirmar que la globalización ha producido transformaciones sustantivas en las relaciones laborales es un hecho. Desde la perspectiva laboral se encuentran un conjunto de elementos los cuales son recurrentes al abordar esta temática, como los son, la productividad, el empleo respectivamente y las condiciones laborales o de trabajo, en las cuales se visualizan una seria de tensiones por las cuales atraviesan los actores de la relación laboral, tanto desde la institución como desde los trabajadores (Espinoza, 2003)

Durante la década del 90 producto de la creciente idea de desprotección al trabajador y de la inseguridad que genera esto dentro de una sociedad globalizada y contemporánea, aparece el concepto de trabajo decente, como respuesta a esta situación.

El trabajo decente es un concepto que ha sido promovido por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la primera vez que apareció fue en la Conferencia n° 87 de la OIT en 1990, en donde su Director General, Juan Somavía en una primera noción declaró:

“La OIT busca promover oportunidades para las mujeres y los hombres consigan un trabajo decente y productivo en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad humana y que cuenta con remuneración adecuada y de protección social” (Forastieri, op.cit: 34)

Por otro lado en una segunda noción se plantea al trabajo decente como:

“un empleo de calidad que respete los derechos de los trabajadores y a cuyo respecto se desarrollen formas de protección social” (Espinoza, op.cit: 4)

En relación a la primera definición se sustituye la idea de trabajo productivo por la de empleo de calidad y no aparece la referencia a los ingresos adecuados, que puede considerarse remplazada por tener una calidad en el empleo.

De esta forma es que el trabajo decente debe estar enmarcado bajo estos cuatro lineamientos establecidos; para la OIT el trabajo decente también significa contar un trabajo seguro, el cual actúe como un elemento positivo tanto dentro de la productividad como en el desarrollo laboral del trabajador.

A partir de ese enfoque, el concepto de trabajo decente fue adoptado por la comunidad internacional como base de una estrategia destinada a conseguir un desarrollo sostenible y centrado en las personas. Para eso, se basa en la creación de empleo, en los derechos de los trabajadores, en la igualdad entre hombres y mujeres, en el acceso a la protección social y en el diálogo social.

Espinoza plantea que el trabajo decente corresponde a:

“Una matriz que integra diferentes aspectos que hacen a la “calidad y cantidad de los empleos”, pero también, y de manera fundamental, a las “relaciones sociales y en última instancia al tipo de sociedad y de desarrollo al que se aspira”. Como concepto, aclara, requiere de un desarrollo teórico y de un sustento científico que lo pueda transformar en un paradigma explicativo de la realidad laboral, tomando como eje al empleo”. (Ibíd: 6)

En América Latina, desde el 2003 comenzó a producirse el declive de los regímenes neoliberales, lo que dio paso a la necesidad de promover el trabajo decente, el cual a su vez permite elevar los niveles motivacionales, de compromiso, participación y eficiencia en el lugar de trabajo.

De esta forma el concepto de condiciones laborales con el de trabajo decente están ligadas estrechamente, en el sentido de que la elaboración de este último representa un gran avance que permite a través de los que planteamientos que expone ir paulatinamente mejorando las condiciones laborales a nivel mundial.

4. Sindicalismo en Chile

El sindicalismo ha sido uno de los sucesos históricos más importantes para el progreso del mundo y del desarrollo de sociedades democráticas y atentas al bienestar de todas las personas.

Los sindicatos han sido importantes instituciones de la sociedad industrial; ellos han ayudado a que se contribuya a las personas en términos de mejores estándares de vida, equidad y justicia para los trabajadores de todo el mundo.

- **Orígenes del Sindicalismo**

El sindicalismo se origina con la revolución industrial a fines del siglo XVIII, en un período en el cual la “maquina” estaba sustituyendo al trabajador manual, ya que ésta produce grandes ganancias a los industriales, sin embargo, el trabajo excesivo, la moralidad la higiene, la seguridad, la salud, no causaban ninguna preocupación al empresario, incluso modificaba el salario al trabajador.

La revolución industrial, se ubica por el año 1775 y unos años después, en 1789 se produce la Revolución Francesa, la cual reivindicaría los derechos del hombre. Pero se produce una situación paradójica, se cree que dado que el hombre es libre, no debe agruparse, ni formar coaliciones de obreros. Pues ello atenta contra la libertad en general y en contra de la libertad de trabajo en particular. Dada la situación planteada y la imposibilidad legal de que los trabajadores se agrupen en densa de sus intereses, optan por iniciar el movimiento en la clandestinidad, recogándose el sentido societario de los gremios. (www.elergonomista.com)

El sindicalismo chileno, uno de los más poderosos y activos de América Latina, mantiene una importante fuerza en la negociación colectiva. La Ley 19.069 sobre sindicatos y negociación colectiva la que establece la norma jurídica que rige a los sindicatos.

Ese ordenamiento señala que un derecho tanto para trabajadores del sector privado y de las empresas del Estado, cualquiera que sea su naturaleza jurídica, que cumplan con los requisitos que establecen la ley y los respectivos estatutos de la organización de que se trata. Este derecho está garantizado en la Constitución Política y se puede ejercer en la forma y casos que señala la ley.

Dicha ley plantea que pueden existir cuatro tipos de sindicatos:

- Sindicato de Empresa: es aquel que agrupa a trabajadores de una misma empresa.
- Sindicato interempresa: agrupa a trabajadores de dos o más empleadores distintos.
- Sindicato de trabajadores independientes: aglutina a trabajadores que no dependen de empleador alguno, y que no tengan trabajadores a su servicio.
- Sindicato de trabajadores eventuales o transitorios: formado por trabajadores que realizan labores bajo dependencia o subordinación en períodos cíclicos o intermitentes. (Ley 19.069, artículo 216)

Sin embargo, el sindicalismo chileno ha disminuido el ritmo de su crecimiento en los últimos años. Las razones del debilitamiento sindical y de la baja negociación colectiva son variadas:

“existen razones de tipo estructural, por ejemplo, las transformaciones en el empleo (más empleos temporales); la reestructuración productiva (mas servicios y menos industrias); la división de empresas (en otras formas legales que realizan parte del negocio)” (Almonacid, 2009: 82)

Frente a este escenario, también nos podemos encontrar con razones vinculadas a lo político, es decir, se ha privilegiado la gobernabilidad y no se deja el espacio necesario para las reivindicaciones sociales. Por otro lado, existe por parte de los trabajadores “miedo” frente a una eventual participación en la organización y/o en la negociación colectiva.

La pérdida del empleo, o el miedo a perderlo, se constituyen así en un marco de inseguridad, que afecta al colectivo laboral y que genera fuertes presiones sobre las condiciones psicosociales y sobre las condiciones de trabajo en general, generando cuadros de estrés, riesgos en la salud física y mental y crecientes grados de insatisfacción laboral. A los trabajadores chilenos les cuesta concebirse como sujetos de derecho y hacerlos valer colectivamente ante la parte empresarial. Ante esta atomización el camino más fácil es sustraerse de la actividad sindical (Espinoza, op.cit)

Finalmente, la seguridad social en Chile no se asume como un elemento estratégico fundamental para los trabajadores, ya que existe una desprotección para con los trabajadores en cuanto a sus pensiones, riesgos profesionales, etc. Y además los trabajos parciales y/o temporales están reemplazando los empleos de tiempo completo, lo que dificulta la equidad entre trabajadores y a la vez que exista una organización sindical fuerte y con capacidad de negociar colectivamente.

- **Deterioro de las condiciones de Trabajo**

El fenómeno del desempleo ha traído como consecuencia un fuerte deterioro de las condiciones de trabajo y de remuneraciones de los trabajadores, lo que ha significado que aumenten los trabajos informales, sin contrato o con boleta de honorarios, lo cual se ha traducido en un alto nivel de desprotección social para las personas. (Zambrano, 2003)

“Con una población total que supera los 16.3 millones de habitantes, Chile cuenta hoy con 6.9 millones de personas en edad laboral, de los cuales, el año pasado, 6,6 millones tuvieron una plaza laboral. La tasa de desempleo es del 8,4 por ciento: 6.9 % para los hombres y 9,5% para las mujeres” (www.tusalario.com; 2012)

Los trabajadores tienden a ser sujetos cada vez más heterogéneos, no sólo por las condiciones de trabajo, sino por las especificidades tecnológicas e inclusive culturales en las que se desenvuelven.

De esta forma, es que el sindicalismo se expone como una nueva exigencia, representar eficazmente lo colectivo, es decir considerar a los trabajadores dentro de su contexto tanto organizacional y tomando en cuenta todas las variables sociales, económicas y culturales con las que cuentan.

Además, esta exigencia también supone a un porcentaje de la población el cual no está siendo representado, que son los desempleados.

- **Relación entre Trabajo Decente y Sindicalismo.**

La sindicalización y la negociación colectiva son elementos esenciales para medir cuánto se acerca o se aleja la situación laboral de Chile con respecto a la concepción integral de “trabajo decente”.

Cuadro N°5
Evolución del Trabajo Decente

AMERICA LATINA: PAISES SELECCIONADOS EVOLUCION DEL NIVEL ABSOLUTO* DEL TRABAJO DECENTE SEGUN NIVELES, 1990-2000		
Nivel relativo de progreso laboral en 1990	País/período	Variación 1990-2000
Mayor	Brasil	-
	Costa Rica	+
	México	-
Medio-Alto	Argentina	-
	Chile	+
	Panamá	+
	Uruguay	-
Medio	Ecuador	-
	Venezuela	-
Medio-Bajo	Colombia	+
	Honduras	+
	Perú	o
	Bolivia	o
Bajo	El Salvador	+
	Paraguay	+

Fuente: Panorama Social 2001 (OIT).

En el cuadro N°5, expone a Chile como uno de los países un con un trabajo decente medio alto, esto debido a que durante dicho período el país paso por un gran dinamismo económico, tanto en la creación de empleos, como en las bajas tasas de desempleo.

Debe considerarse que esta primera medición se hace a base de un conjunto muy limitado de los mismos componentes esenciales que ha definido la OIT y, por ello, sacar por conclusión de que “Chile está en el segundo tramo más alto de “trabajo decente”; basándose sólo en este índice, puede inducir a una apreciación sesgada de la realidad laboral del país” (Espinoza, op.cit:8)

“La idea matriz de trabajo decente es una propuesta integradora de diferentes aspectos que hacen a la calidad y cantidad de los empleos, pero también, y de manera fundamental, a las relaciones sociales y en última instancia al tipo de sociedad y de desarrollo al que se aspira”. (Espinoza, op.cit: 6)

En este sentido, es que la relación que existe entre trabajo decente y sindicalismo, radica en que a través de este, se añaden nuevos elementos relevantes para el trabajo decente como el de seguridad, equidad y dignidad humana. Los cuales resultan ser de importancia para los lineamientos del sindicalismo y permitirían establecer estrategias sindicales que den respuesta a la vida laboral y social de los trabajadores.

CAPITULO IV

SERVICIO AGRICOLA Y GANADERO

El Servicio Agrícola y Ganadero, de ahora en adelante SAG, es un organismo oficial del Estado de Chile. El 28 de julio de 1967, la nueva Ley de Reforma Agraria, promulgada por el Presidente Eduardo Frei Montalva, transformó a la Dirección General de Agricultura y Pesca del Ministerio de Agricultura, en una persona jurídica de derecho público denominada "Servicio Agrícola y Ganadero, SAG", encabezado por su primer Director Nacional, Emiliano Ortega Riquelme (1967-1970). Actualmente el director nacional del SAG es Aníbal Ariztía Reyes. (www.sag.gob.cl)

Las normas y objetivos que rigen al SAG se establecen en la Ley N° 18.755 de 1989, modificada por la Ley N° 19.283 de 1994. De esta forma el SAG se establece como una persona jurídica de derecho público, cuya relación con el Gobierno se realiza a través del Ministerio de Agricultura. Lo que le confirió contar con patrimonio propio y plena capacidad para administrarlo y para adquirir, ejercer derechos y contraer obligaciones.

1. Contextualización Institucional

El SAG se encuentra presente en todo el territorio nacional, desde Arica a Magallanes, con 15 oficinas regionales, 64 oficinas sectoriales, 92 controles fronterizos (aéreos, marítimos y terrestres) y 11 laboratorios de diagnóstico (ibíd.)

Éste se encarga de apoyar el desarrollo de la agricultura, los bosques y la ganadería, a través de la protección y mejoramiento de la salud de los animales y vegetales.

El SAG, tiene como misión:

“Proteger y mejorar los recursos productivos silvoagropecuarios y los recursos naturales renovables del país, la inocuidad de insumos y alimentos agropecuarios, para apoyar el desarrollo sustentable y competitivo del sector silvoagropecuario”. (ibíd.)

En términos generales el ámbito de acción del Servicio Agrícola y Ganadero es el llamado sector silvoagropecuario nacional, el cual se encuentra conformado a su vez por diferentes subsectores, los que se presentan a continuación:

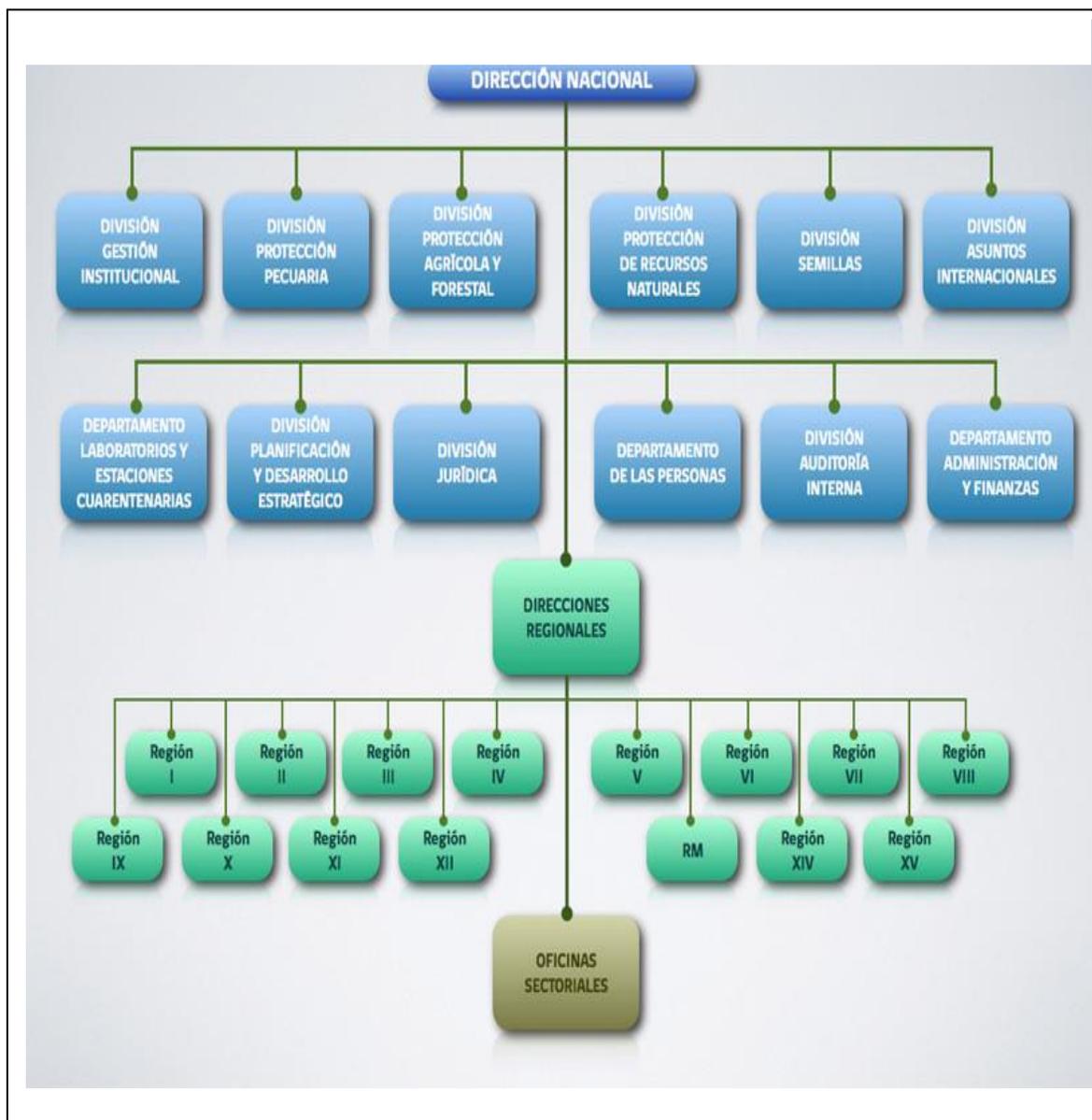
- Un subsector productor o primario de la economía, que incluye la agricultura, ganadería y silvicultura, orientado a la producción de semillas, cereales, hortalizas, frutas, forrajes, cultivos industriales, viñas, producción ganadera y de otros animales terrestres, productos forestales de bosques tanto nativos como plantaciones comerciales, entre otros.
- Un subsector transformador o secundario que incorpora valor agregado a los productos primarios, que incluye la producción de procesados como el vino, derivados lácteos, productos cárnicos, congelados, productos procesados no comestibles, entre otros; abarcando desde la elaboración de los productos, hasta su distribución para el consumo interno o para su exportación.
- También se consideran dentro del sector silvoagropecuario las actividades productoras y comercializadoras de los bienes y servicios necesarios para desarrollar la actividad silvoagropecuaria, como plaguicidas, fertilizantes, fármacos de uso veterinario, alimentos para animales, entre otros.

En cuanto a la estructura organizacional de la institución, se puede señalar que ésta se encuentra estratificada en dos niveles; por un lado se encuentra el Nivel Central ubicado en la ciudad de Santiago y por otro lado, se encuentra el

Nivel Regional el cual cuenta con 15 Direcciones Regionales y 65 oficinas sectoriales a lo largo de todo Chile.

Dicha estructura organizacional se puede ver apreciada de tal forma:

Cuadro N° 6
Organigrama Institucional SAG



Fuente: www.sag.gob.cl

En el cuadro n°6 se expone la estructura organizacional y jerárquica de la institución en estudio SAG. Bajo este ordenamiento, el Control Fronterizo Aeropuerto AMB se encuentra bajo la dependencia directa de la Dirección Regional - Región Metropolitana.

2. Estatuto administrativo

Dentro de los elementos esenciales que componen el Estado, encontramos a la administración pública, la cual está compuesta por una gran variedad de elementos, entre los que destaca como componente principal, las personas. Estas personas más bien conocidas como funcionarios se encuentran reguladas por un Estatuto Administrativo, el cual se refiere al cuerpo legal que regula las relaciones entre el Estado y los funcionarios públicos.

La ley 18.834, más conocida como Estatuto Administrativo, fue promulgada el año 1989 por el presidente Augusto Pinochet Uriarte, esta tiene como finalidad ser aplicada a todo el personal los Ministerios, Intendencias, Gobernaciones y de los servicios públicos centralizados y descentralizados creados para el cumplimiento de la función administrativa del país. (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 1989)

Los funcionarios públicos, tanto de la Administración pública, Congreso Nacional, Poder Judicial y empresas estatales, se rigen por estatutos especiales, a diferencia de la empresa privada, la cual debe regirse por el Código del Trabajo.

Dentro de sus planteamientos, se encuentran los siguientes puntos:

2.1 Requisitos para entrar al sistema público

Según lo señalado en el artículo 11° del Estatuto administrativo, para ingresar a la administración del Estado será necesario cumplir los siguientes requisitos:

- a) Ser ciudadano.
- b) Haber cumplido con la ley de reclutamiento y movilización, cuando fuere procedente.
- c) Tener salud compatible con el desempeño del cargo.
- d) Haber aprobado la educación básica y poseer el nivel educacional o título profesional o técnico que por la naturaleza del empleo exija la ley.
- e) No haber cesado en un cargo público como consecuencia de haber obtenido una calificación deficiente, o por medida disciplinaria den vado de un sumario administrativo, salvo que haya transcurrido más de cinco años de la aplicación de éstas.
- f) No estar inhabilitado para el ejercicio de funciones o cargos públicos, ni hallarse condenado por crimen o simple delito.

2.2 Calidad Jurídica

Todo cargo público, necesariamente deberá tener asignado un grado de acuerdo con la importancia de la función que se desempeñe y, en consecuencia, le corresponderá el sueldo de ese grado y las demás remuneraciones a que tenga derecho el funcionario.

Actualmente en la institución pública existen diferentes tipos de cargo, que se relacionan además con el tipo de contrato que adquiere cada funcionario, esto varía según estamento y funciones que desempeñen.

De esta forma nos encontramos con tres tipos de contrato:

- **Funcionario de Planta:** se refiere a los cargos de exclusiva confianza, quienes solamente pueden ser desvinculados de este por renuncia, despido o muerte del trabajador.
- **Funcionario Contrata:** Todo empleo a contrata necesariamente deberá tener asignado un grado de acuerdo con la importancia de la función y durarán, como máximo, sólo hasta el 31 de diciembre de cada año y los empleados que los sirven expirarán automáticamente en sus funciones en esa fecha, a menos que hubiere sido propuesta la prórroga con 30 días de anticipación.

Es importante señalar que el número de funcionarios a contrata de una institución no podrá exceder de una cantidad equivalente al 30 por ciento del total de los cargos de la planta de personal de ésta.

- **Funcionario Honorario:** Se puede contratar sobre la base de honorarios a profesionales, técnicos o expertos en determinadas materias, cuando deban realizarse labores accidentales y que no sean las habituales de la institución, mediante decreto supremo, a propuesta del jefe de servicio respectivo.

Podrá también contratarse sobre la base de honorarios, a extranjeros que posean título correspondiente a su especialidad.

2.3 Carrera funcionaria

Todo trabajador que forme parte de una institución pública será denominado funcionario, el cual tendrá a su vez una carrera funcionaria. Dicha carrera hace mención a las labores y procesos a los cuales deben someterse y deben desempeñar cada trabajador que forme parte de una institución pública.

Según lo establecido en el artículo 4° del estatuto administrativo, la carrera de funcionario se refiere a:

“Es un sistema integral de administración de personal público, que garantiza la igualdad de oportunidades para el ingreso, la capacitación y el ascenso, la estabilidad en el empleo, y la objetividad en las calificaciones en función del mérito, antigüedad e idoneidad acreditada”.(Estatuto Administrativo, artículo n° 4)

En base a ello es que se establece también que para los efectos de la carrera funcionaria, cada institución, podrá tener los siguientes escalafones:

- Directivos
- Profesionales
- Técnicos Universitarios y no Universitarios
- Administrativos
- Auxiliares

Lo anterior se denomina como Planta de personal, la cual se refiere específicamente al conjunto de cargos permanentes asignados por la ley a cada institución.

“La carrera funcionaria se iniciará con el ingreso a un cargo de la planta, y se extenderá hasta los cargos de jerarquía inmediatamente inferior a los de exclusiva confianza”. (Ibíd., Artículo n°7)”

3. División de Asuntos Internacionales

La División de Asuntos Internacionales (DAI) tiene por función resguardar la agricultura, ganadería y subproductos en el país, esto ligado directamente con el intercambio internacional (www.sag.gob.cl)

.Para ello, la DAI se encarga de realizar acuerdos y plantear estrategias a través de dos Subdepartamentos:

3.1 Negociaciones Internacionales:

Tiene como objetivo contribuir y facilitar el intercambio internacional de productos de origen silvoagropecuario, además debe velar por el cumplimiento de los acuerdos y compromisos internacionales, su adecuada implementación que permita contribuir a obtener nuevos y mejores mercados (ibid).

Por otro lado, se encarga de la cooperación técnica internacional, que tiene como propósito apoyar el fortalecimiento de la capacidad técnica institucional en materias de su competencia, actualizando los conocimientos del nivel técnico y potenciar las capacidades técnicas a nivel internacional.

Este Subdepartamento ha definido una estructura conformada por las siguientes unidades:

- Unidad de Planificación
- Unidad de Operaciones
- Unidad de Acuerdos
- Unidad de Estudios
- Unidad de Cooperación

3.2 Control Fronterizo

Un Control Fronterizo corresponde a:

“Un recinto oficial, determinado por el Estado, donde se aplican las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas establecidas por el país para el ingreso y salida de pasajeros/as, medios de transporte y carga” (Ministerio de Agricultura, 2009: 5)

Dentro del Servicio Agrícola y Ganadero existen 92 Controles Fronterizos, tanto aéreos, marítimos y terrestres a lo largo de todo el país, los cuales tienen como principal función el control de las especies de flora, fauna y su control sanitario, con el fin de evitar la introducción de plagas y enfermedades mediante la intercepción de mercancías riesgosas. (ibíd.)

En base a lo mencionado es importante considerar que esta investigación se enfoca principalmente en el Control Fronterizo del Aeropuerto AMB, ubicado en la ciudad de Santiago, específicamente en control de pasajeros y equipaje.

La función que deben cumplir los funcionarios que forman parte de este control es principalmente la inspección del equipaje acompañado de pasajeros y tripulantes, teniendo como principal objetivo

“Describir la secuencia de actividades y las responsabilidades para efectuar la inspección del equipaje acompañado de pasajeros/as y tripulantes que ingresan al país procedentes del extranjero, una vez que han cumplido con el control migratorio de ingreso a Chile”.
(Ministerio de Agricultura, op.cit: 4)

La Ley orgánica del SAG, ley 18.755, la cual deroga la ley 16.640 y establece normas sobre el SAG, expone que todo funcionario de Control Fronterizo perteneciente a la institución tiene la labor de:

- Contribuir al desarrollo agropecuario del país mediante la protección y conservación de los recursos naturales renovables que inciden en la producción agropecuaria del país.
- Aplicar el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias sobre prevención y erradicación de las plagas vegetales y enfermedades transmisibles de los animales.
- Promover las medidas tendientes a asegurar la conservación de los suelos y aguas que eviten la erosión de éstos, y mejoren su fertilidad y drenaje. (www.leychile.cl)

4. Cargos y funciones

Todo Control Fronterizo tiene trabajadores encargados de diferentes funciones, las cuales resultan ser fundamentales para el funcionamiento y organización diaria de los procedimientos a cargo del control de frontera.

De esta forma nos podemos encontrar con cinco cargos dentro del control, los cuales son: supervisor, jefe de turno, inspector, difusor y actuario. A continuación se presentarán cada uno de ellos son las funciones específicas que deben cumplir en el Control Fronterizo Aeropuerto AMB:

- **Supervisor/a de Control Fronterizo**

Supervisar el correcto funcionamiento de los procesos de inspección de equipaje acompañado y de aeronaves en el Control Fronterizo AMB. Tiene como labor además la supervisión de inspectores de Control Fronterizo (equipaje acompañado, aeronaves, Brigada Canina) y difusores.

Las funciones que debe desempeñar son:

1. Supervisar el correcto funcionamiento del proceso de inspección que lleva a cabo el Control Fronterizo AMB.
2. Coordinar y supervisar en sus labores al Inspector de Control Fronterizo,
3. Validar el registro de productos no conformes y determinar las acciones preventivas o correctivas
4. Verificar el permiso Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres (CITES) y los certificados fito o zoonosanitarios, según corresponda, para las especies.
5. Informar al jefe de turno sobre el funcionamiento, situaciones técnico operativas y posibles dificultades del Control Fronterizo

6. Apoyar a los Inspectores dando soluciones a los problemas técnicos-operativos que se presentan durante su operación.
7. Supervisar que los procesos de destrucción se lleven a cabo según los procedimientos establecidos.
8. Aplicar las normativas de convenios y protocolos internacionales en el Control Fronterizo.
9. Velar por la correcta aplicación de las funciones que otorga la Ley Orgánica del SAG N° 18.755
10. Velar por la seguridad de los Inspectores, ante situaciones de riesgo y de conflicto propias del Control Fronterizo.
11. Coordinar las acciones de su área de competencia con los otros Servicios fiscalizadores presentes en el Control Fronterizo.
12. Efectuar informes complementarios en cada una de las actas de denuncia y citación cursadas durante su jornada.
13. Cruzar información de vuelos arribados que informa la Dirección Regional de Aeronáutica Civil (DGAC), por inspección de aeronaves y por inspección de pasajeros (en el caso de la inspección de aeronaves).
(www2.sag.gob.cl)

- **Jefe de turno**

Supervisar y coordinar las labores técnicas, administrativas y operativas del Control Fronterizo AMB. Tienen como función además, supervisar a supervisores, actuarios, inspectores de equipaje acompañado y de aeronaves y difusores.

Las funciones que deben desempeñar son

1. Guiar y entregar la información adecuada frente a las dudas que puedan plantear los pasajeros en relación al funcionamiento del Control Fronterizo y dar respuestas a los reclamos que surjan dentro de la duración de su turno.
2. Administrar las funciones administrativas, técnicas y operativas del turno correspondiente en el Control Fronterizo.
3. Coordinar, ejecutar y gestionar los turnos correspondientes en el Control Fronterizo.
4. Instruir y supervisar en sus labores al Supervisor del Control Fronterizo.
5. Visar las resoluciones de los procesos administrativos emitidas en el Control Fronterizo.
6. Consolidar, validar y cuando corresponda, registrar la información necesaria en los formularios y documentos requeridos por el Control Fronterizo para su turno.
7. Detectar e informar hallazgos que pueden ser productos no conformes y/o no conformidades aplicando las acciones preventivas o correctivas si corresponden.
8. Supervisar que los registros del Formulario Único de Registro de Información (FURI) se encuentren actualizados.
9. Mantener informado al Jefe Control Pasajeros AMB sobre el funcionamiento, situaciones y posibles dificultades del Control Fronterizo en cada término de jornada.
10. Velar por la correcta aplicación de Ley Orgánica del SAG N° 18.755, en su área de competencia.
11. Supervisar que el inicio del proceso jurídico se lleve a cabo conforme la normativa legal del SAG.
12. Supervisar la rendición de caja/vuelto de la recaudación de su turno.
(ibíd.)

- **Inspector/a de Control Fronterizo**

Llevar a cabo el proceso de inspección de equipaje acompañado y de aeronaves en el Control Fronterizo del AMB, desarrollando la detección e intercepción de aquellos productos de riesgo fito y zoo-sanitario que ingresen al país por vía aérea mediante una orientación clara y cordial hacia el cliente (ibíd.).

Dentro de esta misma inspección se encuentra una brigada especializada llamada Brigada Canina, la cual es definida como

“Un conjunto de equipos de trabajo, en donde cada equipo de trabajo está formado por un Guía canino y un canino detector que realiza funciones de control y fiscalización a través de la detección de aromas de materia orgánica en equipajes, vestuario de pasajeros/as y tripulantes y medios de transporte que ingresan al país a través de los controles fronterizos” (Ministerio de Agricultura, op.cit:5)

Las funciones que deben desempeñar son:

1. Ejecutar el proceso de inspección física y documental del equipaje
2. Llevar a cabo la supervisión técnica de las aeronaves que llegan por este Control.
3. Fiscalizar la condición fito y zoo-sanitaria de los productos de origen animal y vegetal que portan los pasajeros y tripulantes en su equipaje
4. Realizar derivaciones de aquellas situaciones que ameriten la decisión del Supervisor de Control Fronterizo.
5. Realizar la revisión de los productos con riesgo fito-zoosanitarios
6. Velar por la correcta aplicación de las normativas de convenios internacionales en el Control Fronterizo.

7. Ejecutar los procedimientos de desnaturalización y/o eliminación de los productos que no cumplan con los requisitos de ingreso al país.
8. Iniciar y dar término en caso que sea necesario al proceso jurídico correspondiente.
9. Aplicar las funciones que le otorga la Ley Orgánica del SAG N° 18.755 y que diga relación con su área de competencia.
10. Gestionar el proceso de documentación en los registros (actas de intercepción, destrucción, denuncia y citación)
11. Otorgar cuidados, entrenamiento constante y crear un vínculo con el can a cargo (en el caso de los guías caninos) (www2.sag.gob.cl)

- **Difusor Control Fronterizo**

Tiene como labor Informar y concientizar a los pasajeros y tripulantes que arriban al Control Fronterizo que deben declarar todos los productos de origen animal y/o vegetal que porten en su equipaje acompañado.

Las funciones que debe desempeñar son:

1. Informar a los pasajeros y tripulantes que ingresan al Aeropuerto que deben declarar todos los productos de origen vegetal y animal.
2. Actualizar permanentemente sus conocimientos técnicos acerca de los productos de origen vegetal y animal que pueden o no ingresar al país.
3. Orientar a los pasajeros internacionales o los tripulantes acerca de las preguntas que presenten sobre los productos regulados.
4. Indicar a los pasajeros y tripulantes la manera de completar el formulario Declaración Jurada Conjunta Aduana/SAG.

5. Verificar el llenado del formulario Declaración Jurada Conjunta Aduana/SAG (DJC) una vez que la persona haya ingresado a la sala de inspección.
6. Coordinar y distribuir el flujo de pasajeros
7. Realizar actividades de comunicación interna y externa sobre la labor que desempeña el SAG en el Aeropuerto AMB. (ibid)

- **Actuario Control Fronterizo**

Tiene como función ejecutar los procesos administrativos pertinentes al Tribunal del Control Fronterizo, con énfasis en una adecuada atención al pasajero.

Las funciones que debe desempeñar son:

1. Entregar información de manera clara, cordial y detallada del proceso jurídico al pasajero cuando éste sea derivado por un Inspector por el porte de productos no regulados.
2. Informar al pasajero y tripulación sobre las condiciones y consecuencias del proceso jurídico y la tramitación que se deberá llevar a cabo.
3. Ejecutar el procedimiento de declaración de los pasajeros que ingresan al proceso jurídico del tribunal.
4. Administrar la documentación asociada al proceso jurídico, consolidando los expedientes y comprobantes de recaudación en caso de multa
5. Mantener todos los registros de bases de datos y cobros actualizados.
6. Procesar la información y entregar informes/reportes solicitados al término de la jornada al Jefe de Turno.
7. Efectuar las labores de recaudación, arqueo y cuadratura de la caja al momento de hacer entrega de ella al Jefe de Turno.
8. Mantener inventario actualizado y ordenado del proceso jurídico que lleva a cabo. (ibid)

Tercera Parte

Análisis de los Datos

CAPITULO V

UNA MIRADA COMPLEJA EN EL ÁMBITO LABORAL

El presente capítulo tiene como finalidad dar a conocer los análisis referentes acerca de los objetivos de este estudio. Para ello se podrá apreciar los resultados arrojados por la aplicación de instrumentos de recolección de datos que se han utilizados para fines de la investigación.

La información que se presenta a continuación fue recogida por medio de una encuesta y un focus group que se realizaron a los diversos actores que trabajan en Control Fronterizo AMB. A partir de ello se pueden destacar los aspectos relevantes que responden a los objetivo del presente estudio.

Para comenzar con el análisis de la investigación, comenzaremos con el análisis cuantitativo del estudio, basándonos en la variable “percepción de las condiciones laborales”, para ello se abordará a partir de los resultados arrojados por la encuesta realizada a 70 funcionarios del Control Fronterizo Aeropuerto AMB, de los cuales 44 corresponden a funcionarios a honorarios y 26 funcionarios a contrata.

Luego, se desarrollará el análisis cualitativo del estudio basándonos en nuestra segunda variable de investigación “incidencia de los laboral en la calidad de vida”, para ello se expondrán los resultados a partir de la realización del focus group.

En base a lo anterior, es que es importante clasificar la información en distintas categorías las cuales se relacionan directamente con las variables presentes en la investigación, para así lograr dar un orden que permita la mejor comprensión de los análisis y resultados arrojados.

1. Percepción de las condiciones laborales

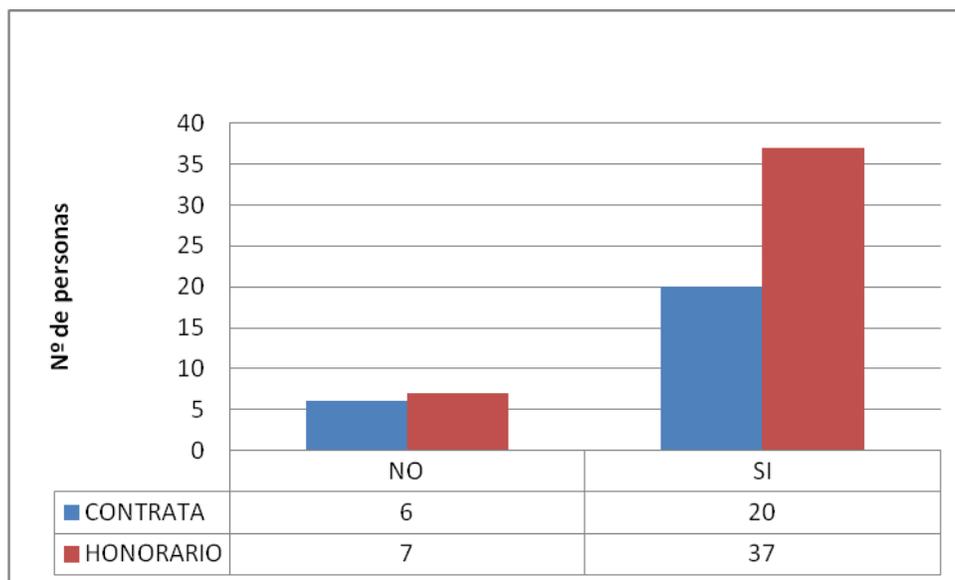
La primera parte del análisis se centra en interpretar la categoría de condiciones laborales en cuanto a la percepción que tienen los funcionarios de Control Fronterizo AMB acerca éstas. Es por ello, que se ha decidido agrupar en base a distintas temáticas y sub puntos que componen las condiciones laborales en las que estos se desenvuelven, las cuales a su vez van relacionadas con el tipo de contrato, jornadas laborales, relaciones laborales y actividades y beneficios a los cuales pueden acceder los funcionarios.

1.1 Tipo de contrato

El presente estudio se enfocó principalmente en los funcionarios de Control Fronterizo AMB, sin embargo este universo de funcionarios se divide en dos grupos los cuales se diferencian por el tipo de contrato o calidad jurídica a la que pertenecen. Al hablar de ello se refiere a que existen funcionarios de tipo contrata y funcionarios que trabajan a honorario. En base a la clasificación dada por la calidad jurídica de los funcionarios, es que se logra apreciar una notoria diferenciación entre unos y otros.

Lo anterior se refleja en las repuestas dadas por los funcionarios al preguntarles directamente por su tipo de contrato: *¿Piensa usted que el funcionario "Contrata" tiene privilegios respecto al funcionario Honorario?*

Gráfico N°4
Tipo de Contrato



Fuente: Investigación Directa

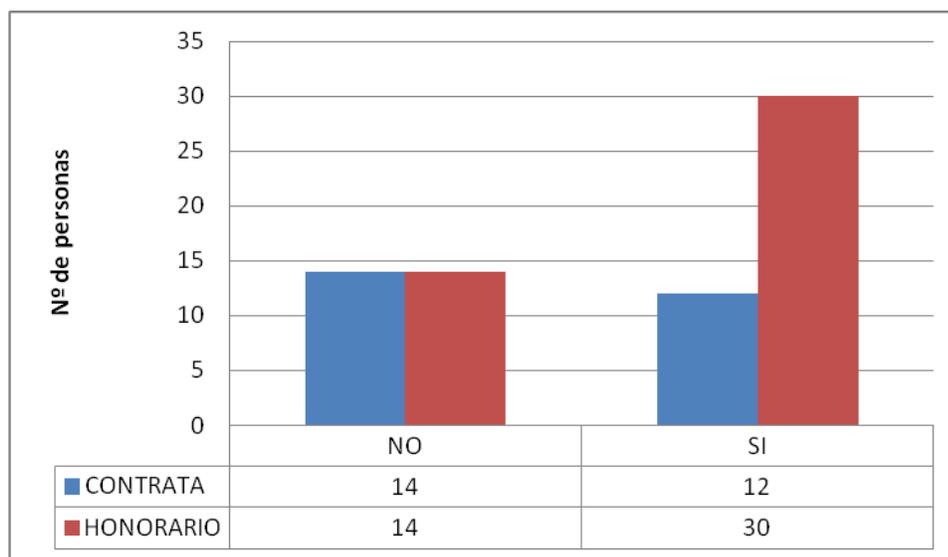
Según lo expuesto en el gráfico se puede percibir que el mayor número de personas, tanto a contrata como a honorarios, piensan que los funcionarios que se encuentran bajo un tipo de contrato a “contrata” cuentan con privilegios. Lo cual se ve reflejado en el gráfico en donde la suma de los funcionarios que dan como respuesta Sí, representan el 81 % de los encuestados, porcentaje que es evidentemente mayor frente al 11% que dice que No existen diferencias respecto al tipo de contrato.

Se logra percibir que esta notoria diferenciación se ve expresada por los funcionarios en temas relacionados con beneficios, como viáticos, bonos para vestimenta de trabajo adecuados, estabilidad laboral y previsión médica

Sin embargo, cabe mencionar que al preguntarles si existen diferencias solamente haciendo referencia al ámbito de las condiciones laborales que se presentan en el Control, se pudo dar cuenta de:

Gráfico N°5

Diferencias entre funcionario Contrata/Honorario



Fuente: Investigación Directa.

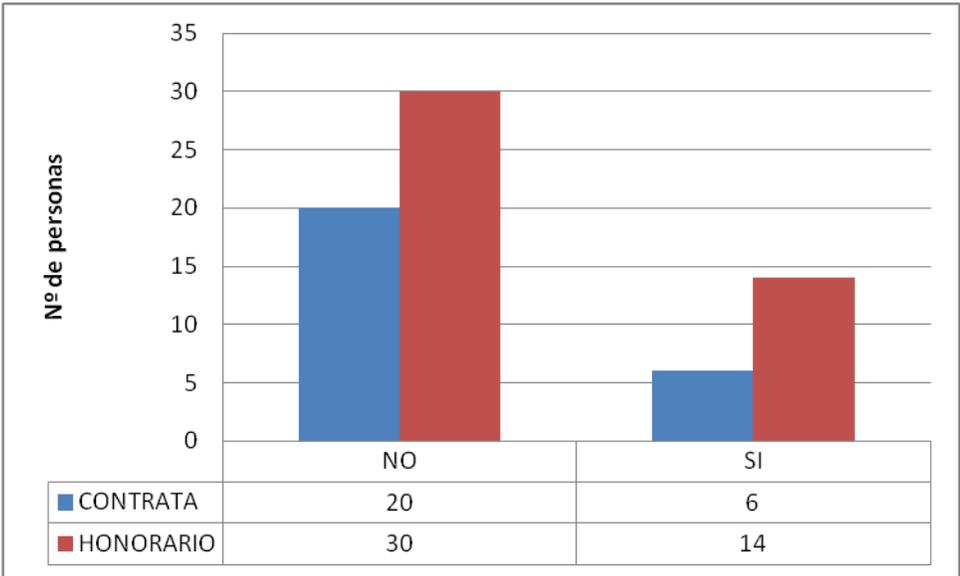
Bajo esta perspectiva podemos apreciar que la cantidad de personas que cree que no hay diferencias en cuanto a las condiciones laborales es igualitaria. Esto debido a que los funcionarios manifiestan que la labor que realizan tanto los trabajadores a contrata como honorarios, corresponde a la misma.

En cambio existe un mayor número de honorarios que sí cree que las condiciones laborales son diferentes a pesar de lo mencionado en el párrafo anterior, sin embargo, cabe destacar que la diferencia que sí impera entre el tipo de contrato se establece en el tipo de turno que se realiza, ya que los turnos de noche, solo son realizados por los funcionarios a honorarios; los funcionarios

contrata solo realizan este turno si son contrata de apoyo, los cuales se encuentran en el control fronterizo apoyando por tres meses para luego retornar a su unidad y/o departamento de origen al cual pertenecen.

Un aspecto importante de mencionar es la cantidad de personas que trabaja en el Control Fronterizo, el cual según lo arrojado por la encuesta, el número de personas que trabaja en él no es suficiente para las demandas del aeropuerto.

Gráfico N°6
Cantidad de Trabajadores



Fuente: Investigación Directa

Lo expuesto en el gráfico anterior da cuenta de que 50 personas de las 70 encuestadas considera que la cantidad de trabajadores con las que cuenta el control no es suficiente, lo cual nos manifestaron que debido a la gran cantidad de vuelos que llegan continuamente y al espacio por lo demás con el que cuentan muchas veces se ven faltos de personal, cabe mencionar que dicha situación no

ocurre durante todo el año, pero sí la gran mayoría del tiempo y sobre todo en temporadas de mayor concurrencia se hace notar la falta de trabajadores en Control.

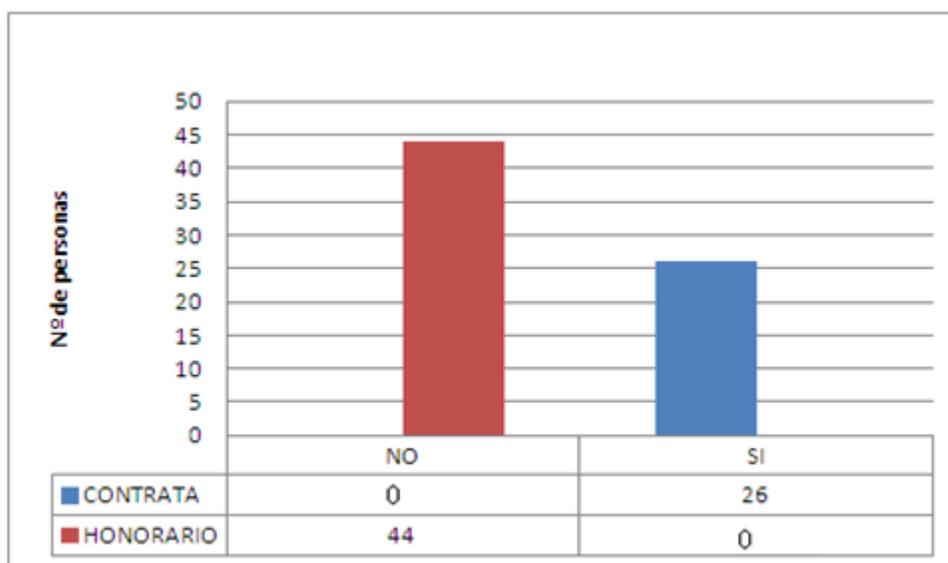
- Beneficios

Al referirnos a este punto en específico, cabe mencionar que la mayoría de los beneficios con los que cuentan los funcionarios del control de frontera, son entregados por el Aeropuerto y no por la Institución SAG, respectivamente.

De esta forma es que las respuestas a la pregunta *¿cuentan con algún beneficio por trabajar en el Control Fronterizo Aeropuerto?*, fueron dirigidas a la Institución, de esta forma es que se planteó lo siguiente:

Gráfico N°7

Beneficios



Fuente: Investigación Directa

El grafico anterior, muestra las respuestas de los funcionarios, hubo 26 personas contrata equivalentes al 62.8% de los funcionarios que plantean que sí cuentan con beneficios cifra que se contrapone al 37.1% de los funcionarios honorarios que no cuentan con beneficios.

En el caso de los funcionarios a honorario, señalan que no cuentan con ningún tipo de beneficio entregado por la institución por trabajar en Aeropuerto, sin embargo cuentan con un descuento en la locomoción, en donde sólo pagan la mitad de la tarifa del Bus Centropuerto, el cuál es el único bus de acercamiento hacia el lugar. Sin embargo, este tipo de descuento o beneficio al que pueden adquirir, es entregado por la institución Aeropuerto, no por el SAG (institución a la cual pertenecen como funcionarios).

En cuanto al funcionario de tipo contrata, señalan que sí cuentan con diversos beneficios por trabajar en el mismo lugar, los cuales sí son entregados por la Institución tales como viáticos de \$14.000 por días trabajados, esto se justifica por la lejanía del lugar de trabajo y a la dificultad que presentan para el traslado.

El margen que existe entre las personas que sí cuentan con beneficios y otras que dicen no tenerlos, es principalmente por el tipo de contrato y en segunda instancia porque los beneficios que no corresponden la prevision de salud respectiva que deben tener los funcionarios contratados, sólo sin beneficios que son entregados por el Aeropuerto y no por la institución SAG.

- Previsión médica

El ser un funcionario de tipo honorario quiere decir que se encuentra prestando sus servicios a la institución por un tiempo determinado, por lo que no es un trabajador fijo para la institución.

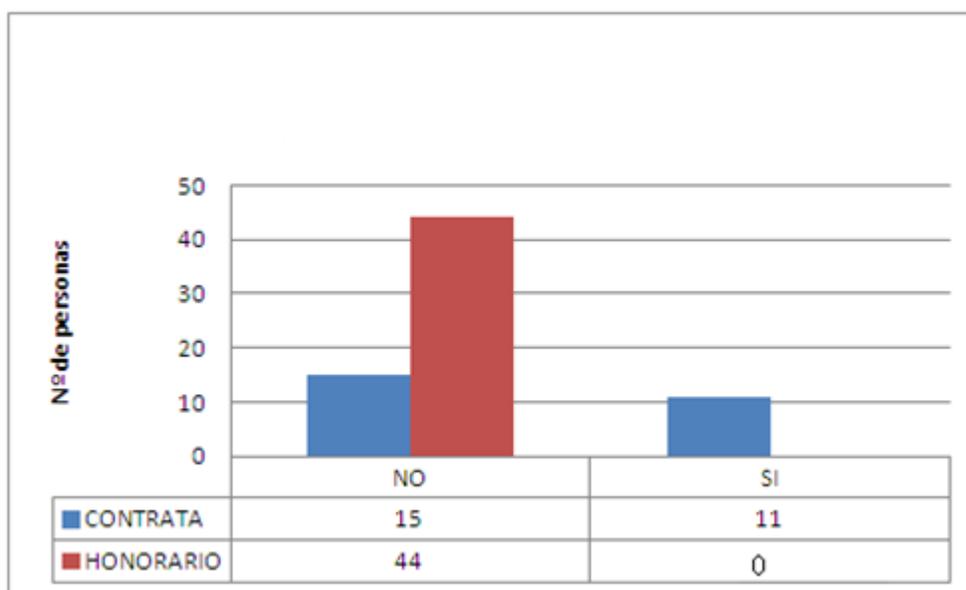
En base a ello es que uno de los temas más complejos que señalan este tipo de funcionarios es la falta de previsión médica que presentan, debido a que por el tipo de contrato no pueden tener acceso, por lo que gran parte de ellos se encuentra sin ninguna previsión que los respalde. Es por ello que muestran una clara preocupación por esta problemática debido a que reflejan que se encuentran desamparados lo que conlleva también a no poder entregar un bienestar a sus familias. Dentro de lo mismo, cabe señalar otro factor fundamental que dejan reflejado dentro de la encuesta, esto se refiere a el no pago de licencias médicas, debido a la misma temática de la previsión, por lo que gran parte señala que a pesar de encontrarse enfermo deben asistir de igual forma a su lugar de trabajo, sin importar las condiciones en las que se encuentren.

En cuanto al funcionario de tipo contrata, señalan todo lo contrario, ya que al estar contratado cuentan con un respaldo legal que exige que cuenten con algún tipo de previsión médica que los ampare ante cualquier problema o enfermedad que presenten. Esto se estipula por ley, por lo que ninguna institución o empleador puede infringirlo. Además de ello, cuentan con la posibilidad de pago de licencias médicas, por lo que a diferencia del funcionario honorario, tienen la posibilidad de realizar reposo en el caso de enfermedad, sin dejar de lado que los días no trabajados no serán descontados a sus ingresos mensuales.

Es por ello, que al preguntarles directamente si los beneficios con los que cuentan responden a las demandas de los funcionarios de aeropuerto se pudo graficar sus respuestas de esta forma:

Gráfico N°8

Servicios/Beneficios: respuesta a la demanda



Fuente: Investigación Directa.

A pesar de que solo las personas con tipo de contrato a *contrata* son las que cuentan con mayores beneficios al estar en el Control de frontera, se puede observar mediante el grafico que 15 funcionarios a pesar de contar con los beneficios, creen que estos no son suficientes, debido a que los honorarios son los que en gran medida quedan desamparado, ya que no cuentan con ningun bienestar más allá de lo económico que les puede entregar el Control Fronterizo.

Al mismo tiempo se puede evidenciar que el 62.8% de los funcionarios, que son honorarios, al no contar con ningun beneficio, evidentemente es un punto del

cual son carentes por lo que la demanda de estos no se alcanzan a cubrir con los existentes.

- Estabilidad laboral

Bajo este punto de vista, los funcionarios tanto contrata como honorario señalan la gran diferenciación es producida nuevamente por la calidad jurídica o tipo de contrato, ya que como se estipula en el Estatuto Administrativo el funcionario contrata tiene derecho a un contrato de duración de un año, el cual podrá ser renovado todos los fines de año. Sin embargo, el funcionario honorario al no contar con un contrato que lo respalde, puede ser desvinculado de sus servicios cuando se estime conveniente, es decir no es necesario y no se encuentra estipulado en ningún documento que debe cumplir el plazo establecido que se acordó en un comienzo, por lo que los funcionarios señalan que se encuentran totalmente desamparados en ello.

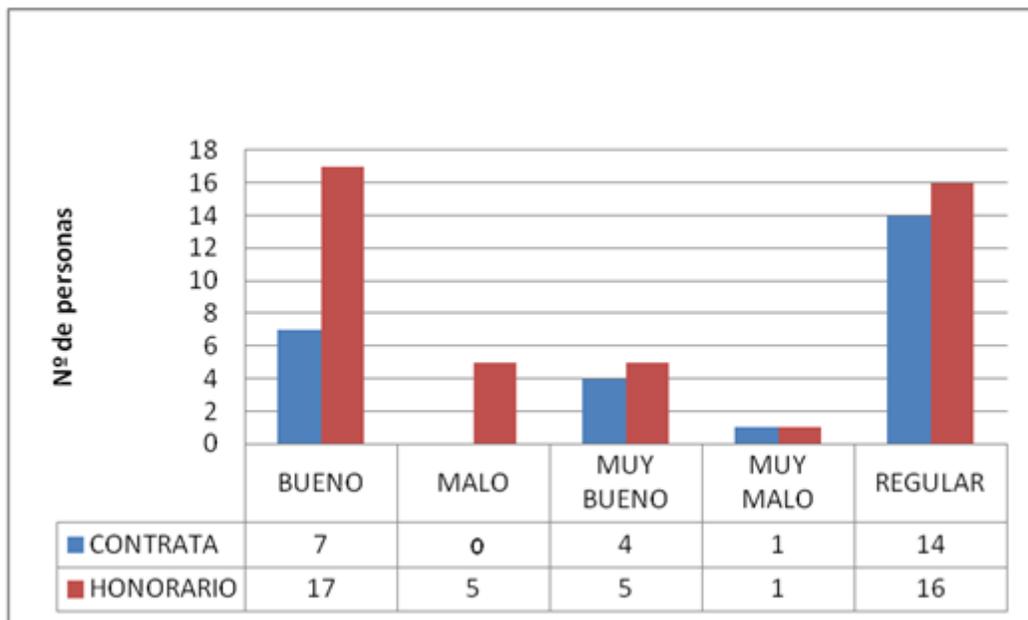
1.2 Jornadas Laborales

La jornada laboral corresponde al tiempo dentro del cual el trabajador debe desempeñar su trabajo, como ha sido señalado en el marco teórico de esta investigación, los trabajadores del Control Fronterizo Aeropuerto AMB, cuentan con una jornada laboral que puede ser llevada a cabo en tres turnos, mañana tarde y noche.

De esta forma, es que este punto en específico resulto ser uno de los más abordados ya sea por la encuesta, ya que la distribución de los turnos resulta ser un tema que producto de la investigación resulta ser el que incide directamente en la calidad de vida de los funcionarios del control de frontera.

Lo anterior se puede evidenciar en el siguiente gráfico

Gráfico N°9
Tipos de Turno



Fuente: Investigación Directa

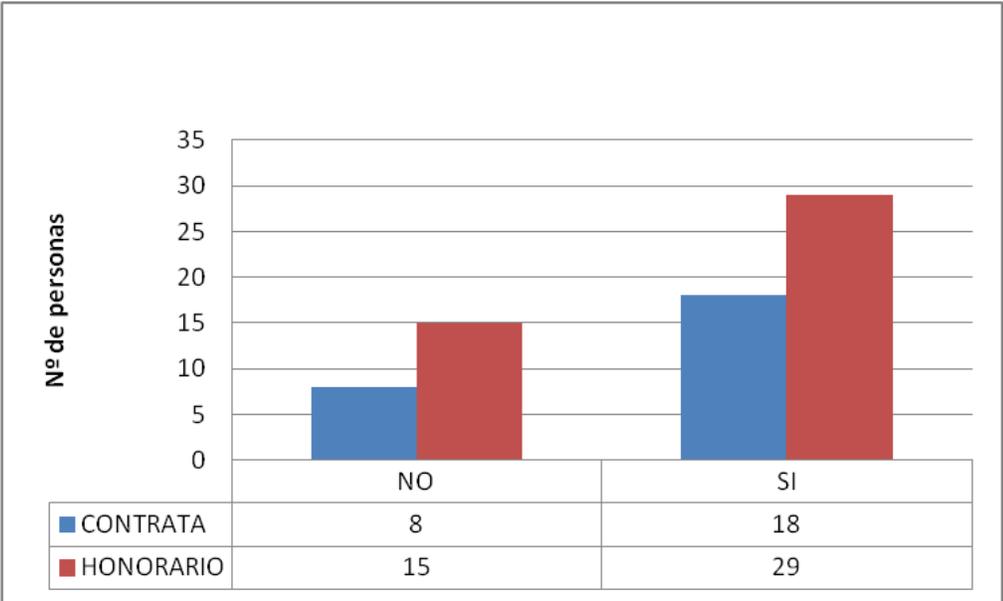
El gráfico nos muestra que al realizar esta pregunta las respuestas son variadas, debido a que se refería a los tres tipos de turnos en general, sin embargo, como la respuesta podía ser justificada, la mayoría de los encuestados mencionó que el turno de noche era el que más le dificultaba realizar, ya que dicho turno dura alrededor de 12 horas, siendo la jornada más larga que deben ejecutar.

De esta forma quedo evidenciado que las jornadas laborales extensas y no contar con un descanso adecuado les afecta tanto en el no contar con el tiempo suficiente para poder realizar lo que quisieran, así como también física y mentalmente les genera un cansancio que en ocasiones se puede ver reflejado en su salud.

Otro de los aspectos que es de importancia mencionar, es que la cantidad de días que duran los turnos y las horas de trabajos son demasiado extensas, los trabajadores del Control Fronterizo Aeropuerto AMB, mencionan que cuentan con turnos de 12 horas cuando son de noche y trabajan 21 días seguidos sin descanso, luego tienen tres días de descanso para volver nuevamente a su jornada laboral.

Gráfico N°10

Turnos adecuados para el trabajo a realizar



Fuente: Investigación Directa

En el gráfico se presentan la cantidad de personas que está de acuerdo con que sí puede efectuar óptimamente la labor que debe realizar, el 67% que corresponde a las 47 personas de las encuestadas, creen que sí pueden realizar

sus labores óptimamente, sin embargo 23 funcionarios equivalentes al 32.8% dicen de igual forma que no pueden.

Lo anterior, se debe a como fue mencionado con anterioridad, para los funcionarios el turno de noche es el más complejo, en primera instancia por su larga duración y en segundo lugar es porque el trabajar de noche requiere un esfuerzo extra tanto físico como mental.

1.3 Relaciones laborales

Los funcionarios del Control Fronterizo Aeropuerto, pasan la mayoría del tiempo en su trabajo, por lo cual existen elementos del trabajo que pasan a convertirse en fundamentales a la hora de definir de qué manera afectan en su calidad de vida.

Así es como, las relaciones laborales que se dan dentro del control de frontera juegan un papel que incide directamente en la calidad de vida de los funcionarios, ya que de ellas depende aspectos tanto anímicos como de trato tanto con los usuarios de Aeropuerto, así como también entre y para con sus compañeros de trabajo.

De lo anterior, es que podemos encontrar dos tipos de relaciones directas en el Control Fronterizo, en primera instancia la relación que existe entre pares y/o compañeros de labor y la segunda es la relación que hay con sus jefaturas directas.

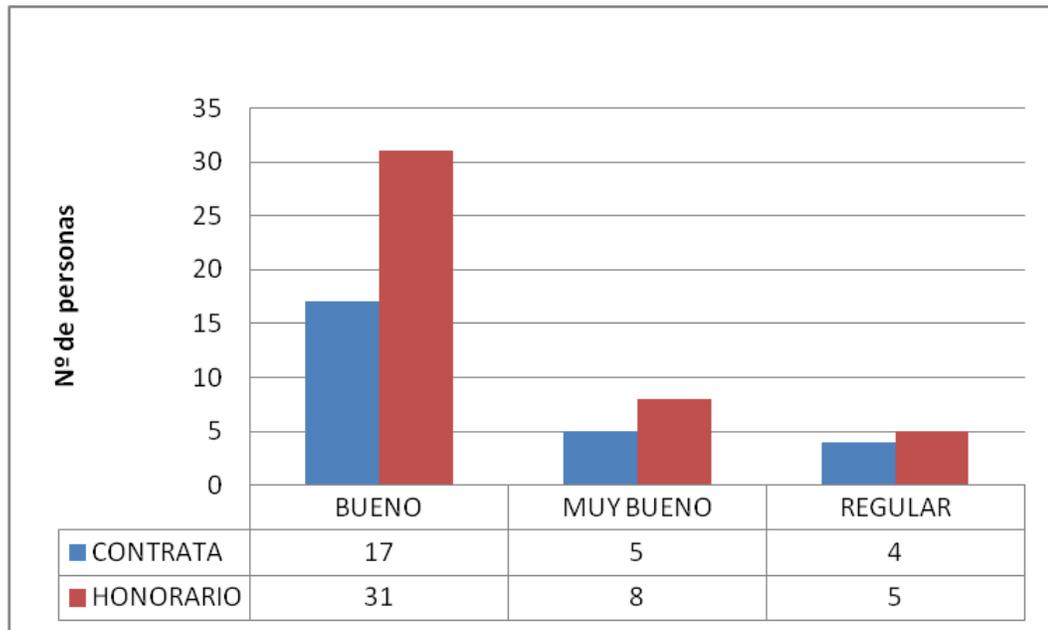
- Relaciones entre pares

Las relaciones entre pares, en general, han sido caracterizadas por los encuestados como uno de los elementos que se puede valorar al estar en el trabajo durante tanto tiempo, ya que me manifiestan que la mayoría de las

relaciones cordiales que mantienen con sus compañeros son buenas, e incluso en algunos casos pueden estrechar lazos y visualizar a compañeros como amigos.

Gráfico N°11

Relaciones entre pares



Fuente: Investigación Directa

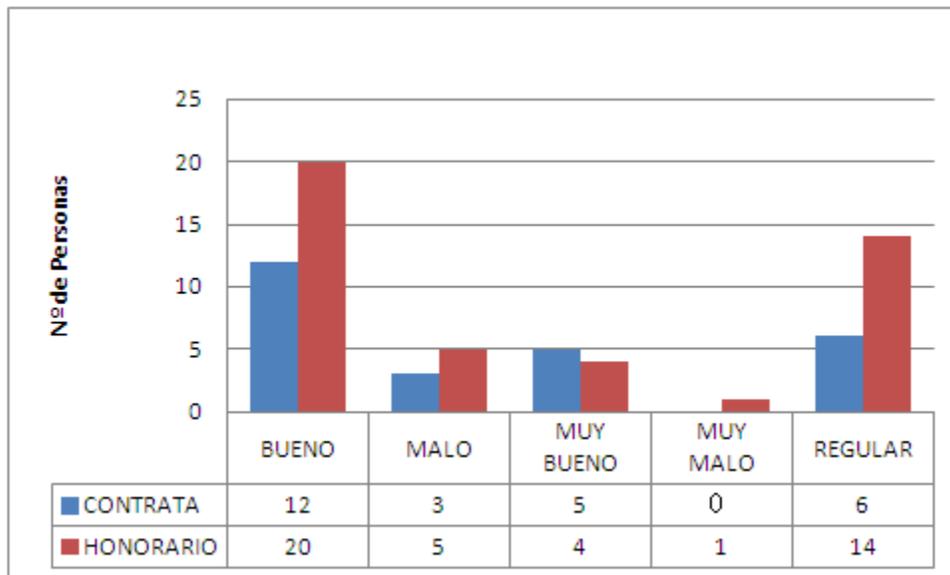
El gráfico anterior, expone que de la totalidad de los encuestados, 48 personas creen que las relaciones entre compañeros son buenas, lo que equivale al 68.5% y 13 funcionarios que corresponden al 18.5% de los encuestados, creen que las relaciones son muy buenas, lo cual da cuenta de que el clima laboral entre pares dentro del control de frontera es bueno lo que permite que los funcionarios dentro de todo puedan sentirse más amenos al relizar sus labores.

El 12.8% de los encuestados que corresponde a 9 funcionarios, creen que las relaciones solo son regulares, lo cual se debe a que dentro de este clima laboral que se plantea como bueno, el trato y el trabajo se realiza con personas, lo cual permite que se puedan generar diferencias de opinión o problemas que son parte de pertenecer a un grupo de trabajo.

- Relación con jefatura

La relación con la jefatura, entendiéndose por esta a la relación que existe entre los funcionarios con sus jefes de turno y jefatura directa, también resultó ser un elemento del cual los funcionarios del control de frontera plantean que incide en el desempeño y / o compromiso de su labor, ya que a lo largo de las encuestas se exponía que la relación con sus jefes muchas veces afectaba en su ánimo, de esta forma es que al preguntarles directamente por la relación con su jefatura se pudo dar cuenta de lo siguiente

Gráfico N°12
Relación con la Jefatura



Fuente: Investigación Directa

Una de las cosas que se puede hacer notar es que existen personas que creen tener una mala o muy mala relación con sus jefes directos, lo cual fue representado en las respuestas de 9 encuestados lo que equivale al 12.8% de las

encuestas. Sin embargo, también existe el otro extremo en donde la misma cantidad de personas creen tener una muy buena relación con sus jefes.

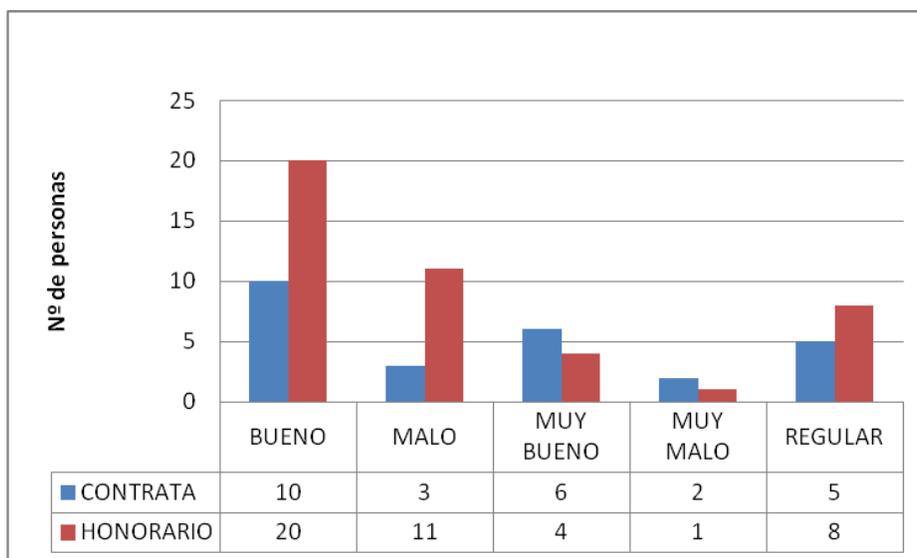
El grafico nº 9 se plantea que 22 personas tanto contrata como honorarios dicen tener una buena relación con sus jefes, sin embargo, en esta pregunta podemos apreciar que las respuestas son variadas, lo cual no nos da un punto intermedio de evaluación, ya que existen respuestas vinculadas a cada una de las valorizaciones.

Sin embargo, a pesar de lo anterior, se puede visualizar que la mayoría de los encuestados plantea que las relaciones laborales con sus jefaturas de turno y directas son buenas, lo cual lo indica las 32 personas tanto contrata como honorarios equivalentes al 45.2% de los encuestados.

Otro de los aspectos abordados en este punto en específico, fue el trato que tienen las jefaturas con los funcionarios, bajo esta lógica es que se graficó lo siguiente:

Gráfico N°13

Trato con el Funcionario



Fuente: Investigación Directa

Al igual que el gráfico N° 12, el aspecto trato con el funcionario, resultó tener todas las respuestas por lo cual tampoco se puede dar con un resultado intermedio, sin embargo, a pesar de que exista un número de personas que identifique el trato como muy malo o malo, aún así el mayor número de encuestados se inclinó por la respuesta bueno, lo cual equivale al 42.8% de las encuestas realizadas.

Por otro lado, existen aspectos referentes a la relación con la jefatura como lo son, la capacidad de escucha, la claridad en la información que entregan y las oportunas respuestas a las consultas realizadas, en donde se evaluaron de la siguiente forma:

Cuadro N°7

Aspectos referentes a la relación con la jefatura

Pregunta n° 14	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
Capacidad de escucha	14	30	18	6	2
Claridad en la información que entregan	18	35	11	2	4
Las oportunas respuestas a las consultas realizadas	17	37	15	0	1

Fuente: Investigación Directa

El cuadro N°7 expone que dentro de los tres aspectos la mayoría de los funcionarios se inclinan por una evaluación muy buena o buena, lo cual contrapone a la relación cordial que existe con los funcionarios, la cual no fue evaluada de la mejor manera.

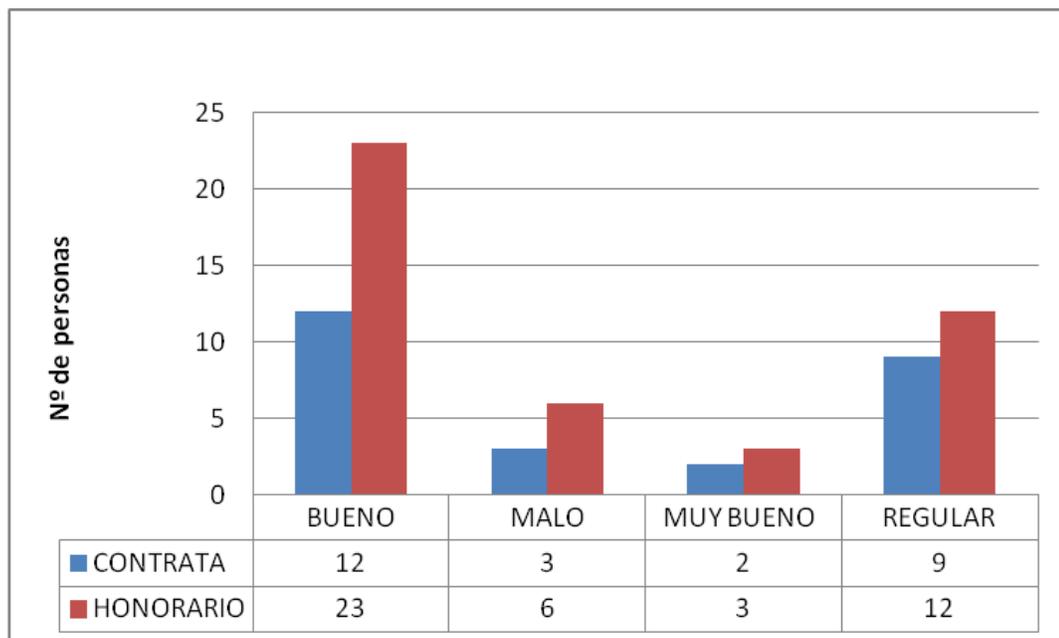
Sin embargo, en esta pregunta también hubo personas que evaluaron como malo o muy malo los aspectos mencionados.

Al referirse al aspecto de la claridad en la información que se entrega, las personas que evaluaron como muy malo o malo dicho punto, hacían referencia a que la mayoría de la información que se entrega es por medio de un correo electrónico, lo cual les dificulta conocer de manera inmediata ya que en el control de frontera los funcionarios, inspectores de control, no cuentan con un computador al cual puedan acceder en determinados momentos a revisar su correo, por lo cual mucha información es desconocida.

Finalmente, el aspecto de las relaciones laborales en base a los resultados que arrojó la encuesta se pueden graficar de la siguiente manera:

Gráfico N°14

Clima Laboral



Fuente: Investigación Directa.

A pesar de que algunos aspectos de las relaciones laborales no fueron evaluados en su totalidad como muy bueno o bueno, el gráfico nos da cuenta de que 35 personas, lo que equivale a la mitad de la muestra, considera que el entorno laboral que existe en el Control Fronterizo Aeropuerto es bueno, lo cual permite a los trabajadores desenvolverse en un ambiente favorable y ameno a pesar del continuo estrés que tienen por trabajar en un lugar en donde domina donde el trabajo a presión y la dinámica que tiene el control de frontera es continua durante las 24 horas del día los 7 días de la semana.

1.4 Capacitaciones

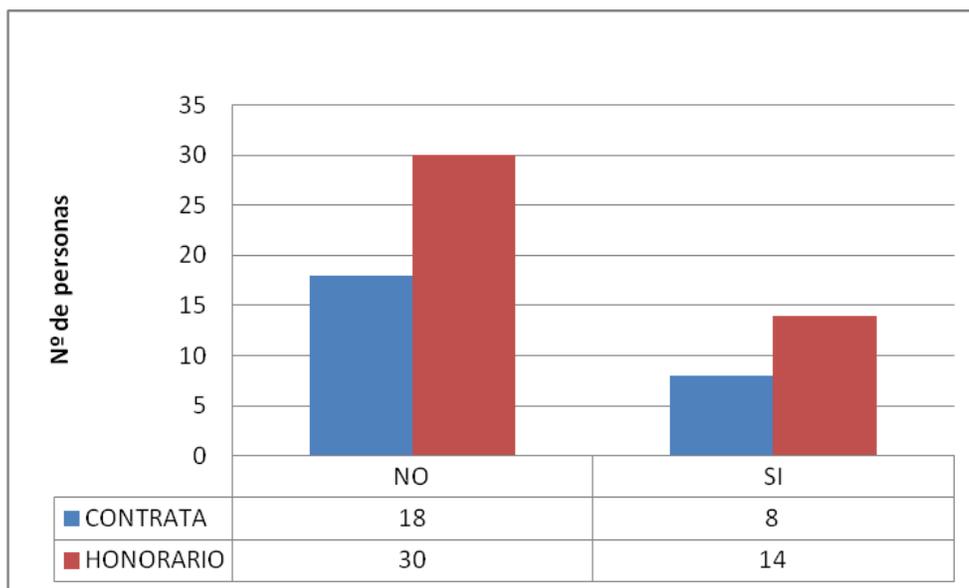
Los funcionarios del Control Fronterizo Aeropuerto AMB, cumplen un rol fundamental dentro de su labor, ya que ellos deben inspeccionar los elementos que traen los pasajeros y determinar si alguno resulta ser un peligro para la protección silvoagropecuaria de Chile, ya que de ellos depende también el control de que no exista una plaga fito y zoosanitaria.

Sin embargo, al realizar la encuesta pudimos conocer que los funcionarios no cuentan con una adecuada política de capacitación técnica para la realización de sus labores.

Dicha situación se pudo conocer con los resultados de la encuesta, como es presentado a continuación:

Gráfico N°15

Capacitación



Fuente: Investigación Directa

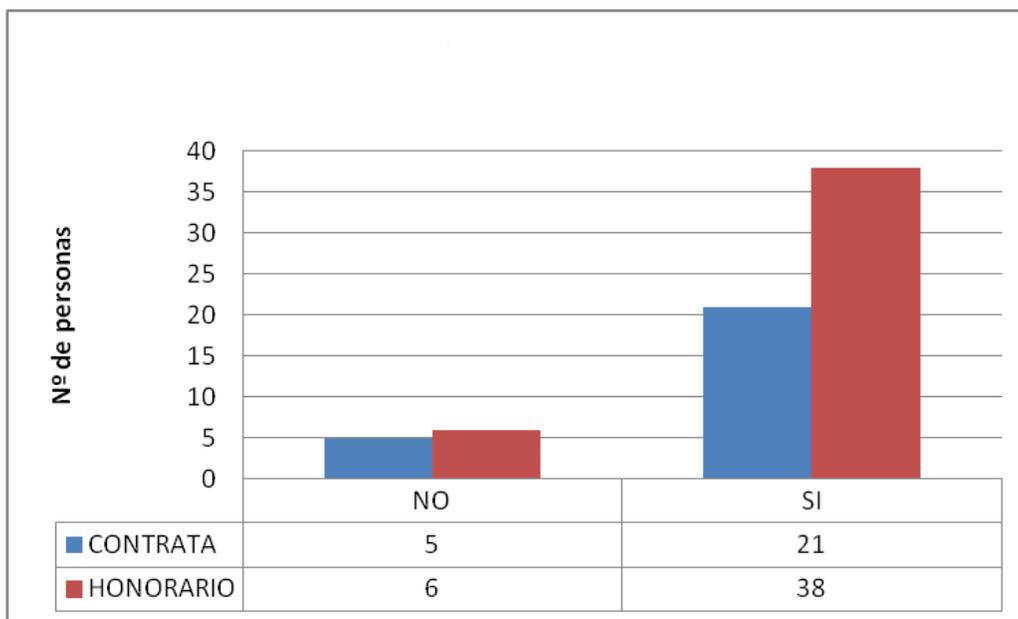
El gráfico N°15 expone que 48 personas, tanto contrata como honorario dan cuenta que no contaron con una capacitación al momento de entrar al Control Fronterizo. El 68.5 % de los encuestados manifestaron que al momento de ingresar al control no hubo algún tipo de curso o capacitación respectivamente que pudiera dotarlos del conocimiento necesario y requerido para ejecutar su labor.

Sin embargo, las capacitaciones sí existen, es por ello que en el gráfico también se puede apreciar que el 31.4% correspondiente a 22 personas de los encuestados si dicen que hubo capacitación, lo que ocurre es que no siempre hay y por lo general los encuestados plantearon que *“siempre son los mismos”* a los cuales se envía a capacitación.

De esta forma, el trabajo que realizan los inspectores no es ejecutado con la totalidad de conocimiento que un trabajador de este ámbito y sobre todo en un control fronterizo debería contar.

Bajo esta lógica ocurre una contraposición al consultarles si ellos se sienten capacitados para desarrollar su trabajo.

Gráfico N°16
Capacitación de trabajadores



Fuente: Investigación Directa.

El gráfico N° 16 nos muestra que del total de encuestados, 59 personas dicen que sí consideran que están capacitadas, lo que se contrapone a las 48 personas del gráfico N° 15 del cual planteaban que no contaban con capacitación.

Esta diferencia entre respuesta corresponde a que los mismos encuestados planteaban que a pesar de no contar con una adecuada capacitación al ingreso al control de frontera y durante el desarrollo de sus labores en el, pueden decir que

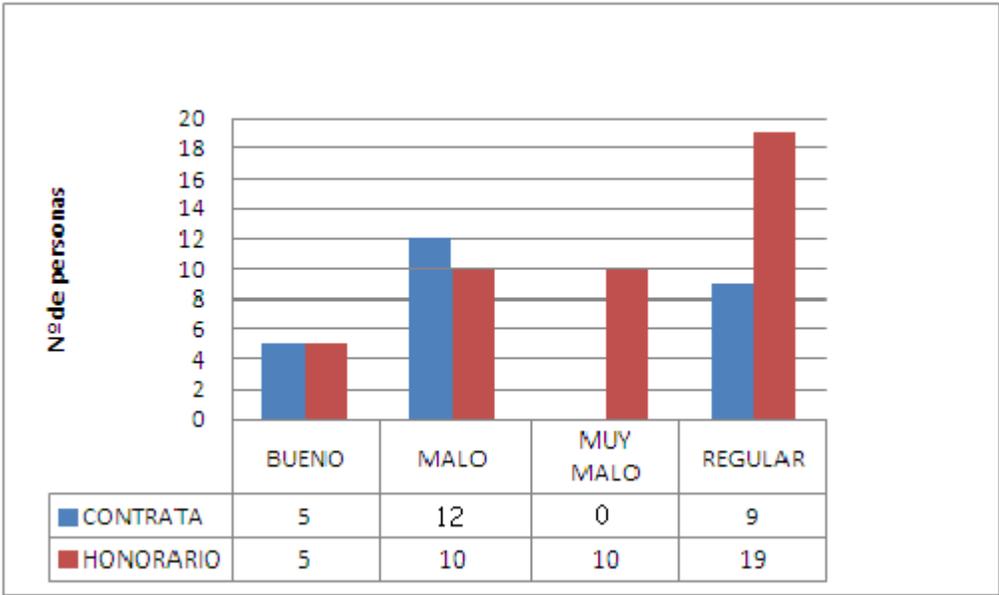
sí están capacitados debido al tiempo que llevan trabajando en el control de frontera.

Dicha situación como ha sido mencionada, se debe a que institucionalmente hace falta una adecuada política de capacitación técnica, lo cual ha sido evidenciado al momento de preguntarles sobre este punto en específico, ya que los trabajadores manifiestan que al momento de ingresar al Control fronterizo no tuvieron alguna capacitación que los guiara para efectuar su trabajo y que solamente observando y por iniciativa propia pudieron ir entendiendo y aprendiendo el quehacer de sus respectivas labores.

De esta forma plantean que la experiencia, observación y constancia es lo que les permite poder realizar sus labores de la mejor manera, a pesar de reconocer que técnicamente son carentes de muchas cosas, como por ejemplo es el caso particular de manejar el idioma inglés.

Gráfico N°17

Manejo de Idioma Inglés



Fuente: Investigación Directa

El gráfico expone que 32 personas equivalentes al 45.7% de los encuestados, califican el manejo del idioma como muy malo o malo, lo cual evidencia la carencia que los trabajadores de control de fronterizo poseen en cuanto a este aspecto.

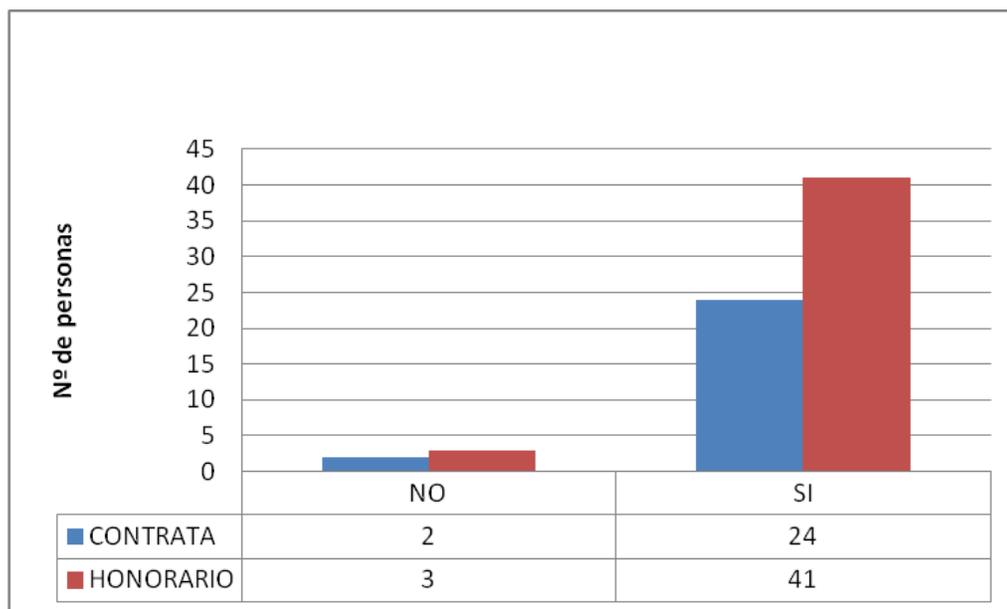
De lo anterior, el manejo del idioma inglés aparece resulta ser un elemento fundamental, ya que al trabajar en un control fronterizo, y sobre todo al ser uno que recibe a personas provenientes de diversas partes del mundo, dificulta la comunicación con ellos, debido a que no cuentan con un manejo ni siquiera de inglés básico que les permita darles las indicaciones respectivas a los usuarios y/o pasajeros.

1.5 Roles y funciones

Los roles que cumplen los funcionarios de Control Fronterizo, son según la labor que deben desempeñar, ya sean Inspectores, de la Brigada Canina, Jefes de turnos, jefatura directa o de la administración del control de frontera.

Es por ello que nos resultaba oportuno de consultar si sus funciones se acotaban sólo a sus labores específicas, de esta forma es que:

Gráfico N°18
Roles y Funciones

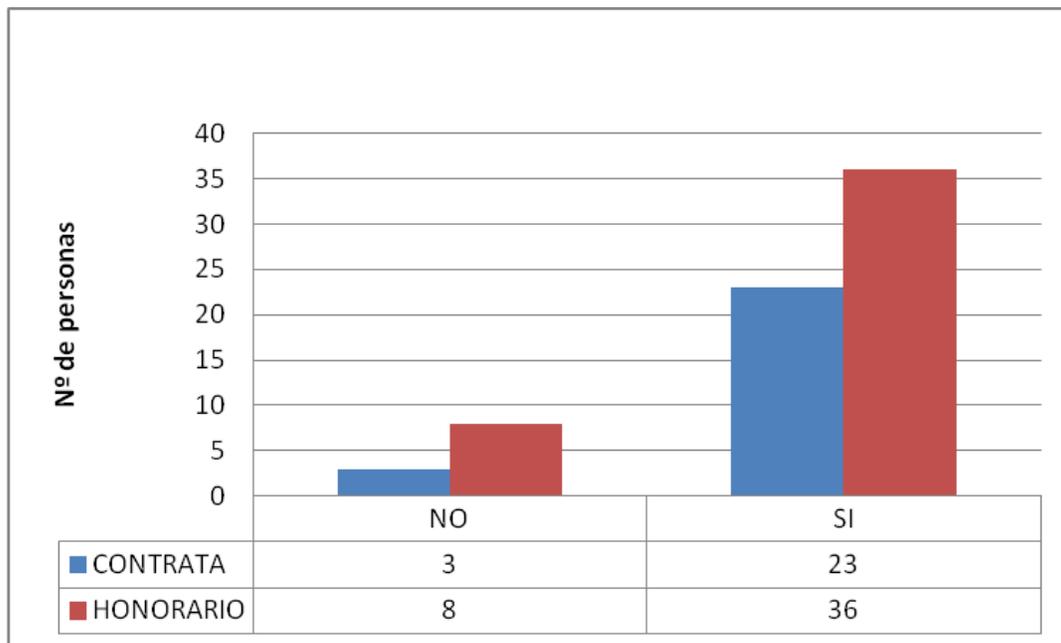


Fuente: Investigación Directa.

Dentro del control fronterizo cada trabajador cumple un rol específico, y como lo demuestra el gráfico, la mayoría de los funcionarios inclinan su respuesta en que sí realizan una labor coherente respecto al trabajo que deben ejecutar, ya sea como inspector en la revisión de equipaje y manejo de máquinas de rayos X, en la inspección de la brigada canina y así como también en las labores administrativas y de las jefaturas existentes.

Otro aspecto importante de mencionar en este punto, es el perfil con el que cuentan los trabajadores del control de frontera, existe un documento el cual describe las características con las que debe contar los trabajadores del control fronterizo (ver anexos), es por ello que al consultarle sobre si creen que cuentan con dicho perfil, se arrojaron las siguientes respuestas

Gráfico N°19
Perfil Institucional



Fuente: Investigación Directa

Es de importancia mencionar dicho aspecto, ya que está directamente relacionado con el punto anterior respecto a las capacitaciones dentro del control fronterizo, y es por ello que existen 11 personas que dicen no representar dicho perfil, debido a que reconocen no contar con la totalidad de las características mencionadas en el perfil.

Sin embargo, la mayoría de los encuestados los cuales representan el 84.2% de la muestra dicen si cumplir con el perfil institucional, lo cual también se debe a que consideran que aspectos tales como la constancia y la experiencia en sus trabajos los faculta de las capacidades necesarias para ejecutar su rol dentro del control.

1.6 Infraestructura

Otro aspecto importante de abordar, es la infraestructura con la que cuentan en el control de frontera, esto entendiéndose como todas las condiciones laborales materiales y ergonómicas con las que cuentan diariamente para realizar su trabajo.

De esta forma elementos tales como la luz la temperatura y la higiene que se presenta en el control fronterizo, así es como:

Cuadro N°8
Infraestructura

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
Luz	8	46	10	6	0
Temperatura	4	36	24	6	0
Higiene	3	21	32	13	1

Fuente: Investigación Directa

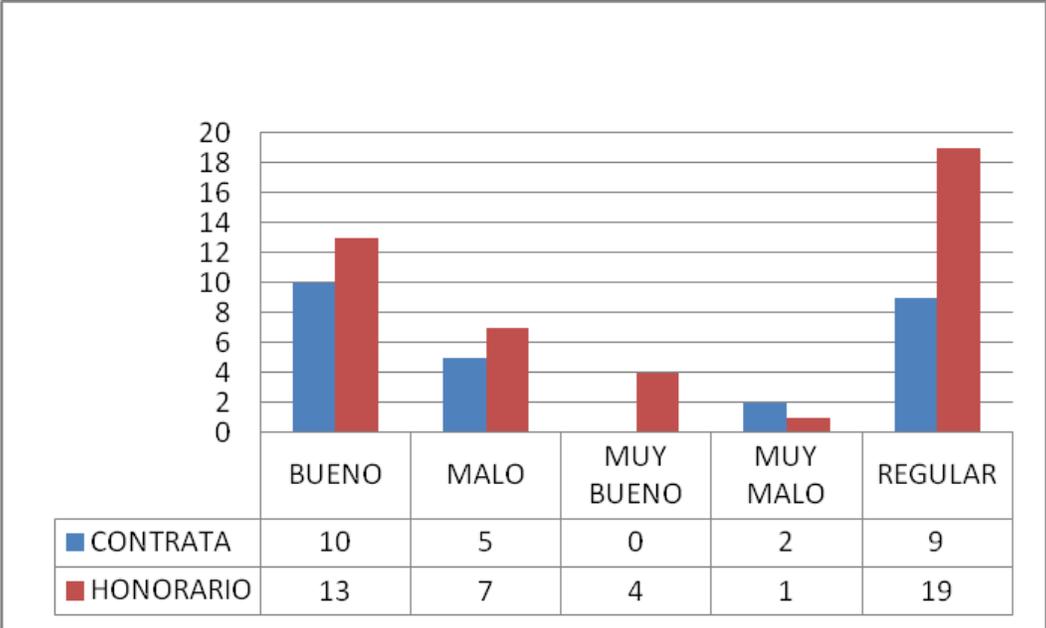
Dichos aspectos expuestos en el cuadro N°8 resultan ser de importancia, ya que ellos de alguna forma influyen directamente en el clima laboral, lo que a su vez como ha sido planteado incide en la calidad de vida de los trabajadores, ya que al contar con condiciones óptimas para ejecutar los trabajos requeridos, permite que todo fluya de la mejor manera.

Sin embargo, según los resultados arrojados la mayoría de los encuestados califican como bueno la luz, temperatura e higiene que poseen durante el desarrollo de sus turnos.

Luego, otro elemento dentro de la infraestructura que es necesario mencionar es el espacio físico en el cual se desenvuelven los trabajadores y además donde poseen todos los elementos ergonómicos y de trabajos necesarios para ejecutar sus labores.

Gráfico N° 20

Espacio Físico



Fuente: Investigación Directa

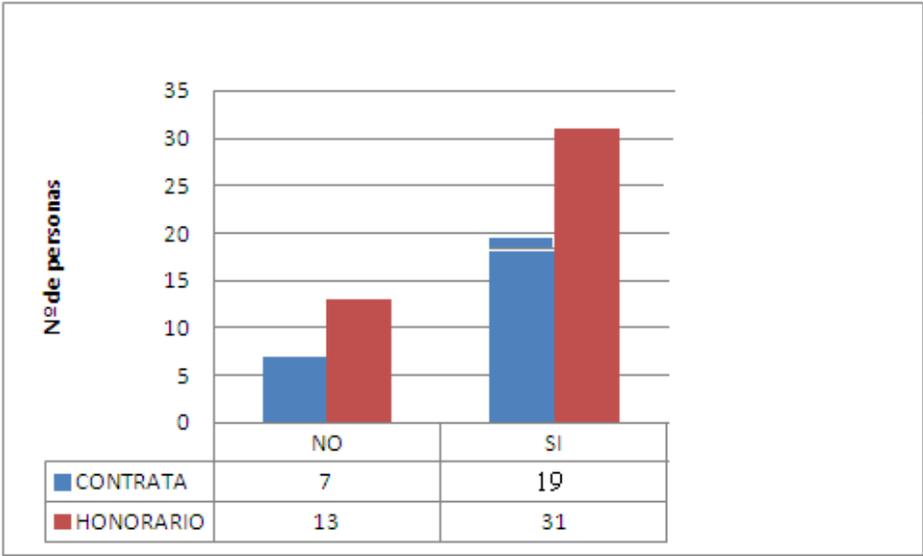
En el gráfico anterior se muestra que la tendencia de la mayoría de las respuestas fue regular, esto debido a que el espacio con el que cuentan los trabajadores del control en ocasiones suele ser el óptimo, ya que como ha sido mencionado durante este análisis, es un lugar en donde transita mucha gente, tanto funcionarios como los pasajeros de los vuelos, por lo cual cuando existe una gran concurrencia de vuelos, los espacios se ven reducidos y se genera atochamiento.

Otra aspecto es que al momento de realizar las retenciones de alimentos o de productos que no pueden ser ingresados al país, la oficina en donde se realiza el procedimiento no es la mas óptima, ya que se encuentran alrededor de 6 personas dentro de ella y no existe la privacidad necesaria para poder efectuar adecuadamente las acciones respectivas.

Un aspecto importante de mencionar, es que el aeropuerto luego del terremoto del 2010, resulto afectado estructuralmente, de hecho hasta el día de hoy continuan las reparaciones de aquel evento, por lo cual el tema especificamente de espacio es un aspecto que ha tenido que ser evaluado constantemente.

Luego, los materiales que son entregados para ejecutar los trabajos respectivos, también fueron evaluados, lo cual arrojó lo siguiente

Gráfico N° 21
Materiales de Trabajo



Fuente: Investigación Directa

El 71.4 % de los funcionario encuestados, plantean que si cuentan con los elementos materiales de trabajo necesarios para efectuar las labores adecuadamente, sin embargo, el 28.5% de estos, tanto honorarios como contrata plantean que no, esto se debe a que los encuestados manifestaron que algunos elementos como los que ocupan para la destrucción de los productos retenidos no se encuentran en malas condiciones.

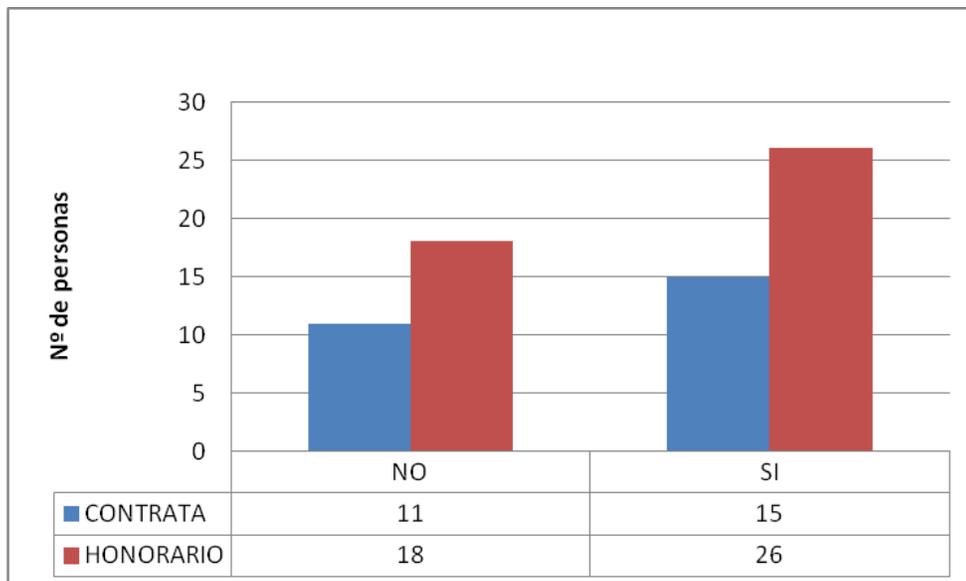
Algunos de estos elementos materiales afectan más que todo en el quehacer de su trabajo, sin embargo existen otros como lo son las condiciones de las sillas que tienen para trabajar, las cuales se encuentran en pésimas condiciones, este elemento resulta fundamental ya que lo ocupan durante toda su jornada laboral, lo que muchas veces el mal estado de ellas acarrea otros problemas como lo son de salud para los trabajadores.

Además los inspectores deben ocuparse del manejo de la máquina de rayos x, la cual se utiliza para inspeccionar las maletas de los pasajeros que arriban al país, estas maquinas emanan partículas de radiación, las cuales tienen una carga acumulativa, lo cual se sabe que no son beneficiosas para la salud de las personas.

Finalmente, se les consultó sobre la sala de descanso, la cual se compone de los casilleros, cocina y una sala de estar en donde pueden ver televisión y descansar cuando no haya vuelos.

En el siguiente cuadro se grafica que tan satisfechos se encuentran los funcionarios del control con la sala de descanso:

Gráfico N°22
Sala de Descanso



Fuente: Investigación Directa

En el gráfico N° 22 el 58.5% de los encuestados plantean que la sala de descanso cuenta con los elementos necesarios para su adecuado uso, sin embargo el 41.4% plantea que no, esto debido a que los funcionarios manifestaron que les gustaría poder contar con algunos elementos tales como tener agua filtrada, un baño propio para los funcionarios, que exista una separación de los casilleros distintamente de hombres y mujeres y que cuente con un mejor sistema para eliminar los residuos de basura.

En octubre del año 2012, el sistema de agua pudo arreglarse, ya que se pudo instalar agua filtrada para los funcionarios, lo cual mejoro bastante la percepción de la sala de descanso.

A pesar de realizar una diferenciación en las respuestas en tanto a los funcionarios de honorario con los de contrata, se puede señalar que las respuestas son distintamente de esa condición.

De lo anterior se puede mencionar que el único aspecto en el cual se pudo evidenciar que la diferencia del tipo de contrato es notoria, es en cuanto a los beneficios y si existen diferencias en cuanto a las condiciones laborales, respectivamente.

Cabe destacar que los aspectos más relevantes que resultaron de la encuesta, fueron tales como el clima laboral, el cual resultó ser bueno, a pesar de que las condiciones tanto de infraestructura como ergonómicas y de contrato no fueron del todo calificadas como buenas. Éste si resulto ser un factor a rescatar debido al buen clima laboral con el que cuentan los funcionarios del control de frontera.

Por otro lado, otro de los aspectos que se puede destacar es la relación con la jefatura y el trato que esta tiene con el funcionario, que fue la variante en la cual hubo respuestas de malo y muy malo, sin embargo la mayoría de las respuestas apuntaba a que había buena relación y buen trato para con los trabajadores.

Sin embargo, existe un problema del acceso a la información de parte de los trabajadores. Ya que el canal de información entre la jefatura y los trabajadores es vía correo electrónico la cual no resulta ser el medio de información más inmediato.

Cabe mencionar que la jefatura al enterarse de los resultados de la encuesta, en algunos aspectos tales como capacitaciones y el periodo de descanso luego de 21 días de trabajo, manifiestan que la dinámica de trabajo no se da de aquella forma, lo cual genera una discordancia entre las respuestas de la mayoría de los funcionarios y de las personas que tienen a cargo la jefatura, lo que evidencia, entonces, que existe un problema de comunicación, de organización y de cómo se lleva a cabo la política de acción dentro del control fronterizo.

Finalmente, no se puede dejar de mencionar que el tema de los trabajadores honorarios en nuestro país es un tema bastante complejo, debido a que existe un vacío legal ante esta situación, ya que los trabajadores a honorarios sólo son un prestador de servicios por lo cual no tiene las mismas facultades que un trabajador contratado, de tal manera que queda un tanto desamparado ya que no existe algo estipulado por ley que les permita tener un grado de estabilidad laboral en el lugar de trabajo en donde se desempeñen.

CAPÍTULO VI

INCIDENCIA DE LO LABORAL EN LA CALIDAD DE VIDA

La calidad de vida es uno de los temas centrales de esta investigación y explorar la incidencia que tienen las condiciones laborales de los funcionarios de Control Fronterizo Aeropuerto en ella a su vez también lo es. La apreciación de estas condiciones presentes dentro de este entorno y los factores tanto positivos como negativos son aspectos que obstaculizan y facilitan la incidencia que tiene el ámbito laboral en lo personal del funcionario.

En base a lo señalado anteriormente, es que corresponde a continuación desarrollar el análisis cualitativo de la investigación, el cual pretende precisar que connotación le adjudican los distintos actores involucrados en este estudio al concepto Calidad de Vida abarcando las diversas miradas que se logra recoger en los relatos de los participantes.

Para ello, es que la información fue recogida específicamente de los Focus Group y una parte minoritaria de las encuestas aplicadas en el proceso de investigación.

Una vez ya descrita las percepciones de los funcionarios acerca de la significancia del concepto Calidad de Vida, se buscó también identificar sus opiniones y miradas acerca de qué forma las actuales condiciones laborales, ya descritas en el capítulo anterior, inciden o repercuten en su calidad de vida personal. Es por ello que metodológicamente se desarrollan cuatro categorías, las cuales se relacionan por un lado con: la percepción de calidad de vida de los actores involucrados, en cuanto al conocimiento y la significancia que le dan al concepto, como también de variables o factores que influyen en ello. Por otro lado se encuentra la categoría de la incidencia positiva que tienen las condiciones laborales en la calidad de vida de los funcionarios, esto quiere decir que se realiza un análisis a partir de diversos testimonios que se rescatan acerca de los factores

laborales positivos y su incidencia en la vida personal del funcionario. En base a lo mismo es que la tercera categoría abarca los mismos aspectos pero desde el punto de vista negativo, esto quiere decir que en base a los mismos testimonios rescatados, se identifican aspectos del ámbito laboral que impacten negativamente en la calidad de vida de los mismos funcionarios. Por último, la cuarta categoría que se abarca en este análisis tiene relación a la percepción del funcionario en cuanto se refiere a la realización personal con el trabajo que realiza. Dentro de ello se abarca a su vez, la satisfacción que existe con la labor que desempeña, el cual comprometido se siente con el trabajo realizado, además de dar a conocer la apreciación que tienen respecto al reconocimiento del trabajo que realizan para la institución.

1. Significancia de la calidad de vida

La presente categoría se orienta a reconocer a partir de las opiniones de los distintos actores, la importancia que tiene para ellos el concepto calidad de vida, identificando también las variables presentes que pueden influir en la connotación que se le designa a este.

Se debe considerar que la percepción de cada uno de los actores adquiere matices distintos, dependiendo de los aspectos prioritarios que forman parte fundamental de la vida de cada funcionario.

El planteamiento de la temática para los actores involucrados, está basado en la comprensión del tema y en la subjetividad que estos le otorgan al significado, debido a que cada uno de ellos aporta a la definición, de acuerdo a sus percepciones e historias de vida.

Saber lo que implica hablar de calidad de vida es un tema muy amplio al momento de plantear la pregunta, debido a que nos entrega un sin número de

conocimientos y formas distintas de visualizas la significancia de ello, ya que va a depender de la historias personales de cada funcionario y las distintas necesidades y demandas que presentan cada uno de ellos.

En base a ello es que a continuación se expone la significación del concepto percibido por los funcionarios visto de diferentes formas, abarcando el ámbito laboral, de salud, económico y familiar, significación que se acerca enormemente al denominado concepto de calidad de vida expuesto en el estudio acerca de la significación de este por parte de la udechilecalidaddevida.

“Lo que entiendo por calidad de vida es poder tener tiempo para uno, salud, tiempo con la familia y tener un trabajo” (Funcionario 2)

La calidad de vida la entiende como un espacio y tiempo necesario para realizar las distintas actividades en los ámbitos que se desenvuelve como persona, ya sea en el trabajo, con los amigos y con la familia, tanto en el plano general como individual.

Otro factor fundamental que plantea es contar con un trabajo que permita establecer una estabilidad económica para poder cubrir todo los gastos que implica tener una vida óptima, ya sea necesidades básicas como también gustos personales.

Lo que plantea en consecuencia es la búsqueda de un equilibrio en todas las temáticas mencionadas, lo que implica a su vez también el contar con un buen estado de salud que le permita desarrollar y llevar a cabo todos los factores mencionados que lo llevan a manifestar una calidad de vida positiva.

“Calidad de vida es estar conforme de forma social, económica y laboral. Los horarios con los que contamos en el control, si son cortos o largos influyen en mi calidad de vida y de las personas con las que trabajo. Además, poder tener un espacio familiar, un apoyo general, para tener tiempo para compartir y para ayudar en la casa”
(Funcionario 4)

Lo anterior deja reflejado las múltiples variables que pueden incidir en la calidad de vida de un sujeto, incorporando diversos factores presentes en la vida de cada persona, factores que si bien están presentes en la vida de cada individuo, cada uno lo percibe e interpreta de manera personalizada.

Para esta persona existe una importancia notable en lo que se refiere al ámbito laboral, debido a que deja en evidencia que las jornadas de trabajo son un factor fundamental que tiene una incidencia significativa en cuanto al aporte a un mayor bienestar.

En cuanto al ámbito familiar, deja en evidencia la importancia de tener el tiempo y el espacio para compartir con la familia, ya que sostiene que son un componente fundamental en cuanto se trata de un apoyo general en la vida personal, por lo que compartir y relacionarse con este entorno contribuye positivamente al mejoramiento de su calidad de vida.

“la calidad de vida es tener un equilibrio entre la salud y el trabajo; calidad de vida es estar feliz con lo que uno tiene, sentirse útil con lo que hace. Tener autoestima, sentirse bien uno mismo con lo que se hace. Tener felicidad en todos los ámbitos, en el fondo tener un bienestar en general.” (Funcionario 8)

Los aspectos entre la salud y el ámbito laboral se pueden ver nuevamente representados como variables o componentes que contribuyen al concepto calidad de vida. Sin embargo la significación que le da cada persona es absolutamente subjetiva.

En este caso el funcionario expresa la búsqueda de un equilibrio entre ambos polos, además de llevar una vida óptima que permita desarrollar los aspectos que sean necesarios y que le permitan llevar a cabo una vida feliz. Esto implica abordar el tema del autoestima y la búsqueda de un bienestar personal, abarcando temas que contemplen la acción cotidiana que desarrolla la persona, lo que se puede traducir en vida laboral, familiar y social.

“calidad de vida es tener una buena situación emocional y económica. Tener un buen desarrollo personal y tener comodidad en todos los ámbitos que se presentan en la vida” (Funcionario 4)

En lo que se refiere al ámbito personal, con lo anterior se deja en evidencia la importancia de tener un bienestar emocional, debido a la implicancia que tiene ello para desarrollar óptimamente los diversos factores que contemplan el concepto calidad de vida. El ámbito emocional y la búsqueda de que este aspecto se refleje como algo positivo en la persona, permite a su vez que puedan desarrollarse de mejor forma las actividades que contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida del sujeto. Esto quiere decir que si el sujeto tiene un equilibrio emocional que contribuya en su desarrollo diario, puede alcanza y llevar a cabo de mejor forma las relaciones personales que vivencia cotidianamente, ya sea con sus pares, familia y compañeros de trabajo.

En cuanto al ámbito económico, queda en evidencia que es otro factor fundamental que se presenta con importancia en lo que implica el concepto calidad de vida. Existe una notoria preocupación de ello, ya que para esta persona

el factor económico es lo fundamental que puede contribuir tanto positivo o negativamente en el bienestar del sujeto.

El aspecto económico dentro del desarrollo de las personas es un factor fundamental para que permita una realización positiva de este, sobre todo al momento de hablar del perfil de las personas en estudio, ya que cada una de estas incide en la importancia que tiene ello para desarrollar una óptima calidad de vida. Si bien no se ve reflejado en su totalidad como concepto de bienestar económico, se puede apreciar, que casi su totalidad hace referencia a la significancia del ámbito laboral, ya que es éste su única forma de lograr un equilibrio económico, el cual les permite costear diversas necesidades que aportan al bienestar tanto personal como familiar del sujeto.

**“Calidad de vida tener equilibrio entre el trabajo, salud, familia y la vida personal”
(Funcionario 5)**

Se rescata que el concepto calidad de vida implica encontrarse bien en todos los ámbitos de la vida, los cuales además se manifiestan en la totalidad de los sujetos en estudio como un bienestar integral en el desarrollo de la vida de los funcionarios, como un verdadero bienestar que les permita llegar a la felicidad plena en donde el entorno, tanto social, familiar, laboral y de vida saludable aporten los elementos esenciales que les permitan vivenciar una calidad de vida plena.

Por otro lado se puede reflejar las tendencias expresadas en los diversos testimonios que dan cuenta de que existe una tendencia a valorar las relaciones sociales que presentan las personas en cuanto se refieren a participar e integrarse a la sociedad como individuos integrales demandantes de esparcimiento y recreación en cuanto se debe a las interacciones que cada uno de ellos manifiesta, como lo son las relaciones familiares, interpersonales y laborales.

Además de ello, queda en evidencia que la calidad de vida es un concepto integral en donde caben distintos argumentos para calificar el concepto de bienestar pleno.

Todas las miradas abarcadas, varían según la percepción que cada sujeto represente, debido a la subjetividad que implica hablar de ello. Al hablar de calidad de vida hablamos de aspectos y factores distintos que se diferencian según las experiencias de cada sujeto y el rol que este cumplan y el énfasis que dispongan en la construcción de su vida personal.

La calidad de vida, a pesar de ser un factor fundamental en la vida de las personas, es un concepto que resulta difícil de definir y medir, debido a los elementos que las personas participantes en este estudio han determinado.

Generalmente se asocia a las condiciones objetivas del entorno, excluyendo todo aquello que emana tanto las relaciones sociales que determinan los espacios y posibilitan las experiencias de desarrollo y de las percepciones individuales que pueda expresar cada sujeto.

En general, la visión de calidad de vida que representan los funcionarios, tiene directa relación con el bienestar que implica el estar saludable, presentar una estabilidad económica, familiar, mantener buenas relaciones entre pares, con sus entornos, por lo que se puede dilucidar que manejan un concepto amplio e integral al momento de definir la significancia de calidad de vida.

En cuanto a la idea central de la investigación, la cual tiene directa relación en identificar de qué forma las condiciones laborales en que se desenvuelven los funcionarios de control fronterizo AMB, inciden en la calidad de vida de ellos, estos aspectos y factores que expresan al definir la temática calidad de vida, responden a un complemento para poder lograr la búsqueda de un bienestar personal.

Al considerar las apreciaciones obtenidas por los distintos funcionarios, es que se logra también identificar diversas variables que inciden e intervienen directamente en una buena o mala calidad de vida.

Para ello es que el concepto de calidad de vida se entenderá también desde dos niveles, los cuales se verán representados en nivel individual y grupal.

1.1 Calidad de vida individual

Se refiere a los factores que componen la calidad de vida y que se manifiestan a nivel personal, los cuales según se logra apreciar tienen una incidencia positiva en la mirada que se establece acerca del concepto.

En este sentido es que el concepto es utilizado para diversos propósitos, los que a su vez apuntan al nivel de satisfacción y expectativas del individuo con su vida actual.

“Una buena calidad de vida es sentirme feliz, satisfecho con lo que soy y puedo lograr tener, sentirme satisfecho por mi familia y con mi trabajo” (Funcionario 7)

La felicidad se concibe desde un ámbito absolutamente personal y subjetivo, según como lo perciba el individuo dentro de su mundo personal. Al sentirse satisfecho con sus logros y expectativas de vida, ya sea familiar o laboral, es un factor primordial para alcanzar el bienestar personal.

“La calidad de vida tiene que ver con la forma en que me cuido y tengo responsabilidades sobre mí y mi entorno, así evito riesgos que me puedan afectar a mí y a mi calidad de vida” (Funcionario 3)

Aquí se puede ver reflejado la responsabilidad del funcionario y el interés que presenta por su calidad de vida personal, para así aportar a un bienestar y autocuidado. Este cuidado personal, que conlleva también al bienestar de la persona, permite a su vez el poder controlar el cuidado del entorno en que se desenvuelve, lo que también aporta al mejoramiento en la calidad de vida del sujeto.

En cuanto a lo apreciado anteriormente y considerando las diversas opiniones recogidas, se puede rescatar el deseo personal que tienen los funcionarios por alcanzar un bienestar individual, ya sea desde el desarrollo personal frente a las necesidades y problemáticas presentes.

Además se cree importante señalar la importancia de los testimonios en la calidad de vida en lo que se refiere a las oportunidades de satisfacer las necesidades humanas fundamentales, ya que cada persona es un ser de necesidades múltiples e interdependientes.

1.2 Calidad de vida grupal

Dentro de la variable grupal, cabe señalar que los actores involucrados visualizaron principalmente este aspecto bajo una mirada más bien laboral, en donde logran expresar la implicancia que tienen las relaciones laborales en su calidad de vida personal.

“La calidad de vida grupal para mí es tener buena relación aquí en el trabajo, porque es donde pasamos la mayor parte del día, entonces es súper importante por lo menos llevarte bien con los compañeros, porque son con las personas que uno más comparte, a veces más que con la propia familia” (Funcionario 7)

Aquí se puede ver reflejada la importancia que otorga el funcionario a las relaciones entre compañeros. Se ve representado como un factor fundamental dentro del ámbito laboral, debido a la cantidad de horas que permanecen en el establecimiento, por lo que tiene una directa implicancia en lo que se refiere a calidad de vida grupal.

“En lo grupal yo veo la calidad de vida como llevarme bien con mi entorno, ya sea familia, amigos o compañeros de trabajo. Encuentro súper importante tener buenas relaciones con las personas que uno comparte porque eso afecta en como uno se comporta”. (Funcionario 9)

Nuevamente podemos apreciar la importancia que se designa a las relaciones laborales en cuanto se trata de calidad de vida grupal. Además de ello se puede apreciar las relaciones positivas que se otorgan con diversos grupos en donde el funcionario se desenvuelve, ya sea familia o amigos. Sin embargo la buena relación que éste destaca es el principal componente que puede llegar a aportar para un bienestar y una buena calidad de vida, ya que tiene una incidencia fundamental en el comportamiento individual de la persona.

Tener una buena relación con el grupo en donde uno trabaja es importante, porque al final es con las personas que uno comparte casi todo el mes. Pero también encuentro importante tener tiempo para compartir con la familia y los amigos, porque son personas importantes para uno. (Funcionario 1)

Una buena relación laboral es un factor fundamental dentro de una connotación positiva al hablar de calidad de vida. Sin embargo se aprecia también la importancia que expresa el funcionario acerca del tiempo que se debe tener para compartir con sus demás grupos de pares, ya sea familia o amigos. Las

relaciones que se generan entre todos estos grupos primordiales para el funcionario, son un componente importante que inciden en el bienestar personal, por lo que se cree necesario que para lograr un bienestar que apunte a mejorar la calidad de vida de las personas, debe existir un equilibrio que permita satisfacer estas relaciones, lo que implica a su vez otros factores donde el principal es el factor tiempo.

Analizar el concepto calidad de vida dentro de un entorno exige considerar de manera imprescindible un estándar colectivo que se hace válido a partir del contexto único y específico en que se encuentran inmersos los funcionarios de Control Fronterizo AMB. Un aspecto importante que se debe considerar son las corrientes que perciben la calidad de vida como un elemento multidimensional, integral, subjetivo y determinados por la connotación y necesidades de cada individuo. Es por ello que todos los factores y variables que abordamos en este punto de la significancia que tiene el concepto calidad de vida para los funcionarios en estudio, apuntan desde un plano general hacia sus propias vivencias.

Dichas vivencias e interpretaciones acerca de lo que implica hablar sobre calidad de vida, y la significación que se le otorga al concepto, dan cuenta de que las necesidades son múltiples a la hora de describir en que enfocan la calidad de vida los funcionarios, por lo que se consideran aspectos básicos y necesarios en la vida de cada uno.

Además de ello, se puede apreciar también que existen diversas opiniones que inciden directamente en el conocimiento acerca de la calidad de vida que manejan los funcionarios, siendo esta en su mayoría de los casos, la tendencia a tener conciencia acerca de lo que significa el bienestar y cuáles son los factores fundamentales que influyen en la calidad de vida de cada uno.

2. Implicancia de lo laboral en la calidad de vida

La calidad de vida laboral, refiere a la contradicción que se vive en el trabajo, entre prioridades fundamentales como el ser *productivo* o el ser *humano*.

Bajo esta perspectiva de calidad de vida laboral, es importante señalar que tiene un rol protagónico en la comparación simbólica que visualizan los funcionarios. Esto se debe a la forma en que perciben sus condiciones laborales, es decir en las jornadas laborales que deben cumplir, los diversos tipos de turnos que deben llevar a cabo, el tipo de trabajo que deben desarrollar y el cómo sus marcos referenciales son capaces de establecer cuáles serían las condiciones ideales que pudiesen aportar a la mejora en su calidad de vida.

Las condiciones que el medio entregue para que esto se puede llevar a cabo de forma positiva, es un factor importante a destacar, debido a que la calidad de vida laboral está estrechamente ligada a todas estas percepciones, refiriéndonos así al carácter positivo o negativo de un ambiente laboral.

A partir de lo anterior es que en esta parte del análisis, el cual aborda la implicancia que tienen las condiciones laborales en la calidad de vida de los funcionarios, es que se ha decidido abarcarlas desde dos perspectivas principalmente, refiriéndonos por un lado desde el punto de vista en que éstas tienen una incidencia positiva, por lo que son un aporte en la búsqueda de una mejora en la calidad de vida y por otro lado desde lo contrario, es decir, de qué forma estas condiciones laborales tienen una repercusión negativa en las personas, lo que finalmente se traducen en factores que aportan negativamente al bienestar y que por consecuencia tienen una influencia negativa que repercute en la calidad de vida de los funcionarios.

2.1 Influencia positiva de las condiciones laborales en la calidad de vida

Al abordar la temática de condiciones laborales en las que se encuentran inmersos los funcionarios de control fronterizo aeropuerto AMB, queda reflejado diversos aspectos que destacan y aportan positivamente de una u otra forma a la calidad de vida de cada uno de ellos.

Es importante señalar que debido al tipo de trabajo que realizan estas personas, deben entregar gran parte de su tiempo al ámbito laboral, por lo que dedican gran parte de éste al trabajo que desempeñan.

En base a lo anterior es que se pretendió rescatar diversos aspectos positivos presentes en estas condiciones laborales que aporten al bienestar personal del funcionario, ya que parece importante destacar el significado que tienen estos en la vida personal de cada uno de ellos, debido a que es un claro reflejo en cuanto se refiere al aporte importante que incide en la calidad de vida del funcionario.

Para abordar lo anterior es que se ha dividido en tres categorías que se presentan a continuación, las cuales se muestran como las más representativas dentro del grupo de los sujetos en estudio. Estas categorías que aportan de forma positiva al bienestar personal de los funcionarios son: las relaciones entre pares, el contar con una sala de descanso y el aporte curricular que implica trabajar en una institución de carácter público dedicada a la protección silvoagropecuaria del país.

- Relaciones entre funcionarios

Uno de los aspectos importantes que se logran identificar a partir de los relatos que se recogen, es la relevancia que tienen las relaciones entre pares para la

mayor parte de los funcionarios, debido a que coinciden en que un factor fundamental que aporta a sus calidades de vida son las buenas relaciones que presentan dentro del entorno de trabajo.

“El llevarse bien con el compañero de trabajo es importante, porque al final son ellos con las personas que más compartimos y pasamos la mayor parte del día”. (Funcionario 2)

En lo anterior se puede evidenciar la importancia que le otorgan los funcionarios a las relaciones laborales, es decir, a la importancia que tiene llevarse bien con el compañero, debido a que pasan la mayor parte del día juntos, por lo que presentar una buena relación se hace fundamental en llevar una vida laboral más tranquila y óptima, lo que a su vez implica también un aporte al bienestar individual de cada funcionario.

“El compañerismo que existe entre nosotros también es algo que se destaca dentro del grupo, porque suponte si uno de nosotros tiene algún problema con un pasajero, todos nos apoyamos porque sabemos cómo es el trabajo aquí” (Funcionario 8)

Dentro de las mismas relaciones laborales positivas que reflejan los funcionarios, se destaca también el compañerismo que existe entre ellos al momento de presentar algún problema o dificultad. Esto refleja la unión que se genera dentro del entorno de trabajo, unión que se conforma entre pares, es decir entre los inspectores de control fronterizo. Este apoyo y compañerismo que reflejan los sujetos son un factor fundamental en cuanto a la confianza que se genera dentro del grupo de trabajo, ya que se vivencia un respaldo colectivo que los protege ante alguna dificultad que se pueda presentar de forma individual.

“Al pasar la mayoría del tiempo con los compañeros de trabajo se van generando lazos, porque compartimos todos los días, entonces al final terminamos siendo amigos además de compañeros de trabajo”. (Funcionario 5)

A partir de ello queda reflejado que debido a las extensas jornadas laborales que deben cumplir, deben compartir e interactuar gran parte de sus tiempos, por lo que a partir de estas relaciones se forman vínculos, lo que permite a su vez generar amistades dentro del ámbito laboral, es decir las relaciones existente entre compañeros de trabajo pasa a ser más allá de ello, ya que se generan también relaciones de amistad dentro de un entorno de trabajo.

Al rescatar estos factores presentados como aspectos positivos dentro de lo que implica el trabajo, cabe señalar que la relevancia que tiene ello para la connotación que le da el funcionario, es un aporte que influye directamente en cómo se comporta el sujeto y de qué manera lleva a cabo el trabajo realizado, ya que sentirse respaldado, presenciar un ambiente donde prima el compañerismo y generar vínculos que van más allá de las relaciones laborales, son aspectos que priman a la hora de sentirse bien dentro del entorno laboral, por lo que sin duda también se logra apreciar como algo fundamental dentro de la búsqueda del bienestar del individuo que aporta a su vez a una mejoría en la calidad de vida personal.

- Sala de descanso

Al abordar esta categoría de debe señalar que los funcionarios de control fronterizo AMB, cuentan con una sala de descanso de la cual pueden hacer uso en su horario de colación u horarios de descansos.

En base a ello es importante destacar que si bien gran parte de las personas encuestadas reflejan la carencia de infraestructura adecuada que permita dar un uso adecuado a esta sala, rescatan la posibilidad de contar con ella, debido a lo necesario que lo encuentran por el trabajo que realizan.

**“(...) La sala de descanso es otra cosa buena que tenemos acá, porque a pesar de que a lo mejor no es tan grande y no cuenta con todo lo necesario para que podamos usarla todos, es el lugar donde podemos descansar y compartir un poco más”
(Funcionario 4)**

A partir de lo anteriormente expuesto se ve reflejado la importancia que se otorga al tener un lugar donde puedan descansar. Esta importancia se debe a la agotadora jornada laboral que deben cumplir en donde deben desempeñar turnos extensos que muchas veces sobrepasan los 15 días, por lo que se hace necesario tener momentos donde poder salir del espacio de acción de trabajo para poder distraerse en otros aspectos. Este mismo tiempo y espacio de descanso y distracción permite interactuar desde otro punto de vista con el compañero, lo que en consecuencia a su vez pasa de ser, además de una sala de descanso, un lugar en donde se puede interactuar con mayor confiabilidad entre los pares, lo que sin duda aporta en lo que se refiere también en las relaciones laborales.

**“La sala de descanso es el único lugar que nosotros tenemos aquí, porque además de poder descansar ahí, también almorzamos, conversamos vemos televisión, entonces es nuestro lugar en donde podemos compartir y hablar con mayor confianza”
(Funcionario 6)**

El contar con una sala de descanso no solo implica el tener un lugar en donde poder descansar cuando se requiera, sino que también implica tener un lugar donde poder realizar todas las actividades que se requieran en el tiempo libre, ya sea contar con un lugar donde poder almorzar, compartir con los compañeros, recrearse dentro del entorno y tomar distancia del trabajo en sí. Esto mismo refleja también la posesión que presentan los funcionarios de la sala de descanso, ya que lo ven como un lugar propio, un lugar de ellos, en donde pueden sentirse más cómodos y con mayor confianza. Esto implica que pueden lograr distraerse y lograr cumplir la finalidad que tiene este lugar, el descansar y desconectarse por un momento del trabajo.

- Aporte curricular

Al trabajar en una institución de carácter público, la cual se dedica a la protección del país en temáticas silvoagropecuarias, es un aporte fundamental en cuanto se refiere a la seguridad de nuestro país. Es por ello que los funcionarios de control fronterizo muestran un importante compromiso con el trabajo que realizan, ya que se refleja la dedicación e importancia con la que desempeñan su labor.

En base a ello, es que son los mismos funcionarios los que expresan la importancia de su trabajo, y la implicancia que éste tiene para la seguridad y el desarrollo del país, debido a que consideran que son un factor fundamental en cuanto al control que se debe realizar para evitar problemáticas que puedan afectar a nivel nacional.

Dicho reconocimiento que reflejan los funcionarios a partir del trabajo que realizan en la institución, tiene un significado positivo para estos en cuanto se trata del aporte del trabajo desempeñado a su área curricular, debido a la importante connotación que otorgan a la labor realizada. Es por ello que uno de los aportes

en su bienestar y al mejoramiento que contribuye a la búsqueda de una buena de la calidad de vida, son el aporte que entrega trabajar en esta institución pública y cumplir las labores que implica trabajar como inspector fronterizo dentro del país.

“Trabajar como inspector fronterizo dentro del SAG, es súper importante, porque al final estamos velando por el bien del país, entonces es un trabajo importante que sirve como curriculum”. (Funcionario 9)

La importancia que se le otorga al trabajo que desempeñan lo aprecian bajo la perspectiva vista desde una visión futura, es decir, como un componente fundamental en ámbito curricular al momento de emprender la búsqueda hacia trabajos futuros.

“Trabajar en una institución pública es un aporte al currículum que uno forma, porque si queremos buscar trabajo en otros lados, el haber trabajado aquí, a pesar de no ser valorado, nos va a ayudar porque la institución hace una labor importante para el país que es reconocida” (Funcionario 3)

Considerando lo anterior se refleja la importancia que se otorga el hecho de trabajar en una institución de carácter público, por lo que los funcionarios aprecian el aporte que tiene su labor. A pesar de ello queda en evidencia la apreciación que tienen al momento de expresar que no sienten valorado su trabajo, a pesar de tener claridad la importancia de éste para el desarrollo del país.

Dentro de todos los aspectos que se consideran positivos y que fueron abarcados dentro de este punto, el cual se compone por los factores positivos que aportan a una buena calidad de vida para los funcionarios de control Fronterizo aeropuerto AMB, es importante señalar la concordancia entre funcionarios al momento de reflejar lo planteado, esto se aprecia debido a que gran parte de ellos

expresan opiniones similares respecto a los factores que contribuyen a un bienestar personal y que se encuentra presentes dentro del ámbito laboral, por lo que se puede decir que son los aspectos principales y que marcan sin duda la vida laboral de los funcionarios.

2.2 Influencia negativa de las condiciones laborales en la calidad de vida

A partir de lo anterior es que en este punto se busca dar a conocer también los factores que se encuentran presentes dentro del entorno laboral en que desempeñan su trabajo los funcionarios de control fronterizo aeropuerto, y que tienen una repercusión que afecta negativamente a la calidad de vida personal de ellos.

Es por ello que se han considerado diversos factores, los cuales han sido expuestos por los mismos funcionarios y que tienen una connotación negativa en la búsqueda del bienestar personal de cada uno. Al hablar de ello se refieren específicamente a los tipos de turnos que deben cumplir, al tipo de contrato ligado a la estabilidad laboral, las relaciones que presentan con la jefatura, los implementos de trabajo y la relación con el pasajero.

- Turnos de trabajo

El trabajar en control fronterizo, implica cumplir labores las 24 horas del día, debido a que es un trabajo que debe realizarse sin detención alguna. Es por esto que todos los funcionarios que desempeñan la labor de inspector fronterizo, tienen una jornada laboral la cual se divide en diversos turnos, los cuales se dividen en mañana, tarde y noche.

El no tener un horario establecido, y el estar sometido a constantes rotaciones las cuales varían semanalmente, es un aspecto importante a considerar para los funcionarios, debido a la repercusión negativa que le otorgan.

“el turno de noche es muy largo, me afectan los cambio de turnos también, porque no me acostumbro a los horarios de descanso”. (Funcionario 7)

“Me gustaría que mis turnos solo fueran de noche o solo de mañana, porque con los cambios de horarios el cuerpo pasa la cuenta y cuesta acostumbrarse, así podría rendir mejor en el trabajo, y podría contar con un mejor descanso”.

(Funcionario 3)

Con lo señalado anteriormente, queda en evidencia la inconformidad que existe respecto a los turnos que deben desempeñar, sobre todo por no tener un horario establecido, lo que significa el no poder adaptarse a los cambios de horario, lo que a su vez conlleva al no poder descansar en su totalidad.

Otro aspecto importante a considerar dentro de este factor a abordar, es la complicación que presentan respecto a lo extenso que es para ellos el turno de noche, debido a que deben trabajar 11 horas seguidas en donde sólo pueden acceder a 45 minutos de descanso.

Además de ello se refleja también la repercusión que tienen las jornadas laborales en sus vidas personales, esto se debe a que en ocasiones presentan turnos de hasta 21 días seguidos, en donde además deben rotar mañana, tarde y noche, por lo que tampoco logran establecer claramente un horario de descanso.

“Los turnos, sobre todo el de noche es demasiado extenso, no tenemos descanso hasta después de 21 días de trabajo y son solo 3 días que ni siquiera pueden tocarnos

juntos a menos que hayas coordinado eso con anterioridad, en general es la falta de tiempo que no me permite realizar lo que quiero y por sobre todo estar con mi familia”
(Funcionario 1)

Considerando lo anterior se advierte que los funcionarios perciben esta problemática como un factor primordial que repercute negativamente en su calidad de vida personal. El no contar con un horario determinado, el deber cumplir con turnos rotativos y las extensas jornadas laborales que deben desempeñar tienen una directa incidencia también en el ámbito laboral, ya que por el mismo aspecto de no establecer un horario de descanso, se percibe que al término de la jornada laboral, es decir al día 20 de los turnos que se deben cumplir, no se desempeña una labor óptima y con la dedicación necesaria, debido al agotamiento que presentan debido al extenso tipo de trabajo.

“Los turnos son muy largos lo que hace que pase la mayoría del tiempo acá en el aeropuerto, uno debería trabajar para vivir y no vivir para trabajar” (Funcionario 5)

Además de la incidencia en el rendimiento del trabajo, se puede reflejar también la incidencia de estos tipos de turnos en la vida familiar de los funcionarios, ya que la demanda de tiempo que necesitan para el trabajo que desempeñan, no permite que tengan una vida familiar en la que puedan estar presentes en su totalidad. Esto implica a su vez el no estar presentes en fechas importantes como son navidad, año nuevos y cumpleaños de seres queridos, por lo que dejan una significación negativa bajo el punto de vista de los funcionarios y lo que a su vez deja repercusiones en sus familiares o personas cercanas, ya que no pueden contar con ellos en ocasiones relevantes.

En base a lo anterior es que se visibiliza la necesidad de abordar el tema a nivel de jefatura e institución, ya que es el factor primordial que tiene una repercusión relevante en la calidad de vida personal de cada individuo, debido a que sin duda es un problema que comparten la totalidad de los funcionarios, ya que si bien existen funcionarios que no deben someterse a estas jornadas laborales, de igual forma lo presentan como la principal problemática que existe dentro del entorno laboral.

Si bien se sabe que el trabajar en un control fronterizo implica que se deben desempeñar labores las 24 horas del día, se hace necesario analizar este factor abordado, considerando así la posibilidad de poder reordenar los turnos de tal forma que no sean tan intensos y dificultosos para los funcionarios, así mismo se visibiliza la necesidad de contar con una mayor dotación de funcionarios, para así poder aliviar las extensas jornadas laborales que se presentan.

- Tipo de contrato

La diferenciación que existe entre un tipo de contrato y otro es otro factor que se logra apreciar por los funcionarios en relación a la estabilidad laboral.

Esto se ve expresado mayoritariamente por los funcionarios que cuentan con un contrato de tipo honorario, ya que son estos los que pueden ser despedidos sin aviso previo y antes de que finalice el contrato establecido.

Es por ello que muestran una clara inquietud respecto a la inestabilidad laboral con la que deben convivir diariamente. Esto mismo hace que exista un cierto temor de parte de ellos al momento de cometer algún error o presentar algún problema dentro del ámbito laboral.

**“me influye en mi estabilidad laboral, ya que en marzo despiden a mucha gente, al final uno esta cuatro meses aprendiendo el trabajo como inspector y después lo echan, no hay estabilidad laboral, sobre todo para las personas honorario”
(Funcionario 4)**

Considerando lo anterior es que se refleja claramente lo mencionado en el párrafo anterior del reato, ya que se expresa una clara preocupación por la inestabilidad que implica trabajar con un contrato honorario.

“El no tener un contrato fijo, hace que no pueda tener acceso a salud, entonces cualquier cosa que me pase dentro del mismo trabajo tengo que arreglármelas sólo. Suponte que tenga un accidente dentro de mi turno, no tengo nada que me respalde, tengo que arreglármelas por mí mismo, porque no tengo acceso a la ACHS como mis compañeros que sí están contratados”. (Funcionario 9)

Aquí queda nuevamente en evidencia la diferenciación que existe entre trabajadores que cuentan con distintos tipos de contrato pero que a su vez realizan la misma labor y cumplen los mismos roles.

La estabilidad laboral y el acceso a diversos beneficios a los que pueden o no acceder, son algunos factores que se pueden reflejar en estos testimonios. Sin embargo se considera que esta marcada diferenciación va más allá de ello, debido a la desprotección en la que se encuentran inmersos los trabajadores honorarios no deja de ser un tema importante dentro de la presente investigación, ya que como se menciona en el capítulo anterior existe un evidente vacío legal en relación a este tipo de trabajadores, por lo que no cuentan con ningún respaldo establecido legalmente que los ampare ante su desempeño laboral.

En base a lo mismo es que se encuentra relevante abarcar el tema en profundidad, ya que en control fronterizo aeropuerto AMB, la mayor parte de sus trabajadores cuentan con el tipo de contrato a honorario, por lo que se presenta la necesidad de dar énfasis a la temática y buscar alguna solución que pueda así respaldarlos en el ámbito laboral.

- Relación con la jefatura

Otro factor importante a considerar y que tiene implicancia en los factores que inciden negativamente en la calidad de vida de los funcionarios de control fronterizo, es la extrema relación que existe con la jefatura, ya que como se pudo apreciar en el capítulo anterior, no existe un equilibrio al momento de hablar de ello, ya que se logran apreciar buenas relaciones o malas relaciones, sin embargo no hay punto medio que pueda abarcar ambas miradas.

“Lo que a mí me afecta en mi vida personal es la relación con la jefatura, porque el cómo te tratan y la relación que se puede dar en el día a día tiene un impacto en la vida personal. Si yo no tuviese necesidad no estaría acá” (Funcionario 8)

En lo anterior se logra apreciar la mala relación que existe con la jefatura y la incidencia que tiene esta relación en la vida personal del funcionario, incidencia que se presenta como factor negativo en cuanto a la implicancia de ello en la calidad de vida del sujeto, ya que es un aporte negativo que limita la búsqueda del bienestar personal. Ésta compleja relación existente tiene una incidencia negativa profunda para el sujeto, de tal forma que logra evidenciar que si no fuese por la necesidad económica no trabajaría en la institución.

A partir de ello, se cree importante señalar que existen diversas apreciaciones similares de parte de los funcionarios, en donde también queda en evidencia las complejas relaciones que se presentan con la jefatura, esto mismo conlleva a que exista una relación tensa que aporte de forma negativa al clima laboral en que los funcionarios desempeñan sus funciones, por lo que muchos de ellos también reflejan la necesidad económica por la que permanecen en la institución, sin embargo no evidencian una satisfacción por trabajar como inspectores fronterizos.

**“El trato con la jefatura es complejo, porque a veces la manera en que te dicen las cosas no es la más adecuada, podrían decir lo mismo pero de otra forma”
(Funcionario 2)**

Nuevamente se aprecia la compleja relación que se presenta con la jefatura, la forma en llegar al funcionario y el cómo ésta establece la relación desigual marcada por el poder, son aspectos fundamentales que inciden en la calidad de vida del funcionario de tal forma que tienen un impacto negativo y que causa rechazo por parte de ellos, lo que a su vez conlleva al rechazo por el trabajo y dificulta el ambiente laboral en el que se desenvuelven.

- **Materiales de trabajo**

El factor “materiales de trabajo”, es representativo en cuanto se refiere al aporte en la calidad de vida laboral de los funcionarios, ya que son éstos los que resultan presentarse como un limitante al no contar con los materiales en buen estado lo que provoca que no haya un bienestar laboral en cada uno de los trabajadores.

Bajo este punto de vista es que los funcionarios coinciden en su totalidad que existe una carencia de materiales adecuados que permitan desempeñar una buena labor en el trabajo, además reflejan también la incidencia negativa que tienen estos en temas de salud en que se ven afectados.

“creo que las condiciones en las que están los materiales son malas, lo que a mí me ha provocado tener tendinitis” (Funcionario 2)

Aquí se aprecia lo dificultoso que se hace para algunos funcionarios no contar con los materiales necesarios aptos para desempeñar la labor que deben cumplir. Ya que son estos materiales que se encuentran en mal estado, lo que influyen de forma negativa en los funcionarios a tal punto que producen un impacto en la salud de éstos. Esto mismo conlleva a que el funcionario presente una enfermedad la cual a partir de su calidad jurídica a honorario, debe ser tratada de forma particular, lo que a su vez también deriva en un impacto económico que repercute también en la calidad de vida de la persona.

Parece importante abordar con mayor profundidad este aspecto, debido a que se considera que cualquier lugar de trabajo debe cumplir con las condiciones mínimas para que sus trabajadores realicen una buena labor que favorezca a la institución. Además de ello también es relevante mencionar la importancia de cómo estos afectan de forma negativa en los funcionarios que si bien prestan un servicio a la institución, ésta no responde de igual manera para que esto se haga efectivo de la mejor forma posible. Además cabe mencionar que al ser funcionario honorario no cuenta con ningún tipo de seguro médico que respalde los accidentes laborales o enfermedades producidas por el trabajo que desempeñan, es por ello que se encuentra importante advertir en esta temática para que pueda ser analizada en profundidad con la finalidad de otorgarle mayor protección y

seguridad a los funcionarios o simplemente con la finalidad de poder entregar las condiciones materiales aptas para poder evitar que esto suceda.

“La luz artificial que tenemos, hace que se me canse la vista, las sillas que usamos están en mal estado y deterioradas porque se ocupan todo el día” (Funcionario 3)

Nuevamente se refleja la carencia en cuanto al buen estado de los materiales de trabajo, lo que sin duda implica un malestar en los trabajadores, ya que son éstos los que deben hacer uso de ellas por lo que repercuten en su bienestar físico.

“La malas condiciones de los materiales, de las sillas, lo que finalmente afecta en la salud física de uno, teniendo dolores en las articulaciones de espalda, etc. La infraestructura no es la más adecuada en muchas ocasiones nos termina estresando la falta de espacio” (Funcionario 9)

Considerando lo anterior se puede evidenciar también la repercusión que tiene los factores materiales y de espacio físico en la salud del funcionario, abarcando tanto la salud física como psicológica, ya que estas pueden incidir directamente desde ambas perspectivas, dependiendo así de como lo visualice e interprete cada funcionario, debido a que si bien es un problema que se presenta a nivel colectivo, cada uno de ellos le designa una significancia en cuanto se refiere a la influencia en su calidad de vida personal.

- Trato con el pasajero

El trato y la relación que se genera con el pasajero es un aspecto que también incide negativamente en la calidad de vida del funcionario al momento de presentarse algún problemática o conflicto.

Al trabajar con personas, se está en constante interacción con ellas, por lo que muchas veces se generan conflicto por las diferentes posiciones y roles que tienen cada uno. En el caso de los inspectores de control fronterizo, tienen establecido por reglamento la entrega de un buen trato hacia el pasajero, por lo que si se presenta algún problema o dificultad, deben conservar la calma y está prohibido exaltarse, ya que el servicio que deben entregar debe ser de la mejor calidad.

Es por ello que esto se presenta como un tema conflictivo al momento de presentar algún problema o dificultad con el pasajero, ya que muchas veces son sometidos a malos tratos y humillaciones por parte de estos, a lo que no pueden responder de igual forma, lo que implica sin duda que todas las emociones que sienten en ese momento y que no pueden ser expresadas, repercutan de igual forma en el estado anímico del funcionario, lo que sin duda se traduce en un factor negativo que dificulta el bienestar individual y colectivo, ya que muchas veces estas cargas negativas que no pueden ser expresadas con el pasajero, repercutan en la relación con el compañero, ya que hace mención a que deben descargarse de alguna forma.

**“Los pasajeros a veces nos pueden tratar mal y nosotros no podemos hacer nada”
(Funcionario 4)**

Con ello se queda en evidencia lo expuesto anteriormente, lo que sin duda se traduce en una problemática que dificulta el bienestar personal del funcionario, debido a que expresan el malestar que provoca el estar sometidos a estos hechos, sin poder además abordarlo del punto de vista que ellos creen correcto o necesario para evitar el malestar provocado.

“Cuando hay problemas, algunos te defienden más que otros, pero si tenemos algún problema con un pasajero el jefe no nos respalda, incluso las cámaras y las grabaciones no las usan a menos que sea un caso muy grave.” (Funcionario 8)

En relación a lo anterior queda en evidencia también lo desprotegidos que se sienten los funcionarios cuando se presentan estos tipos de problemas, esto se debe a que además de no poder defenderse ante los hechos, tampoco sienten un respaldo claro de parte de su jefatura, por lo que no tienen cómo defenderse ante los hechos. Ahora bien, se debe destacar el compañerismo que se refleja entre pares cuando esto ocurre, ya que como desempeñan la misma labor, están expuestos a este tipo de conflictos, por lo que existe una clara empatía al momento de presentar alguna dificultad de este tipo.

Dicha problemática presentada en lo que implica la relación con el pasajero y el poco apoyo de parte de la jefatura cuando esto ocurre, son factores que se identifican dentro de los aspectos negativos que inciden en la vida laboral de los trabajadores, factores laborales que de igual forma tienen influencia en la calidad de vida personal de estos, debido al impacto personal que pueden llegar a causar.

Todos los factores negativos presentados anteriormente, son los factores más relevantes que se pudieron rescatar a partir de las encuestas realizadas y del focus group que se llevó a cabo.

Aquí se pudo conocer con mayor profundidad el impacto que tienen estos aspectos de las condiciones laborales en la calidad de vida de las personas, abarcándolo desde una mirada colectiva como también individual, es decir desde el punto de vista de calidad de vida laboral y personal de los sujetos.

Tal como plantean Davis y Newstrom en cuanto hacen mención a que una buena calidad de vida debe contribuir a que los trabajadores se desempeñen en otros roles vitales, como son los de ciudadano, cónyuge o padre. En base a ello se aprecia que actualmente los funcionarios que trabajan en control fronterizo no logran un equilibrio que permita desarrollar todos estos aspectos de manera plena, lo que se traduce en que no logran una calidad de vida óptima bajo esta perspectiva teórica.

Así mismo se considera que los temas mencionados son factores importantes a abordar institucionalmente, ya que así mismo se podría contribuir en el mejoramiento de la calidad de vida de los funcionarios y por consecuencia también aportaría en el mejoramiento de la calidad de vida laboral, lo que implica a su vez la posibilidad de desarrollar un mejor trabajo por parte de los funcionarios.

3. Realización personal

Al abordar el tema de realización personal como factor que incide directamente en la calidad de vida de los funcionarios, se están abarcando temáticas ligadas al desarrollo del trabajo que realizan los funcionarios en cuanto complementan toda la labor que desempeñan, es decir el cual conforme estos se sienten con el trabajo que realizan.

Si bien en uno de los puntos anteriores, se pudo apreciar la valoración que los propios funcionarios le otorgan al trabajo que realizan, debido a la importancia que le designan en cuanto al desarrollo del país en temáticas de prevención de plagas que puedan afectar el ámbito silvoagropecuario a nivel nacional, esto no implica que sientan o reflejen que el trabajo que llevan a cabo es valorado por parte de la institución, debido a que existe un alto porcentaje de funcionarios que expresa el no sentir valorado ni reconocido el trabajo que se lleva a cabo diariamente, a pesar de la claridad que expresa la jefatura ante la importancia del trabajo que se realiza dentro de los controles fronterizos.

“...no hay reconocimiento por parte de nadie con su trabajo, no podemos tener una carrera funcionaria, o sea no nos podemos desarrollar laboral o técnicamente”.
(Funcionario 6)

Aquí se puede ver expresado lo mencionado anteriormente, ya que se relata a partir de las propias experiencias de los funcionarios, la molestia en cuanto al nulo reconocimiento del trabajo realizado. Además de ello se puede evidenciar también la escasa posibilidad de surgir en la misma institución, es decir, los funcionarios asumen con claridad el hecho de no tener oportunidades de surgir dentro de control fronterizo, por lo que aclaran a su vez que tienen conciencia

acerca de ello, lo que implica también que vean este trabajo como algo momentáneo y pasajero.

“Yo trabajo aquí porque me sirve para pagar mis estudios, porque de cierta forma me acomoda, pero apenas saque mi título y tenga la oportunidad de trabajar en algo mejor yo me voy. Creo que como muchos de mis compañeros pensamos lo mismo, porque aquí no existe la posibilidad de surgir, de tener un puesto mejor, de poder ser en algún momento contrata, además que no se valora el trabajo que uno hace”.
(Funcionario 3)

Lo anterior refleja también la notoria problemática que se presenta en cuanto a la diferenciación que existe entre funcionarios según tipo de contrato. Además de ello se aprecia nuevamente la claridad que tienen acerca del no surgimiento y del no crecer laboralmente. Esto se traduce sin duda en que gran parte de los funcionarios de tipo honorario, tome este trabajo como algo más bien pasajero, sin expectativas futuras, ya que manifiestan la inquietud de abandonar el trabajo apenas tengan la posibilidad de acceder a algo mejor. Es decir, gran parte de ellos se encuentra llevando a cabo y desempeñando labores de inspectores fronterizos netamente por una necesidad económica, ya que ninguno manifiesta una proyección futura en este ámbito laboral.

Finalmente todo lo anteriormente expuesto busca dar a conocer la implicancia que tienen las condiciones laborales de los funcionarios de control fronterizo aeropuerto AMB en su calidad de vida y bienestar personal. Es por ello que se abarcan las principales temáticas expresadas por estos a partir de los instrumentos de recopilación de datos.

Es por ello y a partir de relatos recogidos de la Enciclopedia y Biblioteca Virtual de las Ciencias Sociales, económicas y Jurídicas (eumed), en el cual se plantea que el trabajo tiene repercusiones significativas en la calidad de vida emocional, y en el equilibrio socio-emocional y afectivo que pueden lograr o no los seres humanos, es que se buscan de alguna forma expresar cuál es la verdadera realidad que viven los funcionarios que trabajan en esta parte de la institución. Esto mismo tiene la finalidad de dar a conocer cuáles son las necesidades y problemáticas reales que se presentan en este complejo grupo de estudio y la significancia que implican estas en su calidad de vida personal, abordando a su vez el ámbito emocional, afectivo y social.

“Se puede señalar que la Calidad de Vida en el Trabajo tiene repercusiones significativas en la calidad de vida emocional, y en el equilibrio socio-emocional y afectivo que pueden lograr o no los seres humanos”. (www.eumed.net)

Conclusiones

A continuación se darán a conocer las conclusiones finales que guardan relación con el proceso investigativo de carácter tanto cualitativo como cuantitativo, el cual fue desarrollado en Control Fronterizo AMB y tiene como principal temática conocer como las condiciones laborales que presentan los funcionarios de control fronterizo, influyen en la calidad de vida de éstos.

Se debe contemplar que para llevar a cabo la investigación realizada se consideraron 70 funcionarios que conforman el equipo de Control Fronterizo Aeropuerto AMB.

Este grupo en estudio, fue considerado por primera vez como parte de un proceso investigativo. En base a ello y a partir de la información entregada por los distintos actores y analizada durante la presente investigación, es que se realizan diversas observaciones que parecen relevantes destacar, debido a que son aspectos que le dan sentido y respuestas al tema de estudio.

De esta forma, se desarrollaron los objetivos planteados de manera tal de lograr tener una descripción de las condiciones laborales de los funcionarios del Control Fronterizo Aeropuerto AMB, con la finalidad de tener una percepción respecto al contexto laboral y/o social en donde los funcionarios desempeñan sus labores, lo que a su vez permitió determinar la incidencia de estas en su calidad de vida y también, poder establecer los escenarios de un trabajo social frente a este fenómeno social.

De esta forma se pueden desarrollar las siguientes conclusiones en base a los objetivos planteados:

1. Describir la percepción de los funcionarios de Control Fronterizo Aeropuerto AMB, respecto a las condiciones laborales en que desempeñan sus funciones.

Se estableció, que el tipo de contrato y/o calidad jurídica de los funcionarios del control de frontera, se desarrollaban en base a dos modalidades, contrata y honorarios.

Al referirnos directamente a las condiciones laborales, el tipo de contrato resultó ser un elemento dentro del cual los trabajadores si podían realizar diferencias, ya que dependiendo del tipo de contrato, contaban o no con beneficios.

Sin embargo, en cuanto a condiciones laborales como ergonómicas, materiales o de trabajo en sí, las condiciones resultaban ser de igual forma y equitativamente para todos, ya que todos los trabajadores tanto contrata como honorarios manifestaron que debían hacer el mismo trabajo.

A pesar de que este caso, el tipo de contrato no resulta ser un elemento de gran incidencia en la labor de los trabajadores así como también dentro de sus percepciones, sí resulta ser un tema complejo el manejo y la gran rotación que existe de funcionarios honorarios, debido a que su tipo de “contrato” sólo se ajusta a la calidad de un prestador de servicio, en donde pueden prescindir de sus funciones como sea conveniente para la institución, situación que ya ha sido expuesta en los hallazgos de la investigación.

En relación a las jornadas laborales, quedó evidenciado que la distribución de los horarios así como los turnos tanto de mañana de tarde y de noche, no son óptimos para la realización de las labores de los funcionarios. Sobre todo el turno de noche, debido a la gran cantidad de horas de duración.

Además, un aspecto importante de destacar es la falta de descanso que tienen los funcionarios de aeropuerto, ya que como fue expuesto en el análisis de los datos, los funcionarios luego de 21 días cuentan con tres días de descanso los cuales no siempre son de corrido. Esto da cuenta de la gran carencia de personal que presenta el control de frontera, ya que de esta forma podrían realizarse una mejor distribución de horarios, de tal forma que los funcionarios puedan optar a un mejor turno, lo que les permita al mismo tiempo mejorar su calidad de vida tanto personal, como física y mentalmente y por sobre todo familiar.

En cuanto a los roles y funciones que desarrollan los funcionarios dentro del control de frontera, estos no son determinantes en la percepción que tienen en relación a las condiciones laborales. Según los resultados obtenidos de la encuestas se pudo dar cuenta de que los funcionarios sienten que están aportando dentro de su trabajo y la gran mayoría de ellos se siente comprometido con él, a pesar de que la percepción de las condiciones laborales no sea la mejor, debido a las carencias que pudieron ser evidenciadas en el desarrollo del análisis.

Es por ello, que se pudo determinar que las funciones y los roles que cada funcionario ejecuta en su puesto de trabajo no son influyen directamente en la percepción de las condiciones laborales, ya que todos los funcionarios realizan el mismo tipo de trabajo, no así es el caso del tipo de contrato como ya fue expuesto anteriormente, en el cual este si cobra un sentido que diferencia dicha percepción.

Finalmente, el clima laboral también fue un punto dentro del cual se pudo determinar variados aspectos en relación a la percepción que los funcionarios tienen sobre este.

En base a ello, es que se pudo determinar que el clima laboral a pesar de las condiciones laborales con la que cuentan y que muchas de ellas resultan afectar negativamente la labor y el desarrollo de los funcionarios en su puesto laboral, el clima laboral resultó ser un elemento del cual se pueden rescatar aspectos positivos, ya que a partir tanto de la encuesta como del focus y en las variadas visitas realizadas al control de frontera se pudo percibir que es un clima

bueno y grato de trabajo, lo cual fue confirmado con las respuestas y relatos de los funcionarios.

Luego, a partir del objetivo número dos, se puede concluir lo siguiente:

2. Determinar cómo las condiciones laborales de los funcionarios de Control Fronterizo Aeropuerto AMB inciden en su calidad de vida

Podemos decir que según los resultados obtenidos y expresados por los funcionarios, éstas condiciones en la que desempeñan su trabajo tienen una directa incidencia en lo que significa para ellos calidad de vida.

Estos aspectos presentes en el ámbito laboral y que repercuten en la calidad de vida personal de los funcionarios tienen directa relación con el bienestar que buscan para su vida, es por ello que la subjetividad de las perspectivas de cada uno se hace presente dentro de la investigación.

En cuanto a lo que implica hablar de calidad de vida se refleja que si bien cada uno tiene una visión personal de lo que significa el concepto, todos coinciden en la búsqueda de un bienestar, en donde exista un equilibrio entre el bienestar económico, laboral, familiar, social y también en el ámbito de la salud. Sin embargo cabe señalar que si bien se logra definir una apreciación del concepto, se visualiza que las condiciones laborales que se encuentran presente dentro del control, no contribuyen positivamente a la calidad de vida o bienestar del funcionario, debido a que se puede identificar las diferentes opiniones de carácter negativo que expresan éstos ante la implicancia de trabajar en el lugar.

Estas apreciaciones negativas que influyen negativamente en el bienestar del funcionario tienen directa relación principalmente con los tipos de turnos que de turnos que deben desempeñar, refiriéndonos así a los horarios rotativos de trabajo que no permiten llevar a cabo un descanso adecuado, además de las extensas jornadas laborales que deben cumplir. Esto implica a su vez una repercusión en el ámbito familiar y social, debido a que se refleja también la necesidad que expresan los funcionarios por tener mayor tiempo para compartir con la familia y presenciar vida social con los amigos.

Ahora bien, considerándolo de una perspectiva más positiva, se puede rescatar el compañerismo que existe entre inspectores fronterizos, debido a los vínculos que forman al pasar tanto tiempo compartiendo, ya que si bien se encuentran en su lugar de trabajo, es éste en donde pasan la mayor parte de su tiempo y donde interactúan la mayor parte del día, por lo que se generan relaciones ya sean laborales como también de amistad. Esto se refleja como algo positivo debido a que forman un ambiente de trabajo grato y cómodo, en el cual logran relacionarse positivamente a pesar de lo duro y complejo de lo que expresan acerca de las condiciones laborales en las que se encuentran inmersos.

En cuanto a las actividades y beneficios que entrega la institución a sus funcionarios que trabajan dentro de control fronterizo, cabe señalar que no hay beneficio ni actividad alguna que para los funcionarios sea un aporte en cuanto al mejoramiento en su bienestar personal. Si bien un grupo de trabajadores que se encuentran contratados dan a conocer alguno de los beneficios que les otorga la institución, no se consideran relevantes en cuanto al mejoramiento en la calidad de vida en general, si no que más bien lo toman como un aporte en cuanto se refiere a un bienestar económico, debido a que al igual que los funcionarios que trabajan a honorario expresan una visión más bien crítica acerca de las condiciones laborales presentes dentro del control.

En base a las actividades dirigidas a los funcionarios y que también aporten a un mejoramiento en la calidad de vida de estos, se puede apreciar que tampoco cuentan con ellas, por lo que no sería un aporte tampoco para el bienestar de los funcionarios. Sin embargo cabe señalar que no se visualiza como algo negativo dentro del control, ya que no es algo que esperan los funcionarios como un aspecto a considerar dentro de lo que debiese mejorar, sin embargo muestran el aprecio y la disposición de participar en ello si esto fuese posible, ya que piensan que serían instancias para poder relacionarse desde una perspectiva más bien personal, dejando así de lado por instantes el trabajo en terreno, lo que implica que exista una interacción entre funcionarios más informal, en donde puedan también formar vínculos que aporten positivamente al clima laboral dentro del control.

Otro factor importante a considerar dentro de este objetivo debido a la implicancia en la calidad de vida de las funcionarios es el la opinión que tienen los estos acerca de la realización personal en su trabajo, debido a que el bienestar laboral influye también en el bienestar personal de los sujetos.

En base a ello es que se puede decir que según los resultados obtenidos en el proceso investigativo, se refleja la importancia que le otorga el funcionario al trabajo que realiza, debido a la relevante implicancia que tiene este para el bienestar del país. Se pudo apreciar también la conformidad que tienen con su labor y lo comprometido e identificado que se sienten con ello. Sin embargo muestran también inquietud en cuanto se refiere a la poca valoración de su trabajo por parte de la jefatura, ya que expresan que no le dan la valoración correspondiente que implica.

Lo anterior refleja un quiebre en la relación de algunos funcionarios con la jefatura, aspecto relevante dentro de esta investigación, ya que llama la atención lo extremo de las relaciones entre funcionarios y estos. Al hablar de ello implica hablar de los resultados arrojados en cuanto se refiere a aspectos que tienen

directa implicancia con la interacción entre jefatura y funcionarios. El decir que esta relación se refleja de forma extrema, se refiere a que existen dos posturas sumamente marcadas, en la cual se evalúa muy positivamente su rol y trato con los funcionarios y otra donde prima lo negativo de esto, es decir donde existe una visión negativa acerca de las relaciones que se generan.

Los factores presentados anteriormente, pueden dar respuesta al objetivo planteado al comienzo del punto, por lo que se puede concluir a mayor cabalidad y con mayor certeza la implicancia que tienen las condiciones laborales en la calidad de vida de los funcionarios, en la cual prima más bien aspectos negativos, lo que se traduce a su vez en una visión más bien negativa acerca de como inciden las condiciones laborales en la calidad de vida de los funcionarios de control fronterizo AMB.

Abordando otro aspecto importante a considerar y en relación a la hipótesis número dos, pudimos apreciar diversos aspectos que responden al tema en cuestión.

Se debe considerar que ésta fue planteada en base a la ayuda que otorga este equipo de la institución a sus trabajadores en cuanto se refiere a la entrega de beneficios y actividades en el caso de que fuese necesario por parte de los funcionarios, debido a que se cree que cuenta con una política institucional de acción que se ocupa en situaciones específicas.

Considerando lo anterior y abarcando las problemáticas planteadas en el capítulo anterior es que se visualiza que control fronterizo AMB, no cuenta con ningún beneficio que contribuyen al bienestar de los trabajadores en su totalidad. Sin embargo un grupo excluyente de ello son las personas con tipo de contrato Contrata, las cuales a diferencia de los trabajadores honorarios, si cuentan con ciertos beneficios que ayudan a incrementar su satisfacción personal, laboral y económica. Un claro ejemplo de ello son los viáticos que otorga la institución a

funcionarios de tipo contrata, ya que existe mayor cercanía con la institución debido a que son parte legal de ella, a diferencia de las personas con contrato honorario que sólo debiesen prestar un servicio a la institución por un tiempo determinado.

A pesar de ello, el grupo de funcionarios de tipo contrata expresa que los beneficios que otorga la institución por trabajar en aquél lugar, no son los necesarios ya que no cubren en su totalidad la implicancia de trabajar en Aeropuerto, a esto se refieren con la lejanía, la escasa movilización, el costo de ella, horarios de trabajo entre otros.

En cuanto a necesidades personales que no tienen relación con el ámbito económico se puede señalar que en casos determinados si existe un apoyo necesario, sobre todo mirado desde el ámbito personal. Un claro ejemplo de ello se pudo ver reflejado con una funcionaria que fue madre hace un tiempo, a la cual no le designan turnos nocturnos debido a que debe estar presente en esta etapa de su vida. Sin embargo esto se puede apreciar en casos más bien puntuales y no se asemeja a la realidad percibida por el total de los funcionarios, si no que todo lo contrario, se aleja de la perspectiva general que estos expresaron al momento de ser entrevistados.

En cuanto al aporte mejoramiento de la calidad de vida de los funcionarios por parte de la institución se puede señalar que la visualización que tienen ellos respecto a lo que la institución les entrega para que este mejoramiento se lleve a cabo es completamente negativa, debido a que expresan no contar con ningún elemento, o actividad o beneficio necesario para que esto suceda.

Lo anterior refleja una clara disconformidad de parte de los funcionarios con la institución, debido a que se encuentran completamente desprotegidos, considerando también que sienten que la labor que desempeñan dentro del

control es fundamental para el país, por lo que se refleja una clara molestia de parte de estos debido a lo poco reconocido que sienten que es su trabajo.

Luego, en relación a los fines investigativos, se plantearon dos hipótesis, que de acuerdo a la realidad estudiada y observada, fueron posibles de ser constatadas, ya que durante la ejecución de esta investigación se desarrollaron gradualmente los objetivos de estudio previamente planteados.

Según la hipótesis N°1, que planteaba:

La calidad de vida que tienen los funcionarios de Control Fronterizo Aeropuerto AMB es negativa, puesto que las condiciones laborales presentes en el control de frontera no son las óptimas para el desarrollo laboral de los trabajadores, lo que a su vez repercute negativamente en aspectos personales de los funcionarios.

En base a dicha hipótesis y considerando los resultados y los análisis expuestos, podemos decir que está en lo cierto, ya que la calidad de vida de los funcionarios del control de frontera no es buena, y las condiciones laborales que presentan en el control fronterizo inciden directamente en ello, ya que estos actúan como un elemento que dificulta e impide a los funcionarios poder contar un mejor estándar de vida, lo cual se traduce en el poco tiempo libre y de descanso con el que cuentan, afectando así, directamente en su vida personal, en cuanto a la realización personal y familiar, respectivamente, en relación al poco tiempo libre con el que cuentan el cual les impide poder compartir y pasar tiempo con ellas.

Bajo estas perspectivas cabe señalar que la hipótesis N° 2 que plantea que:

El Control Fronterizo Aeropuerto AMB a través de beneficios y actividades contribuye a mejorar la calidad de vida de sus funcionarios, asistiéndolos en caso de necesidades y problemáticas particulares dentro de su labor, ya que cuenta con una política de acción que se enmarca dentro de los lineamientos Institucionales requeridos para dichas situaciones

Está completamente errada si se considera la percepción de los funcionarios, por lo que cabe señalar que con el proceso investigativo realizado, se rechaza en su totalidad, ya que queda en evidencia el descontento de los funcionarios por no contar con ello.

Finalmente, considerando la investigación realizada y la información arrojada por las técnicas de recopilación de datos, podemos afirmar que, en los trabajadores están sujetos a condiciones laborales, de infraestructura y del ambiente del trabajo que son inestables.

Dichos aspectos, son evidenciados como resultados de la inestabilidad laboral, de las carencias que presentan los materiales de trabajo, las diferencias contractuales que se dejan entrever debido a la diversidad de contrato, (planta, contrata y honorario), y también a la poca posibilidad de ascenso debido a que no existe carrera funcionaria la institución pública.

Lo cual daña la percepción de las condiciones laborales y en esta temática particular dichos factores son asociados al nivel de vida y/o calidad de vida de los trabajadores, ya que como fue en este caso, inciden directamente en ello.

Sin embargo, bajo esta perspectiva y considerando la investigación desarrollada, cabe mencionar que bajo este tipo de contextos laborales es posible generar condiciones que aminoren y cambien las condiciones laborales y los efectos que estas producen en el día a día de los trabajadores, de tal manera de aportar en la realización de una labor que optimice los recursos y el trabajo del control de frontera y que directamente contribuya en la calidad de vida de los funcionarios tanto contrata como honorarios respectivamente.

Hallazgos de la Investigación

A lo largo del desarrollo de este estudio se pudo identificar diversos sucesos que contribuyen al logro de un conocimiento mayor al esperado en primera instancia. Estos sucesos se guiaron hacia una comprensión más amplia del fenómeno estudiado.

Estos mismos responden sin duda a los fines de esta investigación, por lo que se puede mencionar que son algo fundamental dentro de esta.

En base a lo anterior es que los principales hallazgos encontrados en este estudio tienen directa relación con la gran cantidad de persona con contrato honorario que trabaja en control fronterizo, a los extensos turnos que deben cumplir, el bajo o casi nulo manejo de idioma de los funcionarios y las pocas capacitaciones existentes por parte de la institución hacia los funcionarios que trabajan en el lugar.

Estos hallazgos se presentan con mayor profundidad a continuación.

1. Personas con tipo de contrato Honorario

Como se pudo apreciar en los resultados del estudio, existe una problemática fundamental, la cual se expresa en el alto porcentaje de funcionarios que trabajan con contrato a honorario, lo que en este sentido refleja diversos problemas que arrastra consigo este suceso y que sin duda tiene intranquilo a los trabajadores, como lo son la diferenciación que se plasma ante los funcionarios de tipo contrata.

Además de ello, cabe mencionar que si bien existe un alto porcentaje de funcionarios con este tipo de contrato, llama la atención además apreciar el tiempo

que llevan trabajando de esta forma, ya que un impactante suceso que se pudo conocer dentro de este estudio, son los años de servicio que llevan algunos funcionarios trabajando así, ya que nos encontramos con algunos trabajadores que desempeñaban sus funciones dentro del control hace siete años, sin embargo a pesar de esto, nunca han sido contratados indefinidamente, por lo se traduce a su vez en un sin número de factores que aportan negativamente a su calidad de vida de los funcionarios, como lo puede ser el no tener previsión médica, menor salario debido a que no pueden incrementar sus ingresos al no tener derecho a viático, además de la inestabilidad laboral y emocional que se pudo ver reflejada dentro de la investigación.

2. Extensos turnos laborales

Una vez ya conocidas las jornadas laborales y los distintos turnos que los funcionarios deben cumplir, pudimos apreciar lo sorprendente de lo extenso que son estos.

Gran parte de los funcionarios que trabajan en control fronterizo, deben cumplir diversos y variados turnos debido a que se encuentran inmersos en una institución que debe cumplir labores las 24 horas del día. Estos turnos son divididos según horario, es decir, mañana tarde y noche, los cuales además deben ser cubiertos en su totalidad, por lo que varían semanalmente, teniendo así un horario rotativo para los funcionarios, debido a que mensualmente se les designa un horario en el que deben cumplir con sus funciones.

En base a lo anterior es que lo llamativo que arroja esta temática es lo extenso de las jornadas que deben desempeñar, es decir, se visualiza una jornada laboral excesivamente prolongada, en donde los funcionarios deben cumplir turnos de hasta 21 días seguidos, sin ningún día de descanso entre medio, considerando además que no tienen un horario determinado, si no que deben rotar

semanalmente para cumplir los distintos tipos de turnos designados, lo que implica a su vez que no exista un horario de descanso establecido para el funcionario, ya que se refleja también el tema de no poder adaptarse a los cambios de horario que implica la rotación de turnos mensualmente.

De lo anterior, es que se manifiesta una visible inquietud por parte de los funcionarios, debido a lo extenso y pesado que se les hace el llevar a cabo sus funciones al finalizar estos tipos de turnos. Así mismo se logra apreciar también una inadecuada distribución de las jornadas laborales, debido a lo amplia que es, lo que se traduce también en el por qué de las constantes rotaciones de funcionarios que trabajan en control fronterizo aeropuerto, ya que implica someterse a un tipo de trabajo completamente absorbente, el cual limita llevar a cabo con fluidez sus vidas y relaciones personales que se encuentren fuera del ámbito laboral.

3. Manejo de idiomas

Uno de los principales aspectos que llaman mucho la atención dentro del presente estudio, y con el cual no se esperaba encontrar fue el bajo porcentaje de funcionarios que maneja idioma dentro de Control Fronterizo.

Al momento de enfrentarnos a la investigación, y de definir el lugar y objeto que se deseaba estudiar, no pensamos encontrarnos con este suceso, debido a que se realizó un estudio en un lugar específico en donde los funcionarios están en constante interacción con personas de gran parte del mundo y los cuales se comunican a través de distintos tipos de idioma.

En base a ello es que en un comienzo se pensó que uno de los requisitos que se debía cumplir para desempeñar la labor como funcionario de Control Fronterizo era manejar medianamente Inglés, ya que actualmente es el idioma

universal. Sin embargo nos vimos enfrentadas a una realidad completamente distinta, debido a que casi ninguno de los funcionarios maneja este tipo de idioma, lo que dificulta sin duda el poder realizar una labor adecuada en su totalidad, debido a que limita la comunicación con el pasajero.

Se cree que este hallazgo es muy importante a abordar institucionalmente, ya que se debe considerar que control fronterizo AMB, es un lugar que a diferencia de los otros controles fronterizos que tiene el país, es el principal y en el cuál se interactúa constantemente con personas de gran parte del mundo, los cuales se comunican a través de distintos idiomas, por lo que se considera necesario manejar en cierto sentido niveles básicos de idiomas que permitan una comunicación fluida para realizar una óptima labor como funcionario.

4.- Capacitaciones

En base a esto último, un tema importante a considerar y el cual también se cree que es importante abordar institucionalmente es el tema de las capacitaciones técnicas a las que debiesen someterse los funcionarios de control fronterizo. Nos referimos a estas al hablar de manejo de maquinaria como por ejemplo el uso de la máquina de rayos por un lado, y a la entrega de mayores conocimientos en cuanto al ingreso de productos o sustancias prohibidas en el país, ya que al enfrentarnos a esta investigación se pudo apreciar bajo los testimonios de los propios funcionarios, que no existen las capacitaciones suficientes ni adecuadas para que puedan desempeñar su trabajo óptima y plenamente, debido a que existen vacíos en cuanto a conocimientos profundos de las temáticas mencionadas. Un claro ejemplo de ello se puede ver reflejado en que los funcionarios hacen mención de que gran parte de lo aprendido y aplicado en su trabajo lo adquieren con la práctica y a partir de conocimientos entregados por sus propios compañeros, como lo es el manejo de la máquina de rayos.

En cuanto al manejo de información de las sustancias prohibidas para ingresar al país se puede reflejar que bajo la percepción de los propios funcionarios no se encuentran completamente capacitados en cuanto al dominio absoluto de la temática planteada, ya que si bien tienen los conocimientos acerca de los productos con prohibición de ingreso, no conocen el por qué de ello, lo que sin duda se ve reflejado en el trabajo que realizan y en las oportunas respuestas que deben entregar al pasajero al momento de prohibir el ingreso de algún producto que no esté permitido.

Finalmente otro tema importante de abordar en este punto, ya que fue un punto que sin duda llama la atención en esta investigación, es el perfil institucional que deben cumplir las personas para desempeñar la labor de inspector fronterizo, dado a la labor que desempeñan y la importancia que implica su trabajo para el país. Es por ello que se considera que los aspectos que se abordan en el perfil, son mínimos para desempeñar una buena labor, a lo que a su vez se debe considerar también que gran parte de los funcionarios que trabajan en este ámbito, no cumplen con el perfil establecido por la institución.

Aporte al Trabajo Social

La investigación realizada apuntaba a determinar cómo las condiciones laborales influyen en la calidad de vida de los funcionarios del control Fronterizo Aeropuerto AMB, bajo este escenario es necesario determinar en qué medida se define el rol del trabajador social.

El trabajo social, tiene como principal eje de trabajo, a las personas, de tal manera de identificar las situaciones y circunstancias a intervenir que permitan promover el desarrollo humano apoyándose de teorías sociales y lineamientos de acción que guíen el proceso y los resultados de dicha intervención.

Bajo ese punto de vista, se deben crear y ejecutar iniciativas que aborden todas las dimensiones en donde el objeto de intervención se desenvuelve, ya sea familiar, laboral y/o social.

De lo anterior, el ámbito laboral fue el abordado a lo largo de la investigación, considerando esto, es necesario que se incremente el compromiso y la preocupación por los aspectos laborales en los que se desenvuelven los trabajadores, ya que en muchas ocasiones estos resultan no ser los más óptimos, desencadenado una serie de condiciones que repercuten en la vida personal y en la calidad de vida de los trabajadores respectivamente, transformándose así en un problema social.

Bajo esta lógica, el trabajador (a) social debe proponer estrategias de intervención dentro de los distintos aspectos que existentes en un ámbito laboral.

Dentro del control de frontera los trabajadores presentan una serie de situaciones, en donde el trabajo social a través de sus distintos ejes de intervención, trabajo de caso, grupo y/o comunidad, podría abordarlas e intervenirlas.

En primer lugar, la intervención de caso se puede desarrollar en este espacio laboral, debido a la gran cantidad de problemáticas que surgen a partir del mismo trabajo que realizan, ya que como ha sido mencionado durante la investigación, los trabajadores del control de frontera pasan la mayor parte de su tiempo en el control por lo que la dinámica relacional que existe con sus familias se realiza bajo los parámetros del “tiempo libre” con el que cuentan.

De esta forma, se podría realizar el vínculo y la cercanía necesaria del trabajador (a) social con el funcionario y a su vez realizar una intervención familiar en algunos casos que lo ameriten.

Luego, el segundo aspecto está ligado al trabajo con grupos, que puede realizar el trabajador(a) social a través de distintas técnicas, como grupos de autoayuda, educación popular, entre otras, según sea la situación a abordar, de tal forma de generar espacios de orientación para los trabajadores según sea la temática a tratar.

De lo anterior, un aspecto importante de mencionar es la negociación de los conflictos que se puedan presentar dentro del control de frontera, desde esta perspectiva, se pueden trabajar las necesidades de los trabajadores a través de la mediación.

El tercer aspecto correspondiente al ámbito comunitario, que en este caso está dado por las características dadas por la *comunidad funcionaria del control de frontera*, ya sea programas o beneficios que otorga la institución los cuales se deban administrar entre los trabajadores de la manera más óptima y favorable para ellos.

De esta forma, los lineamientos de acción de un trabajador (a) social, deben estar enmarcados bajo los tres ejes de intervención y en el caso particular del control de frontera, apoyar dichos espacios de intervención a través de los entes institucionales existentes, tanto por el Departamento de Bienestar del SAG, como

por el Departamento de Dirección Internacional (DAI), que se encarga directamente del control de fronterizo, entre otros.

Entonces, bajo estos tres ejes de intervención, los trabajadores sociales deben aplicar los conocimientos y las técnicas adquiridas de tal manera de desarrollar una intervención óptima, la cual permita constituir nuevos espacios y escenarios para que se desenvuelvan de mejor forma los trabajadores.

De lo anterior, el trabajo social debe considerar estos elementos para poder crear programas de intervención que permitan abordar las diversas situaciones que se presenten en un ambiente laboral, y específicamente en un control fronterizo por el tipo de trabajo que se realiza y por las características además con las que cuentan, de tal manera de intervenir en los climas y ambientes laborales de los trabajadores.

Nuestra investigación, pretendió además de dar con los elementos determinantes en la calidad de vida de los funcionarios del control de frontera, poder cumplir como una suerte de diagnóstico que permita dar a conocer la necesidad de generar mayores niveles de apoyo desde el Trabajo Social para con los trabajadores.

A su vez, se plantea la necesidad de que exista un vínculo entre el trabajador social con las personas encargadas de la organización, de tal manera de potenciar el tema del mejoramiento de las condiciones laborales en los lugares de trabajo, debido a la gran importancia que estos adquieren en los contextos personales de los trabajadores, entendiéndose esta como su calidad de vida.

En relación a los resultados obtenidos en la investigación, podemos dar cuenta de que en organizaciones tan importantes para el país, como es el caso del Servicio Agrícola y Ganadero, y en este caso particular en el Control Fronterizo Aeropuerto AMB, que cumple directamente con la tarea de controlar el ingreso de los productos no permitidos al país lo y al mismo tiempo se permite mantener el

control de las plagas, presentan una serie de falencias en cuanto a las condiciones laborales de los trabajadores, las cuales deben ser abordadas.

Lo anterior, con la finalidad de que desde la perspectiva del Trabajo Social se puedan realizar aportes que resulten fundamentales para suplir las necesidades de los trabajadores, de tal manera que se les permita desenvolverse en un ambiente laboral que sea sano, que este en óptimas condiciones y que al mismo tiempo se convierta en una real contribución al país.

Como fue mencionado en el desarrollo de la investigación, la globalización ha provocado transformaciones significativas en el mundo laboral, lo que se ha traducido en cesantía, exclusión social, injusticia laboral, inequidad en la distribución de los recursos, etc.

Otro de los aspectos que trae consigo la globalización es el individualismo, lo que se podría traducir en una falta de solidaridad y compañerismo dentro de un ámbito laboral.

Frente a esta situación el trabajador (a) social, debe estar preparado y abordar dichas problemáticas desde los lineamientos de acción que posee en esta disciplina y que han sido mencionado con anterioridad.

Considerando el escenario del control de frontera, elementos tales como el trabajo decente, contribuir al mejoramiento de la calidad de vida, y optimizar las condiciones laborales se vuelven fundamentales y los necesarios de abordar.

Esto plantea directamente, que se potencie el tema de las condiciones laborales como una problemática social y sobre todo en el control fronterizo Aeropuerto, ya que su funcionamiento es continuo durante las 24 horas del día y los 7 días de la semana, por lo cual como ha sido expuesto, los funcionarios pasan la mayor parte de su tiempo en él.

De esta forma la temática de las condiciones laborales, resulta ser necesaria de abordar, de tal forma de que se logre contribuir al bienestar de los trabajadores a través del mejoramiento de estas.

Es por ello, que el aporte del trabajo social es fundamental en el ámbito laboral, ya que se puede contribuir en la calidad de vida de los trabajadores mejorando las condiciones laborales y los espacios en los que se desenvuelven.

Optimizando lo anterior, es que también se logra contribuir en una mejor calidad de vida familiar, social y laboral, para los trabajadores

Finalmente, el rol del Trabajo Social es fundamental, ya que a través de las técnicas y conocimientos aprehendidos por esta profesión y disciplina, se logran crear instancias que nos permitan contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las personas y en este caso de los trabajadores del Control Fronterizo Aeropuerto AMB.

BIBLIOGRAFÍA

- Ander –Egg. E (1995a) Diccionario del Trabajo Social; Editorial Lumen; Buenos Aires.
- Ander – Egg. E (1976b) Introducción a las Técnicas de investigación Social; Editorial Trillas; México.
- Aróstegui, I (1998) Evaluación de la Calidad de Vida en personas adultas con retraso mental en la comunidad Autónoma del país Vasco. Universidad de Duesto, Editorial Alianza España.
- Biblioteca del Congreso Nacional (2005) Estatuto Administrativo. Ministerio de Hacienda. Santiago Chile.
- Camacaro, R (2006) Aproximación a la Calidad de Vida en el Trabajo en la Organización Castrense Venezolana. Universidad Experimental Nacional Simón Rodríguez. Venezuela.
- Castillo, J (2009) Mejoramiento en la Calidad de Vida de los Afiliados. Tesis para optar al grado de

- licenciado en trabajo social.
Escuela de Trabajo Social.
Universidad Academia de
Humanismo Cristiano.
Santiago de Chile.
- Da Silva, M (2006) Nuevas Perspectivas de la
Calidad de Vida Laboral y
sus relaciones con la eficacia
organizacional. Universidad
de Barcelona. Barcelona.
- Decreto Supremo N°28 (1994) Diario Oficial. Santiago de
Chile
- Dirección de Presupuestos (2012) Estadísticas de Recursos
Humanos del Sector Público.
Gobierno de Chile.
- Espinosa, M; Morris, P (2002) Calidad de Vida en el
Trabajo: Percepciones de los
trabajadores. Dirección del
Trabajo Departamento de
Estudios. Chile
- Espinoza, M (2003) Eje para la Acción Sindical:
Trabajo Decente y Protección
Social. Organización
Internacional del Trabajo –
Central Unitaria de
Trabajadores, Santiago.

- Forastieri, V (2004) Manual Buenas Prácticas para la Promoción del Trabajo Decente: Condiciones de Trabajo, Seguridad y Salud, Editorial Relacentro.
- Garcia, F; Ruiz, C; García, A (2000) Salud Laboral: Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales.
- Garrido, A (2006) Sociopsicología del Trabajo. Editorial UOC, Barcelona.
- Gómez- Vela, M (2002) Calidad de vida, Evolución del Concepto e Influencia en la investigación y la práctica. Instituto Universitario de Integración en la comunidad, Facultad de Psicología, Universidad de Salamanca, México, Editorial Siglo XXI.
- Godio. J (2001) Sociología del Trabajo y Política. Editorial el Corregidor, Buenos Aires.
- Godoy,J; Obreque,C (2006) Jubilación y Calidad de Vida. Tesis para optar al grado de licenciado en trabajo social. Escuela de Trabajo Social. Universidad Academia de

- Humanismo Cristiano.
Santiago de Chile.
- Godoy, M (1992) Calidad de Vida en el Trabajo: un marco conceptual y una escala de evaluación. Tesis para optar al título de Psicólogo. Universidad Católica de Chile. Santiago.
- Heniz Hilman, K (2001) Diccionario Enciclopédico de Sociología; Editorial Herder; Barcelona.
- Hernández, R; Fernandez, C; Baptista, P (2000) Metodología de la Investigación; Editorial Mc Graw Hill; México
- Holm-Detlev K; Martin Ariles, A (2007) Manual de Sociología del Trabajo y Relaciones Laborales; editorial Delta Publicaciones Universitarias Segunda Edición; Madrid.
- Ministerio de Agricultura (2009) Inspección del Equipaje Acompañado de Pasajeros/as y tripulantes en controles fronterizos. Santiago.
- Ministerio de Salud (2006) II Encuesta de Calidad de Vida y Salud. Gobierno de Chile.

- Organización Internacional del Trabajo (2001) El tiempo de Trabajo en el siglo XXI, Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra.
- Pereira, A; Barbieri, E; Crocetta, C (2006) Calidad de vida en el trabajo: factores que influyen en las organizaciones. XIII SIMPEP – Bauru, SP, Brasil.
- Rojas, I (1998) Cuadernos de Investigación N°6: El tiempo de Trabajo y los Descansos; Dirección del Trabajo, Santiago Chile.
- Tonon, G (2003) Calidad de Vida y Desgaste Profesional; Editorial Espacio; Buenos Aires.
- Zambrano, J (2003) Trabajo y Sindicalismo en los nuevos tiempos. Oficina Internacional del Trabajo – CUT. Santiago. Chile

Fuentes electrónicas

- Biblioteca del Congreso Nacional (1991) Ley nº 19.069
http://sgc.mtt.cl/descargas/doc/SHSYAT/Doc.%20Referencia/Ley_19069.pdf
consultado el 06 de junio a las 17:30
- CEPAL http://www.cepal.org/celade/agenda/2/10592/envejecimientoRP1_ppt.pdf
consultado el 06 de junio a las 17:03
- Cubillos, Muñoz (2009) <http://www.cmasociados.cl/tipos-de-contratos.html> Consultado el 08 de junio a las 18:55
- Echeverría, M (s/a) Mejores Condiciones Laborales: Un desafío actual.
http://www.dt.gob.cl/1601/articles-60332_temalab_2.pdf
consultado el 10 de junio a las 22:15
- Educar Chile Conceptos Básicos de Economía
<http://www.educarchile.cl/Portal.Base/Web/VerContenido.aspx?ID=133423>
consultado el 10 de junio a las 22:30

Guerrero, J; Cañedo, R; Rubio, S; Cutiño, M; Fernández, D (2006) Calidad de Vida y Trabajo: algunas consideraciones sobre el ambiente laboral.
http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_4_06/aci05406.htm

consultado el 10 de junio a las 23:00

Intranet Servicio Agrícola y Ganadero Bienestar Quienes Somos.
http://www2.sag.gob.cl/web_intranet/html/bienestar/bienestar_quienes_somos.htm

Consultado el 04 de octubre a las 14:30

Control Fronterizo:

http://www2.sag.gob.cl/web_intranet/html. Consultado el 04 de octubre a las 14:35

Perfil de Cargo: Supervisor
[http://www2.sag.gob.cl/web_intranet/docs/rrhh/2012/perfiles%20de%20cargo/junio2/11_AIAMB/Supervisor\(a\)%20CCFF%20AIAMB.pdf](http://www2.sag.gob.cl/web_intranet/docs/rrhh/2012/perfiles%20de%20cargo/junio2/11_AIAMB/Supervisor(a)%20CCFF%20AIAMB.pdf) Consultado el 04 de octubre a las 14:40

Perfil de Cargo: Jefe de turno

[http://www2.sag.gob.cl/web_intranet/docs/rrhh/2012/perfiles%20de%20cargo/junio2/11_AIAMB/Jefe\(a\)%20Turno%20CCFF%20AIAMB.pdf](http://www2.sag.gob.cl/web_intranet/docs/rrhh/2012/perfiles%20de%20cargo/junio2/11_AIAMB/Jefe(a)%20Turno%20CCFF%20AIAMB.pdf) Consultado el 04 de octubre a las 14:48

Perfil de Cargo: Inspector

[http://www2.sag.gob.cl/web_intranet/docs/rrhh/2012/perfiles%20de%20cargo/junio2/11_AIAMB/Inspector\(a\)%20CCFF%20AIAMB.pdf](http://www2.sag.gob.cl/web_intranet/docs/rrhh/2012/perfiles%20de%20cargo/junio2/11_AIAMB/Inspector(a)%20CCFF%20AIAMB.pdf) Consultado el 04 de octubre a las 14:50

Perfil de Cargo: Difusor

[http://www2.sag.gob.cl/web_intranet/docs/rrhh/2012/perfiles%20de%20cargo/junio2/11_AIAMB/Difusor\(a\)%20CCFF%20AIAMB.pdf](http://www2.sag.gob.cl/web_intranet/docs/rrhh/2012/perfiles%20de%20cargo/junio2/11_AIAMB/Difusor(a)%20CCFF%20AIAMB.pdf) Consultado el 04 de octubre a las 14:58

Perfil de Cargo: Actuario

[http://www2.sag.gob.cl/web_intranet/docs/rrhh/2012/perfiles%20de%20cargo/junio2/11_AIAMB/Actuario\(a\)%20CCFF%20AIAMB.pdf](http://www2.sag.gob.cl/web_intranet/docs/rrhh/2012/perfiles%20de%20cargo/junio2/11_AIAMB/Actuario(a)%20CCFF%20AIAMB.pdf) Consultado el 04 de octubre a las 15:03

Ley Chilena

Ley orgánica nº 18.755 – SAG.
(<http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=30135>) consultado el 10 de octubre a las 16:30

Memoria Chilena

Orígenes de la legislación laboral en Chile: de las leyes laborales al Código del Trabajo. (1924-1931)
<http://www.memoriachilena.cl/temas/ind>

<p>Organización Internacional del Trabajo</p>	<p>ex.asp?id_ut=origenesdelalegislacionlaboralenchile:1924-1931 consultado el 10 de octubre a las 17:01</p> <p>Condiciones de Trabajo.</p> <p>http://www.ilo.org/global/topics/working-conditions/lang--es/index.htm</p>
<p>Organización Sindical (2012)</p>	<p>consultado el 10 de octubre a las 17:06</p> <p>Sindicalismo Chileno</p> <p>http://www.tusalario.org/chile/main/derechos-laborales/organizacion-sindical</p>
<p>Servicio Agrícola y Ganadero</p>	<p>Misión:</p> <p>http://www.sag.cl/OpenDocs/asp/pagDefaultGabineteSuperior.asp?boton=Doc9&argInstanciaId=9&argCarpetaId=2213&argTreeNodosAbiertos=()&argTreeNodoSel=&argTreeNodoActual=</p> <p>Consultado el 11 de octubre a las 14:30</p> <p>Control Fronterizo</p> <p>http://www.sag.cl/OpenDocs/asp/pagDefaultGabineteSuperior.asp?boton=Doc9&argInstanciaId=9&argCarpetaId=1857&argTreeNodosAbiertos=()&argTreeNodoSel=&argTreeNodoActual=</p> <p>Consultado el 11 de octubre a las 14:35</p>

Segurado, A; Augulló, E (2002)

Calidad de Vida Laboral: Hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social.

<http://www.psicothema.com/pdf/806.pdf>

Consultado el 11 de octubre a las 14:40

Sindicalismo

Orígenes del Sindicalismo

[http://www.elergonomista.com/sindi00.h](http://www.elergonomista.com/sindi00.html)

tml consultado el 13 de octubre a las

15:45

Universidad de Chile

Modelo de Calidad de Vida Laboral de Walton.

[http://www.uchile.cl/portal/presentacion/prorrectoria/direccion-de-recursos-](http://www.uchile.cl/portal/presentacion/prorrectoria/direccion-de-recursos-humanos/calidad-de-vida/65356/presentacion)

[humanos/calidad-de-](http://www.uchile.cl/portal/presentacion/prorrectoria/direccion-de-recursos-humanos/calidad-de-vida/65356/presentacion)

[vida/65356/presentacion](http://www.uchile.cl/portal/presentacion/prorrectoria/direccion-de-recursos-humanos/calidad-de-vida/65356/presentacion)

consultado el

15 de octubre a las 16:00

Anexos

Operacionalización de Variables					
Variable	Definición Nominal	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Percepción de las condiciones laborales.	Se entenderá por percepción a un proceso cognoscitivo, a través del cual los sujetos captan información del entorno, y está determinado por la estructura de personalidad de los que perciben; por las experiencias específicas y las características previas del individuo; por la estructura informativa y comunicativa, en cuyo seno se captan y transfieren los	La percepción se refiere a la valoración subjetiva de atributos o características de bienes o servicios que se encuentran a disposición de los funcionarios de Control Fronterizo Aeropuerto, en cuanto al bienestar, atención a sus requerimientos, el desempeño laboral, seguridad, clima laboral, jornadas laborales y los roles y funciones que desempeñan.	Tipo de Contrato	Contrata	¿Cree usted que el ser funcionario Honorario tiene diferencia en las condiciones laborales respecto a los funcionarios Contrata? 1. Si 2. No
			191	Honorario	¿Piensa usted que el funcionario "Contrata" tiene privilegios respecto al funcionario Honorario? 1. Si 2. No

	<p>contenidos de percepción y por el entorno en el cual interactúa y experimenta su mundo</p>		<p>Jornadas Laborales</p>	<p>Turnos</p>	<p>¿Considera usted que las reglas de trabajo son parejas?</p> <p>1. Si 2. No</p> <p>Califique de 5 a 1:</p> <p>5.Muy buena 4.Buena 3.Regular 2. Mala. 1. Muy mala</p> <p>En relación a la jornada laboral</p> <p>_turnos de mañana _turnos de tarde _turnos de noche</p> <p>¿Considera usted que los turnos son adecuados para efectuar</p>
--	---	--	---------------------------	---------------	--

				<p>Perfil Laboral</p>	<p>¿Considera usted que su rol es coherente a la labor que desempeña?</p> <p>1. Si 2. No</p> <p>¿Conoce usted el perfil institucional establecido para ejercer su puesto de trabajo?</p> <p>1. Si 2. No</p> <p>Si la respuesta es sí ¿cree usted que cumple con él?</p> <p>1. Si 2. No ¿Por qué?</p>
--	--	--	--	-----------------------	--

				<p>Relación con el Usuario</p>	<p>Califique de 5 a 1:</p> <p>5.Muy buena 4.Buena 3.Regular 2. Mala. 1. Muy mala</p> <p>En relación al desempeño laboral de sus compañeros</p> <p>_El manejo de la información _La confiabilidad _La disposición al trabajo _La empatía _La amabilidad con el usuario _La comprensión _El manejo de idioma _El compromiso con el trabajo</p>
--	--	--	--	--------------------------------	---

			Clima Laboral	<p>Relaciones Interpersonales entre funcionarios</p> <p>Califique de 5 a 1:</p> <p>5.Muy buena 4.Buena 3.Regular 2. Mala. 1. Muy mala</p> <p>En relación al clima laboral</p> <p>_relaciones entre pares _ entorno del servicio _relación con la jefatura.</p> <p>Relación de la jefatura del Control Fronterizo con los funcionarios</p> <p>En relación con la jefatura directa</p> <p>_ Las respuestas a las consultas _ La capacidad de escucha _La claridad de la información que</p>
--	--	--	---------------	---

			Condiciones Laborales	Seguridad	<p>entregan _El trato con el funcionario.</p> <p>Califique de 5 a 1:</p> <p>5.Muy buena 4.Buena 3.Regular 2. Mala. 1. Muy mala</p> <p>_luz _temperatura _espacio físico _higiene _implementos de trabajo</p> <p>¿Considera usted que cuenta con los elementos necesarios para ejecutar sus funciones adecuadamente?</p>
--	--	--	--------------------------	-----------	---

					<p>1. Si 2. No</p> <p>¿Considera usted que la sala de descanso cuenta con los elementos necesarios para su uso?</p> <p>1. Si 2. No</p> <p>¿El número de personas que trabajan en Control Fronterizo Aeropuerto AMB, es suficiente para las demandas de aeropuerto?</p> <p>1. Si 2. No</p>
--	--	--	--	--	---

Variable	Definición Nominal	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Influencia de lo laboral en la calidad de vida	Se refiere a toda acción o factores que de forma directa o indirecta, intencionada o no, tengan incidencia en el ámbito laboral en que se desenvuelven las personas. Estas acciones o factores repercuten de alguna forma en la calidad de vida de las personas, refiriéndonos a esta como un concepto que remplazaría el concepto de Bienestar Social, en dónde su principal énfasis es sentirse bien	La influencia de las condiciones laborales en la calidad de vida, se refiere a todos los factores presentes en el espacio físico en el cual los funcionarios de Control Fronterizo Aeropuerto desempeñan su trabajo. Esto implica abordar tanto elementos físicos que influyen en la realización de su trabajo, tanto roles y funciones, beneficios con los que cuentan y actividades que inciden o influyen en la calidad de vida de los	Manejo del Concepto de Calidad de Vida	Conocimiento sobre lo que es Calidad de Vida	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué entiende por calidad de Vida? 2. ¿Cuáles son los elementos presentes que contribuyen a una buena calidad de vida? 3. ¿Cuáles son los elementos presentes que inciden en una mala calidad de vida? 4. ¿Qué variables laborales considera que repercuten en su vida personal?

	<p>en cuanto a la propia realización personal, dentro de lo cual se incorpora como cuestión central la felicidad.</p> <p>Los aspectos que se pueden considerar en una buena calidad de vida son:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Protección de la naturaleza -Humanización de la vida urbana -La mejora de las condiciones de trabajo -El aprovechamiento creativo del tiempo libre -El aligeramiento del formulismo 	<p>funcionarios de Control Fronterizo Aeropuerto</p>	<p>Beneficios y Actividades</p>	<p>Nivel de información.</p> <p>Grado de satisfacción</p>	<p>En relación a los servicios y beneficios que otorgados:</p> <p>¿Usted cuenta con algún beneficio por trabajar en Control Fronterizo?</p> <p>1. Si 2. No</p> <p>¿Los servicios y/o beneficios que otorga el Subdepartamento de Control Fronterizo, son suficientes para sus necesidades?</p> <p>1. Si 2. No</p>
--	---	--	---------------------------------	---	---

	<p>burocrático -El acrecentamiento de las relaciones interpersonales.</p>			<p>Capacitaciones</p>	<p>¿Los servicios y/o beneficios que otorga el Control Fronterizo, responden a las demandas de sus funcionarios?</p> <p>1. Si 2. No</p> <p>1. ¿Considera que es necesario abordar la temática de calidad de vida mediante capacitaciones?</p> <p>2. ¿Qué actividades cree usted que mejoraría la calidad de vida de los funcionarios?</p>
--	---	--	--	-----------------------	---

			Realización Personal	Grado de satisfacción de su desempeño laboral	<p>Califique de 5 a 1:</p> <p>5.Muy buena 4.Buena 3.Regular 2. Mala. 1. Muy mala</p> <p>En relación a su desempeño laboral</p> <p>_La satisfacción en cuanto a la labor que desempeña en el servicio.</p> <p>¿Se siente comprometido con su trabajo?</p> <p>1. Si 2. No</p>
--	--	--	----------------------	---	---

					<p>¿Se siente identificado con su trabajo?</p> <ol style="list-style-type: none">1. Si2. No <p>¿Se siente útil con la labor que realiza?</p> <ol style="list-style-type: none">1. Si2. No <p>¿Siente usted que su labor es reconocida?</p> <ol style="list-style-type: none">1. Si2. No
--	--	--	--	--	--

Instrumentos de recolección de datos

Encuesta

Encuesta sobre Calidad de Vida de los funcionarios SAG de Aeropuerto AMB

La siguiente encuesta tiene como finalidad dar a conocer la incidencia que tienen las condiciones laborales existentes en el Control Fronterizo Aeropuerto AMB del Servicio Agrícola y Ganadero en los funcionarios contrata y honorario.

Tipo de Contrato: _____ Cargo: _____ Años de Servicio: _____

I. En relación a los siguientes aspectos de sus actuales condiciones laborales

1. Califique de 1 a 5

5) Muy buena

4) Buena

3) Regular

2) Mala

1) Muy mala

_ Luz

_ Temperatura

_ Espacio físico

_ Higiene

_ Implementos de trabajo

2. ¿Considera usted que cuenta con los elementos materiales necesarios para ejecutar sus funciones adecuadamente?

a. Si

b. No

¿Por qué? _____

3. ¿Considera usted que la sala de descanso cuenta con los elementos necesarios para su adecuado uso?

a. Si

b. No

¿Por qué? _____

4. ¿El número de personas que trabaja en Control Fronterizo Aeropuerto AMB, es suficiente para las demandas de aeropuerto?

a. Si

b. No

¿Por qué? _____

II. De acuerdo a su calidad jurídica (contrata/ honorario):

5. ¿Piensa usted que el funcionario "Contrata" tiene privilegios respecto al funcionario Honorario?

a. Si

b. No

¿Por qué? _____

6. ¿Cree usted que el ser funcionario Honorario tiene diferencia en las condiciones laborales respecto a los funcionarios Contrata?

- a. Si
- b. No

¿Por qué? _____

III. En relación a las jornadas laborales:

7. Califique de 1 a 5: Como calificaría usted los tipos de turno que debe cumplir:

- 5) Muy buena
- 4) Buena
- 3) Regular
- 2) Mala
- 1) Muy mala

¿Por qué? _____

8. En relación a los horarios, ¿Cómo calificaría usted los siguientes aspectos de las condiciones laborales? Califique de 1 a 5.

- _ Horario de colación
- _ Horas extras
- _ Horario de trabajo

9. ¿Considera usted que los turnos son adecuados para efectuar óptimamente la labor que desempeña?

- a. Si
- b. No

¿Por qué? _____

IV. En relación a los roles y funciones que usted desempeña en Control Fronterizo:

10. ¿Considera usted que cuenta con las capacidades necesarias para desempeñar una buena labor?

- a. Si
- b. No

¿Por qué? _____

11. ¿Considera usted que las tareas que desempeña son coherentes con la labor que la institución les designa?

- a. Si
- b. No

¿Por qué? _____

12. ¿Conoce usted el perfil institucional establecido para ejercer su puesto de trabajo?

- a. Si
- b. No

13. Si la respuesta es sí ¿cree usted que cumple con él?

- a. Si
- b. No

¿Por qué? _____

14. Respecto a la relación que se establece con la jefatura directa, cómo calificaría usted los siguientes aspectos.

Califique de 1 a 5:

- 5) Muy buena
- 4) Buena
- 3) Regular
- 2) Mala
- 1) Muy mala

_ La capacidad de escucha

¿Por qué? _____

_ La claridad de información que entregan

¿Por qué? _____

_ El trato con el funcionario

¿Por qué? _____

_ Las oportunas respuestas a las consultas realizadas.

¿Por qué? _____

15. En relación al desempeño laboral de sus compañeros:

- _El manejo de la información
- _La confiabilidad
- _La disposición al trabajo
- _La empatía
- _La amabilidad con el usuario
- _La comprensión
- _El manejo de idioma
- _El compromiso con el trabajo

V. En relación al clima laboral:

16. Califique de 1 a 5

- 5) Muy buena
- 4) Buena
- 3) Regular
- 2) Mala
- 1) Muy mala

_ Relaciones entre pares

¿Por qué? _____

_ Entorno del servicio

¿Por qué? _____

_ Relación con la jefatura

¿Por qué? _____

VI. En relación a los servicios y beneficios otorgados por Control Fronterizo.

17. ¿Usted cuenta con algún beneficio por trabajar en control fronterizo?

a. Si

b. No

¿Por qué? _____

18. ¿Los servicios y/o beneficios que otorga el Subdepartamento de Control Fronterizo, responde a las demandas de los funcionarios?

a. Si

b. No

¿Por qué? _____

VII. En cuanto a capacitaciones dentro de Control Fronterizo.

19. ¿Cree usted que existe una adecuada política de capacitación técnica en la institución?

a. Si

b. No

¿Por qué? _____

20. ¿Cree usted que está capacitado para cumplir adecuadamente las funciones que desempeña?

a. Si

b. No

¿Por qué? _____

VIII. Grado de satisfacción respecto al desempeño laboral.

21. Califique de 1 a 5 la satisfacción en cuanto a la labor que desempeña dentro de Control Fronterizo.

5) Muy buena

4) Buena

3) Regular

2) Mala

1) Muy mala

22. ¿Se siente comprometido con su trabajo?

a. Si

b. No

¿Por qué? _____

23. ¿Se siente identificado con su trabajo?

a. Si

b. No

¿Por qué? _____

24. ¿Considera que el trabajo que realiza es importante para la seguridad del país?

a. Si

b. No

¿Por qué? _____

25. ¿Siente usted que su labor es reconocida?

a. Si

b. No

¿Por qué? _____

IX. En cuanto a la temática calidad de vida

26. ¿Qué entiende por calidad de vida?

27. ¿Cuáles son los elementos presentes en el trabajo que pueden aportar a una buena calidad de vida?

28. ¿Cuáles son los elementos laborales presentes que inciden en una mala calidad de vida?

Focus Group

Focus Group: Calidad de Vida de los funcionarios SAG de Aeropuerto AMB

A continuación se expondrán las temáticas que se abordaran en el focus group ha realizar con los funcionarios (as) de Control Fronterizo Aeropuerto AMB del SAG, este tendrá como objetivo profundizar los temas que ya han sido mencionados en la Encuesta de Calidad de Vida.

1. Determinar el concepto de calidad de vida de los funcionarios participantes del focus-group
2. Determinar la influencia de las condiciones laborales en su vida personal
3. Conocer los elementos que ellos consideren como fundamentales para tener una buena calidad de vida.
4. Establecer los elementos presentes en su trabajo que afectan negativamente su calidad de vida.



Perfil de Cargo

INSPECTOR/A CONTROL FRONTERIZO AIAMB

Versión: 01
Fecha de Vigencia:
30/12/2011

1.- Identificación del Cargo

Objetivo del Cargo:
Llevar a cabo el proceso de inspección de equipaje acompañado y de aeronaves en el Control Fronterizo del AIAMB, desarrollando la detección e intercepción de aquellos productos de riesgo fito y zoo-sanitario que ingresen al país por vía aérea mediante una orientación clara y cordial hacia el cliente.
Regional/Departamento-División Nivel Central
Región Metropolitana – Oficina AIAMB.
Jefatura Directa
Funcional: Supervisor/a de Control Fronterizo AIAMB Administrativa: Jefe/a CCFF AIAMB Sección Pasajeros/as y Aeronaves
Clientes Internos
Jefaturas directas, contrapartes de Divisiones Técnicas del SAG.
Clientes Externos
Entidades públicas y privadas, pasajeros/as y/o tripulantes de vuelos internacionales de AIAMB
Supervisa a
N/A

2.- Requerimientos

Educación (grado o título otorgado por la educación formal)
Título Técnico del Área Silvo-Agropecuaria
Experiencia Profesional (en años)
Preferentemente 1 año de experiencia en su área de formación en el sector público o privado
Formación y Habilidades
Cursos de especialización aprobados en: <ul style="list-style-type: none">▪ Capacitación técnica en Control Fronterizo▪ Protección Radiológica▪ Operador equipos de Rayos X para quienes realicen esta actividad.▪ Guía y Adiestramiento Canino (para el caso de Guías Caninos/as).
Tecnologías de Información y Comunicación: <ul style="list-style-type: none">▪ Manejo nivel usuario de paquete utilitario: Microsoft Office (Word, Excel, Power Point, etc.)▪ Manejo nivel medio de paquete utilitario: Microsoft Office (Word, Excel, Power Point, etc.) sólo para Guías Caninos.▪ Manejo nivel usuario de Internet Explorer
Idioma: <ul style="list-style-type: none">▪ Manejo de Idioma Inglés nivel básico.

3.- Funciones

Funciones
<ol style="list-style-type: none">1. Ejecutar el proceso de inspección física y documental del equipaje acompañado de los pasajeros/as y la tripulación.2. Llevar a cabo la supervisión técnica de las aeronaves que llegan por este Control.3. Fiscalizar la condición fito y zoo-sanitaria de los productos de origen animal y vegetal que portan los/las pasajeros/as y/o tripulantes en su equipaje y definir la factibilidad de ingreso de acuerdo a los procedimientos establecidos.4. Realizar derivaciones de aquellas situaciones que ameriten la decisión del Supervisor/a de Control Fronterizo.5. Realizar la revisión de los productos con riesgo fito-zoosanitarios derivados del proceso de detección e interceptación para su correspondiente toma de muestras técnica.6. Velar por la correcta aplicación de las normativas de convenios internacionales en el Control Fronterizo.7. Ejecutar los procedimientos de desnaturalización y/o eliminación de los productos que no cumplan con los requisitos de ingreso al país.8. Iniciar y dar término en caso que sea necesario al proceso jurídico correspondiente.9. Aplicar las funciones que le otorga la Ley Orgánica del SAG N° 18.755 y que diga relación con su área de competencia.10. Gestionar el proceso de documentación en los registros (actas de interceptación, destrucción, denuncia y citación) que le competen para informar de manera adecuada las situaciones presentadas durante sus labores.11. Otorgar cuidados, entrenamiento constante y crear un vínculo con el can a cargo (en el caso de los/as guía caninos).

4.- Profesiograma

a) Competencia Orientación al Cliente

Conocimiento	Habilidades	Valores y Creencias	Personalidad	Información
<ul style="list-style-type: none"> - Normativas SAG - Procedimiento e instructivos CCFF - Idioma inglés - Tipología de pasajeros/as - Manejo de objeciones - Productos regulados 	<ul style="list-style-type: none"> - Elocuencia - Vocabulario - Abstracción - Pensamiento analítico - Metódico - Flexibilidad - Comunicación efectiva 	<ul style="list-style-type: none"> - Creer que puede coexistir la fiscalización con la comprensión de las necesidades del pasajero/a - Honestidad - Probidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Estabilidad emocional - Extraversión - Responsabilidad - Adaptabilidad - Cordialidad - Apertura a la cultura - Control de impulsos 	<ul style="list-style-type: none"> - Vuelos entrantes - Manual de idioma inglés
Sistemas de Gestión del Desempeño				
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación - Experiencia - Supervisión 	<ul style="list-style-type: none"> - Selección 	<ul style="list-style-type: none"> - Selección - Inducción - Comunicaciones - Supervisión 	<ul style="list-style-type: none"> - Selección - Coaching 	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia - Comunicación - Supervisión

Fecha de Actualización: 30 de diciembre de 2011.-

