



Universidad Academia de Humanismo Cristiano

Escuela de Psicología

“BUEN TRATO EN LA INSTITUCION: DE LA TEORIA A LA PRÁCTICA”
ESTUDIO SOBRE LA PERCEPCION QUE TIENEN LOS FUNCIONARIOS
PÚBLICOS SOBRE LA APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS
LABORALES.

Profesor Guía : Francisco Kamann C.

Metodólogo : Francisco Kamann C.

Profesor Informante : Melvin Anabalón S.

Alumna : Leticia Hormazábal A.

Tesis para optar al grado de Licenciatura en Psicología y Título de Psicólogo

Santiago, Noviembre de 2009

ÍNDICE

CONTENIDO	Página
Resumen	5
1. Antecedentes y Planteamiento del Problema	8
2. Formulación del problema y pregunta de investigación	19
3. Aportes y relevancia de la investigación	23
3.1. Relevancia teórica	26
3.2 Relevancia Práctica	27
3.3 Relevancia Política Social	28
4. Objetivos.	30
4.1 Objetivos Generales	30
4.2 Objetivos Específicos	30
5. Marco Teórico	31
5.1 Historia Administración de Recursos Humanos	31
5.1.1 Organización	39
5.2 Comportamiento Organizacional	40
5.2.1 Características del campo del Comportamiento Organizacional	41
5.2.2. Conceptos fundamentales	42
5.2.3 Elementos del comportamiento organizacional	45
5.2.4 Comunicación	46
5.3 Desarrollo Organizacional	49
5.3.1 El comportamiento humano en las organizaciones	

	Desde el Desarrollo Organizacional	52
5.4	Cultura organizacional	55
5.5	Naturaleza de las necesidades humanas	56
5.6	Buenas prácticas laborales en Europa referente Teórico para el CBPL en nuestro país	60
5.6.1	Prácticas Laborales en Chile	62
5.6.2	Fundamentos Normativos del CBPL	71
5.6.3.	Antecedentes de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)	82
5.6.4	Informe de avances	101
5.7	Género y discriminación	135
5.8	Acoso Laboral	140
5.9	Condiciones de trabajo: Análisis de la Ley 16.744	144
5.9.1.	Objetivos de la Higiene en el trabajo	147
5.9.2.	Tipos de riesgos laborales	148
5.9.3	Ergonomía	149
6.	Marco Metodológico	151
6.1	Enfoque Metodológico	151
6.2.	Tipo y Diseño de Investigación	153
6.3	Delimitación del Campo a Estudiar	155
6.3.1.	Universo	155
6.3.2	Tipo de Muestra	155
6.3.3	Criterios de selección	156
6.4	Procedimiento de trabajo de investigación	157
6.5	Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos	158
6.5.1	Fuentes documentales	159
6.6	Plan de Análisis de la Información	160
7.	Resultados	163

8. Análisis	164
9. Conclusiones	214
10. Bibliografía	233
11. Anexos	237

RESUMEN

Estudio sobre la percepción que tienen los funcionarios públicos de la superintendencia de seguridad social (SUSESO) sobre la aplicación del código de las buenas prácticas laborales (CBPL) en la administración pública a tres años de su aplicación.

En la siguiente investigación se propuso conocer las medidas adoptadas y el impacto que generan a través de la percepción de un grupo de funcionarios públicos, sobre la aplicación de este código (CBPL) con respecto a las condiciones de trabajo y al acoso laboral.

Para lograr este objetivo, se utilizó un diseño de investigación basado en la metodología cualitativa; la técnica aplicada para la recolección de los datos fue una entrevista en profundidad, realizada a una muestra de ocho funcionarios públicos distribuidos en dos cargos de jefatura, dos pertenecientes a la asociación de funcionarios y cuatro subordinados, todos pertenecientes a la superintendencia de seguridad social (SUSESO) quienes accedieron de manera voluntaria a participar de este estudio.

Para abordar este tema se utilizó herramientas conceptuales desde la Psicología laboral, con aportes del pensamiento del Desarrollo

organizacional (D.O) de Idalberto Chiavenato y además desde la teoría del comportamiento humano en el trabajo, desde la concepción de David Keith.

Para adentrarnos al mundo de los trabajadores desde el espectro de la organización y comprender las necesidades que demanda el individuo dentro de ella, apuntando conjuntamente hacia objetivos de producción inherentes al ámbito laboral y promoviendo climas laborales saludables que se enmarquen dentro del respeto; la no discriminación e igualdad de condiciones a través de políticas públicas y acuerdos internacionales dando cabida a la responsabilidad social de las organizaciones, enmarcándonos dentro de las realidades económicas que contempla la Institución, parte necesaria para conocer la real aplicación del código como un ideal a concretar en la organización.

Desde la percepción de los funcionarios se percibe una buena iniciativa respecto al código, valorando esta instancia gubernamental, sin embargo, la falta de participación de los superiores y la no participación de la asociación, reflejan que hay mucho por hacer a nivel organizacional, dado que este tipo de implementación no puede contemplarse a corto plazo. Esto refleja que los avances que se han realizado son valorados y donde no sólo se debe remitir a los altos mandos su aplicación sino al compromiso conjunto con los funcionarios para avanzar y propiciar climas óptimos laborales en la organización.

Las relaciones laborales son para cualquier país un elemento de importancia esencial. No sólo porque determinan la calidad de las interacciones entre empleadores y trabajadores, sino también porque definen la calidad de una sociedad. Es por ese motivo que la discusión en torno a las Buenas Prácticas Laborales es un tema nacional que compete tanto a las autoridades económicas como a la sociedad en su conjunto.

www.dt.gob.cl

1. ANTECEDENTES Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

Las relaciones laborales hoy en día en nuestro país son punto de discusión tanto en el ámbito social como legislativo, dada la importancia de mantener buenas relaciones en la organización entre empleador y trabajador, ya que de ellas depende en gran medida la productividad y progreso de un país, por ello es un tema importante y de preocupación que involucra no tan solo el espectro monetario, sino también el psicológico que por defecto repercute en las expectativas de cada parte en el trabajo. La vorágine de estos días que expone tanto al empresariado como a los trabajadores a un constante estrés hace necesario reformularse en cómo encontrar un equilibrio en esta turbulencia laboral y social.

Si bien la legislación laboral en su constante búsqueda de encontrar un punto de equilibrio en las relaciones empleador-trabajador, dado que son el punto de apoyo a la clase trabajadora de nuestro país ha realizado investigaciones en estas materias, acorde con las tendencias mundiales respecto a las buenas prácticas laborales, que contemplan desde los procesos de reclutamiento y selección, contratación, desarrollo de la carrera y acceso a la capacitación, promoción condiciones de trabajo y desvinculación laboral, enmarcándose en lo que es propiciar un clima laboral óptimo de participación del trabajador en la organización, teniendo este un rol más protagónico en el quehacer organizacional.

Por lo anterior y dado que propiciar mejoras en las condiciones de trabajo incluye el mantener un trato cordial desde los altos cargos hacia los subordinados, respetando los derechos de los individuos, entendiendo por ello un trato de igualdad y de no discriminación en la práctica laboral, permitiendo de esta forma que los trabajadores cumplan con las obligaciones que impone el desarrollo de sus funciones en mejoras de la productividad de la organización.

Las buenas prácticas laborales contemplan además situaciones tan complejas que se han dado más activamente en el ámbito laboral y que afectan el clima de la organización, como son el estrés, acoso sexual y el acoso laboral, lo cual ha impulsado desde la legislación normas que sancionan estas conductas al interior de la organización de manera de proteger tanto al trabajador como al empleador. Sin embargo, este actuar queda supeditado a la manera en que se aborden dichas situaciones dentro de la cada organización.

Si nos adentramos a conocer este tipo de conductas catalogadas como “Acoso laboral” y/o “Hostigamiento laboral” tipificado como *“...un tipo de violencia laboral que es ejercida por personas sin distinción de género, sobre hombres y mujeres en forma sistemática y por un tiempo prolongado, con el objeto de provocar un daño deliberado, donde sus víctimas, dando origen a*

una serie de trastornos psicológicos, involucrando tanto la acción conducente a producir miedo o terror del afectado hacia su lugar de trabajo, como el efecto o la enfermedad en el trabajador”. (Noviembre 2007, Sáez, N).

La necesidad de conocer qué situaciones conllevan a mantener un ambiente laboral grato en el cual no se vulneren los derechos de los trabajadores generando así una menor producción que se hace evidente en las altas tasas de ausentismo laboral, rotación continua de trabajadores dentro de la organización. A su vez desde el ámbito social, la modificación de los roles tradicionales de hombres y mujeres; la creciente participación de las mujeres en cargos públicos, las nuevas realidades del mercado laboral, han hecho que el estado en su rol de empleador impulse políticas y medidas contra la discriminación y que tiendan a promover la igualdad de oportunidades y de trato en el empleo tanto en el sector público como en el privado.

Es así como a mediados del año 2006 el gobierno Chileno, en consecuencia con su rol de Empleador, mediante un instructivo presidencial entregó directrices e instrucciones para implementar el “Código de las Buenas prácticas laborales” en los servicios públicos, definiendo como una buena practica laboral *“...una iniciativa ejemplar, que apuntando a generar condiciones laborales que favorezcan el buen clima y el aumento del rendimiento colectivo, se sustenta en valores y principios fundamentales. Es,*

en definitiva, una expresión concreta de una gestión estratégica de recursos humanos y/o gestión de personas y un paso hacia la excelencia institucional.¹

La proscripción de la discriminación, la igualdad de oportunidades y de trato, la necesidad de una mayor conciliación de las responsabilidades laborales y familiares, constituyen principios y orientaciones ineludibles para el mejoramiento de las relaciones de trabajo. La necesidad de propiciar condiciones que promuevan la igualdad de oportunidades en los órganos de la administración del estado, asegurando la vigencia del principio de no discriminación y en especial, el de igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo relativo al acceso al empleo, la retribución, la promoción, la formulación profesional y las condiciones de trabajo. El cual tiene por finalidad elevar los estándares laborales y favorecer, de este modo, climas y entornos de trabajo más humanos, saludables y equitativos”.(www.serviciocivil.cl; 2006)

Es así como el código de buenas prácticas laboral sobre no discriminación para la administración Central del Estado, considera siete (7) directrices:

1. Proceso de reclutamiento y selección;
2. Desarrollo de carrera y acceso a la capacitación;

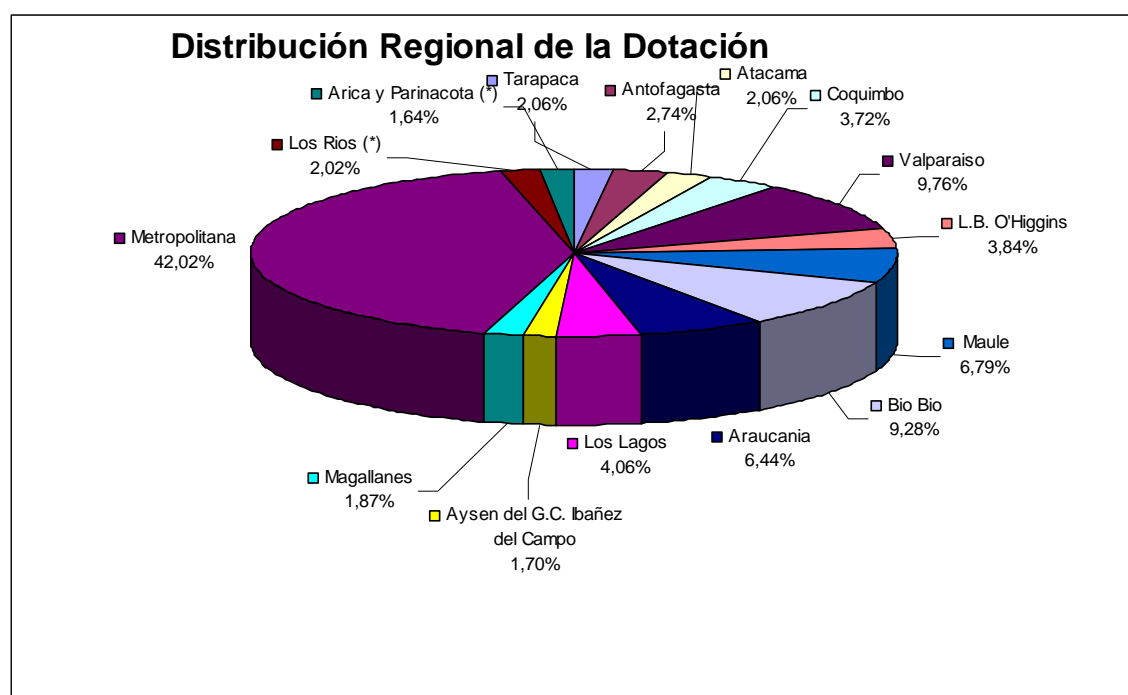
¹ Definición propuesta por la Dirección Nacional del Servicio Civil (DNSC), en base al documento de la Organización del Trabajo – OIT – N°199. Buenas Prácticas de Relaciones Laborales en Las Américas.

3. representación equilibrada o paritaria entre hombres y mujeres en los cargos de jefatura y de responsabilidad directiva;
4. Condiciones de trabajo;
5. Protección de los derechos de maternidad y responsabilidades parentales;
6. Conciliación de responsabilidades laborales con obligaciones familiares y;
7. Prevención y sanción del acoso laboral y sexual en el trabajo.

La Dirección Nacional del Servicio Civil (DNSC) con la participación de profesionales expertos e instituciones públicas vinculadas a las distintas materias del Código, ha realizado una revisión de las fuentes normativas del derecho positivo nacional e internacional con la finalidad de facilitar y orientar fundadamente el desarrollo de medidas y el cumplimiento de las distintas directrices y elementos considerados en el código.

Si bien el sector público lo constituyen Municipios, Fuerzas Armadas, Universidades Estatales, ciertas Corporaciones y Fundaciones, así como Servicios Públicos de la Administración Central del Estado; dando un total de 247 servicios públicos a nivel nacional. La dotación de los servicios mencionados (247) corresponde a una población de 169.331 funcionarios aproximados, bajo contratación de planta y a contrata. Sin embargo, la ley 19.882 que crea a la Dirección Nacional del Servicio Civil distingue dentro del

sector público los organismos que serán la Administración Central del Estado que contempla, Ministerios, Servicios y Gobernaciones, dentro de estos estamentos, la aplicación del Código de Buenas Prácticas Laborales contempla 172 servicios que consideran una población de 164.836 funcionarios aproximados a nivel Nacional (no se tiene información completa sobre la población real a la cual alcanza la aplicación del código.).



(Fuente: Ley de Presupuestos 2009. Elaboración SDP – DNSC)

Dentro de las siete directrices mencionadas anteriormente para la ejecución del plan de las Buenas Prácticas Laborales, la presente tesis considerará sólo dos lineamientos que incluye el punto número cuatro,

respecto a las condiciones de trabajo y número siete específicamente sobre acoso laboral, dado que están en directa relación con el clima y cultura laboral de las Instituciones Públicas.

Punto 4º Condiciones de Trabajo	Punto 7º Prevención y sanción del Acoso Laboral
Deberán tomarse todos los resguardos para garantizar un respeto irrestricto a la dignidad humana, eliminando todo trato prepotente, irrespetuoso o discriminatorio entre jefaturas y funcionarios.	Deberá difundirse regularmente entre el personal, lo que se entiende por acoso laboral entre pares y entre jefaturas y colaboradores. Igualmente, el departamento de recursos humano o el que haga sus veces, deberá designar una persona responsable de canalizar las denuncias de quienes se sientan víctimas de acoso laboral, entendiéndose por éste, cualquier manifestación de una conducta abusiva. Especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar

	<p>contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un funcionario, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral.</p>
<p>Se deberán adoptar medidas destinadas a mantener un ambiente de trabajo de mutuo respeto entre hombres y mujeres.</p>	<p>Los departamentos de recursos humanos o los que hagan sus veces, deberán efectuar acciones de capacitación y sensibilización permanente, de carácter preventivo, respecto de las conductas señaladas en los numerales anteriores.</p>
<p>Se deberá evitar que las correcciones o diferencias respecto del trabajo encomendado importen descalificaciones personales.</p>	<p>Se deberá incorporar en los reglamentos internos de Higiene y Seguridad, orientaciones destinadas a la prevención de las conductas señaladas en los numerales precedentes, así como los procedimientos para su denuncia e investigación</p>
<p>Asegurar que las condiciones de</p>	<p>Se deberá informar periódicamente al</p>

trabajo no importen discriminaciones de ningún tipo.	Jefe del servicio sobre los hechos o conductas constatados, en el marco de los numerales precedentes, así como las medidas adoptadas para su corrección. Igual información proporcionarán a la Junta Calificadora.
Se deberá mantener e implementar, en conformidad a la ley 16.744, medidas de prevención de riesgos que permitan mejorar las condiciones de higiene y seguridad en los lugares de trabajo	

Estadística

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en un informe respecto a acoso laboral, registra que los actos de violencia en el trabajo provocan alteraciones en las relaciones interpersonales, en la organización del trabajo y en el entorno laboral en su conjunto, además de consecuencias devastadoras para la salud del individuo (Chappell y Di Martino, 1998).

La Organización Internacional del Trabajo estudió el problema del abuso psicológico en el trabajo y en el año 1998 editó el informe "Violence at Work, el cual señala que esta situación se da con mayor frecuencia en el sector servicios. Además de acotar que ninguna persona está a salvo de esto, ya que afecta tanto a hombre y mujeres a directivos y empleados.

En Chile, según cifras recientes del INE (Instituto de Nacional de Estadísticas), el 30% de los trabajadores se han sentido acosados psicológicamente en su ambiente laboral. Se señala adicionalmente que el 69% de los trabajadores ha sentido algún tipo de maltrato en su lugar de trabajo. Según la Consultora Laborum durante el año 2004 sobre un universo de 5000 trabajadores, arrojó que más de dos tercios de los encuestados han sido víctimas de mobbing o también llamado acoso laboral, según estudio, el 34% dijo estar sufriendolo en su actual trabajo y el 33% se sintió hostigado en su trabajo anterior.

En cuanto a autopercepción, la mayor parte de los trabajadores chilenos no sienten que se les respete en su lugar de trabajo. Según encuestas del año 2002, efectuadas por el Centro de Estudios de la Realidad Contemporánea (Barómetro Cerc) el 69% de las personas consideraba que los jefes no eran respetuosos en su trato, mientras que otra investigación del mismo organismo en 2005 develó que sólo un 49% de las personas creían que los empleadores entregaba un trato digno a los trabajadores.

La segunda Encuesta Nacional de Calidad de Vida y Salud del Ministerio de Salud, del 2006, reveló que 9,4% de los hombres y 7,6% de las mujeres habían sido afectados por situaciones de maltrato laboral (físico, psicológico o acoso sexual).

Según las estadísticas mencionadas es que se hace necesario contribuir en la constitución de una nueva cultura de trabajo, que reconozca a hombres y mujeres como sujetos integrales e iguales, con los mismos derechos a desarrollarse en el espacio laboral y familiar, detectando y previniendo situaciones que atenten contra la dignidad humana en los espacios laborales, propiciar ambiente laborales en el cual se construyan lazos que mejoren la calidad de vida de los individuos.

2. FORMULACION DEL PROBLEMA Y PREGUNTA DE INVESTIGACION

Estamos insertos en la era de la globalización, situación que se evidencia en un mercado laboral que nos somete a jornadas extensas de trabajo y por el cual se percibe una remuneración para el sustento familiar y en el cual prima la competencia y la individualidad, el éxito o el fracaso están medidos por la forma en que nos adaptamos al mundo laboral. Al ingresar a un trabajo no somos nosotros quienes decidimos cual es la jefatura que nos supervisa o nuestros compañeros de trabajo con los cuales compartiremos nuestras funciones laborales, lo cierto es que debemos adaptarnos lo mejor posible para poder mantenernos en el sistema. La administración requiere de individuos que trabajen en conjunto y así produzcan, pensados desde una óptica de producción y ganancia, como los activos de la empresa. En sí las relaciones laborales son puntos importantes a la hora de medir la productividad en toda organización, sin embargo, y como señala José María Rodríguez Porras (2002) *"Nuestra vida en general y nuestro trabajo en particular, se desarrollan en una extensa red de relaciones humanas. Nuestros logros profesionales y nuestra felicidad dependen en gran medida de nuestra capacidad para construir, mantener y enriquecer estas relaciones en todos los ámbitos de nuestra vida: el trabajo, la familia, los amigos, etcétera"*. (p: 203)

Desde nuestra legislación, encontramos en la Constitución Política de la República, el artículo 5, inciso segundo: “El ejercicio de la soberanía reconoce como limitación el respeto de los derechos esenciales que emanan de la naturaleza humana. Es deber de los órganos del Estado respetar y promover tales derechos, garantizados por la Constitución, así como los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentran vigentes”. En el mismo sentido, el artículo 19 N°1, asegura a todas las personas “El derecho a la vida y la integridad física y psíquica de las Personas”.

Las estadísticas del servicio de salud respecto a las altas tasas de ausentismo laboral dado por depresiones, estrés laboral, lo cual nos lleva a la necesidad de conocer cuales son los climas que propician las organizaciones para sus trabajadores.

Entonces se nos hace necesario pensar el quehacer de la psicología en el ámbito laboral, toda vez que su incursión en este campo ha sido en mejoras del punto de vista del capital humano, la necesidad de diseñar planes de trabajo que abarcan desde la postulación, la contratación, capacitación y desvinculación laboral y que a su vez sean estas aplicadas en la organización en un punto de mediación entre lo que toda organización busca como producto final, sin desconocer las necesidades personales de los individuos dentro de ésta. La necesidad de conocer qué factores dificultan el desempeño de los individuos dentro de la organización y desde ahí

planificar, coordinar e implementar mejoras dentro de la organización, con la finalidad de equilibrar las relaciones laborales y así generar mejor producción que de una u otra manera influye en el actuar de la organización en pro de los trabajadores, pero estas aplicaciones deben ser parte de lo que la organización, entonces también es una tarea el concientizar a la cúpula de las organizaciones, y que estas entiendan que es un trabajo en conjunto.

Por lo anteriormente expuesto, es que la presente investigación, pretende conocer ¿cuál es la percepción que tienen los funcionarios públicos sobre de la real aplicación del código de Buenas Prácticas Laborales respecto a los puntos referidos a “Condiciones de Trabajo” y “Prevención del acoso laboral en el Trabajo?

Es por ello que la iniciativa de gobierno mediante un instructivo presidencial dicta directrices que promuevan cambios desde esta óptica respecto a la igualdad de oportunidades y de trato en el empleo en el sector público contemplando 7 directrices que se desarrollan posteriormente.

De acuerdo a la pregunta planteada, se pretenderá identificar los factores asociados a propiciar un clima laboral que genere un buen trato respecto a la aplicación del instructivo presidencial conocido como el código de buenas prácticas laborales, acotándonos a dos directrices del código,

conociendo su difusión y normas de resguardo desde el discurso de los propios funcionarios de la Institución

3. APORTES Y RELEVANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

En los últimos años se han realizado investigaciones que dan cuenta de diversos mecanismos que operan al interior de las instituciones en forma encubierta, perturbando por llamarlo de alguna manera el normal funcionamiento de trabajadores al interior de la organización, dentro de estos se encuentra el acoso laboral o también llamado mobbing en países de la Unión Europea (D.T., 2007)

Es de conocimiento público que estamos en una nueva era de producción, donde el factor humano ha vuelto a repuntar en el ámbito laboral y en el cual el estado Chileno conciente de ello ha impulsado reformas para adecuarse a un estado de derecho² y a los requerimientos del desarrollo económico y social imperante.

El ámbito laboral en nuestro país está sujeto a legislación, ya sea desde el sector privado supervisado por la dirección del Trabajo y los Tribunales Laborales, como desde el sector públicos por la administración directa del estado mediante el estatuto administrativo, leyes, decretos, entes fiscalizadores como la Contraloría de la República; Dirección Nacional del Servicio Civil y Superintendencias, sin embargo, existen instancias que

² Estado de Derecho, significa que el Estado está sometido a un ordenamiento jurídico, el cual constituye la expresión auténtica de la idea de Derecho vigente en la sociedad.(www.bcn.cl/ecivica/estado)

obedecen al ámbito social, ligado a la cultura organizacional de cada empresa o institución que contempla normas, valores, hábitos que son internalizados por los trabajadores dando pie a formas de convivencia y relaciones laborales propias y específicas.

Conforme a lo anterior la importancia del gobierno de adentrarse en temáticas organizacionales como un agente activo en las relaciones laborales a través de directrices e instrucciones para implementar el “Código de las Buenas prácticas laborales” en los órganos de la Administración Central del Estado, el cual tiene además su base en el artículo N°1 de la Constitución política de la República de Chile la cual garantiza que las personas nacen libres e iguales en dignidad y derechos, y que el estado debe contribuir a crear las condiciones sociales que permitan a todos la mayor realización espiritual y material posible, asegurándoles el derecho a participar con igualdad de oportunidades en la vida nacional el principio de igualdad y, particularmente, de igualdad de trato, y la proscripción de toda discriminación en el goce y ejercicio pleno de las libertades y derechos fundamentales, reconocidos por la Constitución chilena, los cuales han sido ampliamente desarrollados por el derecho internacional.

El gobierno ha resuelto asumir el desafío de avanzar sustantiva y cualitativamente en la profundización de los principios de igualdad de oportunidades y de trato, y se ha propuesto incentivar estos principios.

El trabajo como concepto tiene distintas visiones, según contexto económico y cultural. Venimos de una relación gregaria, donde la forma de establecerse obliga a buscar formas de proveerse el sustento diario, el carácter social como actividad de planificar y organizar contemplado dentro de lo social.

El modelo de relaciones humanas: desde el enfoque humanístico, promueve una relación conceptual en la teoría administrativa: ya que si antes el énfasis se centraba en la tarea (desde la administración científica) y en la estructura organizacional (desde la teoría clásica de la administración), ahora se centra más en la persona, en el contexto del cargo y las condiciones en las que se desempeña el sujeto, tendiendo así al individuo en un rol más activo, participativo dentro de la organización. En este modelo hay una relación más estrecha entre pares siendo los superiores quienes deben propiciar un ambiente de trabajo mejor, se motiva su superior a producir rotación del trabajador a cargos similares en unidades o departamentos distintos.

El modelo de RRHH se preocupa más del trabajador como ser, donde la administración debe crear instancias de desarrollo tanto de capacitación como motivación para un mejor desempeño laboral, entendiendo si, la necesidad de propiciar un espacio en el cual el individuo no vea mermadas sus expectativas personales.

Precisando un compromiso efectivo de los servicios públicos, de sus directivos, de las asociaciones de funcionarios, y por parte, de cada funcionario (a) público, quienes conjuntamente pueden elevar los estándares laborales y favorecer, de este modo, climas y entornos de trabajo más humanos, saludables y equitativos. Tarea encomendada para velar por su cumplimiento a la Dirección Nacional del Servicio Civil, Subdirección de Desarrollo de las Personas.

La presente investigación pretende entregar antecedentes al quehacer organizacional, desde un acercamiento del proyecto gubernamental como es la implementación del código de las buenas prácticas laborales que tuvo su primer informe anual en mayo de 2007. Es así que nuestro interés se centra en conocer las nuevas instancias que se relacionan directamente con el trato, la convivencia y cómo están siendo estas temáticas abordadas bajo el CBPL a la Administración pública, desde la percepción que tienen los funcionarios públicos respecto a su implementación, situándonos para ello en la Superintendencia de Seguridad Social.

3.1. Relevancia teórica

La importancia de esta tesis radica en la exploración en el área laboral desde la administración pública en la cual el estado en su rol de empleador ha realizado cambios sustanciales apelando al sentido social como es la no

discriminación y la mejora del ambiente laboral, dado los cambios radicales tanto desde el punto de vista de igualdad de condiciones respecto a género como de normar la convivencia laboral, esto dado por problemáticas hasta ahora no abordadas laboralmente como son los temas de acoso sexual y laboral por lo que poder conocer cómo ha sido la aplicabilidad del Código de Buenas Prácticas Laborales en la Administración Pública y los avances en estas materias, que ya no tan sólo se están dando en la administración pública, sino también en el privado, normando en paralelo los temas de discriminación e igualdad que se dan en el ámbito laboral,

3.2 Relevancia Práctica

Si bien mucho se puede esbozar como ideal para mejorar los ambientes laborales, además de los textos que presentan detalladamente la conformación de las organizaciones, los factores que intervienen en ellos y las dificultades que se generan al interior de estas, sin embargo, cómo pensarlas que estas mejoras laborales no impliquen recursos monetarios que limitan su aplicabilidad en las organizaciones lo que genera distanciamiento desde las empresas para abordarlas. Por ello se hace necesario que en el actuar ante estos temas exista discusión en la planificación desde las altas jefaturas de la organización en conjunto con expertos en ámbito laboral para generar cambios de visión y comportamiento, además que crear mayor interés en las investigaciones a nivel interno en la organización respecto a la responsabilidad social que deben estar presente en toda organización como

principios intransable, entendiéndose a si mismo en su rol de Empleador, ya que ellos son los principales agentes de cambio para propiciar mejoras en los ambientes laborales, en este sentido, apelando a un cambio de actitud que se reflejará tanto en los altos cargos de la organización hacia las jefaturas y funcionarios. La Implementación de Buenas Prácticas Laborales que apunta a la reivindicación de derechos laborales, igualdad y equidad en el ámbito público.

3.3 Relevancia Política Social

Mucho se ha escrito respecto al clima organizacional, sus implicancias en la conducta de los individuos en esta y la necesidad de mantener un equilibrio que apunta al éxito tanto desde la productividad empresarial como de la de los individuos en ella. Siendo una iniciativa pública que se orienta a la equidad e igualdad de las personas que se desarrollan en la administración pública, entendiendo el rol de Empleador del Estado y la búsqueda de perfeccionamiento en la igualdad de derecho en un estado democrático y no como un enganche político y desde el cual se promueven discursos anexados al ámbito económico y social, mezclando estas temáticas en discursos políticos, mediante promesas que involucran aspectos económicos, monetarios, mayores vacantes laborales sin involucrar las reales características de ofrecimiento como son las ocupaciones que ofrecen en sus discursos, la discusión de las jornadas de trabajo, capacitación y duración laboral, sólo se hace mención apelando a las

necesidades existentes en la población, y es ahí la importancia de normar políticas públicas aplicadas sobre estudios reales en el ámbito laboral.

4. OBJETIVOS:

4.1 OBJETIVO GENERAL.

Conocer la percepción que tienen los funcionarios públicos sobre la real aplicación del código de Buenas Prácticas Laborales en lo referido a “Condiciones de Trabajo” y “Prevención y sanción del acoso laboral”.

4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS:

Conocer las medidas adoptadas por la institución, respecto a las condiciones de trabajo y al acoso laboral, que se enmarca dentro del “Código de Buenas Prácticas Laborales”, desde la percepción de los funcionarios públicos.

Indagar la percepción de los funcionarios públicos respecto del real impacto de las medidas aplicadas, con relación a las condiciones de trabajo.

Indagar la percepción que tienen los funcionarios públicos respecto del real impacto de las medidas aplicadas, con relación al acoso laboral.

5. MARCO TEÓRICO

5.1. Historia Administración de Recursos Humanos:

Para adentrarnos a los referentes teóricos de lo que es la psicología organizacional, en relación al tema que nos convoca, debemos tener presente cómo el individuo ingresa al mundo laboral. Desde nuestro nacimiento e incluso ya desde el vientre materno, estamos destinados a estar en una gran red social, nuestro nombre y RUN registrados en una base de datos en una institución del estado. La familia a la cual pertenecemos que nos emplaza a vivir en comunidad, a organizarse, seguir reglas y normas de convivencia, pues es en la familia donde el individuo comienza a desarrollar roles sociales que luego se concretarán al ingresar al ámbito educacional y posteriormente al laboral.

Al ingresar al mundo laboral conocemos códigos de relaciones humanas definidas para cada organización, lo cual llamamos la cultura organizacional, entendida como las particularidades propias de la organización, esto es, el decidir, forma de reconceptualizar el trabajo, lo bueno y lo malo constituyen parte de la identidad propia de la organización, sin embargo, la cultura en que está inserta la organización no puede quedar fuera ya que en gran parte ayudará o dificultará el quehacer de la organización. Darío Rodríguez (2002) habla de una doble contingencia, que

en cierto sentido es el consenso que se gesta, por una parte, lo que la organización entrega y por otra cómo los individuos se adecuan a ella.

Por ello es menester entender como se originan las relaciones empleador – trabajador desde sus inicios, El trabajo como hoy lo conocemos no obedece a un hecho natural, tanto en su contenido como el papel que ha jugado en la vida de las personas, ya que este se ha ido modificando a lo largo de la historia. Ya en el mundo antiguo en las comunidades primitivas, el concepto de trabajo como lo entendemos hoy que engloba actividades muy diversas, asalariadas y no asalariadas, penosas y satisfactorias, necesarias para ganarse la vida o para cubrir las propias necesidades. En el mundo griego las labores eran realizadas a través de la esclavitud. En aquellos tiempos el ocio era valorado formando parte de la educación. A este respecto Arendt; 1993 menciona la dialéctica entre la libertad y la necesidad, en la cual las actividades del mundo de la polis construirían al ámbito de la libertad, mientras que las actividades dirigidas a la conservación de la vida y que contribuían al desarrollo de la comunidad familiar correspondían al ámbito de la necesidad, la cual era realizada por los esclavos.

Ya en la época Medieval desde la perspectiva cristiana el trabajo no tuvo mayor realce dado que existía una inclinación a justificar el trabajo desde el prisma de un castigo o cuando menos un deber, justificando el trabajo como una maldición bíblica y por la necesidad de evitar estar ocioso.

Sin embargo con el pensamiento moderno nace una concepción distinta del trabajo, el cual aparece como una actividad abstracta, indiferenciada en la cual no hay actividades libres y serviles, todo es trabajo y como tal se hace acreedor de una misma valoración. Ya desde la el desarrollo capitalistas empiezan a reflexionar sobre el tema según Marx la mudanza tiene lugar cuando se produce predominantemente para el mercado y el trabajo se convierte en valor de cambio. Según Weber, desde la perspectiva luterana el trabajo se juzgaba en que todas las actividades merecían la misma consideración, independiente de su modalidad y de sus efectos sociales, ya que la finalidad de cada persona era el cumplimiento de sus propios deberes ajustándose así a la voluntad de Dios y en la manera de agradarle.

Es así como la exaltación del trabajo con el desarrollo industrial era compartida por muchos sectores social, ya a fines del siglo XIX el trabajo se reconoce, sin embargo tiene por consecuencia las miserias individuales y sociales, llevando hasta el agotamiento de las fuerzas vitales del individuo y de su progenitura. Karl Max criticó el trabajo en la sociedad capitalista como actividad enajenada en el cual el trabajador se relaciona con el producto de su trabajo como un objeto extraño, señalando los efectos perjudiciales de la división del trabajo en la ideología Alemana. (Marx, 1965-68)

Siendo entonces en la era moderna cuando comenzaron las investigaciones apuntando a la productividad de la empresa versus mano de

obra, sin embargo, en el curso de la misma alcanzó una trascendencia en la conformación de la sociedad como nunca en épocas anteriores, dando entonces cabida posteriormente a la investigación de los individuos en el trabajo.

Estamos en un siglo que ha reconocido y posicionado el factor humano en la organización, sin embargo, es un camino que se remonta años atrás, fueron otros quienes sembraron en tierra árida la necesidad de reconocer al individuo en su magnitud en la organización.

Henri Fayol Ingeniero (1841-1925), baso su vida en la capacidad administrativa de la Empresa, entendida desde su óptica como son las actividades ejercidas sobre el personal de una empresa, o llamada también como el cuerpo social.

Su inquietud en percibir que la función administrativa, la cual a su parecer era la menos difundida académicamente (compara con la contabilidad, finanzas, etc.), fue Fayol quien se percató que cada persona se desarrollaba en distintas proporciones según el oficio y cargo que desempeñaba. Concluyendo que las actividades administrativas están presentes en todas partes, siendo su mayor participación en las escalas jerárquicas de las empresas, ya que dichas actividades no se ejercen sobre la materia o las máquinas, sino sobre el personal y es ahí donde radica su

importancia en la manera de dirigir por lo que crea principios administrativos, el cual tiene como finalidad que quienes administren la organización (jefaturas, gerencias) cuenten con técnicas que permitan que el individuo Realice un mejor desempeño de sus funciones.

Frederick Taylor (1856-1915) en paralelo a Fayol cimienta sus trabajos de investigación de la administración en asegurar el máximo de prosperidad al empleador, unido al máximo de prosperidad para cada trabajador en optimizar tiempo y dinero, argumentando que el trabajador y empleador tienen la misma meta por diferentes senderos, ya que encuentra que se deben cambiar de mentalidad, siendo a través de investigaciones que demuestra las creencias que tiene los trabajadores para hacer su trabajo y los empleadores de estos, se debe dar una constante entre ambos para optimizar los resultados de producción para la empresa y de bienestar para el trabajador, siendo Taylor precursor en políticas de personal, argumentando que la investigación en la administración científica permitiría *“...la estrecha e íntima cooperación y el contacto personal constante entre ambas partes (patrones y obreros) harán disminuir las disputas y el descontento”* (Taylor.F. 1991:210)

Desde el punto de vista social dice *“Esto significa un aumento de la prosperidad y una disminución de la pobreza, no solamente para la empresa y sus obreros, sino también para toda la comunidad”*.(Taylor.F. 1991:212)

Es así como la dirección de personal se popularizó bajo la administración científica de Taylor en la cual las relaciones humanas se basaban en la teoría de la ley natural de cooperación³, según la cual todas las relaciones posibles entre empleado y empleador son susceptible de medida científica.

La psicología hizo sus aportes a la dirección de personal, la psicología industrial que se interesa en los temas sobre la conducta del empleado en la organización. Contribuyendo en la mejora de las relaciones del personal. La psicología industrial entregó procedimientos de reclutamiento al personal a través de exámenes, la psicología conductista se preocupó de conocer la influencia del ambiente industrial sobre el comportamiento del trabajador el cual se grafica que un ambiente de trabajo adecuado mejora la eficiencia de los trabajadores y su propia satisfacción que incluso reduce la fatiga y el número de accidentes.

El padre de la psicología industrial Hugo Munsterber (1913), describió que la función del psicólogo industrial consistía en examinar y seleccionar a los trabajadores; determinar los aspectos psicológicos de las condiciones

³ Estudios de tiempo y de movimientos, valoración de tareas, sistemas de incentivos, procedimientos científicos de selección y colocación y programación de adiestramiento.

laborales que facilitaran un buen rendimiento fomentándose así actitudes favorables en beneficio de la empresa.

Así la psicología industrial y conductista se basaron en proporcionar instrumentos de selección y a través del estudio de la mente y de sus manifestaciones en la conducta del individuo, desde el conductismo o psicología científica los psicólogos admitían que no existían rasgos ni patrones de conducta hereditario ya que la mente estaba vacía hasta que se estimulara y condicionaran por las presiones ambientales, así el sujeto era producto simplemente de las circunstancias expuestas y es ahí donde ellos entraban ya que se podían alterar las condiciones del ambiente y así observar el comportamiento determinado por ciertos estímulos controlados para reducir la naturaleza de los procesos mentales teniendo entonces la posibilidad de establecer las circunstancias ambientales que provocaban una conducta predecible por lo que los individuos podían ser objeto de planificación.

Otro factor a contemplar lo entrega David C. McClelland (1962) en su teoría sobre las tres necesidades, comenta que desde una visión teórica sobre la formación de la personalidad, que a su entender éstas quedan definidas ya en la niñez, donde las motivaciones sociales son aprendidas por asociación directa con la reducción de ciertos impulsos biológicos como son la sed, la incomodidad física, que se aprecian más en la niñez que en la edad

adulta, es así como él en 1961 a través de una investigación demuestra la importancia de logros para el comportamiento empresarial. Su proposición se basa en que las motivaciones son aprendidas, aludiendo que las molestias biológicas (hambre), o los placeres (estímulo sexual) son impulsos, mientras no se les vincule a hechos que impliquen su presencia o ausencia, con el tiempo, crecen conglomerados de expectativas o asociaciones alrededor de expectativas afectivas, no todas las cuales están conectadas con experiencias biológicas y a estas McClelland las llama motivaciones, o definidas por él como “redes asociativas afectivas marcadas”, ordenadas jerárquicamente según el grado de necesidad para cada individuo.

En sí la psicología poco a poco comprendió la importancia no tan solo propiciar mejoras en el ejercicio laboral, respecto a la capacitación, motivación, selección, sino también en la necesidad de comunicación y relaciones laborales optimas dentro de la organización.

Por lo anterior es menester conocer los factores que influyen en la conducta del individuo dentro de la organización, así hablada también comportamiento organizacional, como el estudio y aplicación de los conocimientos sobre la manera en la que las personas (tanto en lo individual como en grupo) actúan en las organizaciones, siendo su meta el describir sistemáticamente el modo en que se conducen las personas en una amplia

variedad de condiciones; comprender su comportamiento a futuro en el trabajo.

5.1.1. Organización:

Es necesario entender que las organizaciones se consolidan sustantivamente en el estudio y análisis de los diversos procesos sociales que ocurren en el fenómeno de la organización, del trabajo y de la actividad económica, por ello la teoría organizacional debe incorporar los análisis que guardan relación con los costos sociales, ecológicos conforme al mayor abanico de intereses posibles. A distinción en ello tiene su origen en la diferenciación Weberiana(año) de racionalidad formal (técnicas y procedimientos calculables) y de racionalidad sustantiva (valores y fines deseados de la acción). En segundo lugar, la teoría organizacional ha de incorporar en su entramado conceptual reflexiones relativas a la acciones. Estas según Benson (año) comporta la necesidad de desarrollar recursos analíticos que trascienden la reflexibilidad, y sirvan a los colectivos humanos de las organizaciones a reconstruir las circunstancias y condiciones de sus respectivos entornos, en si, se habla del potenciamiento de los actores sociales que producen y reproducen la realidad organizacional, en otras palabras es el potenciar de los trabajadores y miembros de la organización aumentando su capacidad de elección y transformación de las relaciones laborales y organizacionales (Thompson y Mc Hugh; 1995), Berger y

Luckman hablan de una construcción social de la realidad, en el cual los individuos son actores que crean los sistemas y las instituciones mediante su actividad significativa. Los productos de su acción, instituciones y organizaciones les parecen dotadas de existencia independiente, en el cual el proceso de construcción social aplicado como un mecanismo de movimiento incesante de interacción lógica entre la acción humana y la construcción estructural. En palabras más simples la organización es un conjunto de cargos cuyas reglas y normas de comportamiento debes sostener a todos sus miembros y así valerse el medio que permite a una empresa alcanzar determinados objetivos.

5.2 Comportamiento Organizacional:

Conociendo entonces lo que es una organización, entran en ella el comportamiento organizacional, entendida como el estudio y aplicación de conocimiento sobre la manera en que las personas interactúan dentro de toda organización que involucra individuos y grupos, grupos dinámicos que se forman, cambian y desmantelan. Entendidas a estas personas como seres vivientes, pensantes y sensibles que trabajan en las organizaciones para cumplir sus objetivos. Siendo la razón de existir de las organizaciones el servir a las personas, mientras que la razón de existir de las personas no es servir a las organizaciones.

La organización humana de hoy ha cambiado constantemente, la fuerza del trabajo en particular se ha vuelto muy diversa, lo que significa que las personas llegan a un empleo con una amplia variedad de antecedentes educacionales, capacidades, valores y perspectivas. Por ello la organización debe estar al tanto de estos diversos patrones y tendencias y prepararse para adaptarse a ellos.

El entorno laboral es un factor importante que incide en el comportamiento de los individuos en el trabajo, ya que los cambios que ocurren en el entorno generan demandas sobre las organizaciones. La responsabilidad de entregar mejores servicios generando así un complejo sistema que produce un contexto dinámico para todo el grupo de personas.

5.2.1 Características del campo del comportamiento organizacional

El comportamiento organizacional contempla una interdisciplinariedad, donde se integran la ciencia de la conducta como un conjunto sistemático de conocimientos sobre motivos y maneras en que la gente se comporta, tomándose de las ciencias físicas, biológicas y sociales, con un propósito, el cual es contribuir a mejorar las relaciones entre las personas y las organizaciones. Las teóricas entregan explicaciones sobre la manera de pensar, sentir y actuar de los individuos y sus motivaciones.

5.2.2 Conceptos fundamentales:

El comportamiento organizacional menciona conceptos fundamentales a contemplar para entender los preceptos básicos que contempla toda ciencia social que orienta su desarrollo en relación a la naturaleza del hombre dentro de toda organización, fundamentándose en seis conceptos básicos:

- **Diferencias individuales:** dentro de la diversidad de individuos se puede encontrar mucho en común, sin dejar de conocer las diferencias existentes entre sí. Las diferencias individuales viene de la psicología, desde nuestro nacimiento somos únicos siendo las experiencias individuales las que van desarrollando aún más estas diferencias, concientes de ello es que las organizaciones deben brindar un trato individual a sus trabajadores.
- **La percepción:** Juega un papel importante en el individuo, ya que esta se va constituyendo a través de experiencias y valores formando así una realidad diferente entre un individuo y otro y es esto lo que nos diferencia de máquinas racionales.

Es así que cuando pensamos cómo es el individuo en el trabajo, debemos contemplar que posee una personalidad, necesidades y experiencias diferentes que se suman a factores demográficos

distintos y condiciones físicas y sociales los cuales influyen en su percepción, actuando en base a sus convicciones, valores y expectativas, siendo ...”*Esta manera de reaccionar la que da origen al proceso de la percepción selectiva, según el cual los individuos tienden a prestar atención a aquellas características de su entorno de trabajo que son congruentes con o refuerzan sus expectativas*” (Keith, D.1999:12)

- La individualidad integral: contemplado como otro factor importante al observar el comportamiento y relación de los individuos en la empresa, ya que las habilidades que poseen no pueden dissociarse. Entendamos que todo individuo cumple varios roles sociales, tales como ser padre, hijo, hermano, empleador, compañero de trabajo, etc., lo que conlleva a que en cada circunstancia predomine uno más que otro, sin perderse los demás, lo que influye en su manera de adecuarse, de relacionarse bien, por ello es que en toda organización se debe tener presentes estos antecedentes para con cada trabajador.
- Conducta motivada: Se entiende en relación a lo que el sujeto desea y no a lo que los demás creen que necesita, siendo la motivación de los trabajadores un punto a contemplar en toda organización para un mejor desempeño y utilización de los recursos que dispone la empresa.

La necesidad de un trato diferente desde la organización hacia los individuos, como son respeto y atención, el que se sientan más que un factor económico dentro de la organización, que sientan sus capacidades, desempeño valorados acompañado de oportunidades de desarrollo dentro de estas.

- Deseo de Involucramiento: la necesidad de sentirse parte de algo, se manifiesta en su impulso hacia la eficacia personal o la certeza de que posee las capacidades necesarias para desempeñar una tarea, cumplir las expectativas puestas en determinadas funciones, realizar un contribución exitosa ante una situación difícil, involucrarse participativamente en decisiones importantes de trabajo con el fin de contribuir con su talento e ideas al existo de la organización.
- Valor de las personas: todo individuo desea ser tratado con respeto y dignidad, ya no desean ser tratados como objetos mercantiles, sino más bien desean que se valoren sus habilidades y capacidades y que se les den oportunidades de desarrollo.

A su vez toda organización se compone de tres conceptos básicos, como son los sistemas sociales los cuales están sujetos a cambios por sus

interdependencias y las influencias de los demás; los intereses mutuos, en el cual se explicita que las organizaciones necesitan de los sujetos que la componen como ellos de estas organizaciones y por último la ética respecto al trato hacia sus trabajadores, haciendo explícito a través de normas, valores, códigos para resguardar el éxito de la empresa y del trabajador.

5.2.3 Elementos del comportamiento organizacional:

Desde Keith, 1999, entender el funcionar de todo individuo dentro de la organización debe medirse a su vez en relación a cómo las organizaciones desarrollan sus metas a través de la creación, comunicación y operación de un sistema de comportamiento organizacional, las cuales están presentes en todas las organizaciones de diversas maneras, pero para su existencia estas deben revisarse y actualizarse con regularidad a fin de contemplar las condiciones a las cuales se ven frecuentemente expuestas.

Los propósitos básicos de los sistemas de comportamiento organizacional son identificar y después contribuir a manejar las principales variables humanas y organizacionales que afectan a los resultados de la organización, para ellos suelen medirse en diversas modalidades de tres criterios básicos: desempeño que se refiere a la cantidad y calidad de los productos; satisfacción de los empleados que se pueden conocer a través de

estadísticas de ausentismo, imputabilidad o rotación y por último crecimiento o desarrollo personal, como la adquisición de conociendo, habilidades que garanticen la continuidad laboral.

5.2.4 Comunicación

En Chiavenato 2001, La interacción es un factor predominante que se da en todo orden de cosas, desde la familia, escuela y en la sociedad en general, el cómo actuamos y nos relacionamos, tiene como elemento fundamental la comunicación ya que las personas no viven aisladas ni son autosuficientes, pues tienen la necesidad de relacionarse con otras personas o con sus ambientes mediante la comunicación. Y si bien muchas veces no contemplamos la comunicación como un tema de interés, es menester entender que la comunicación implica la transmisión de información y comprensión de una persona a otra. En sí es la manera de relacionarse con otras personas a través de datos, ideas, pensamientos y valores. La comunicación es un enlace entre las personas que permite compartir sentimientos y conocimientos. Una comunicación implica la participación de al menos dos personas: la que envía un mensaje y la que lo recibe. Una persona sola no puede establecer comunicación, puesto que el acto de comunicarse se concreta cuando hay un receptor que recibe el mensaje. Por ellos es que las organizaciones no pueden existir ni operar sin comunicación dado que es la red que integra y coordina todas sus dependencias. Para la

una mejor comprensión de ello se hace necesario contar con tres elementos; dato, información y comunicación.

1. El dato puede entenderse como registro de determinado evento o suceso. En si puede entenderse como un hecho o acontecimiento que se contempla para la información.
2. la Información es el conjunto de datos con determinado significado que permite reducir la incertidumbre respecto a lo que se desea entregar. En si la información implica la reducción de la incertidumbre.
3. la comunicación es la información entregada o transmitida con quien se quiere compartir dicha información. Por ello, para que exista comunicación se requiere que el destinatario reciba y la comprenda. Para que se cumpla la función de comunicar debe ser esta común para que los destinatarios entiendan lo informado.

Emisor o fuente, persona, cosa o proceso que emite un mensaje para alguien, es decir, hacia un destinatario.

Transmisión o codificador. Equipo que conecta la fuente con el canal, es decir, que codifica el mensaje emitido por la fuente para que se adecuado y esté disponible en el canal.

Canal: parte del sistema que establece el contacto entre la fuente y el destino, que están físicamente próximo o distantes.

Receptor o decodificador: equipo situado entre el canal y el destino; decodifica el mensaje para hacerlo comprensible al destino.

Destino, persona, cosa o proceso hacia el que se envía el mensaje.

Como el proceso de comunicar funciona como un sistema abierto, es normal que se generen ruidos que distorsionan y/o alteran los mensajes que se transmiten. Entendiendo el ruido como la interferencia en la comunicación procedente del ambiente.

En el sistema comunicacional la fuente proporciona señales o mensajes; el transmisor opera los mensajes emitidos por la fuente, es decir los codifica, los transforma de tal manera de adecuarlos al canal. Este lleva el mensaje bajo la nueva forma hacia un sitio distante. El receptor lo trata de decodificar y descifrar el mensaje enviado y de esta manera hacerlo comprensible para el destinatario. Si el ruido entra perturba el mensaje en el canal y las demás partes del sistema. Para que se cumpla la comunicación del mensaje, el proceso de comunicación exige que la fuente piense y codifique sus ideas con palabras o símbolos que puedan transmitirle rumbo al canal, de donde lo recibe el destinatario y decodifica las palabras o símbolos para entenderlos e interpretarlos como ideas o significados. En si la comunicación será efectiva sólo cuando el destinatario interpreta y comprende el mensaje. Lo que implica que la comunicación sea un proceso de doble vía que implica retroalimentación.

En los individuos, la información proviene del ambiente el cual llega al sistema nervioso central, que selecciona, archiva y ordena los datos, enviando órdenes a los músculos, los cuales al ser recibidos por los órganos del movimiento se combinan con el conjunto de informaciones ya almacenadas para influir en las acciones de los individuos tanto presente como futuras. De esta manera la información de lo que las personas intercambian con el ambiente para adaptarse a el constituye la información. El proceso de recibir y utilizar información en el mismo proceso de adaptación de los individuos a la realidad, lo que les permite vivir y sobrevivir en el ambiente que los rodea

5.3 Desarrollo Organizacional:

La eficiencia en toda organización que contempla el factor de producción para alcanzar sus metas y donde el individuo se hace presente, es que requiere de un estudio; de una planificación que de cuenta de esta necesidad de comprensión y que desde Chiavenato en el cual el Desarrollo organizacional (DO), se define como una estrategia para mejorar la organización, nacida a fines de los años cincuenta, basado en los descubrimientos de la dinámica de grupo y en la teoría y la práctica relacionada con el cambio planificado, esto es el poder ayudar a resolver los problemas que se generan en las organizaciones desde el ámbito humano.

Dentro de las definiciones se encuentran “...Es un esfuerzo planificado de toda organización y controlado desde el nivel más alto para incrementar la efectividad y el bienestar de la organización mediante intervenciones planificadas en los “procesos de la organización, aplicando los conocimientos de las ciencias de la conducta”. (Beckhard, 196,:p:55).

Concibiéndose al Desarrollo Organizacional como una respuesta al cambio, como una estrategia educacional con la pretensión de cambiar creencias, actitudes, valores y estructuras de las organizaciones, con la intención de adaptarse a los cambiantes desafíos de mercado y tecnología.

Si bien existen muchas definiciones de Desarrollo Organizacional todas confluyen en que es un proceso planificado y estratégico con el cual deben contar las empresas un existe tanto a nivel social como económico. Pues el Desarrollo organizacional trata sobre el funcionamiento entre las personas y las organizaciones, pues el cambio planificado consiste en lograr que los individuos, equipos y la organización mejoren en su funcionamiento y si bien este cambio no es automático se deben generar las instancias para ello, mediante un enfoque sistemático orientado a metas específicas con conocimiento sobre la dinámica de la organización y la manera de cambiarla, mediante las ciencias del comportamiento como la psicología del comportamiento, psicología social, sociología, antropología, teoría de

sistemas, entre otras. Es importante conocer que estas disciplinas ofrecen un ajuste entre los individuos y la organización, como también el ambiente y entre los componentes de la organización, como la estrategia, la estructura y los procesos. La fórmula de acción se pone en práctica mediante intervenciones y actividades que abordan condiciones problemáticas específicas.

Así el Desarrollo Organizacional trata una variedad de problemas de las personas en las organizaciones como un clima laboral insatisfactorio, baja productividad, mala calidad, conflictos interpersonales y de intergrupos, metas poco claras (delineadas por la institución, unidad, Dpto., etc.), estilos de liderazgo inadecuados, desempeño deficiente del equipo, estructura inadecuada de la organización, tareas mal diseñadas, malas relaciones con los clientes, en si el Desarrollo Organizacional se enfoca en los individuos, los equipos y la organización que no están realizando todo su potencial y donde el Desarrollo Organizacional puede intervenir.

El Desarrollo Organizacional ayuda a los líderes a abordar y adoptar cambios desde la perspectiva del cambio, como una oportunidad no amenaza, ya sea desde el exterior como del interior de la organización.

Shumck y Miles en Chiavenato (2001) reconocen que un aspecto del Desarrollo Organizacional es el método reflexivo y autoanalítico en el que los

miembros de la organización critican el modo sistemático y la forma en cual se están desempeñando con el fin de aprender a hacerlo mejor, así la idea de Burke y Hornstein de “Legitimar” un “examen de los procesos sociales”, abordar el mismo aspecto de que el individuo se vuelva más autoanalítico, la importancia de la cultura y los procesos de la organización son objetivos de máxima prioridad en la mayor parte de los programas de Desarrollo Organizacional.

5.3.1 El comportamiento humano en las organizaciones, desde el Desarrollo Organizacional.

En el Desarrollo organizacional y como menciona Chiavenato, el comportamiento humano se entiende Independiente de concebirse como recursos los individuos dentro de una organización son portadoras de características de personalidad, expectativas, necesidades, objetivos personales, historia particulares entre otras. Por lo que se nos hace necesario hacer mención algunas características que menciona

- El hombre es proactivo: entendiendo que el comportamiento de los individuos se orienta hacia la satisfacción de sus necesidades y el logro de sus objetivos y aspiraciones, por lo que reacciona y responde frente a su ambiente, bien sea en el trabajo o fuera de el. Las personas pueden rebelarse frente a las políticas y los procedimientos de la organización o colaborar con ellos, dependiendo de las

estrategias de liderazgo que adopten sus superiores. En sí, el comportamiento en las organizaciones está determinado por prácticas organizativas y por el comportamiento proactivo (encaminado hacia objetivos personales) de los miembros de la empresa.

- El hombre es social: la participación de las personas en las organizaciones es vivida de manera primordial, la importancia de relacionarse con otras personas o grupos, en el cual los individuos tratan de mantener su identidad y su bienestar psicológico en los grupos o en las organizaciones. Mencionándose la utilización de estas relaciones para conseguir información de sí mismo y del ambiente en que se desenvuelven. Siendo los datos obtenidos una realidad social para el grupo y los individuos que la toman como base para probar y comparar sus capacidades, ideas y sus concepciones, con el fin de aumentar la comprensión de sí mismo. Además, las relaciones sociales, más que cualquier otro factor aislado, determinan la naturaleza del concepto que las personas tienen de sí mismas.
- El hombre tiene necesidades diversas: los seres humanos se encuentran motivados por una gran variedad de necesidades, si bien un factor puede motivar un comportamiento hoy, quizás no tenga la misma fuerza para hacerlo mañana. Así el comportamiento está influenciado simultáneamente por un conjunto de necesidades que presentan valencias y cantidades diferentes.

- El hombre percibe y evalúa: la experiencia que el individuo acumula del ambiente se considera un proceso activo porque selecciona los datos de los diversos aspectos del ambiente en el cual se encuentra, los evalúa en función de sus propias experiencias y en función de lo que está experimentando, de acuerdo con sus necesidades vigentes y valores.
- El hombre piensa y elige: el comportamiento humano es activo en su propósito, orientación y conocimiento, y puede analizarse según los planes de comportamiento que escoge, desarrolla y ejecuta para tratar con los estímulos a que se enfrenta como también para alcanzar sus objetivos personales.
- El hombre posee capacidad limitada de respuesta: el individuo cuenta con una capacidad limitada de respuestas para actuar de acuerdo con lo que pretende o ambiciona, ya que el comportamiento de los individuos está restringida por sus capacidades personales. Las diferencias individuales hacen que los comportamientos de los individuos varíen, por lo que la capacidad de respuesta está dada en función de las aptitudes (innatas) y del aprendizaje (adquisición). Tanto la capacidad intelectual como la física están sujetas a limitaciones.

5.4 Cultura Organizacional

En las organizaciones existe la cultura organizacional definida como el conjunto de supuestos, convicciones, valores y normas que comparten los miembros de una organización. Las cuales operan en forma inconciente, definen la visión que los miembros de la organización tienen de esta y de sus relaciones con el entorno y han sido aprendidas como respuestas a los problemas de subsistencia en el entorno y a los propios de la integración interna de la organización, los que les permite una perspectiva integral, darle sentido a las situaciones, contener una perspectiva histórica y permite una identidad organizacional (Schein, 1992)

Las culturas organizacionales son importante para el existo de toda empresa ya que ofrece identidad organizacional a los empleados, una visión que define lo que representa la organización además son fuentes de estabilidad y continuidad para las organizaciones que a su vez brindan seguridad a sus miembros. Así la cultura organizacional permite que los nuevos empleados interpreten la dinámica en la cual funcionan.

Dentro de las características que contempla una organización podemos visualizar que cuenta con una historia, patrones comunicacionales, sistemas, procedimientos, declaraciones de misión y visiones, anécdotas y mitos propios los cuales la conforman. Las culturas son de naturaleza

relativamente estable, dado que sus cambios son lentos a no ser que se produzcan situaciones extremas como cuando se fusionan.

5.5 Naturaleza de las Necesidades Humanas:

¿Cómo podríamos responder a la interrogante de que cada individuo dentro de una misma organización se comporte de manera distinta y que esta a su vez no interfiera con la producción de su trabajo?, desde el comportamiento humano se habla que observar el comportamiento de los individuos, entenderlo e influir en alguna dirección en ello son tres posibilidades, partiendo por entender e influir en el comportamiento requiere tener el conocimiento de las necesidades de los hombres, es así como desde el punto de vista de la psicología el comportamiento humano obedece a un orden y a una motivación. La personalidad humana se compone de múltiples elementos, los cuales se interrelacionan de tal manera de dar la sensación de equilibrio.

Las necesidades de los individuos se pueden clasificar dentro de tres categorías, estas son fisiológicas, sociales y relativas al ego. Las necesidades fisiológicas o también denominadas primarias como son la necesidad de mantener la vida-alimentación, agua, aire, sexo, descanso protección. El modelo del “hombre económico” supone que estas necesidades son absolutas, pero también está el que estas se aseguren y

continúen satisfaciéndose. Siendo entonces una necesidad de alta prioridad para la mayoría de las personas, sin embargo, cuando estas se ven amenazadas por situaciones como son la mecanización, la automatización y las necesidades económicas se produce un movimiento de autodefensa.

Las otras necesidades llamadas también secundarias tienen un carácter más intangible. Estas varían en intensidad de un individuo a otro mucho más de lo que lo hacen las necesidades primarias. En la categoría de lo social está la aceptación. Entendemos que la mayoría de las personas son seres gregarios, que desean vivir con otras personas y es ahí donde se genera el proceso de urbanización, sin embargo, el contacto físico no es suficiente, pues el hombre siente la necesidad de amor y afecto de otras personas aunque estas sean pocas. Y si bien formamos y mantenemos lazos de familiaridad y amistad, las relaciones con los demás se ven afectadas por las prácticas y políticas de la organización.

La necesidad por la aceptación y de afiliación no está dirigida a todos, pues la sociedad moderna tiende a la formación de varios grupos y en el cual el individuo es miembro de varias agrupaciones. La necesidad de aceptación o aprobación social, se refleja a través de varios factores como son los estilos, modas, tradiciones, costumbres, códigos y valores éticos. Siendo así un pilar importante en cualquier organización social. Las necesidades relacionadas al ego se derivan de la premura que cada uno tiene por

autocalificar y autoevaluar las cosas a la manera como lo dice su ego, tales como el reconocimiento, el dominio, la independencia y la realización. Aunque una persona necesita aceptación de un grupo, ella no desea fundirse con el hasta perder su propia identidad. Ella fluctúa entre dos necesidades en conflicto, en la cual una requiere fusión, unión y la otra separación. (Sería el caso de una persona que acepta una promoción como supervisor, y de esta manera satisfacer una necesidad respecto de su ego; que contrariamente genera a veces olvidarse de sus amigos contrariando así sus necesidades asociativas.

A medida que el individuo va creciendo y madurando la necesidad de dominio se va acrecentando, viendo a veces como una continuidad de la necesidad de reconocimiento siendo su objetivo último llegar a la autonomía y la independencia.

Desde la teoría de la escala de Maslow en la cual el individuo aspira a la autorrealización, puede asociarse a alcanzar algo importante según los valores que rigen la vida. Si bien el cargo o la tarea puede ser la mayor fuente de satisfacción para esta necesidad, si el individuo se encuentra frustrado en lo interno, puede recurrir a actividades fuera del cargo que desempeña en la organización como son servicios comunitarios, hobbies, etc.

Concientes o inconscientes, las necesidades desarrollan en un individuo ciertas tensiones, las cuales lo estimulan en su comportamiento que los aliviará de las mismas. El objetivo de los actos del comportamiento es el de satisfacer las necesidades ya que estas están en constante cambio en la medida que se van desarrollando. Si una persona es capaz de satisfacer sus necesidades, de manera que sea aceptable para ambos, para sí mismo, tanto como para la sociedad, se dice que está “en equilibrio”. Si por otra parte, es incapaz de satisfacer sus necesidades particulares, es capaz de satisfacerlas, pero solamente de una manera que es inaceptable para la sociedad; se dice que está “en desequilibrio”. Así entonces se entiende que el comportamiento es un proceso de búsqueda del equilibrio de ciertas necesidades y el objetivo de este proceso es la satisfacción de las mismas.

El desequilibrio resulta cuando las necesidades humanas no son satisfechas, o se alcanzan de manera no aprobada por la sociedad. En algunos casos, la satisfacción de las necesidades se efectúa de manera deseada: en otros, no hay satisfacción completa. Indicadores de un comportamiento desequilibrado son los frecuentes cambios en los cargos, los retiros, las renunciaciones, los ensueños y ilusiones, los celos y la desconfianza, el deseo porque se le dé a la persona atención excesiva, las quejas llevadas al extremo, la jactancia, el alarde, las mentiras y los embustes.

Algunas necesidades no pueden ser satisfechas de cualquier manera en el individuo, sus tensiones son aliviadas y como resultados se tiende a “la frustración”.

5.6 Buenas prácticas laborales en Europa, referente teórico para el CBLP en nuestro país

Entender el comportamiento de los individuos en la organización, la cultura que se genera en su interacción y como esta da paso a la comunicación organizacional, la que obedece a una necesidad de funcionamiento y producción, conlleva a las empresas a enmarcarse en normativas que la regulen, produciéndose un movimiento dinámico de constantes cambios y donde los individuos desarrollan un rol más activo dentro de la Empresa y de la sociedad modificándose también el rol de la organización en el ámbito social mediante buenas prácticas laborales. Desde el Punto de vista de la comisión Europa, 2004 las buenas prácticas laborales implican una responsabilidad empresarial la cual consiste en llevar una empresa a que fomente su aportación positiva a la sociedad minimizando a su vez el impacto negativo sobre las personas y el medio ambiente. Se manifiesta en el modo de interacción cotidiana que mantienen los empresarios con las partes interesadas: sus clientes y socios comerciales en

el mercado, sus empleados en el lugar de trabajo, la comunidad local y el medio ambiente. Los empresarios responsables:

- Tratan a sus clientes, socios comerciales y competidores con equidad y rectitud;
- Se preocupan por la salud, la seguridad y el bienestar general de los trabajadores y los consumidores;
- Motivan a su personal con la oferta de oportunidades de formación y desarrollo profesional;
- Se comportan como “buenos ciudadanos en la comunidad local;
- Respetan los recursos naturales y el medio ambiente.

Hacen todo esto y más no sólo en cumplimiento de la normativa. A menudo van voluntariamente más allá de las obligaciones legales mínimas.

La finalidad de la Unión Europea es fomentar la responsabilidad social entre las empresas y las PYME en particular, para ello se requiere que dentro de los objetivos propuestos como son los económicos, sociales y medioambientales puedan realizar compromisos que den cuenta del equilibrio entre el éxito empresarial y la responsabilidad social, los cuales deben reforzarse mutuamente.

Por lo anterior y dado que son varios los países que integran las buenas prácticas laborales en Europa, variando de un país a otro dado que deben contemplar: el marco normativo de cada país que determinará las

posibilidades de que la acción de las empresas supere los mínimos legalmente establecidos. Las expectativas sociales en relación a que es una actuación empresarial responsable también varían muchos según la historia, la cultura, el nivel de desarrollo socioeconómico y el papel que desempeñan respectivamente, el sector estatal y el privado en cada sociedad.

La Unión Europea definió qué se entiende por responsabilidad Empresarial a *“La integración voluntaria por parte de las empresas de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores”*

(Publicaciones-DG Empresa, 2004)

5.6.1 Prácticas Laborales en Chile

En nuestro país el código de Buenas Prácticas Laborales se gesta adentrándose al tema de género, esto es, por las brechas de género que existen en el ámbito laboral en nuestro país, esto conociendo los datos que se expresa en el quintil, salario, cargos, estudios, etc., he incluso la brecha jerárquica existentes en las Instituciones (más hombres que mujeres). Es así como se empieza a reaccionar ante estas problemática que tomaba un matiz social, en si se pensaban modificaciones desde el aspecto legal para poder generar cambios, ejemplo de ellos el que las mujeres no podían trabajar en minas o que el trabajo doméstico era considerado sólo para mujeres.

Es así como durante el periodo de campaña electoral de la actual presidenta de la República, se generaron muchas demandas de petición respecto al tema de género, por ello se decide abordarlo no por una vía legislativa ni política, copiando el modelo Europeo de las Buenas Prácticas como una manera de regulación que abarca el ámbito laboral desde el reclutamiento hasta la terminación de la relación laboral, velando siempre por la igualdad de los trabajadores(as).

La ley 20.348, con fecha de publicación el 19.06.2009 y promulgada con fecha 02.6.2009, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social y Subsecretaría del Trabajo, que resguarda el derecho a la igualdad en las remuneraciones, se contemplan:

Artículo 1° Introdúcense las siguientes enmiendas en el código del Trabajo.

“Artículo 62 bis.- el empleador deberá dar cumplimiento al principio de igualdad de remuneraciones entre hombres y mujeres que presten un mismo trabajo, no siendo consideradas arbitrarias las diferencias objetivas en las remuneraciones que se funden, entre otras razones, en las capacidades, calificaciones, idoneidad, responsabilidad o productividad.

Las denuncias que se realicen involucrando el presente artículo, se sustentarán en conformidad al Párrafo 6° del Capítulo II del Título I del Libro V de este código, una vez que se encuentre concluido el procedimiento de reclamación previsto para estos efectos en el reglamento interno de la empresa.”

“13.- El procedimiento a que se someterán los reclamos que se deduzcan por infracción al artículo 62 bis. En todo caso, el reclamo y la respuesta del empleador deberían constar por escrito y estar debidamente fundados. La respuesta del empleador deberá ser entregada dentro de un plazo no mayor a 30 días de efectuado el reclamo por parte del trabajador.”.

El CBPL se enfoca desde la productividad como es el ejemplo del la Empresa IBM el cual contemplaba un proyecto que era la preocupación de retención de talentos, sin embargo, y aún realizando este proyecto las personas se iban, específicamente las mujeres ¿porqué?, después de un estudio sobre esta situación los resultados demostraron que aún así existían mecanismos discriminatorios. Es así como a partir de un diagnóstico que determinara las brechas de discriminación, se determinaron aspectos a abordar, concretándose en un plan de acción que se focalizara objetivos generales.

Si bien la realización del CBPL se aplica en la administración pública, la cual se rige por las normas del estatuto público el cual está normado por reglamentos, leyes, que generan una dicotomía su aplicación, sin embargo se apela al principio o intención del proyecto. Ejemplo de ello propia aplicarse a que si bien la primera directriz contempla la postulación del curriculum ciego, para su contratación, la cual sólo contempla al personal de planta, ya que el personal que está a contrata no entraría dentro de esta directriz, creando así un vicio y también cierta inconsistencia con la intención que busca la aplicación del presente código.

Dado lo anterior, se crea una comisión con la participación del Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM), del Servicio Civil, Hacienda y Ministerio del Trabajo (como asesor técnico), OIT, dando inicio a un texto que es entregado a Hacienda el cual redefine los objetivos propuestos dando una mirada más general contemplando el tema de género. Este código es entregado al Servicio Civil para su Administración dado que es el organismo a cargo del desarrollo de las personas dentro del ámbito público.

*Entrevista realizada a Claudia Iriarte, Abogada de la Dirección del Servicio Civil
14.03.2009.*

Es así como el gobierno chileno a mediados del año 2006 mediante el instructivo presidencial entrega directrices para implementar el Código de Buenas prácticas Laborales para el sector público, el cual contiene pautas en

materias referentes al acceso al empleo, retribución, promoción, formación, condiciones de trabajo, derechos maternales y parentales, conciliación de las responsabilidades laborales con las obligaciones familiares y la prevención y sanción del acoso sexual y laboral.

Sin embargo, más allá del cumplimiento de las normas laborales, también propende al desarrollo de iniciativas que permitan garantizar ambiente laborales saludables y estimular el compromiso de los funcionarios en los servicios y así también la función pública.

Así se entiende que una buena práctica laboral es una iniciativa ejemplar que, apuntando a generar condiciones laborales que favorezcan el buen clima y el aumento del rendimiento colectivo el cual se sustenta en valores y principios fundamentales. Siendo esto “una expresión concreta de una gestión estratégica de personas y un paso hacia la excelencia institucional”.

Dentro de los desafíos propuestos, se pretende avanzar en:

- Profundización de los principios de igualdad de oportunidades y de trato, precaviendo y erradicando todo tipo de discriminaciones.
- Incentivar y facilitar el necesario cambio cultural que requiere la cabal inserción de la mujer en el mundo laboral y profesional.

- Garantizar el respeto a la dignidad de las personas en el ámbito laboral.
- Favorecer la generación de ambientes laborales saludables.

En marzo del 2007 se realizaron acciones de difusión del código, específicamente un autodiagnóstico en cada servicio para evaluar el grado de desarrollo en relación a las directrices propuestas del Código. Siendo el propósito principal disponer de una base que les permitiera elaborar planes trienales para así disminuir las brechas detectadas en tres años. Así se entregaron los lineamientos metodológicos para la elaboración de los planes trienales a 172 servicios públicos.

El ordenamiento jurídico Chileno contempla las garantías correspondientes para asegurar el cumplimiento de los lineamientos previstos en el Código de Buenas Prácticas Laborales (CBPL) Las instancias dónde hacer efectivos estos derechos son: La Autoridad Administrativa de Gobierno, la Autoridad Administrativa de Control (Contraloría General de la República) y los tribunales de justicia. Su contravención es sancionada política, administrativa, civil y penalmente según corresponda.

Sin perjuicio de lo anterior, los/as siguientes actores tienen un rol fundamental en la aplicación y cumplimiento del Código:

Jefaturas de Servicios:

- Mandamientos a generar las condiciones institucionales que le permitan al servicio cumplir con cada uno de los elementos del CBPL

Encargados/as del CBPL en los servicios:

- Conducir las diferentes etapas de implementación del CPBL
- Organizar acciones de difusión permanente del CBPL al interior del Servicio.
- Gestionar la capacitación y formación necesaria para cumplir con el CBPL.

Coordinadores Ministeriales:

- Apoyar el proceso seguimiento del CBPL, en directa relación con la DNSC y los encargados de cada servicio.
- Favorecer y fomentar el intercambio de información y experiencias.

Asociaciones de Funcionarios/as:

- Participar en la elaboración, ejecución y seguimiento de los compromisos de los Planes Trienales del CBPL en su servicio.
- Canalizar inquietudes y propuestas de lo/as funcionarios(as).
- Dar seguimiento al cumplimiento del Plan Trienal de los Servicios.

Servicio Nacional de la Mujer (SERMAN)

- Realizar seguimiento al CBPL con foco en la perspectiva de género.
- Asesorar y entregar capacitación en tema de género, equidad y no discriminación.
- Dar seguimiento a los compromisos de los servicios en materias de equidad y no discriminación de género.

Dirección Nacional del Servicio Civil:

- Realizar seguimiento al CBPL con foco en la perspectiva de género.
- Asesorar y entregar capacitación en temas de género, equidad y no discriminación.
- Dar seguimiento a los compromisos de los servicios en materias de equidad y no discriminación de género.

El seguimiento y avance de los planes trienales están a cargo de la Dirección Nacional del Servicio Civil, la cual ha implementado una metodología de trabajo que consiste en sistematizar la información del autodiagnóstico a través de planes trienales de implementación e informes de avance, los cuales permiten orientación y retroalimentación a los servicios en aquellos aspectos de sus planes que presentan más dificultad en su implementación.

Si bien desde la fecha de su publicación se elaboró un plan de seguimiento que contempló el siguiente cronograma:

- En diciembre 2006 se solicita autodiagnóstico a las instituciones públicas para conocer la problemática existente.
- En marzo de 2007 se realiza la elaboración de planes trienales entendidos como la manera que cada institución implementará el código, informando en detalle el avance que se vaya concretando, como son la difusión, charlas, etc.
- En octubre de 2007 se entrega el primer informe de avance de las entidades públicas.
- En Marzo de 2008 se solicita en segundo informe de avance.
- Entre los meses de abril y diciembre de 2008 se realiza el reconocimiento del proceso permanente y paralelo al de informe, iniciado en mayo, siendo una verificación en terreno.
- Entre agosto y diciembre de 2008 se realiza el tercer informe avance.
- Entre enero y mayo de 2009 se realiza la cuarta entrega del informe de avance.

5.6.2 Fundamentos Normativos del CBPL

La Dirección del Servicio Civil (DNSC) con la participación de expertos e instituciones vinculadas a las distintas materias del código, realizaron una revisión de la fuentes normativas del derecho nacional e internacional con la finalidad de facilitar y orientar el desarrollo de las medidas y el cumplimiento de las directrices que contempla las temáticas ya señaladas para la presente investigación y las cuales se mencionan a continuación:

FICHA N°4 “Condiciones de Trabajo.”

Elementos del CBPL:

- a) Deberán adoptar medidas destinadas a mantener un ambiente de trabajo de mutuo respeto entre hombres y mujeres.
- b) Se deberá evitar que las correcciones o diferencias respecto del trabajo encomendado importen descalificaciones personales.
- c) Asegurar que las condiciones de trabajo no importen discriminaciones de ningún tipo.
- d) Se deberán diseñar e implementar, en conformidad a la ley 16.744, medidas de prevención de riesgos que permitan mejorar las condiciones de higiene y seguridad en los lugares de trabajo.

Reconocimiento Constitucional

Constitución política de la República de Chile, artículo 1 (inciso primero, tercero y artículo 19° (N°1, 2, 4,16)

Artículo 1°, inciso primero “Las personas nacen libres e iguales en dignidad y derechos”.

Artículo 1°, inciso tercero: “El Estado estará al servicio de la persona humana y su finalidad es promover el bien común, para lo cual debe contribuir a crear las condiciones sociales que permitan a todos y a cada uno de sus integrantes de la comunidad nacional su mayor realización espiritual y material posible...”.

Artículo 19°, N°1. “El derecho a la vida y a la integridad física de las personas”.

Artículo 19°, N°2. “La Igualdad ante la ley. En Chile no hay personas ni grupos privilegiados”.

Artículo 19°, N°4. “El respeto y protección a la vida privada y a la honra de la persona y su familia.

Artículo 19°, N°16 “La libertad de trabajo y su protección”.

Reconocimiento Legal:

Ley 18.834 del Estatuto Administrativo (DFL29), artículo 17°, inciso tercero; artículo 64°, letra C; artículo 84° (letra a la L) y artículo 89° (inciso primero y segundo).

Art.17°, inciso tercero: “Prohíbese todo acto de discriminación que se traduzca en exclusiones o preferencias basadas en motivos de raza, color, sexo, edad, estado civil, sindicalización, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social que tengan por objeto anular o alterar la igualdad de oportunidades o trato en el empleo”.

Art. 64°, letra C: “Serán obligaciones especiales de las autoridades y jefaturas los siguientes:

Desempeñar sus funciones con ecuanimidad y de acuerdo a instrucciones claras y objetivas de general aplicación, velando permanentemente para que las condiciones de trabajo permitan una actuación eficiente de los funcionarios”.

Art. 84° “De las prohibiciones”, desde la letra a la I: “El funcionario estará afecto a las siguientes prohibiciones:...”

Art.89°, inciso primero: “Todo funcionario tendrá derecho a gozar de estabilidad en el empleo y a ascender en el respectivo escalafón salvo los cargos de exclusiva confianza; participar en los concursos; hacer uso de feriados, permisos y licencias; recibir asistencia en caso de accidente en actos de servicio o de enfermedad contraída a consecuencia del desempeño de sus funciones...”.

Art.89°, inciso segundo: “Asimismo, tendrá derecho a gozar de todas las prestaciones y beneficios que contemplen los sistemas de prevención y bienestar social en conformidad a la ley de protección a la maternidad, de acuerdo a las disposiciones del Título II, del Libro II, del Código del Trabajo”.

Ley 16.744 Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales artículo 1° y 2°, letra b.

Art.1°: “Declarase obligatorio al Seguro Social contra riesgos de Accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, en la forma y condiciones establecidas en la presente ley”.

Art.2°, letra b: “Los funcionarios públicos de la Administración Civil del Estado, Municipalidades y de Instituciones administrativamente descentralizadas del Estado”.

Reconocimiento Tratado Internacionalmente: sin observaciones.

Observaciones: estas directrices del CBPL tienen reconocimiento normativo de carácter Constitucional y legal.

Ficha N°7, Prevención y sanción del acoso laboral y/o sexual en el trabajo.

Elementos del CBPL

- a) Deberá difundirse regularmente entre el personal, lo que se entiende por acoso laboral entre pares y entre jefaturas y colaboradores. Igualmente, el departamento de RR.HH o el que haga sus veces, deberá designar una persona responsable de canalizar las denuncias de quienes se sientan víctimas de acoso laboral, entendiendo por este, “cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, dignidad física o psíquica de un funcionario, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral.
- b) Deberán diseñarse medidas especiales destinadas a difundir la normativa sobre acoso sexual entre todos los trabajadores. Asimismo, las departamentos de RR.HH. o de quien haga sus veces, deberán designar a una personas responsable, para que con los resguardos de privacidad necesarios, recoja las inquietudes o denuncias concretas vinculadas a esta materia.
- c) Los departamentos de RR.HH. o quien haga sus veces, deberán efectuar acciones de capacitación y sensibilización permanente, de carácter preventivo, respecto de las conductas señaladas en los numerales anteriores.
- d) Se deberá informar periódicamente al jefe del servicio sobre los hechos o conductas constatados, en el marco de los numerales

precedentes, así como las medidas adoptadas para su corrección.
Igual información proporcionarán a la junta calificadora.

Reconocimiento Constitucional

Constitucion política de la República de Chile, artículo 19°, N° 1,4,16 y artículo 20.

Artículo 19°, N°1. “El derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas”.

Artículo 19°, N°4. “El respeto y protección a la vida privada y a la honra de la persona y su familia.

Artículo 19°, N°16 “La libertad de trabajo y su protección”.

Artículo 20: “El que por causa de actos u omisiones arbitrarios o ilegales sufra privación, perturbación o amenaza y garantías establecidas en el artículo 19, número 1° y 2°, 3°, 4°...podrá acudir por si o por cualquiera a su nombre, a la Corte de Apelaciones respectiva, la que adoptará de inmediato las providencias que juzgue necesarias para restablecer el imperio de derecho y asegurar la debida protección del afectado, sin perjuicio de los demás derechos que pueda hacer valer ante la autoridad o tribunales Correspondientes”.

Reconocimiento Legal

Ley N°18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, artículo 52° y artículo 62° (N°2 y 5).

Art.52°: “Las autoridades de la Administración del Estado..., cualquiera que sea la denominación con que las designen la Constitución y las leyes, y los funcionarios de la Administración Pública, sean de planta o a contrata, deberán dar estricto cumplimiento al principio de la probidad administrativa. El principio de la probidad administrativa consiste en observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular. Su inobservancia acarreará las responsabilidades y sanciones que determinen la Constitución, las leyes y el párrafo 4° de este Título, en su caso”.

Art.62°: “Contravienen especialmente el principio de la probidad administrativa, las siguientes conductas”:

Art.62°, N°2:”Hacer valer indebidamente la posición funcionaria para influir sobre una persona con el objeto de conseguir un beneficio directo o indirecto para si o para un tercero”.

Art.62°, N°5: “Solicitar, hacerse prometer o aceptar, en razón del cargo o función, para si o para terceros, donativos, ventajas o privilegios de cualquier naturaleza”.

Ley 20.005 que tipifica y sanciona el Acoso Sexual, artículo 2°, letra a, número 3.

“Introdúcense las siguientes modificaciones en la ley 18.834...En el artículo N°78...,3) agréguese la siguiente letra L)”.

Ley 18.834 del Estatuto Administrativo (DFL29), artículo 84, letra L y artículo 89°, inciso primero:

Art.84°, letra L: Realizar cualquier acto atentatorio a la dignidad de los demás funcionarios. Se considerará como una acción de este tipo de acoso sexual, entendido según los términos del artículo 2°, inciso segundo del Código del Trabajo”.

Art.89°, inciso primero: “Todo funcionario tendrá derecho a gozar de estabilidad en el empleado y a ascender en el respectivo escalafón, salvo los cargos de exclusiva confianza...asimismo, tendrá derecho a gozar de todas las prestaciones y beneficios que contemplen los sistemas de previsión y bienestar social en conformidad a la ley y de protección ala maternidad, de acuerdo a las disposiciones del Titulo II, del Libro II, del Código del Trabajo.

Código del Trabajo, artículo 12°, artículo 153° (inciso primero y segundo) y artículo 154° (N°12):

Número 12: El procedimiento al que se someterán y las medidas de resguardo y sanciones se que aplicarán en caso de denuncias por acoso sexual.

Artículo 153°, Inciso primero “Las empresas, establecimientos, faenas o unidades económicas que ocupan normalmente diez o mas trabajadores permanentes, contados todos lo que presten servicios en las distintas fábricas o secciones, aunque estén situadas en localidades diferentes, estarán obligadas a confeccionar un reglamento interno de orden, higiene y seguridad...”

Artículo 153°, inciso segundo: “Especialmente, se deberán estipular las normas que se deben observar para garantizar un ambiente laboral digno y de mutuo respeto entre los trabajadores”.

Artículo 154°, N°12: “El reglamento interno deberá contener, a los menos las siguientes disposiciones:...”El procedimiento al que se someterán y las medidas de resguardo y sanciones que se aplicarán en caso de denuncias por acoso sexual”.

Instructivo Presidencial N° 14 sobre acoso sexual en la administración pública, número 5, primer párrafo: “Se concede la debida atención a las denuncias de acoso sexual y se pongan en práctica los procedimientos indagatorios contemplados, en la legislación vigente debiendo adoptar todas las medidas necesarias para el resguardo de la salud e integridad de la persona denunciante. “En segundo lugar y sin perjuicio de los procedimientos reglados vigentes, es necesario que para repartición fije un procedimiento interno claro y preciso, para las denuncias de acoso sexual que se formulen en la organización. En dicho procedimiento deberá considerarse especialmente los principios de respeto a la igualdad personal, claridad y reserva”.

Reconocimiento Tratado Internacional: sin observaciones.

Observaciones: Esta directriz del CBPL tiene reconocimiento normativo de carácter Constitucional y legal. El acoso sexual al igual que el acoso laboral, poseen sus principales respaldos normativos en la Constitución de la República, a través de la tabla de garantías del artículo N°19 que dice relación con la integridad, dignidad y libertad en el trabajo.

El acoso laboral no está específicamente regulado en el ordenamiento jurídico chileno, por lo que no hay una definición legal del mismo. Lo anterior implica, que para enfrentar esta problemática , en lo referente a su denuncia, investigación y sanción, hay que recurrir a las normas generales del ordenamiento jurídico, donde se encuentran prescritas las conductas en el

ámbito laboral que pueden atentar contra la dignidad e integridad física o síquica de las personas (Constitución política del Estado artículo 19° y 20°, Ley N°18.575 de Bases Generales de la Administración del Estado y ley 18.834 “Estatuto Administrativo” Art.84 letra I)

Cabe destacar que según el artículo 20° de la constitución, el recurso de protección puede ser interpuesto por una persona que se ve vulnerado determinados derechos fundamentales, entre los que se consagra el derecho a la integridad física y síquica (art.19, N°1). Por lo que, cuando la situación de acoso laboral menoscaba la integridad física o psíquica de una persona, ésta puede recurrir ante la Corte de Apelaciones correspondiente presentando un recurso de protección, ya que se le ha vulnerado un derecho fundamental⁴

Dado que la presente investigación intentará dar a conocer la percepción que tienen los funcionarios públicos sobre la aplicación del instructivo Presidencial del Código de Buenas Prácticas Laborales aplicado a

⁴ Esta herramienta legal ha sido utilizada ante situaciones de acoso laboral a que se han visto enfrentados funcionarios/as de reparticiones públicas, es el caso de un funcionario de la Municipalidad (Sentencia Rol N°665-2006). La Corte de Apelaciones, consideró que procedía acoger el recurso de protección, ya que resultaba de los antecedentes acreditados, donde trabaja el recurrente, había un ambiente ingrato, de hostigamiento constante y oprobioso con el personal que allí trabajaba y en especial con el funcionario, todo ello creado por la actitud de la Jefatura. Señaló además la Corte que este maltrato había sido mantenido a través del tiempo, perjudicando con esto la salud del funcionario y que como la Constitución de la República asegura a todas las personas el derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas y, en resguardo de esa garantía, es necesario tomar medidas para poner término a dicho ambiente laboral, por lo que se acogió dicho recurso (Sentencia confirmada por la Corte Suprema en causa Rol N°4858-2006)

172 servicios de la Administración Central del Estado, es que nuestra aplicación se realizará en la Superintendencia de Seguridad Social.

5.6.3 ANTECEDENTES DE LA SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL (SUSESOS):

La Superintendencia de Seguridad Social, hace referencia a un campo de bienestar social relacionado con la protección social o la cobertura de las necesidades socialmente reconocidas, como la pobreza, la vejez, las discapacidades, el desempleo, las familias con niños y otras.

Si bien el término seguridad social nace en Alemania en 1883 con la Ley del Seguro de Enfermedad haciéndose a su vez presente en varios países con leyes como la “Social Security Act” en EEUU en 1935, o con la constitución del Servicio Nacional de Salud Británico en 1948. En nuestro país encontramos nuestros los orígenes de la seguridad social en la Ley N°4.054 de 1924, Ley del Seguro Obrero Obligatorio, inspirada en la legislación Alemana en 1883 y pionera en Latinoamérica, que establecía prestaciones de asistencia médica, medicamentos, subsidios durante enfermedad, atención maternal, entre otras prestaciones.

La Organización Internacional del Trabajo, (OIT), en un documento publicado en 1991 denominado “Administración de la seguridad social” definió la seguridad social como:

“La protección que la sociedad proporciona a sus miembros, mediante una serie de medidas públicas, contra las privaciones económicas y sociales que, de no ser así, ocasionarían la desaparición o la fuerte reducción de los ingresos por causa de enfermedad, maternidad, accidente de trabajo, o enfermedad laboral, desempleo, invalidez, vejez y muerte; y también la protección en forma de asistencia médica y de ayuda a las familias con hijos”.(guía inducción, SUSESO,2009)

Es así como en el contexto del desarrollo de la seguridad social chilena, adquiere relevancia la existencia de la Superintendencia de Seguridad Social, la cual, en 1953, se creó como una institución autónoma del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con el ejecutivo a través de la Subsecretaría de Prevención Social, dependiente del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

De acuerdo a lo señalado en el artículo 2º del D.L. 3.551, de 1980, la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) integra las llamadas Instituciones Fiscalizadoras. Su estatuto orgánico está contenido en la Ley N°

16.395, y con posterioridad, diversas leyes le han conferido atribuciones adicionales.

La Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) tiene la función de supervigilar el funcionamiento del sistema chileno de seguridad social y garantizar en el ámbito administrativo el respectivo de los derechos específicos de los usuarios reconocidos en la legislación, con la sola exclusión del ámbito que compete a las Superintendencias de Administradoras de Fondos de Pensiones y de Salud.

Misión Institucional:

Como en toda organización, se requiere la definición de visión y misión que cumple, desde Chiavenato, la misión define el porqué de su existencia, lo que va a realizar y su finalidad, desde la Superintendencia es regular y fiscalizar el cumplimiento de la normativa de Seguridad Social y garantizar el respeto de los derechos de las personas, especialmente de los trabajadores, pensionados y sus familias, resolviendo con calidad y oportunidad sus consultas, denuncias y apelaciones, proponiendo las medidas tendientes al perfeccionamiento del sistema de seguridad social.

Visión Institucional:

La visión entendida como una declaración del estado final deseado de los superiores de la organización, siendo según Chiavenato, 2005, como la orientación que debe seguir toda organización.

Una Institución con autoridad reconocida, líder, ágil, moderna, proactiva, posicionada a nivel nacional e internacional, con un equipo humano comprometido, altamente capacitado, al servicio de las personas, capaz de promover los cambios necesarios que permitan construir un sistema de Seguridad Social justo, eficiente y equitativo.

Objetivos Estratégicos.

Desde Chiavenato, los objetivos se entienden como la orientación que la organización debe seguir, estableciendo directrices para la actividad de los funcionarios, legitiman las acciones de la institución como también su existencia, siendo modificados constantemente según los procesos de cambio que esta tenga, por ello los objetivos son metas colectivas que representan puntos socialmente significativos que influyen en la actividad organizada, así desde SUSESO se registran estos objetivos como los delineamientos de la organización en su quehacer tan a nivel interno como externo.

- Garantizar el ejercicio de los derechos de las personas en materia de seguridad social, a través de la aplicación y del perfeccionamiento de la normativa legal vigente.
- Aumentar la cobertura y perfeccionar el sistema de seguridad social, a objeto de mejorar la calidad de los beneficios de la población en términos de equidad y oportunidad.
- Difundir los derechos y obligaciones del sistema de seguridad social, a fin de mejorar el acceso de la población beneficiaria.
- Modernizar la estructura orgánica y funcional de la Superintendencia, a fin de fortalecer su acción fiscalizadora.

Estatuto Orgánico de la Superintendencia:

El estatuto orgánico de SUSESO está contenido en la ley 16.395, texto refundido de la Ley de organización y atribuciones de la Superintendencia de Seguridad Social y en su reglamento orgánico, contenido en el Decreto Supremo N°1 de 1972, del Ministerio ya citado.

Sin perjuicio de lo anterior, diversos textos legales afectan la actividad de la superintendencia.

DFL N° 1/19.653 de 2000, Orgánica constitucional sobre bases generales de la administración del estado.

DFL N°29, de 2004, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°18.834 sobre estatuto administrativo.

Ley N°16.395 de 1966, texto refundido de la ley de organización y atribuciones de la superintendencia de seguridad social.

D.S. N°1 de 1972, del ministerio del trabajo y previsión social, reglamento orgánico de la superintendencia de seguridad social.

DL N°3.551 de 1980, fija normas sobre remuneraciones y sobre personal que se desempeña en entidades fiscalizadoras.

DFL 2, de 2008, del ministerio del trabajo y previsión social, que fija la planta de personal de la superintendencia de seguridad social, y define los requisitos para cada cargo.

DL N°3.536, de 1981, modifica y deroga las disposiciones legales que indica con el fin de simplificar la gestión administrativa de la superintendencia de seguridad social.

Atribuciones

La legislación señala un sinnúmero de funciones que se circunscriben al ejercicio de la superintendencia, esto es, el control y orientación politécnica

general, dentro del marco de la ley, respecto de los siguientes subsistemas de seguridad social.

- Seguro social contra riesgos del trabajo (accidentes del trabajo y enfermedades profesionales), ley nº 16.744.
- Seguro social de salud común, leyes N°s 16781, 18469 y DFL N°1, DE 2005, del Ministerio de Salud,
- Subsistemas de servicios sociales (BIENESTAR SOCIAL), incluidos el crédito administrado por las Cajas de Compensación de Asignación Familiar. Ley 18.833.
- Subsistema de Servicios de Bienestar en la Administración Pública.
- Subsistema de prestaciones familiares, DFL N°150 del año 1981, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.
- Subsistema asistencial de subsidio familiar. SUF, Leyes N°s 18020 y 18611.

El ejercicio de las labores de superintendencia antes descritas, control y orientación politécnica general, comprende, además, la fiscalización, control y auditoría contable y de gestión de los organismos administradores de los subsistemas de seguridad social antes referidos, así como la calificación de la legalidad y conveniencia de sus actuaciones en los casos y forma que determine la ley.

Así mismo, la SUSESO comprende el ejercicio contencioso de seguridad social, correspondiendo dar resolución en definitiva, respecto a los derechos que amparan a los trabajadores y pensionados, en aquellas áreas que son de nuestra competencia. Esta función se ejerce, por medio de recursos de reclamación y de apelación regulados en las leyes; y los dictámenes que emite en cumplimiento de estas funciones, son vinculante para las entidades sometidas a su supervigilancia.

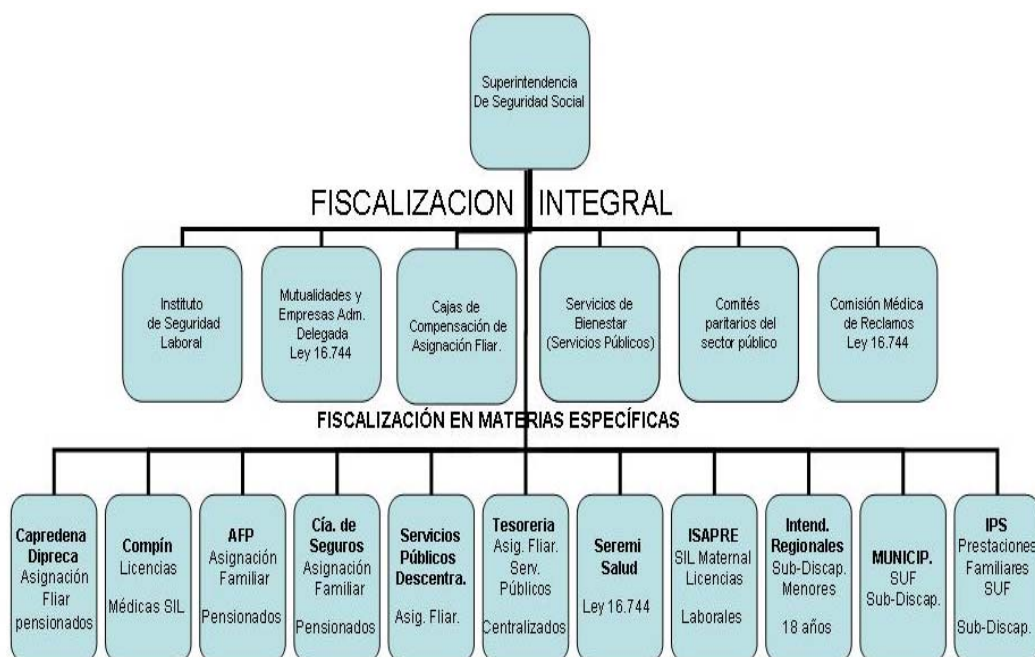
La superintendencia de seguridad social cumple además, funciones de estudio e investigación acerca del funcionamiento del Sistema de Seguridad Social, de asesoría a las autoridades superiores de Gobierno y de difusión de los principios y técnicas propios de la Seguridad Social.

- Artículo 38, letra f), de la ley N° 16.395: “La Superintendencia de Seguridad Social tendrá las siguientes atribuciones respecto a las instituciones de previsión social sometidas a su fiscalización: letra f): Fijar la interpretación de las leyes de previsión social y ordenar que se ajusten a esta interpretación las Cajas respectivas”.
- Artículo 126 del D.S. N°1, del año 1972, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Reglamento Orgánico de la Superintendencia de Seguridad Social: “La Superintendencia de Seguridad Social tendrá competencia exclusiva para fijar, en el orden administrativo, la interpretación de las leyes de previsión social y para informar sobre

cualquiera materia de seguridad social, que no sea de carácter litigioso”.

Ámbitos de la fiscalización:

Desde el punto de vista de las acciones que ejerce la Superintendencia de seguridad social, es preciso distinguir entre entidades sujetas a una fiscalización integral y entidades sometidas a fiscalización en materias específicas.



Entidades sometidas a fiscalización integral:

- Mutual de empleadores de la Ley 16.744, incluye Instituto de Previsión Social –ISL.
- Comisión médica de reclamos de la Ley 16.744, dependiente del Ministerio de Salud.
- Cajas de Compensación de Asignación Familiar.
- Servicios de Bienestar del sector público.
- Comités Paritarios del sector público.
- Comisión revalorizadora de pensiones.

Entidades sometidas a fiscalización en materias específicas:

- Comisiones de medicina preventiva e invalidez –SEREMI de salud, en relación con licencias médicas, subsidios por incapacidad laboral, seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.
- Cajas de Prevención de la Defensa Nacional, en relación con prestaciones familiares de los pensionados.
- Dirección de Previsión de Carabineros de Chile, en relación con prestaciones familiares de los pensionados y revalorización de pensiones Ley 15.386.
- Servicio de Tesorerías, en relación con prestaciones familiares de los funcionarios públicos de servicios centralizados.
- Administradoras de Fondos de Pensiones, en relación con prestaciones familiares de los pensionados.

- Compañías de seguros de vida, en relación con prestaciones familiares de los pensionados.
- Instituciones de Salud Previsional, en relación con subsidios por incapacidad laboral.
- Empresas con administración delegada de la Ley 16.744, en relación con el seguro social de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.
- Municipalidades, en relación con subsidios familiares.

Usuarios, Beneficiarios ó Clientes

- Entidades administradoras del Seguro Social contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales (Mutualidades de empleadores, empresas con administración delegada, Comités Paritarios de higiene y seguridad del sector público, Comisión Médica de Reclamos y Subcomisiones de Medicina Preventiva e Invalidez – SEREMI de Salud.)
- Entidades que operan con los Fondos Nacionales administrados por la Superintendencia (AFP, Compañías de Seguro, Intendencias, Gobernaciones, Municipalidades, CAPREDENA, DIPRECA, Servicios públicos descentralizados, ISAPRE y Servicios de Salud).
- Entidades administradoras del Subsistema de Servicios Sociales (Cajas de Compensación de Asignación Familiar).

- Entidades administradoras del Subsistema de Salud común (FONASA, Instituciones de Salud Previsional, Subcomisiones de Medicina Preventiva e Invalidez – SEREMI de Salud y CCAF).
- Población protegida por los diferentes regímenes de Seguridad Social.
- Organismos internacionales de seguridad social (OISS, AISS, OIT, CISS, CEPAL, FLACSO, CLAD y CIEPLAN).
- Ministerio del Trabajo y Previsión Social y servicios relacionados (Gabinete Ministro, Subsecretaría de Previsión Social, Dirección del Trabajo y Superintendencia de AFP).
- Entidades de los poderes Judicial y Legislativo, Contraloría General de la República, Comisiones de la Presidencia de la República, Ministerio de Salud y otras Superintendencias.

Estructura funcional y Orgánica:

Organigrama

La Superintendencia de Seguridad Social está a cargo de un Superintendente que es designado por el Presidente de la República, el cual, para el cumplimiento de sus funciones, cuenta con la asesoría de un Subdirector Fiscal, de un Subdirector, de una Unidad de Auditoría Interna y Control de Gestión, con el apoyo técnico de cinco departamentos y una serie de unidades especializadas.



En resumen, la Superintendencia de Seguridad Social Resuelven casos de apelación o reclamos presentados por los usuarios sobre sus derechos a la seguridad social relacionados con las Instituciones fiscalizadas por esta Superintendencia, teniendo la instancia de realizar dichos reclamos por Internet o por carta personalizada; Regula la interpretación oficial que se le dará a la normativa relativa a la seguridad social, generando dictámenes de jurisprudencia y circulares; Fiscalización de entidades como son las Mutuales, INP, las CCAF y los servicios de bienestar de los servicios públicos y la Divulgación de casos de jurisprudencia, circulares, estadísticas y

documentos de apoyo, que se pueden encontrar en la biblioteca virtual de SUSESO.

La dotación del personal de SUSESO se distribuye por género, según las siguientes gráficas:

CUADRO 1				
DISTRIBUCION DEL PERSONAL POR CALIDAD JURÍDICA Y				
GÉNERO				
CALIDAD JURIDICA	MUJERES	HOMBRES	TOTALES	%
Planta	32	30	62	32%
Contrata	64	69	133	68%
Sub-total	96	99	195	100%
Suplentes	5	4	9	
Comisión Rev. Pensiones	1	0	1	
Honorarios	6	5	11	
Comisión de Servicio	3	0	3	
Alumnas en Práctica	7	0	7	
Otras calidades	22	9	31	
TOTAL DE PERSONAS	118	108	226	

CUADRO 2		
DISTRIBUCION POR PLANTAS O ESCALAFONES		
PLANTAS	CANTIDAD	%
Directivos	14	6%
Profesionales	90	40%
Fiscalizadores	56	25%
Administrativos	60	27%
Auxiliares	6	3%
TOTAL	226	100%

(Información UDP)

En diciembre 2006 se solicita autodiagnóstico a las instituciones públicas para conocer la problemática existente, presentando la siguiente información, contemplándose las directrices aplicadas a nuestro estudio: N°4 “Condiciones de Trabajo y N°7: “Prevención y sanción del acoso laboral”.

4. Condiciones de Trabajo:

- a) Deberán tomarse todos los resguardos para garantizar un respeto irrestricto a la dignidad humana, eliminando todo trato

prepotente, irrespetuoso o discriminarlo entre jefatura y funcionarios:

Acogiendo íntegramente las directrices de la Dirección Nacional del Servicio Civil, la Superintendencia ha impartido instrucciones a través de circulares internas que regulan y sancionan el acoso sexual y laboral respectivamente.

b) Se deberán adoptar medidas destinadas a mantener un ambiente de trabajo de mutuo respeto entre hombres y mujeres

En este punto, hacemos extensiva la respuesta de la letra a.

c) Se deberá evitar que las correcciones o diferencias respecto del trabajo encomendado importen descalificaciones personales.

En este punto, hacemos extensiva la respuesta de la letra a.

d) Asegurar que las condiciones de trabajo no importen discriminaciones de ningún tipo.

En este punto, hacemos extensiva la respuesta de la letra a.

e) Se deberán diseñar e implementar, en conformidad a la ley 16.744, medidas de prevención de riesgos que permitan mejorar las condiciones de higiene y seguridad en los lugares de trabajo.

Sobre el particular se han adoptado medidas coordinadas entre el Comité Paritario de Higiene y Seguridad, el Organismo administrador de la Ley 16.744 al que se encuentra afiliada esta Institución (INP) y las directrices del Jefe Superior del Servicio.

7. Prevención y sanción del acoso laboral y/o sexual en el trabajo.
 - a) Deberá difundirse regularmente entre el personal, lo que se entiende por acoso laboral entre pares y entre jefaturas y colaboradores. Igualmente, el departamento de recursos humanos o el que haga sus veces, deberá designar una persona responsable de canalizar las denuncias de quienes se sientan víctimas de acoso laboral, entendiendo por éste, cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un funcionario, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral.
 - b) Deberán diseñarse medidas especiales destinadas a difundir la normativa sobre acoso sexual y laboral entre todos los trabajadores. Asimismo, el departamento de recursos humanos o el que haga sus veces, deberán designar a una persona responsable, para que con los resguardos de

privacidad necesarios, recoja las inquietudes o denuncias concretas vinculadas a esta materia.

- c) Los departamentos de recursos humanos o lo que hagan sus veces, deberán efectuar acciones de capacitación y sensibilización permanente, de carácter preventivo, respecto de las conductas señaladas en los numerales anteriores.
- d) Se deberá incorporar en los reglamentos internos de Higiene y Seguridad, orientaciones destinadas a la prevención de las conductas señaladas en los numerales precedentes, así como los procedimientos para su denuncia e investigación.
- e) Se deberá informar periódicamente al jefe del servicio sobre los hechos o conductas constatados, en el marco de los numerales precedentes, así como las medidas adoptadas para su corrección. Igual información proporcionarán a la Junta Calificadora.

Respecto de estas directrices, cabe señalar que, acogiendo íntegramente las directrices de la Dirección Nacional del Servicio Civil, la Superintendencia ha impartido instrucciones a través de circulares internas que determinan procedimiento, y sanciones frente a las conductas de acoso sexual y laboral, respectivamente, las que se han difundido a todos los funcionarios de la Superintendencia de Seguridad Social.

A continuación se presenta el resumen del Informe Anual de avance 2007 informado por la Institución SUSESO el 17 de Abril de 2008.

5.6.4 Informes de avance (SUSESO)

Se presentan los antecedentes presentados en el informe anual sólo abocado a las directrices N°4 Condiciones de Trabajo y Directriz N°7 Prevención y Sanción del Acoso Laboral y Sexual en el Trabajo.

Directriz	Directriz 4 (Condiciones de trabajo)
Elementos del diagnostico	<ul style="list-style-type: none">a) El servicio ha tomado las medidas necesarias para que los funcionarios no sean objeto de maltrato laboral.b) El servicio ha definido condiciones de trabajo entre jefes y funcionarios y entre pares, basadas en el buen trato y el respetoc)d) El servicio ha definido procedimientos que aseguren la no existencia de discriminaciones en las condiciones de trabajo de sus funcionarios(as).e) El servicio ha diseñado e implementado medidas de prevención de riesgos que

	<p>permiten mejorar las condiciones de higiene y seguridad en los puestos y lugares de trabajo.</p>
Elementos del código	<ul style="list-style-type: none">a) Deberán tomarse todos los resguardos para garantizar un respeto irrestricto a la dignidad humana, eliminando todo trato prepotente, irrespetuoso o discriminatorio entre jefaturas y funcionarios.b) Se deberán adoptar medidas destinadas a mantener un ambiente de trabajo de mutuo respeto entre hombres y mujeres.c) Se deberá evitar que las correcciones o diferencias respecto del trabajo encomendado importen descalificaciones personales.d) Asegurar que las condiciones de trabajo no importen discriminaciones de ningún tipo.e) Se deberán diseñar e implementar en conformidad a la ley 16.744 medidas de prevención de riesgos que permitan mejorar las condiciones de higiene y seguridad en

	los lugares de trabajo.
Medida	<p>a), b), c) Gestionar las relaciones que se establezcan al interior de la organización a través de un ambiente de trabajo adecuado y acorde a la estrategia institucional, favoreciendo elementos o variables protectoras propias del ambiente laboral.</p> <p>d) Evaluación y adecuación de los espacios físicos destinados a los funcionarios(as), especialmente aquellos destinados a la atención de público usuario, dotándolos de un mejor ambiente físico y laboral.</p> <p>e) Velar por el buen funcionamiento del Comité Paritario y el desarrollo de sus planes y programas anuales de prevención.</p>
Meta final asociada	<p>a), b) c) 1.- Desarrollo del proceso de diagnóstico de clima laboral, iniciando la evaluación el 1° trimestre de 2008 con la obtención de resultados en el 2° semestre 2008 y, según resultados elaborados de un plan a desarrollar el 2009.</p> <p>2.- Elaboración de la política de personal de la SUSESO en un 100% a fines del 2008.</p>

	<p>3.- Trabajo en conjunto con el CONACE en la implementación del programa Calidad de Vida en el trabajo, con la elaboración de una política preventiva y acciones acordes año 2008.</p> <p>d) Revisión de las instalaciones físicas, para verificar que cumplan con las normas establecida y presten un servicio adecuado, para lo cual se habilitarán módulos de atención de discapacitados en una oficina de informaciones en el 1° piso de este edificio, durante el 1° semestre del 2008.</p> <p>e) Plan anual de prevención de riesgos del Comité Paritario 2008.</p>
Fecha inicio	<p>a) Abril 2008</p> <p>b) Mayo 2008</p> <p>c) Abril 2008</p> <p>d) Enero 2008</p> <p>e) 2008</p>
Plazo final	a), b), c), d), e) Diciembre 2008
Avance de la meta (31.08.07)	a) Al 2007 se puede dar referencia que existe el material elaborado por la Asociación de funcionarios en que se evalúan algunos

	<p>aspectos relacionados con clima laboral, referente al período 2006-2007.</p> <p>b) Como parte del desarrollo del modelo propio de la UDP, está la elaboración de la política de personal, trabajo que se dio inicio en 08.2007 y que tendrá su máximo desarrollo el 2008.</p> <p>c) Con fecha 10.12.2007 se firmó protocolo de colaboración entre CONACE y SUSESO para la implementación de políticas y programas de prevención. El trabajo conjunto se desarrollará a partir de Marzo 2008.</p> <p>d) Durante el último trimestre de 2007 se firmó contrato de arriendo correspondiente a las oficinas del 1° piso en Huérfanos #1360, Santiago-Centro.</p> <p>e) Con fecha 01.2008, el Comité Paritario difundió su informe de gestión 2007, el cual está disponible en nuestras oficinas.</p>
Avance de la meta	a) En el mes de diciembre se presentó el

<p>(31.12.07)</p>	<p>proyecto de Modernización de la oficina de personal a las autoridades. En este proyecto queda definido el concepto de Calidad de Vida Laboral que incluye el desarrollo del proceso de diagnóstico de clima en el periodo 2008-2009</p> <p>b) En el mes de diciembre se presentó el proyecto de modernización de la oficina de personal a las autoridades. En este proyecto quedan definidas las bases de desarrollo de la política de personal, la cual tendrá su máximo desarrollo el 2008.</p> <p>c) Con fecha 10.12.2007 se firmó protocolo de colaboración entre CONACE y SUSESO para la implementación de políticas y programas de prevención. El trabajo conjunto se desarrollará a partir de marzo 2008.</p> <p>d) El proyecto de implementación de las oficinas en el 1° piso, Huérfanos #1360, está en desarrollo, cumpliendo las etapas de licitación de los trabajos de construcción a</p>
-------------------	---

	<p>realizar.</p> <p>e) Con fecha 01.2008, el Comité Paritario difundió su informe de gestión 2007, el cual está disponible en nuestras oficinas.</p>
Medio de verificación	<p>a) Informes de avance en relación al desarrollo del programa de diagnóstico de clima, sus resultados y el plan de seguimiento.</p> <p>b) Informes de avance en relación al desarrollo de la política de personal.</p> <p>c) Informes de avance en relación al desarrollo del trabajo conjunto con CONACE.</p> <p>d) Verificar periódicamente que se ha dado cumplimiento a las distintas etapas de la medida y evaluar periódicamente el avance de ellas.</p> <p>e) Plan anual de Prevención de Riesgo del Comité Paritario aprobado.</p>
Observaciones	<p>a) y b) La directriz 4 y sus elementos se cumplirán en la medida que la Unidad de las Personas implemente sus subsistema de funcionamiento, específicamente al realizar la descripción y</p>

	<p>desarrollo del subsistema de Calidad de Vida y sus variables.</p> <p>c) Elementos o variables protectores son aquellos que dan fortaleza y preparación a la persona, favoreciendo su desarrollo e inserción laboral, permitiendo manejar adecuadamente las dificultades propias de su situación de vida y enfrentar exitosamente sus desafíos.</p> <p>d) Las medidas relacionadas con mejorar la atención de público tienen el sentido estricto de salvaguardar a los funcionarios(as) que trabajan en esa unidad, ya que es nuestro grupo más expuesto a situaciones difíciles y estresantes.</p> <p>e)-----</p>
--	--

Directriz	Directriz 7 (Prevención y Sanción del Acoso Laboral y Sexual en el Trabajo)
Elementos del diagnóstico	a) El servicio ha definido acciones y procedimientos, tanto de difusión como de

	<p>prevención del acoso laboral. El servicio ha definido un responsable para recoger inquietudes o denuncias vinculadas al acoso sexual y/o laboral. El servicio ha establecido procedimientos de denuncia e investigación vinculadas con estas materias.</p> <p>b) El servicio ha definido acciones y procedimientos, tanto de difusión como de aplicación, del instructivo presidencial de acoso sexual. El servicio ha definido un responsable para recoger inquietudes o denuncias vinculadas al acoso sexual y/o laboral. El servicio ha establecido procedimientos de denuncia e investigación vinculadas con estas materias.</p> <p>c) ---</p> <p>d)</p>
Elementos del código	<p>a) deberá difundirse regularmente entre el personal, lo que se entiende por acoso laboral entre pares y entre jefaturas y</p>

	<p>colaboradores. Igualmente, el dpto. de RRHH o el que haga sus veces, deberá designar una persona responsable de canalizar las denuncias de quienes se sientan víctimas de acoso laboral, entendiendo por éste, cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos que puedan atentar contra la personalidad, dignidad, integridad física o psíquica de un funcionario, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral.</p> <p>b) Deberán diseñarse medidas especiales destinadas a difundir la normativa sobre acoso sexual entre todos los trabajadores. Asimismo, el dpto de RRHH o el que haga sus veces deberá designar una persona responsable para que con los resguardos de privacidad necesarios, recoja las inquietudes o denuncias concretas vinculadas a esta materia.</p>
--	---

	<p>c) Los dptos. De RRHH o quien haga sus veces, deberán efectuar acciones de capacitación y sensibilización permanente, de carácter preventivo, respecto de las conductas señaladas en los numerales anteriores.</p> <p>d) Se deberá incorporar en los reglamentos internos de Higiene y Seguridad, orientaciones destinadas a la prevención de las conductas señaladas en los numerales precedentes, así como los procedimientos para su denuncia e investigación.</p> <p>e) Se deberá informar periódicamente al jefe de servicio sobre los hechos o conductas constatados, en el marco de los numerales precedentes, así como las medidas adoptadas para su corrección igual información proporcionarán a la junta calificadora.</p>
Medida	<p>a) Velar por el cumplimiento de las instrucciones contenidas en circulares</p>

	<p>internas, referidas al acoso sexual y laboral.</p> <p>Informar la designación de un encargado de cada género para orientar sobre los procedimientos a seguir ante situaciones de acoso laboral y/o sexual.</p> <p>b) Comunicación clara y fluida con los funcionarios(as) respecto de temas asociados con acoso y sus variables. A su vez, evaluar y difundir el procedimiento para recoger y canalizar información de los funcionarios(as).</p> <p>c) Incluir en el programa anual de capacitación (PAC) charlas para todo el personal sobre acoso sexual, laboral y aplicación de CBPL</p> <p>d)</p> <p>e) Informe anual de la UDP de los casos denunciados mediante los procedimientos definidos.</p>
Meta final asociada	<p>a) reiteración periódica de las instrucciones con el fin de aumentar la conciencia sobre los contenidos y procedimientos</p>

	<p>establecidos en las circulares referidas a esta medida, a través de intranet y otras formas de comunicación.</p> <p>b) Crear un espacio en la intranet de modo de mantener actualizados los temas, con noticias y normativas vigentes.</p> <p>c) Plan Anual de Capacitación 2008 (PAC)</p> <p>d)</p> <p>e) Generar el informe anual con los casos ocurridos y verificados al 31.12 de cada año calendario.</p>
Fecha inicio	<p>a) abril 2008</p> <p>b) mayo 2008</p> <p>c) Abril 2008</p> <p>d) -----</p> <p>e) -----</p>
Plazo final	<p>a) Indefinido</p> <p>b) indefinido</p> <p>c) Diciembre 2008</p> <p>d) -----</p>

	e) Enero de cada año.
Avance de la meta (31.08.07)	<p>a) Se realizó una acción conjunta con el Ministerio del Trabajo, de publicar la revista “Observatorio Laboral” y específicamente el artículo El Código de Buenas Prácticas Laborales: Un instrumento de Responsabilidad Social, con fecha 09.2007.</p> <p>b) La Superintendencia ha impartido instrucciones a través de dos circulares internas que determinan procedimientos y sanciones frente a las conductas de acoso sexual y laboral, las cuales se han difundido a todos los funcionarios(as) (junio 2006 y Marzo 2007).</p> <p>c) El segundo semestre de 2007 no se realizaron charlas, sino que se efectuó una acción conjunta con el Ministerio del Trabajo, de publicar la revista “Observatorio Laboral” y específicamente el artículo El código de Buenas Prácticas Laborales: Un instrumento de Responsabilidad Social.</p> <p>d).....</p> <p>e) En los casos que se han presentado, específicamente de acoso laboral, se han seguido</p>

	los procedimientos descritos en la circular pertinente.
Avance de la meta (31.12.07)	<ul style="list-style-type: none">a) De acuerdo con la programación de la Unidad de Comunicaciones, en 03.2008 estará listo el Plan de comunicaciones, con la implementación de la intranet, donde se incluirá el espacio específico de CBPL, a través del cual se podrá reiterar los contenidos de las circulares existentes.b) De acuerdo con la programación de la Unidad de comunicaciones, en 03.2008 estará listo el plan de comunicaciones, con la implementación de la intranet, donde se incluirá el espacio específico de CBPL, a través del cual se podrá reiterar los contenidos de las circulares existentes.c) Se incorporan las temáticas del CBPL en la propuesta de PAC 2008.d)e) En los casos que se han presentado, específicamente de acoso laboral, se han

	<p>seguido los procedimientos descritos en la circular pertinente.</p>
Medio de verificación	<ul style="list-style-type: none">a) Plan de comunicaciones referido a la difusión de temas asociados a la directriz.b) Verificar periódicamente el espacio de la intranet destinados al CBPL. Manuales de procedimientos contenidos en las circulares.c) Informes del Comité Bipartito de Capacitación 2007-2008. informes de reuniones de la oficina de personal, conjuntamente con la asociación de funcionarios, la unidad de responsabilidad social y el CPHS. Aprobación y ejecución de cursos del CBPL del PAC 2008.d) Difusión de dos circulares internas: Circular N°195 del 29.06.2006, reglamento interno de procedimiento aplicable a las denuncias por acoso sexual, medidas de resguardo y sanciones; circular interna N°197 del 22.03.2007, reglamento interno de procedimiento aplicable a las denuncias por

	<p>acoso laboral o moral, medidas de resguardo y sanciones.</p> <p>e) Los documentos del sumario realizado frente a las acusaciones.</p>
Observaciones	<p>a) La Superintendencia ha impartido instrucciones a través de dos circulares internas que determinan procedimientos y sanciones frente a las conductas de acoso sexual y laboral, las cuales se han difundido a todos los funcionarios(as) (Junio 2006 y Marzo 2007)</p> <p>b) -----</p> <p>c) -----</p> <p>d) La Superintendencia ha impartido instrucciones a través de dos circulares internas que determinan procedimientos y sanciones frente a las conductas de acoso sexual y laboral, las cuales se han difundido a todos los funcionarios/as. (junio 2006 y Marzo 2007),</p>
Directriz	Aplicable a todas las Directrices

Elementos del diagnóstico	
Elementos del código	
Medida	Diseño de un Plan Integral de Comunicaciones Internas que incluya específicamente la difusión de las medidas del Código de Buenas Prácticas Laborales.
Meta final asociada	Plan de comunicación que incluye las temáticas de CBPL en un 50% al primer semestre del 2008. Mantener un espacio constante en la intranet donde se publiquen las medidas y contenidos asociados al Código.
Fecha inicio	Mayo 2008
Plazo final	Indefinido
Avance de la meta (31.08.07)	De acuerdo con la programación de la Unidad de Comunicaciones, en marzo de 2008 estará listo el Plan de Comunicaciones, con la implementación de la intranet, donde se incluirá el espacio específico de CBPL.
Avance de la meta	De acuerdo con la programación de la Unidad de

(31.12.07)	Comunicaciones, en marzo de 2008 estará listo el Plan de Comunicaciones, con la implementación de la intranet, donde se incluirá el espacio específico de CBPL.
Medio de verificación	Espacio en la intranet con información específica del CBPL.
Observaciones	

**PARTICIPACIÓN ASOCIACIÓN DE
FUNCIONARIOS**

(MARCAR CON X)

¿REVISÓ INFORME?	SI	X
	NO	
¿REALIZÓ OBSERVACIONES?	SI	
	NO	X
¿ADJUNTA CARTA CONFIRMANDO LO ANTERIOR?	SI	X
	NO	

A continuación se presenta un Resumen del 3º Informe de Avance (periodo enero - agosto 2008), en el cual se informa un seguimiento a la implementación de los Planes trienales, en el cual se detallan:

A través de un cuestionario en el cual se debe marcar con una "X" en el casillero que corresponda la realidad, funciones, características y desarrollo del Plan Trienal del código en el servicio correspondiente, en este caso la Superintendencia de Seguridad Social.

I DATOS GENERALES:

1. En relación con las características del Servicio, se informa que el servicio tiene presencia a nivel nacional en las ciudades de Antofagasta, Concepción y Puerto Montt.
2. La Implementación se desarrollo a nivel Central, esto es Santiago.
3. Se informa la dotación del personal vigente a la fecha de presentación.
4. Se indica el tipo de participación que ha tenido la asociación de funcionarios o representantes de los funcionarios, a este respecto se informa como opción "se han integrado parcialmente en la elaboración e implementación de las medidas del plan trienal.
5. Involucramiento de otros equipos al interior del servicio en las propuestas e implementación de medidas asociadas al plan trienal:

Comité Paritario; Unidad de comunicaciones y Unidad de Desarrollo de las Personas.

6. Se detalla una lista de las dificultades en el proceso de Implementación del CBPL, y en el cual se registran:

Opción a) Falta de recursos económicos.

c) Escasa participación y compromiso de los equipos directivos

h) Otras: Justificación: Las medidas significan compromisos que implicaban más tiempo de lo presupuestado para realizarse.

7. Respecto a la difusión del CBPL y el plan trienal del servicio, se registra:

Opción b) No se han realizado actividades o acciones de difusión.

8. Evaluación del 1 a 7 respecto a los siguientes aspectos:

a. conocimiento del CBPL por parte de las/os funcionarios del Servicio

3

b. Comunicación del Plan Trienal por parte de las/os funcionarios del Servicio

1

c. Participación de la(s) Asociación de Funcionarios o representantes de los mismos

5

d. Participación y compromiso del equipo directivo y Jefaturas del Servicio

4

9. Comentarios asociados al proceso de Implementación del Plan y al cumplimiento del Código en su servicio.

Es necesario resaltar que muchas de las medidas de nuestro Plan Trienal, se reformularon a fines del 2007 y la mayoría dice relación con la creación de una Unidad de RRHH, con sus subsistemas de funcionamiento, que permitirán desarrollar los Elementos del Código de una manera integrada en la gestión de personas. Unidad de Desarrollo de las Personas de la SUSESO se crea por Resolución Exenta N° 1407, con fecha 02 de Junio del 2008.

A continuación se registra la modalidad de informe por objetivos que contempla:

1. Evaluar la calidad y el impacto de las medidas realizadas por el servicio en el marco de la implementación del Plan Trienal y el cumplimiento estratégico del CBPL, como así mismo.
2. Disponer de un Banco de Medidas (experiencias relevantes o significativas) desarrolladas en los servicios. En el contexto de la ejecución de los Planes Trienales y cumplimiento del CBPL, para difundir y poner a disposición de la Administración Central del Estado.

Dentro de las instrucciones para completar el formato se resume:

Solo dar a conocer aquellas iniciativas implementadas que han tenido un alto impacto de manera positiva sobre las personas y la organización, constituyendo aprendizajes a compartir con otros servicios.

II LEVANTAMIENTO DE INICIATIVAS:

Por lo anterior se dan a conocer sólo tres medidas correspondientes a tres directrices diferentes del CBPL. Se deben considerar:

- Temporalidad: priorice aquellas medidas cuya aplicación es de carácter permanente, sobre las de duración definida.
- Cobertura: prefiera aquellas que aplican sobre la mayor cantidad de personas, independiente de su calidad contractual o jurídica.
- N° de beneficiarios: mientras mayor sea el número de personas beneficiadas, mayor es la posibilidad de un alto impacto de la iniciativa.
- Grado de avance: priorice aquellas medidas que hayan sido implementadas íntegramente, o bien, que están casi completamente logradas, al punto de que ya hayan generado impactos observables o aplicados.

A este respecto se informaron las Directriz que se están abordando en esta investigación que son las Directriz N°4 “Condiciones de Trabajo” y la Directriz N°7 “Prevención y Sanción del Acoso Laboral y Sexual en el Trabajo”

Se informa Directriz N° 4 “Condiciones de Trabajo”.

Elemento del CBPL	a – c
Nombre o denominación de la medida seleccionada	Gestionar las relaciones que se establezcan al interior de la

	<p>organización a través de un ambiente de trabajo adecuado y acorde a la estrategia institucional, favoreciendo elementos o variables protectoras propias del ambiente laboral.</p>
<p>Breve descripción de la medida y su relevancia</p>	<p>Esta medida se desarrolla con la implementación del programa “Trabajar con Calidad de Vida”, en conjunto con CONACE. Este programa ha significado generar un equipo coordinador preventivo, que ha liderado el programa y sus actividades, preparándose con la asesoría técnica de CONACE. Dentro de las actividades programadas, se realizó una encuesta diagnóstica (con participación de un 70% del personal), con la posterior etapa de sensibilización, que considera un tríptico informativo que se entregará a todos los funcionarios, con los</p>

	<p>resultados más relevantes. Por último, este programa apunta a generar una política preventiva dentro de la Institución, que signifique una base para fundamentar una serie de actividades que apunten a fortalecer las variables protectoras propias de nuestro ambiente laboral</p>
Diagnóstico	<p>Esta medida surge de la Unidad de Desarrollo de la Personas (UDP), como parte de su nueva forma de gestión y de la necesidad de crear una política de personal propia, moderna y atingente. A su vez se impulsa a partir de los lineamientos propios de CONACE, quien motiva a los diferentes Servicios a crear su propia política preventiva.</p>
Planificación	<p>El programa mismo tiene un cronograma de realización, que se inicia con la firma de protocolo de</p>

	<p>colaboración entre SUSESO y CONACE, para luego definir el equipo coordinador preventivo, conformado en esta ocasión por integrantes de la UDP, representantes de la Asociación de Funcionarios, del Comité Paritario y del Servicio de Bienestar (todas instancias que tienen como fin velar por las relaciones humanas al interior de la Organización). Dentro de las actividades programadas, se realizó una presentación del programa a las Jefaturas, Autoridades y representantes de funcionarios, Luego se realizó la etapa diagnóstica con la encuesta a los funcionarios, y actualmente estamos en la etapa de sensibilización, con la preparación de un tríptico para informar los principales resultados y algunas ideas fuerza de la prevención a todo</p>
--	--

	SUSESO.
Recursos	Respecto a recursos financieros, se ha tenido que gastar en impresión de materiales; se ha ocupado la infraestructura del Servicio; y se ha contado con la asesoría externa de CONACE.
Participación de los/as funcionarios(as)	Los funcionarios han participado en cuanto forman parte del equipo coordinador preventivo. A la vez, todas las personas han participado en la actividad de evaluación, contestando la encuesta diagnóstica.
Difusión	En primera instancia se informó a todo SUSESO, via correo electrónico, del proceso de desarrollo del programa. Por otra parte, se realizó una charla informativa en que se invitaron a las jefaturas y algunos representantes de los Departamento. Actualmente se está elaborando un tríptico con la información relativa a

	<p>los resultados de la encuesta diagnóstica, el cual se distribuirá a cada funcionario/a. Finalmente, se han entregado materiales de CONACE, los cuales presentan información del Programa y otras materias relacionadas con las drogas.</p>
Temporalidad	<p>Muchas de las directrices del Código se cumplirán en forma permanente, sólo en la medida que se implementen los Subsistemas de la Unidad de Desarrollo de las Personas. En el caso específico de esta directriz se da cumplimiento permanente, ya que es parte de las funciones del Subsistema Calidad de Vida.</p>
Cobertura	<p>Este Servicio tiene tres funcionarios en regiones, a los cuales no se extienden las actividades concretas que se realizan en Santiago, pero sí</p>

Universidad Academia de Humanismo Cristiano
Escuela de Psicología

	participan en la medida que algunos resultados del programa significan la definición de políticas preventivas para el personal.
N° de Beneficiarios	Todo el personal
Avance al 31 de agosto 2008	En el desarrollo del programa, los funcionarios reconocen las primeras etapas: compromiso, conformación del equipo coordinador preventivo y diagnóstico.
Plazo final de cumplimiento	Está pendiente la entrega del tríptico informativo de resultados, y la realización del taller para elaboración de política preventiva.
Impacto (logrado o esperado) en las/los funcionarios(as)	Como parte del programa se considera una evaluación final de satisfacción del mismo, pero no se han realizado evaluaciones de este tipo durante su desarrollo.
Dificultades experimentadas	Como obstáculo principal puede mencionarse la coordinación de reuniones, ya que es necesario que

	<p>varias personas se ajusten a un horario, pero en general el programa va desarrollándose muy ordenadamente.</p>
<p>Factores críticos para el éxito</p>	<p>Como factor clave, es la participación de diferentes instancias, como las mencionadas UDP, Servicio de Bienestar, Asociación de Funcionarios y Comité Paritario, lo cual permite tener una representación de diferentes instancias del personal y, asimismo, se enriquece con las miradas diferentes de cada uno ante las temáticas abordadas. También es un factor clave el apoyo de las autoridades.</p>
<p>Productos generados/Medios de Verificación</p>	<p>Los productos realizados son: 1) Materiales de CONACE: tríptico de programa y definiciones de drogas; 2) Encuesta diagnóstica, 3) Tríptico informativo de resultados (próximo a</p>

	distribuir).
Información adicional	-----

Se informa Directriz N° 7 “Prevención y Sanción del Acoso Laboral y Sexual en el Trabajo ”

Elemento del CBPL	a – b – c
Nombre o denominación de la medida seleccionada	Comunicación clara y fluida con los funcionarios/as respecto de temas asociados con acoso y sus variables. A su vez, evaluar y difundir el procedimiento para recoger y canalizar información de los funcionarios/as. Inclusión de las temáticas de acoso en el Plan Anual de Capacitación (PAC)
Breve descripción de la medida y su relevancia	Se realizaron dos actividades: una comunicacional, donde a través de un correo electrónico se invitaba a los funcionarios a revisar en la Intranet Institucional una noticia específica de "Preguntas y Respuestas sobre Acoso Sexual y

	<p>Laboral". La segunda de ellas, como parte del Programa Anual de Capacitación (PAC), se organizó un taller sobre acoso sexual, a cargo de un experto. Ambas actividades permiten colocar el tema de acoso en un lugar central para discusión, abriendo debate, compartir puntos de vistas y reflexionar sobre nuestra propia normativa.</p>
Diagnóstico	<p>Esta medida surge de la Unidad de Desarrollo de la Personas (UDP), como parte de su nueva forma de gestión. Además, surge de las dos Circulares Internas, de los años 2006 y 2007, sobre acoso sexual y laboral, que no habían sido reiteradas</p>
Planificación	<p>La planificación de las actividades se realizaron con la participación de la Unidad de Comunicaciones, quienes prepararon la noticia con las preguntas y respuestas referidas a</p>

	las circulares. Por otra parte, se hizo una invitación abierta al taller
Recursos	Respecto al taller, fue necesario contar con recursos financieros para preparar la sala y organizar el coffee break. También fue necesario la gestión de la participación de la expositora, que en este caso fue gratuita, pero se le otorgó un obsequio de agradecimiento
Participación de los/as funcionarios(as)	El taller tuvo una participación de 12 funcionarios, los cuales se involucraron activamente en el trabajo
Difusión	El taller fue motivado a través de correos electrónicos, lo mismo en relación a la noticia de intranet.
Temporalidad	Como parte del plan de comunicaciones internas se contempla un espacio permanente en la Intranet, con información sobre CBPL. En relación a la realización de

Universidad Academia de Humanismo Cristiano
Escuela de Psicología

	un taller, éste es una actividad definida, que es posible volver a repetirla.
Cobertura	Respecto a la información contenida en la Intranet, está disponible para todo el personal, incluidos los tres funcionarios de regiones. En relación a las actividades tipo charlas y talleres, éstas sólo se realizan a nivel central.
Nº de Beneficiarios	Todos los funcionarios.
Avance al 31 de agosto 2008 Avance al 31 de agosto 2008	Tanto el taller como la noticia publicada en intranet son actividades que tienen una etapa previa de motivación y la etapa de ejecución propiamente tal
Plazo final de cumplimiento	Falta implementar el espacio permanente en la intranet, acción que se está considerado en la reformulación del diseño de la misma.
Impacto (logrado o esperado) en	No ha existido una evaluación formal.

las/los funcionarios(as)	
Dificultades experimentadas	Una dificultad es el bajo interés real en participar, ya que son pocos los funcionarios que se comprometen y quieren asistir a los cursos o charlas de estos temas.
Factores críticos para el éxito	Un aspecto facilitador es tener el apoyo de las jefaturas para la realización de las actividades, y también el interés particular de la Asociación de Funcionarios.
Productos generados/Medios de Verificación	Algunos productos son: 1) la noticia publicada en la intranet; 2) los materiales de acoso sexual entregados en el taller; 3) la presentación realizada en el taller y enviada de manera electrónica
Información adicional	-----

III REQUERIMIENTOS DE APOYO

En este punto se solicita información de elementos del CBPL en la cual desean recibir sugerencias, recomendaciones o específicamente conocer qué medidas o acciones interesantes han realizado otros servicios al respecto

La superintendencia solicita información específica de:

Directriz N° 7: Prevención y Sanción del Acoso Laboral y Sexual en el Trabajo.

Letra c) Los departamentos de RRHH o los que hagan sus veces, deberán efectuar acciones de capacitación y sensibilización permanente, de carácter preventivo, respecto de las conductas señaladas en los numerales anteriores.

5.7 Género y Discriminación

En nuestro país, a través de Políticas de Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres en el Trabajo y donde Verónica Oxman y Silvia Galilea del Servicio de la Mujer (SERMAN), realizan un recorrido tanto del acontecer político y social de la mujer en nuestro país entre 1994 y 1999 y en el cual hacen mención que las normas establecidas en el contexto de igualdad tiene sus inicios dado los cambios civilizatorios realizados en el último siglo, el reconocimiento de igualdad de derechos para las mujeres específicamente. Esta conciencia política se inicia a partir del cruce entre

diversos procesos históricos, económicos, sociales, culturales y grupales e individuales, los cuales han transformado y complejizado las concepciones liberales de los siglos XVIII y XIX, expresadas en la Revolución Francesa y la Declaración Universal de los Derechos del Hombre. Por ello al hablar de los derechos humanos y la realización de estos, exige concebir a los individuos – mujeres y hombres- como seres capaces de desarrollar sus habilidades y potencial a partir del acceso a oportunidades múltiples.

En si el derecho a ser persona se complejiza en todas las etapas de vida de los individuos, desde la carta de los derechos de los niños y niñas, se reconoce en forma creciente la necesidad de integración de los adultos mayores a la concepción de los derechos, además de plantear la necesidad de buscar herramientas y elementos que aseguren una calidad de vida adecuada para desarrollarse en un mundo moderno, cambiante y lleno de desafíos.

En nuestro país tras el establecimiento de la democracia, en 1990 significó un lento proceso de recomposición de las instituciones públicas y del estado. Dentro del proceso de modernización y descentralización en nuestro país se siguen encontrando obstáculos derivados de antiguas prácticas jerárquicas que atentan contra los principios de desarrollo con equidad y contra la participación de actores sociales, como son la mujer en el trabajo.

En 1981, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) materializó su voluntad de promover entre los estados miembros el reconocimiento y resguardo de los derechos de los trabajadores con responsabilidades familiares, mediante la elaboración de instrumentos como la Convención N°156 y la Recomendación N°165. Estos instrumentos se aplican a *“los trabajadores y las trabajadoras con responsabilidades hacia los hijos a su cargo, cuando tales responsabilidades limiten sus posibilidades de prepararse para la actividad económica y de ingresar, participar y progresar en ella”* (SERNAM, 1999:p88). Naciones Unidas respalda los esfuerzos de la OIT en estas materias y ha plasmado el principio de igualdad entre hombres y mujeres en la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, que establece *“el reconocimiento de la responsabilidad de hombres y mujeres en cuanto a la educación y desarrollo de los hijos”* (SERNAM, 1999:p88).

Los países de la Comunidad Europea se han comprometido en una agenda de cómo avanzar en materias políticas y legislativas, que posibilite alcanzar la igualdad de oportunidades en el mercado del trabajo. Un producto del programa de la Comunidad Europea sobre la igualdad de oportunidades fue la aprobación, en 1996, de las licencias parentales y las licencias por motivos familiares, aspectos contenidos en los instrumentos de la OIT.

Dentro de los acuerdo que ha establecido nuestro país en estas materias, se encuentra también el acuerdo suscrito en el ámbito de los convenios internacionales sobre libre comercio con Canadá el 05 de Diciembre de 1996, una Acuerdo de Cooperación laboral, enfatizando básicamente el principio del respeto de las propias legislaciones, promover los principios básicos del Derecho del Trabajo y asegurar el cumplimiento y control de la legislación de cada Estado parte.

Dicho acuerdo contempla los principios básicos acumulados por el orden jurídico laboral internacional lo que consiguientemente se incorporan al ordenamiento jurídico de los estados partes del acuerdo. Es importante al respecto recalcar que conforme las reglas clásicas de hermenéutica legal y conforme se señala en el artículo 24 del código civil, los principios generales de derecho, conforman el elemento sistemático de interpretación de las leyes, al cual los intérpretes deben recurrir para precisar el sentido y alcance de disposiciones ambiguas o contradictoras.

En si en el anexo 1 del respectivo tratado dice, respecto a la N° 7 **Eliminación de la discriminación laboral** *“La eliminación de la discriminación laboral por motivos raciales, religiosos, de sexo, edad u otros conceptos, salvo por ciertas excepciones razonables, como por ejemplo, cuando corresponda, ciertos requisitos ocupacionales o calificaciones*

laborales o ciertas prácticas establecidas o reglas que rijan para la edad de jubilación, establecidas de buena fe, además de las medidas especiales de protección o de apoyo a grupos específicos, que se han diseñado para contrarrestar los efectos de la discriminación”.(Sernam,1999:p266)

N°8 Igualdad remuneración para hombres y mujeres

*“Remuneración igual para hombres y mujeres de acuerdo con el principio de pago igual por el mismo trabajo realizado en un mismo establecimiento”.
(Sernam, 1999:p266)*

Por lo anterior y continuando con los acuerdos establecidos a nivel internacional, en la reunión en Río de Janeiro, Brasil el 10 de Diciembre de 1998, los presidentes de los cuatro países integrantes, suscribieron la denominada Declaración Socio Laboral del Mercosur, que contempla:

- Derecho a la no discriminación y promoción de la igualdad: En dos artículos separados se garantiza la igualdad efectiva de derechos, trato y oportunidades en el empleo y ocupación. Mención especial se formula respecto de quienes tengan discapacidades físicas o mentales, para favorecer su inserción social y laboral (Art. 1°,2° y 3°).

5.8 Acoso Laboral:

Ahora bien el adentrarlo al acoso laboral o también conocido en sus inicios como mobbing término que se remite a la palabra “mob” (del latín “mobile vulgus”) que se traduce como multitud, turba, muchedumbre; utilizándose así a través del verbo inglés to mob que significa acosar, asaltar, atropellar, atacar en masa a alguien.

El primer personaje en estudiar el mobbing fue el etólogo austriaco Konrad Lorenz (Lorenz, 1966), quien al observar el comportamiento de determinadas especies animales constato que en ciertas oportunidades, los individuos más débiles del grupo formaban una coalición para atacar a otro más fuerte.

Heinz Leyman, psicólogo Alemán en 1966 operacionaliza el término como “El psicoterror o mobbing en la vida laboral conlleva una comunicación hostil y desprovista de ética que es administrada de forma sistemática por uno o unos pocos individuos, principalmente contra un único individuo, quien, a consecuencia de ello, es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de hostigamiento frecuente y persistente (al menos una vez por semana). A causa de la alta frecuencia y la larga duración de estas conductas hostiles a que es sometido un individuo, el

maltrato sufrido se traduce en un suplicio psicológico, psicosomático y social de proporciones”.

Más recientemente se han agregado las siguientes definiciones:

La noción de “violencia laboral” o “violencia en el lugar de trabajo”, utilizada por autores como Dejourns (2006), que pone énfasis en las condiciones estructurales de la organización del trabajo, las que originan o permiten el surgimiento de la violencia laboral.

“El uso intencional del poder, como amenaza real, contra otra persona o grupo, en circunstancias laborales, que pueden conllevar un alto grado de probabilidad de resultar en injuria, muerte, daño psicológico, mal desarrollo de tarea o privación”. (OMS, 1995)

“Toda acción, incidente o comportamiento que se aparte de lo razonable, mediante el cual, una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como, consecuencia directa de la misma”. (OIT, 2003).

La violencia laboral está constituida por incidentes en los que la persona sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo-incluidos los viajes de ida y vuelta a él- que pongan en peligro,

implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud. Comisión Europea (1997)

Si bien la variedad de definiciones en esta temática se remiten al mismo punto respecto a las características que se registran en la organización como también el abordaje dentro de cualquier organización. Sin embargo y como se registran en los antecedentes la DNSC, se adscribe al término definido por Hirigoyen (1998), en el cual el énfasis es en la relación víctima-victimario y cómo victimario dirige sus acciones sobre la víctima.

Es así como dentro de las orientaciones para la prevención del acoso laboral en los Servicios públicos (2008), se considera el acoso laboral o acoso moral forma parte de los factores de riesgo psicosocial y resulta difícil de abordar porque están mediados por múltiples factores tales como los estilos de liderazgo y de mando, el clima laboral, la carga de trabajo, los canales de comunicación que se dan al interior de la empresa, etc.

Sin embargo no es novedoso para nuestro país este tipo de conductas, ya que ha existido desde siempre, podemos encontrarla en la literatura chilena criollista, la cual relata la relación entre el campesino y el patrón, el antiguo hacendado feudal, imponía sus normas y condiciones de trabajo desconociendo la dignidad y los derechos de los trabajadores, quienes, obligados por el esquema social jerárquico y la necesidad de

proveer techo y alimentación a sus familias debían soportar toda suerte de atropellos.

Desde el acoso laboral: Esta actitud puede generarse por diversos factores, como un conflicto laboral mal resuelto, disputas dentro del equipo de trabajo o mala comunicación en la empresa. Generalmente, este comportamiento se produce cuando se incorporan nuevos trabajadores o existe la posibilidad de promover a algún profesional (celos profesionales, envidia, la cual no se focaliza sobre lo material, sino mas bien sobre sus cualidades personales positivas del sujeto a acosar); inclusive estudios han mostrado relación entre una estructura de trabajo pobre en la organización y este tipo de conductas de acoso laboral, las cuales se ven favorecidas por el método de trabajo y producción, con ausencia de interés y apoyo por parte de los superiores, con ausencia de relación entre estos, existencia de múltiples jerarquías, carga excesiva de trabajo debido a falta de planificación de esta, existencia de lideres espontáneos y no oficiales, con un trabajo con bajo contenido, conflicto de rol, dirección autoritaria, etc.

Las características esenciales del acoso laboral son; ejercer presiones establecer condiciones injustas y desiguales, y atentar contra el desempeño laboral en todas sus formas. Sin embargo, sus acciones no son claras, consideradas en su individualidad podrían pasar incluso por bromas

inocentes, sin trascendencia alguna, pero en la suma, constituyen una conducta peligrosa, astuta y de una violencia inadvertida.

Lo mas trágico de ello es que el afectado o acosado no se da cuenta que es victima de una planificación hacia su persona y que el propósito es de quebrar su dignidad. En el ínter tanto, los trabajadores afectados, ajenos a este tipo de maquinaciones comienzan lentamente a ingresar a una suerte de túnel de oscuridad laboral, a desconfiar de sus capacidades y a pensar que se encuentran enfermos o minusválidos que no pueden atender cabalmente sus funciones.

5.9 Condiciones de trabajo: Análisis de la Ley 16.744

Legislación:

Respecto al área de salud ocupacional, entendiéndose como las acciones médicas de fomento, prevención, recuperación y rehabilitación de los accidentes y enfermedades de origen profesional de las personas laboralmente activas. Dentro de lo que es historia en estas materias, la primera legislación que trascendió fue la del derecho romano que consideraba que los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales constituían una responsabilidad personal del propio trabajador, por lo que no tenia ayuda del empleador ni del Estado. Posteriormente en la alta edad

media, los gremios generaron sistemas colectivos para proteger a sus afiliados de estas contingencias y otras dando origen a sociedades de socorros mutuos. En el era de la industrialización aumentaron las enfermedades de origen laboral en cantidad y gravedad, el progreso de la medicina respecto a ofrecer mejoras en la salud a través de procedimientos a largo plazo y costosos y en el cual los trabajadores asalariados no contaban con ahorros que le permitieran enfrentar el siniestro, por ello en 1872 los integrantes del Congreso de Eisenachen proponen un seguro de accidentes del trabajo costado por los empleadores.

Así en 1924 se crea en Chile la Ley de Seguro Obrero Obligatorio, creándose la Caja de Accidentes del Trabajo (como una dependencia del Seguro Obrero), que daba atención médica a los trabajadores enfermos con afecciones profesionales de buena calidad y sin costos, subsidios, indemnizaciones y pensiones muy ventajosas. Se crean los Institutos Traumatológicos (incorporados al SNS en 1968).

La Caja de Accidentes del Trabajo quebró debido a los costos crecientes, al uso inadecuado del seguro (denunciando accidentes no laborales por la cobertura que tenían) dado a las faltas de medidas preventivas eficaces en las empresas y de una correlación ágil y significativa entre la siniestralidad y las cotizaciones; por último, influyó la tendencia de los Institutos Traumatológicos de atender enfermedades no cubiertas por el

Seguro (por razones sociales y también por el interés de los médicos de ampliar su campo de acción)

Es así que con fecha 23 de enero de 1968, el Ministerio del Trabajo, promulgó la Ley 16.744 que establece normas sobre los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales contemplando la obligatoriedad del empleador de proporcionar la atención médica necesaria ante la situación de que el trabajador sufra algún tipo de accidente y/o enfermedad profesional en el ejercicio de su trabajo que buscó corregir los vicios del sistema y puso énfasis muy fuerte en la prevención de riesgos.

Por lo anterior, la seguridad en el trabajo y la salud laboral hacen referencias a las condiciones físicas y psicológicas que los empleados experimentan como resultado del ambiente de trabajo proporcionado por la organización en la que se desenvuelven. Las condiciones físicas incluyen enfermedades profesionales y accidentes tales como la pérdida de la propia vida o la pérdida de algún miembro del cuerpo, por otro lado las condiciones psicológicas resultan del estrés que produce la organización y una baja calidad de vida en el trabajo, lo que genera descontento, apatía, abandono, olvido, confusión interna sobre los roles y deberes, desconfianza de los demás, vacilaciones en la toma de decisiones, falta de atención e irritabilidad. Por ello es importante que la empresa se preocupe de los temas de seguridad laboral identificando aspectos que puedan contribuir a reducir

estos tipos de accidentes aplicando principios ergonómicos como parte integral en la organización. Crear una cultura donde se valore la seguridad permite también fomentar ambientes laborales saludables, por ello se contemplan como fuerzas externas para garantizar la seguridad y salud en el trabajo las leyes y reglamentos que regulan este aspecto en el trabajo.

Chiavenato, 2001, la seguridad y la higiene en el trabajo son actividades ligadas a la continuidad de producción y la moral de los individuos, ya que son un conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental de los trabajadores resguardándolos de los riesgos inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico donde estas se producen, siendo que la higiene en el trabajo está relacionado con el diagnóstico y la prevención de enfermedades ocupacionales, a partir de dos variables como son el hombre y su ambiente del trabajo.

5.9.1 OBJETIVOS DE LA HIGIENE EN EL TRABAJO

Chiavenato (2001) al respecto la menciona como una medida preventiva ya que su objetivo es la salud y el bienestar del trabajador para evitar que este se enferme o ausente de manera temporal o definitiva del trabajo, el cual contempla dentro de sus objetos:

- Eliminación de las causas de enfermedad profesional.

- Reducción de los efectos perjudiciales provocados por el trabajo en personas enfermas o con cierta discapacidad parcial del cuerpo.
- Prevención del empeoramiento de enfermedades y lesiones.
- Mantenimiento de la salud de los trabajadores y aumento de la productividad por medio del control del ambiente en el trabajo.

La higiene en el trabajo implica el estudio y control de las condiciones de trabajo, variables situacionales que influyen de manera poderosa en el comportamiento de los individuos.

5.9.2 TIPOS DE RIESGOS LABORALES:

Los riesgos psicosociales en el trabajo:

Las lesiones físicas que se sufren en el trabajo pueden ser más fáciles de visualizar que las lesiones psicológicas, pero la salud mental es tan importante como la salud física. Para algunos empleados, el lugar de trabajo es una fuente de tensión mental considerable.

Los riesgos o factores de riesgo psicosociales se han definido por la OIT como *“las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro. Estas interacciones podrían*

ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencias". Chiavenato 1999:p505)

Los factores de riesgo psicosocial estarían, por lo tanto, más ligados al objetivo de los trabajadores de alcanzar un bienestar personal y social y una calidad en el trabajo que a la clásica perspectiva de la seguridad y salud en el trabajo de evitar los accidentes y las enfermedades profesionales, se registran estudios sobre personas propensas a sufrir accidentes en el trabajo, dentro de los cuales los empleados menos expuestos a tener accidentes laborales se visualizan más optimistas, confiados e interesados en los demás que aquellos que sufren accidentes, como también es más probable que los trabajadores sometidos a tensión tengan más accidentes que aquellos que están menos sometidos a tensión.

Las agresiones psicológicas se consideran dentro de los accidentes laborales, ya que las agresiones son una forma grave de violencia.

5.9.3 Ergonomía

Desde el Desarrollo Organizacional, la ergonomía, disciplina cuya finalidad es adaptar el entorno habitable al habitante del entorno que toma en consideración los cambios en el ambiente de trabajo junto con las capacidades físicas y fisiológicas y las limitaciones de los empleados, en

nuestro país en el sector público, se utiliza la pauta saludable, aplicada como un profesional (profesor de educación física), que dos veces por semana ingresa a las instituciones y por 15 minutos comparte ejercicios participativos con el personal) esta iniciativa la regula el Instituto de Salud Pública (IPS) o ex INP, el cual cumple la función de mutual para los sectores públicos.

Los comités de seguridad o paritarios son aplicables a los servicios públicos y que se conforman por trabajadores de diferentes unidades o departamentos haciendo sus veces de voluntarios que fiscalizan el tema de seguridad laboral los cuales deben reforzar conductas que reducen la probabilidad de accidentes, alertar ante eventuales problemas estructurales, ya sea desniveles de escaleras, falta de señalética en lugares de posibles accidentes (escaleras de emergencia), revisión de estado de los extintores entre otros.

6. MARCO METODOLÓGICO:

6.1 Enfoque Metodológico.

La presente investigación pretendió dar a conocer cuales son las percepciones que tienen los funcionarios públicos sobre la real aplicación del código de buenas prácticas Laborales respecto a los puntos sobre “Condiciones de Trabajo” “Prevención del acoso Laboral en el Trabajo”, desde el propio discurso de los funcionarios públicos sobre la experiencia práctica que ha tenido este proceso.

El enfoque cualitativo, a veces referido como investigación naturalista, fenomenológica, interpretativa o etnográfica, es una especie de “paraguas” en el cual se incluye una variedad de concepciones, visiones, técnicas y estudios no cuantitativos (Grinnell, 1997)

(Hernández, Fernández, Baptista, 2006:p8).

Desde Hernández, Fernández, Baptista (2006), se describe que la investigación cualitativa se fundamenta más en un proceso inductivo que involucra explorar y describir una realidad dada, que va de lo particular a lo general, siendo un proceso de indagación flexible que se mueve entre los eventos que se realizan y la interpretación, siendo su proceso el reconstruir

la realidad tal como la observan los actores de un sistema social previamente definido.

En el texto de Valles, se describe la investigación cualitativa desde su contexto sociohistórico y cultural la manera que tienen los individuos de concebir al mundo.

Por otro lado Anselm Strauss & Juliet Corbin (1990) refieren la investigación cualitativa como la que produce hallazgos a los que no se llega por medio de procesos estadísticos u otros medios de cuantificación, ya que la finalidad de su análisis es interpretar. El propósito es descubrir conceptos y relaciones en los datos brutos y luego organizarlos en un esquema explicativo teórico, basado en entrevistas y observaciones, incluso el incluir documentos, película entre otros, conocer las experiencias vividas, los comportamientos, emociones y sentimientos, como también el funcionamiento organizacional, los movimientos sociales, los fenómenos culturales y la interacción entre las naciones. En si la investigación cualitativa intenta comprender el significado o naturaleza de la experiencia de personas con problemas de diferente índole, prestándose este tipo de metodología permite encontrar lo que la gente hace y piensa.

Por lo anterior, es que para el presente proyecto se recurrió a la metodología de tipo cualitativa, para conocer desde la cultura organizacional

que se vive en la administración pública, a través del discurso del otro su manera de conocer el mundo y adscribirse a él en su actuar, la vivencia de la real implementación del código de buenas prácticas laborales en la administración pública.

Así se podrá recoger y recopilar datos descriptivos que ayudarán a someter a la investigación las palabras y conductas de la muestra escogida

6.2. Tipo y Diseño de Investigación.

Dado que la presente investigación se centra en conocer la percepción que tienen los funcionarios públicos ante la aplicación del proyecto de buenas prácticas Laborales elaborado desde el Gobierno de Chile como entidad empleadora. Por ello es que se utilizará una metodología de tipo exploratoria-descriptiva, entendiendo como tal por un lado el examinar un tema poco estudiado y del cual se tienen muchas dudas y por otro lado el describir fenómenos, situaciones, contexto y detallar cómo estos se manifiestan en el cotidiano vivir de los involucrados, como se menciona en Hernández, Fernández, Baptista (2006).

Es también un estudio de tipo empírico, entendiéndose por conocimiento empírico como el conocimiento que se construye la experiencia

de los individuos, en ahí donde el poder acceder al discurso de las personas que están vivenciando estas prácticas y entender y comprender el real sentido que ellos atribuyen a las nuevas iniciativas aplicadas en la administración pública, que involucra indagar en el clima y cultura laboral imperante y que no tan sólo debe generarse desde un instructivo o mandato, sino también involucra la voluntad de las personas que lo componen.

El diseño es de tipo no experimental es la que se realiza sin manipulación intencionada de las variables, es el hecho de observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos.

Así es que no se construye ninguna situación, sino se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por quien la investiga. (Hernández, Fernández, Baptista, 2006: 205)

Kerlinger señala “En la investigación no experimental no es posible manipular las variables o asignar aleatoriamente a los participantes o los tratamientos” (Hernández, Fernández, Baptista, 2006, p: 205).

Dentro del diseño no experimental, se utilizará el diseño de investigación transeccional o trasversal, en el cual se “recolectan datos en un solo momento, pues su propósito es describir variables y analizar su

incidencia e interrelación en un momento dado” Hernández, Fernández, Baptista, 2006: 208). Como es menester conocer y comprender la percepción de los funcionarios públicos sobre la real aplicación del código de buenas prácticas laborales en su entorno laboral actualmente.

6.3 Delimitación del Campo a Estudiar.

6.3.1. Universo

El universo de la presente investigación está compuesto por funcionario públicos en cargos de Jefatura, Funcionarios y Asociación en la aplicación del Código de Buenas Prácticas Laborales aplicadas en la Superintendencia de Seguridad Social, ubicada en Huérfanos 1374, comuna de Santiago, Región Metropolitana.

6.3.2 Tipo de Muestra

El tipo de muestra en la presente investigación es de tipo no probabilística o también llamadas muestras dirigidas, las cuales se centran en la obtención de los casos que interesan al investigador y en la cual la elección de los elementos o casos no depende de la probabilidad, sino de las razones relacionadas con las características de la investigación o de quien realiza la muestra.(Hernández, Fernández, Baptista, 2006: 565)

6.3.3. Criterios de selección

Para delinear los criterios de la muestra, y dado que el método de investigación es de tipo cualitativa, remitiéndose al discurso de los sujetos de la muestra el cual proporcionará su visión de mundo respecto a sus vivencias frente a la aplicación del código de buenas prácticas laborales.

Universo:

- 10 sujetos, contemplando un mínimo de 7 a 8 personas dependiendo de la disponibilidad de la institución para la aplicación de la muestra.
- Hombres y Mujeres entre 25 y 50 años
- De nacionalidad Chilena
- Que estén trabajando más de 5 años en la Institución
- Que su calidad de empleado sea de planta, a contrata y honorarios.(*).
- Voluntariedad para responder a la entrevista.
- (*) Se aplica a dos jefaturas; 2 gremialistas y 4 funcionarios.

Desde Hernández, Fernández, Baptista (2006), para elegir la muestra estas ocurren desde el planteamiento mismo y cuando se selecciona el contexto, dentro del cual se espera encontrar los casos que interesan presentar, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia, por ello, los criterios de la muestra se basan específicamente en que tengan una permanencia mínima de cinco años, dado que el instructivo de

Buenas Prácticas laborales se dicta en el año 2006, siendo la ejecución del programa desde el año 2007 en adelante.

6.4 Procedimiento del Trabajo de Investigación

1. Se realiza una visita al Servicio Civil, institución a cargo del seguimiento del CBPL en los servicios involucrados a implementarlos, sin embargo, por política de la Institución no se concreto.
2. Se realiza una visita al Ministerio del Trabajo y Previsión Social, específicamente con la encargada Ministerial del CBPL, a la cual se le expone la finalidad del proyecto de investigación sobre el CBPL, en Huérfanos 1273, Piso 15, Santiago.
3. La Encargada Ministerial agenda reunión para presentación con la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), Unidad de Desarrollo de la Personas (UDP), como una de las Instituciones que ha realizado la aplicación del CBPL
4. Se agenda una reunión con la encargada de SUSESO a la cual se le expone las características del proyecto de investigación y el perfil de los funcionarios a entrevistar, en las dependencias del Servicio en Huérfanos 1376, Piso 2, Santiago.
5. Se cumple con protocolo de autorización, esto es carta del profesor guía informando la calidad del estudiante, para la formalidad de las entrevistas a realizar.

6. Se mantiene contacto telefónico y por email para agendar las entrevistas a realizar con la encargada de la UDP quien realiza los contactos e informa día y hora para la realización de las entrevistas de la presente investigación.
7. Se confirman entrevista vía telefónica con cada funcionario, según información entregada de la UDP, a los cuales se les explica la finalidad de realizar la entrevista, los temas a consultar, la autorización para grabar las entrevistas y confidencialidad respecto a la información a obtener.
8. En algunas entrevistas se dispone de una sala para realizar la entrevista, o en su lugar de trabajo, según les acomode, siempre teniendo presente que el entrevistado sienta un ambiente de confianza en el cual desenvolverse, todas las entrevistas se realizan en las dependencias de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO).
9. Aplicación de la entrevista.

6.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información.

Dentro de los elementos que se utilizan en la investigación cualitativa, se pueden mencionar documentos, registros, materiales y la entrevista, los cuales tienen por finalidad ayudar a entender el fenómeno central de estudio, los cuales serán recogidos en situaciones naturales, en si, es el investigador

el que se aproxima a situaciones, procesos, donde tratará de captarla en la complejidad de la situación real. A continuación se mencionan las técnicas descritas.

6.5.1 Fuentes documentales

Documentos:

Para complementar la presente investigación se recurrió a distintas fuentes de información de la Superintendencia de Seguridad Social, tales como los Avances trienales, Informes anuales, circulares, que dan cuenta de la manera en que se ha realizado la aplicación del Código de Buenas Prácticas Laborales desde la Institución hacia los funcionarios.

Entrevistas:

Como se mencionó en el párrafo anterior, dentro de las fuentes documentales, se utilizaron las entrevistas en profundidad de las cual se puede extraer comúnmente la información , tal como lo define Taylor y Bogdan, 1986 *“Por entrevista cualitativas en profundidad entendemos reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, estos encuentros van dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como lo expresan en sus propias palabras”* p: 69), ya que a través de ella se abordarán los temas que interesan conocer para la presente investigación, y en el cual los funcionarios públicos se referirán a las percepciones que

genera el plan de acción gubernamental que apunta a una modificación en la cultura organizacional en la administración pública.

6.6 Plan de Análisis de la Información.

El plan de análisis a utilizar en la presente investigación y siendo el punto más álgido dado que es el que permite conocer la información obtenida del trabajo de campo, en contraste con la revisión del material informativo que se contempla.

La información obtenida, es entonces el resultado de una elaboración de la realidad, sin embargo, lo que constituye en realidad es un referente teórico y conceptual que construye el investigador el cual está condicionado de acuerdo a su proceso de percepción y la manera como da cuenta o comunica esta realidad, por eso es que se dice que el investigador construye los datos. El análisis de estos datos cualitativos se realiza a través de lo que se denomina reducción de datos los cuales implican la categorización y codificación para poder organizar conceptualmente y presentar la información

El método de comparación constante de B.D Glaser y A. L. Strauss (1967) permite que el investigador codifique y analice la información reunida,

con la finalidad de conceptualizar estos datos para posteriormente contrastarlo con las categorías surgidas durante la investigación.

Según Valles 1997, *“Los términos categorías y propiedades tienen significados específicos en este contexto. Las categorías sirven para englobar información diversa y las propiedades vendrían a ser una especie de subcategorías. Ahora bien, ambas (categorías y propiedades) se las concibe aquí como analíticas, conceptuales”* (p: 347).

En sí el MCC es una aproximación al análisis de datos cualitativos que combina mediante un procedimiento de comparación constante, la codificación explícita de datos con el desarrollo de teoría. Así este método se propone generar teoría de manera sistemática a través de la utilización de la codificación explícita y de procedimientos analíticos

Por lo anterior, el análisis de los datos obtenidos de las entrevistas a los funcionarios se realizará en las siguientes etapas:

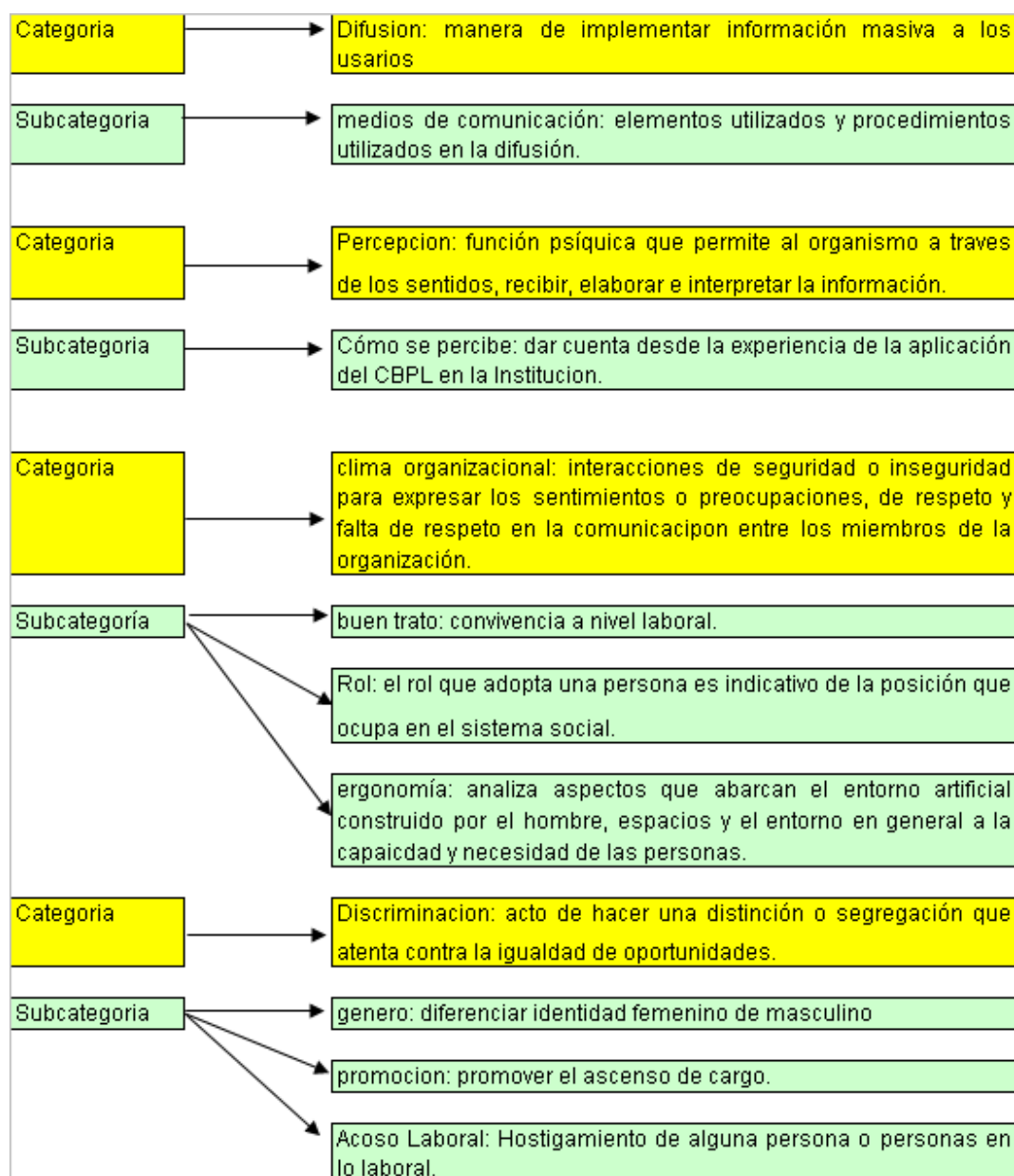
- Categorización: a través de las entrevistas en profundidad se hicieron categorías, las cuales hacen posible conceptualizar las unidades que son cubiertas por un mismo tópico. Las categorías soportan un significado o tipo de significado y pueden referirse a “situaciones contextos, actividades, acontecimientos, relaciones entre las

personas, comportamiento, opiniones, sentimientos, perspectivas sobre un problema”(Valles, 1999:208)

- Las propiedades vendrían siendo la operación concreta por la que se asigna a cada unidad un indicativo propio de la categoría en la que se considera incluida. Los códigos, que representan a las categorías, consisten, por lo tanto, en marcas que añadimos a las unidades de datos, para indicar la categoría a la que pertenecen, (Valles 1999:209).
- Por lo anterior, categorización y propiedades son, por tanto actividades que giran en torno a una operación fundamental: la decisión sobre la asociación de cada unidad a una determinada categoría.
- Integración de categorías y sus propiedades: Valles afirma que corresponde a la formulación de hipótesis definidas como respuestas provisionales acerca de las relaciones entre categorías conceptuales. (Valles 1999:353).

7. RESULTADOS:

A continuación se describe resumidamente las categorías y subcategorías encontradas en las entrevistas realizadas a los funcionarios públicos de la Superintendencia Social. (SUSESO)



8. ANALISIS

Dado que las entrevistas se realizaron a jefaturas, funcionarios y asociación, se realizaron descripciones según los cargos que ocupan dentro de la Institución, el cual conlleva obligaciones, conocer las percepciones que tienen de la aplicación del código desde el lugar que ocupan dentro de la institución.

Categorías:

Difusión: de la aplicación en relación al código de buenas prácticas laborales implica la manera utilizada de dar a conocer las temáticas que involucra el código a todo el personal de la Institución, generar conciencia y entregar antecedentes respecto a la manera de proceder ante situaciones de discriminación que puedan producirse al interior de la institución, como también la importancia que tiene para la buena convivencia laboral.

“Lo distribuyeron cuando salio, lo dieron a conocer a todos...” (E2)

Subcategoría

Medios de difusión y comunicación: medios utilizados para entregar la información, para ello, se realiza un contraste con los avances informados a la Dirección Civil por parte de la Superintendencia de Seguridad Social, en marzo 2008.

Aplicable a todas las Directrices:

META FINAL ASOCIADA: Plan de comunicación que incluye las temáticas de CBPL en un 50% al primer semestre del 2008. Mantener un espacio constante en la intranet donde se publiquen las medidas y contenidos asociados al Código.

Observación: La Superintendencia de Seguridad Social cuenta con información disponible en intranet para realización de formularios de vacaciones, por lo que se dispuso un computador para uso de los auxiliares y así cuenten con este servicio para realizar los formularios de vacaciones, según procedimiento, entendiéndose además con capacitación para su utilización.

Funcionarios:

Desde el discurso de los propios funcionarios se precisa la manera de difusión del código en la Institución:

"...no tengo recuerdo si habrán tirado alguna circular en algún momento, te mentiría...no me acuerdo...yo creo que todos en algún momento...si les mencionas el CBLP en alguna parte la vi...si en el cartel grandote que está en cada piso, si nosotros tenemos un cartel grandote por ahí, pero de saber a cabalidad no...." (E1)

“Cómo se ha hecho.... se ha hecho a través de correos a sido netamente porque se ha peñado por el intranet y no ha pasado nada ...”(E1)

“Heeeeeeeeeee bueno de partida lo pusieron haber en esa época bueno eso fue como hace 3 años, me da la impresión de que se hizo una reunión diciendo que había un código una especie de charla una cosa así no lo recuerdo porque hace tres años... pero lo dieron a conocer aquí de que existía ese asunto...”(E3)

“Mira la verdad es que acá a nosotros nos enviaron un instructivo....eeeeee de todo lo que significa el CBPL la verdad que yo no lo lei... de todas formas aquí hay letreros que dicen como actuar cuando hay acoso laboral, sexual que se yo, los flujos, las jerarquías todo eso tiene que ver...” (E3)

Respecto a la información que contemplan las Jefaturas de la Superintendencia de Seguridad Social en el tema de la difusión, mencionan:

“... enviaron información a todo el personal en forma colectiva...hemos puesto aviso, osea he no aviso, hemos pegado carteles o afiches, cierto con todas las condiciones que están en el código, ahora si lo leen...” (E5)”

“Se han hecho charla y se han...en cada piso, tu has visto en cada piso las directrices no cierto ya también depende del nivel de interés que tenga cada funcionario, yo la verdad al menos conozco el CBPL por lo que ha estado haciendo xxxx, yo nunca me he detenido en los pasillo a leerlo ponte tu...”(E6)

Respecto a la percepción de la difusión en la implementación del CBPL desde la asociación,

“No hay participación con la asociación en cuanto a toda la información a los temas que iban en el CBPL...”(E7)

“... nosotros internamente no hemos tenido reunión de las buenas prácticas laborales...”(E8)

“...Si po’ pero si nos ponemos a preguntar aca nadie sabe lo que es el servicio civil, nadie sabe de que se trata el plan trienal lo que se desarrolla, yo creo que poner carteles derrepente uno pasa y cuando es muy largos uno tiende a seguir y no a leer tanto a no informarse...”(E8)

Según lo verbalizado desde los propios funcionarios respecto a la difusión del CBPL manifiestan el haber tenido acceso a algún medio de difusión, mencionando charlas, carteles, circulares, sin embargo, sólo uno de los entrevistados alude a la intranet, medio de difusión que informa como mayor logro la Institución en los avances trienales y anuales al Servicio Civil, adicionalmente mencionan conocer ciertos puntos que contempla el código e incluso verbalizan no tener conocimiento completo de lo que contempla el código, como también no se manifiesta la continuidad de este, sino más bien mencionan que en algún momento tuvieron conocimiento de ello.

Desde el discurso de las jefaturas se manifiesta el estar concientes de la información respecto al código, dado la cercanía a la Unidad de Desarrollo de las Personas, además de los carteles que están pegados en los pisos y de los afiches informados, no así del personal que está a su cargo, incluso se manifiesta cierto desconocimiento respecto a la información con que cuentan los funcionarios respecto al código.

Desde la asociación la crítica sentida por la falta de participación en la aplicación y difusión del CBPL; siendo que el instructivo menciona la participación de actores que tienen un rol fundamental en la aplicación y cumplimiento del Código considerando a las asociaciones de funcionarios en la función de: *“Participar en la elaboración, ejecución y seguimiento de los compromisos de los Planes Trienales del CBPL en su servicio; canalizar inquietudes y propuestas de los/as funcionarios(as) y dar seguimiento al cumplimiento del Plan Trienal de los Servicios”*. A este respecto, y entendiendo que la asociación son elegidos por votación, contando entonces con la validez de los funcionarios de la Institución, por lo que su participación en la difusión del código podría generar mayor aceptación e involucramiento a conocer estas temáticas a nivel Institucional.

De lo anterior se desprende que la difusión que se ha realizado a nivel Institucional no ha cumplido a cabalidad el propósito que tiene el instructivo,

en relación a la comunicación que se realice al interior de la Institución. Se hace relevante mencionar la importancia que tiene la manera y forma de entregar información y que está cumpla con su objetivo que es que los funcionarios tengan conocimiento de estas temáticas en el ámbito laboral, como son la manera de proceder ante situaciones de conflicto al interior de la organización, hacer valer la buena convivencia y respecto desde su grupo de pares como desde su jefatura, además de las otras temáticas que aborda el código.

Por lo anterior, se evidencia cierta descoordinación en la comunicación que se mantiene a nivel de Institución. Siendo que la comunicación cumple un rol fundamental, dado que a partir de ello se gesta la convivencia organizacional.

Según Davis Keits(1999), la comunicación puede entenderse como un puente de significado entre los hombres que les permite compartir lo que sienten y conocen. Cuando se utilizan estos puentes las personas pueden superar los malos entendidos que producen separación entre ellas. Por ello deben considerarse a quienes va dirigido, qué medios son los más propicios y atractivos, no se pueden contemplar mensajes escritos cuando la cultura en la cual estamos no fomenta tanto la lectura, sino utilizar medios más didácticos que sean atractivos a la visión, generando así el interés de las temáticas que desean informar.

Por último y desde el discurso de la jefatura respecto al resultado y alcance que ha tenido la difusión del código al interior de la institución, manifiesta no contar con antecedentes respecto a ello.

“... No, no hemos hecho una encuesta para ver si han recibido el mensaje, no, no la hemos hecho en forma interna...” (E5)

Categorías

Percepción de la aplicación del CBPL desde los funcionarios de SUSESO.

La percepción es un factor importante en todo ser humano y que influye en la interacción de los individuos y su entorno, es necesario conocer desde los propios funcionarios la experiencia que tienen de la aplicación del código de buenas prácticas laborales.

“...son directrices que establecen cierta manera de cómo tenemos llevarnos...”

Siempre una iniciativa es buena, siempre es bueno, pero no lo podemos negar pero muchas de las cosas que tiene el CBPL no se materializan quedan en palabras bonitas...”(E1)

Subcategoría

Cómo se percibe: dando cuenta de su experiencia respecto a la aplicación del CBPL

Funcionarios:

“...eee en el fondo tiene que ver con que se cumplan los reglamentos con que se trabaje en un clima cordial, emmm que... y al cumplir cada uno con su función no debería haber ningún problema...”(E3)

“La valido y la felicito porque realmente hace que... aumente la productividad, el estado de animo es muy bueno que se establezca como norma porque los seres humanos tendemos a hacer las cosas mas bien por imposición que por iniciativa proactiva yo la encuentro buena iniciativa, excelente..”(E2)

Jefaturas:

“Excelente, porque viene a recoger principios...”(E5)

El rol que cada persona desarrolla en una organización, influye en la manera de percibir acontecimientos, situaciones, darle un sentido general a ordenanzas que más que cuestionarlas deben ser aplicadas y confirmadas en su rol de autoridad dentro de la Organización.

“....haber todo lo que está en el código recoge lo que está escrito en otros textos valóricos...el código es neutro si yo aplico mis valores cristianos coincido

plenamente, entonces para mi es una traducción de los principios cristianos a la población...entonces coincido plenamente en la medida que las disposiciones del código o los compromisos que desea obtener estén enmarcados dentro de la legislación vigente...” (E5)

“Mira lo encuentro súper valioso por dos consideraciones primero porque permite nivelar el nivel de desarrollo interno de cada uno de los servicios en términos de clima laboral en términos de buenas practicas para los efectos de poder tener un buen puesto de trabajo que sea mas amigable además lo encuentro interesante porque permite además de que los funcionarios tomen conocimiento de ciertas cosas que mas que prerrogativas son ciertos derechos de los funcionarios que mucha gente o no los conoce o piensa que no los puede hacer valer o piensa que por el restringió de presupuesto que tiene el servicio no son adaptables a su realidad y yo creo que eso permite que la gente con la discusión que se hace del tema conozca efectivamente cuales son los derechos dentro de este ámbito de cada uno de los funcionarios del sector publico porque yo encuentro que eso es valioso porque permite tomar conciencia.”(E6)

Asociación: frente a la aplicación del CBPL, respecto a los puntos 4 y 7 del instructivo.

En esta subcategoría que involucra el sentir de la asociación, entendida como el organismo que hace de apoderado de los funcionarios frente a SUSESO, su percepción se ve reflejada más en el tema de participación y que influye en su experiencia y sentir.

“O sea excelente esta iniciativa, pero poco participativa la idea es bueno, lo que pasa es que siempre como esta cuestión es jerárquica hay ciertos grupos que se agarran toda la información o todo el quehacer...para desarrollarla, es una forma de poder también es como difícil soltar eso, es muy encapsulada entre 4 paredes...”(E7)

“... Incluso este año cuando la mandaron ya la habían enviado...porque el año pasado fue más menos que nos citan y esto está ya no se puede hacer mas porque creo que estaban hasta vencido ya tiene que irse y como pa’ que sepan que ustedes conocieron firmen para no hacer más cuestiones en realidad, hicimos presente nuestro malestar para que no se repitiera y firmamos en definitiva y este año nos informaron el ajuste cuando ya estaba cambiado...” (E8)

“No, no si por eso te digo que es meramente formal...” (E7)

“...bueno la verdad es que cuando nos ha tocado, por ejemplo el año pasado se nos pidió...la gente de XXX ellos tenían que informar no cierto al servicio civil, bueno nos encontramos con la sorpresa de que muy en contra del tiempo teníamos nosotros como asociación leer el asunto que ellos habían echo y firmar y aprobar para que ellos pudiesen informar, pero nosotros no tuvimos participación directa con este asunto...”(E7)

“Tenemos que entrar rápidamente a leerla a hacer nuestras observaciones de polilla y bastante simplificada porque ya está hecho...” (E7)

Los funcionarios la perciben como una buena idea, destacan el avance que se realiza bajo este tipo de temáticas y en la cual sienten que debe normarse, para tener mayor aceptación en el medio, priorizan la necesidad de trabajar en ambientes cordiales y que se hace necesario en cierto sentido una guía que permita la orientación necesaria para su mantención y/o continuidad, además de cumplir con el trabajo para por el cual están contratados, si bien manifiestan cierta incertidumbre respecto a su aplicación, en el sentido de ver que el código aborda materias que sólo son para informar, como menciona un entrevistado al verbalizar *“muchas de las cosas que tiene el CBPL no se materializan quedan en palabras bonitas...”(E1)*.

Desde las Jefaturas dentro de toda organización, los cuales cumplen cargos de confianza y en el cual se contempla afinidad de criterios a nivel institucional, dar un orden y mantener equilibrio dentro de la Institución, en si, son los entes mediadores de la dirección con los trabajadores a su cargo. A este respecto se concuerda que el principio que rige el código en su declaración de de igualdad de deberes y obligaciones tanto desde el empleador como del trabajador bajo igualdad de condiciones y respeto, teniendo en consideración la falta de conocimiento que tienen los

funcionarios sobre sus propios derechos en la Institución, sin embargo se tiende a confundir el CBPL bajo un prisma del sentido común con aspecto religiosos o morales, contemplando que no todos comulgan ciertas religiones y si bien hay un basamento de principios que tienen que ver más con la ética o normas, y que hacen sentido a las personas según su propios criterios.

Respecto a la percepción que tiene la asociación, concuerdan en que es una buena iniciativa, sin embargo, se refleja cierta disconformidad con el actuar que han tenido como asociación en la implementación del código en la Institución, toda vez que si bien se solicita una colaboración conjunta, la falta de participación y la forma de involucrarlos como participantes de la implementación al solicitarles que firmen los avances para remitirlos al Servicio Civil, se percibe al respecto una escaso dialogo sobre este tema en particular, Sin embargo se hace difícil no reiterar que la asociación son la voz de los funcionarios y los que velan por los derechos de estos, esta anulación en su participación y que manifiestan como información encapsulada sólo a un grupo entre cuatro paredes, por el recelo de las materias que se contemplan, nos remite a una dificultad de roles o límites, respecto a las funciones y/o obligaciones a contemplarse dentro de esta organización. Según Davis Keith,1992 el deseo de involucramiento que contempla la necesidad de sentirse participe de algo, por poseer las capacidades necesarias para desempeñar la tarea, realizando así una contribución ante una situación difícil, contemplando las influencias de los

demás y los intereses mutuos, se puede ver dificultado, produciéndose una situación de conflicto inherente a la vida organizacional o, en otras palabras, al ejercicio del poder desde Chiavenato, 2001, el conflicto significa la existencia de ideas, sentimientos, actitudes o intereses antagónicos que pueden llegar a chocar, siendo el conflicto la condición general del mundo animal. En si la falta o poca coordinación en la comunicación genera este tipo de situaciones que nuevamente podemos mencionar, contrastando con la difusión y comunicación en la aplicación del código que si bien presenta temas importantes como son los derechos de los funcionarios y la mejora en los climas laborales se produce una dicotomía en relación a la percepción que se tiene de la importancia de los contenidos versus la falta de conocimiento y difusión del código a nivel institucional, manteniéndose el malestar de la asociación al no sentirse partícipe de ello.

Categorías

Clima organizacional: son las interacciones de seguridad o inseguridad para expresar los sentimientos o preocupaciones, de respeto y falta de respeto en la comunicación entre los miembros de la organización.

“En general como te digo suma raya y suma buena...”(E4)

En relación a lo informado en los avance sobre la Directriz 4 “condiciones de Trabajo” al Servicio Civil.

META:

a), b), c) Gestionar las relaciones que se establezcan al interior de la organización a través de un ambiente de trabajo adecuado y acorde a la estrategia institucional, favoreciendo elementos o variables protectoras propias del ambiente laboral.

d) Evaluación y adecuación de los espacios físicos destinados a los funcionarios(as), especialmente aquellos destinados a la atención de público usuario, dotándolos de un mejor ambiente físico y laboral.

e) Velar por el buen funcionamiento del Comité Paritario y el desarrollo de sus planes y programas anuales de prevención.

META ASOCIADA:

a), b) c) 1.- Desarrollo del proceso de diagnóstico de clima laboral, iniciando la evaluación el 1° trimestre de 2008 con la obtención de resultados en el 2° semestre 2008 y, según resultados elaborados de un plan a desarrollar el 2009.

2.- Elaboración de la política de personal de la SUSESO en un 100% a fines del 2008.

3.- Trabajo en conjunto con el CONACE en la implementación del programa Calidad de Vida en el trabajo, con la elaboración de una política preventiva y acciones acordes año 2008.

d) Revisión de las instalaciones físicas, para verificar que cumplan con las normas establecida y presten un servicio adecuado, para lo cual se habilitarán módulos de atención de discapacitados en una oficina de informaciones en el 1° piso de este edificio, durante el 1° semestre del 2008.

e) Plan anual de prevención de riesgos del Comité Paritario 2008.

El proyecto de implementación de las oficinas en el 1° piso, Huérfanos #1360, está en desarrollo, cumpliendo las etapas de licitación de los trabajos de construcción a realizar.

Desde el discurso desde los funcionarios de la Superintendencia de Seguridad Social.

Subcategoría:

Buen trato: la buena convivencia a nivel institucional.

Funcionarios:

“...las convivencias se hacen por departamentales, las únicas veces en que se juntan todos es para navidad y el dieciocho, pero más que eso no totalmente departamentalizados...” (E1)

“...ante discusión de tipo laboral de un tema, derrepente claro se acaloran las cosas pero quedan en la pega y entonces hay otro tema no hay discusión y lo pasamos bien...” (E4)

“...bastante grato y muy agradable a nivel de institución...”(E3)

“Hay de todo hay personas que nos relacionamos bien con todo, pero otros que no...”(E3)

Jefatura:

“Como toda relación humana hay amor y odio, es inevitable y cuando hay más de una persona difícil que estén todas de acuerdo... como en toda organización social...” (E5)

“...hace un tiempo se hizo un estudio de clima laboral acá y precisamente arrojó eso digamos que habían dos estamentos como muy claro en que las relaciones en...al menos no eran óptimas, yo diría pero en general el clima en esta superintendencia es buen clima en general...” (E6)

“...la verdad es que es bastante cercana pero yo creo que no es muy replicable en otras unidades porque nosotros tenemos una unidad en que diría que el 80 % de la gente tenemos mas de 10 años acá entonces nos conocemos desde mucho antes que yo fuera jefe de XXXXX nos conocemos como compañeros de trabajo...” (E6)

Asociación:

“No bien, ahora bien no nos molestamos el clima esta bien...”(E8)

“... todos decimos que queremos respeto igualdad de trato que queremos capacitación y todos entendemos que eso es lo optimo pero en la practica no se logra el cumplimiento total...”(E7)

Los Funcionarios manifiestan tener buen ambiente laboral, independiente de situaciones puntuales y que pueden discriminar como aisladas y mencionar que diferencias individuales, e incluso comentar que la convivencia es departamentalizada, siendo sólo para las festividades un acercamiento global a nivel Institucional, es importante precisar al respecto lo necesario que es entender por buen trato que es el comprender cual es la forma de cómo tratamos a los demás y a su vez deseamos ser tratados, para

ello debemos además entender las diferencias individuales y la necesidad de compatibilizarlas con el entorno laboral y no el resistirse a ella, de esta manera se evidencia el real respeto hacia el otro que permite climas laborales óptimos.

Desde la jefatura se desprende un entender las divergencias lógicas que se generan en grupos de trabajo, incluso están al corriente de estudios de clima aplicado a unidades dentro de la misma institución que presentan dificultades, dando cuenta de la realidad que se vive a nivel Institucional, que si bien existen diferencias, estas no pueden generalizarse, pero si son indicios de dificultades y ruidos que repercuten en la interacción de los funcionarios, obstaculizando ambientes laborales saludables para todos los trabajadores, a su vez también el tema de la antigüedad en la institución, punto importante dado que crea lazos de familiaridad. El tema de la promoción al menos en el caso de la jefatura que alude que al ser promovido a jefatura de la unidad, se produce un clima de participación con sus subordinados con quienes anteriormente eran compañeros de trabajo, por lo que siente que el clima al menos en su unidad es bueno no siendo replicable en otros estamentos.

La Asociación manifiesta la existencia de buen clima laboral, sin embargo, exteriorizan cierta disconformidad desde en un plano más general, en el cual se contemplan las políticas o normas administrativas que difieren

de lo que se pensaría debiera ser un ambiente laboral óptimo, en el cual no tan sólo se remite a la relación que se establecen entre funcionarios, jefaturas, sino en la manera de practicar las buenas relaciones desde políticas más a nivel de la administración en el cual se contemplan temas como la capacitación punto importante en el desarrollo de carreras dentro de la organización, que conllevan a la promoción, generando mayor motivación y expectativas de los funcionarios, sin embargo no se contempla este punto para la presente investigación pero no podemos no mencionarla, ya que cuando se habla del buen trato, la intención que ello contempla desde el instructivo presidencial no tan sólo se remite al actuar de los individuos, sino también en cómo la organización planifica, genera e implementa que las políticas laborales se resuelvan y respeten los derechos de los individuos dentro de la organización.

Cómo influye la cultura organizacional en este sentido y del cual Darío Rodríguez, 2002 nos habla de la doble contingencia en la cual se produce un acuerdo entre lo que la organización entrega y como los individuos se adecuan a ella, donde se conjugan supuestos, convicciones, valores y normas que se comparten, las cuales no operan en forma conciente, sin embargo definen la visión que los miembros tienen de la organización, tendiendo a introducirse en las relaciones de los individuos. Chiabonato, 2001 al respecto menciona la necesidad que tienen los individuos de adaptarse a las situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener un

equilibrio emocional, el cual no se remite tan sólo a las necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a pertenecer a un grupo entre otras.

Entender las diferencias individuales que existen en la organización, como menciona Keith Davis, 1992, se puede encontrar mucho en común, obviamente sin dejar de entender las diferencias existentes entre sí, por ello es que las organizaciones deben brindar un trato individual a sus trabajadores, los cuales desean ser tratados con respeto y dignidad y no como objetos de cambio.

Subcategoría:

Rol: El rol que adopta una persona es indicativo de la posición que ocupa en el sistema social, en este punto se habla de los roles de jefaturas dentro de la institución, ya sea desde los altos cargos del Superintendente y jefaturas.

Relación con la Jefatura directa e indirecta:

Funcionarios:

“...a mi parecer siempre se mantiene el hecho de que va a depender netamente de la persona que está como jefatura, porque hay jefatura que son...muy buenas o muy democráticas....que tratan de compatibilizar con las personas...y hay otras que son más tajantes simplemente buscan que la gente haga su trabajo manteniendo los límites correspondientes.(E1)

Yo no puedo decir que mi jefe por ejemplo es tal, siendo que yo se que mi jefe depende de muchas autoridades y al fin y al cabo yo dependo de todos ellos y mmmm acá pero igual han variado en poco tiempo que llevo porque o acá... nose po' 3 años aprox.....el han habido cambios en la parte más alta de la superintendencia, lo cual se han visto pero del cielo a la tierra cambios de autoridades que eran más cercanas a autoridades que son más ejecutivas...ese estilo y eso repercute notablemente para abajo en bloque...las jefaturas intermedias siempre se mantienen porque no hay mucha variación, pero siempre las jefaturas de alto rango siempre hay variación...E1)

“Bueno la verdad si tu me preguntas a mi yo tengo una buena por suerte... llegada con la jefatura no tengo problema mi opinión la respetan...”(E4)

“...el(jefe) estaba súper preocupado, llamaba por teléfono si necesitamos algo, a veces...igual es una persona joven que fuera sea menos prudente y exigiera mas obviamente pero hay que estar en los zapatos de los otros para saber como hacerlo también...”(E3)

Jefatura:

“...respecto ha la relación con la autoridad yo me atrevería a calificarla...como buena, ya no vamos a la guerra y si en algún momento se interpreta como que vamos a la guerra es por...mal manejo... de nuestro representante de los trabajadores que no se saben manejar en reuniones entonces suben el tono de voz....”(E5)

“Es que en general las relaciones entre la autoridad, entre el empleador, la superintendencia en su calidad de empleador y sus trabajadores las relaciones entre ellos es buena entre las partes, hay puertas abiertas, siempre se conoce la voluntad de los trabajadores a través de la asociación, no hay una política de no escuchar, siempre se escuchan se toman en consideración sus opiniones, como opiniones...” (E6)

“A nivel de jefatura te puedo dar mi percepción es una relación bastante respetuosa obviamente la relación que uno tiene con el jefe superior con el superintendente va cambiando dependiendo del tipo de liderazgo que ejerza te fijas...”(E6)

“... entonces uno también tiene que adaptarse digamos a los estilos..”(E6)

“...también uno como subordinado en este caso tiene que poner de su parte como para poder trabajar mas comunadamente digamos osea también hay que tener flexibilidad para poder adaptarse al estilo de tu jefe...”(E6)

Asociación:

“Yo llevo veinte y cinco años...mira en general tenemos jefes de departamento bastante conocedores de su materia de su tema..eeeeeeeeeeee pero eeeeeeeee poco con una forma de trabajo que permite poco crecimiento a los demás como que todas las decisiones tienen que tomarlas ellos poca delegación esa es como de las jefaturas antigua ...de las jefaturas es que son...las que tu llamas autoridades las

tres primeras categorías digamos rango superintendente, fiscales y subdirector intendente es gente ...tiene buen trato formalmente tratan bien o sea no es gente que jamás nos anden gritando ni traten mal...pueden ser un encanto de persona digamos pero están esas otras cosas que nos pueden molestar mas...pero son jefaturas que nosotros sentimos como tan aves de paso que ellos no se involucran mayormente con nosotros tampoco...(E8)

“...son autoridades que están en el periodo que tienen que estar y por supuesto que hacen un poco caso omiso derrepente a lo que uno le plantea o las alternativas que uno quiere trabajar como asociación te fijas a lo que uno propone derrepente no hay respuesta, derrepente si las hay pero tampoco se llega a nada concreto porque las cosas quedan ahí en el aire.... te sientes pasada a llevar porque no hay solución...”(E7).

“Todo queda para estudiarse, para estudiarse no te responden nunca, entonces claro no te tratan mal no te mandan a la punta del cerro, pero con esa actitud igual...(E8)

Se percibe cierta crítica del funcionamiento de las jefaturas, en especial de los altos cargos, dado que los cambios que se han experimentado de un Superintendente a otro respecto a los estilos de funcionamiento, mencionan que el anterior era más cercano a los funcionarios, mientras que el segundo es más ejecutivo, más preocupado de la tarea, esto algunos lo perciben como poco motivante en el desarrollo de

sus funciones. También se perciben ciertas justificaciones de los funcionarios al momento de hablar de su jefatura, ya sea por considerarlo joven, lo que implicaría pensarlo sin experiencia, sin mucha toma de decisión, menos arriesgado, sin embargo, no se desconoce como el rol que ocupa dentro del estamento, además de precisar que las jerarquías existentes no son independientes, ya que cada cual conoce el funcionamiento de la institución y cómo este se va realizando a nivel descendente, entendiendo que sus jefaturas dependen de otros, por lo que están supeditados a las funciones que se realizan y los cambios que desearían anexar dentro de los departamentos.

Respeto al tema de Jefatura y cómo estas perciben los estilos de jefatura, ya sea desde ellos mismo y de sus superiores, la califican de buena, de estar siempre dispuesto a las inquietudes de los funcionarios y que si bien estos estilos son variados, partiendo desde la Superintendencia que se percibe como un estilo diferente al anterior más, debiendo dar un proceso de adaptación, de flexibilidad ante los cambios, a este respecto Keith, Davis, 1992 hace mención que los roles están guiados por sus percepciones del papel que desempeñan, la manera en que ellos creen deben actuar en los puestos que desarrollan y cómo los otros lo harán en los suyos, como estos deben adaptarse con facilidad dentro de los roles que desempeñan, ya que por lado son subordinados por otro lado tienen cargo de jefatura y deben interactuar desde ese prisma, ahí se hace importante conocer las

definiciones y descripciones de cargo que deben contemplarse para no perjudicar el funcionamiento de la organización y de los individuos que trabajen en ella.

Desde la percepción de la asociación respecto a este tema, aluden que si bien los años de servicio en la institución y que las jefaturas con más data en la institución, si bien tienen cabal conocimiento de las materias del áreas, existe un recelo en la información y toma de decisiones que marginan a la gente, tendiendo al control total, respecto a los superiores los mencionan como personas de buen trato, pero que no responden a las solicitudes que tienen como asociación, se produce una cierta burocracia en las temáticas que ellas plantean, sintiendo así un mal trato no desde la verbalización, sino de la acción, esto además que conjuga a sentir a las autoridades como aves de paso, ya que cada vez que se producen cambios nuevamente deben abordarse las materias, a este respecto Keith Davis, 1992 menciona que al existir diferencias entre las percepciones o expectativas del papel que desarrolla el individuo dentro e la organización , se propicia un conflicto de roles, lo cual también puede deberse a la ambigüedad respecto a las atribuciones que unos creen tener y hacer valer versus lo que los otros creen como debieran desarrollarse dentro de la Institución, lo que genera cierta incertidumbre en la manera de actuar, generándose así ciertas dificultades y disconformidades dentro de la institución.

Cabe mencionar que se perciben diferentes estilos de administración dentro de la organización y estos estilos influyen de manera decisiva en los funcionarios y en el ambiente de trabajo a nivel de la organización.

Es necesario hacer mención que dado el bajo nivel de rotación de personal de la superintendencia, las relaciones que se instauran a nivel de jefatura y funcionarios se describen como lazos de amistad, incluso de jefaturas que llevan 20 años en el mismo cargo con los mismos subordinados. A este respecto es necesario hacer mención que al ser animales de costumbre, y la necesidad inherente de adaptación al medio para subsistir es un punto interesante de conocer respecto a las relaciones que se inscriben dentro de toda organización y especialmente en el ámbito público, que contempla decretos y leyes inamovibles desde el espectro legislativo. Así también como se contemplan dentro de los avances informados por parte de la Superintendencia de Seguridad Social el gestionar las relaciones que se establezcan al interior de la organización a través de un ambiente de trabajo adecuado y acorde a la estrategia institucional, favoreciendo elementos o variables protectoras propias del ambiente laboral.

Subcategoría:

Ergonomía: Analiza aspectos que abarcan el entorno artificial construido por el hombre, entendiendo los espacios y el entorno en general a la capacidad y necesidades de las personas.

Funcionarios

“Mira haber...hemos ido de menor a mas diría yo en términos de condiciones, heeeee cuando yo llegue no era...bueno te voy a hablar en general mas que particular del departamento estamos remodelados y las condiciones de trabajo han sido para mi gusto de mejor calidad en términos a sentirme cómoda o que bonita mi oficina que agradable, se han hecho arreglos han hecho sentir la comodidad...”(E3)

“...los ambientes en términos de ruido acceso fácil a las oficinas al lugar de trabajo, el tema de luz, la estación de trabajo que sea adecuada eso...” (E2)

“...es bastante bueno por un lado..., antes la oficina de abajo no estaba, todo era aquí era peor...” (E3) (Hace referencia a la oficina de atención que se abrió para público, Huérfanos 1360)

“Mira haber, yo encuentro que por Ej. si yo tengo un buen escritorio, una buena silla si tengo un buen pasa muñeca para mi esas son condiciones de trabajo...si ves otros servicios esto es...increíble yo te puedo decir que me faltan varias cosas que a lo mejor me falta mas aire...porque hay que ver los presupuestos,...esta como la

intención de hacer algunos cambios...pero sabes que a nosotros nos toca ir al COMPIN es una situación sobrehumana...”(E3)

Jefatura

“Tengo funcionarios hacinados, lo que pasa...haber cuando estaba doña Ximena Rincón superintendente se decidió remodernizar las oficinas...heee nos ampliamos en cantidad de piso, se compró, se comenzó a utilizar este piso, el cuarto, entre piso agrego tres pisos más doña Ximena, y eso había que irlos remodelando de acuerdo a las necesidades del servicio y a los planteamientos que hacia la asociaciones de funcionarios...”(E5)

“Se han hecho esfuerzos desde el punto de vista ergonómico heeeeeee lamentablemente el tema presupuestario, nosotros en general tenemos presupuesto como de continuidad para mantención y funcionamiento del servicio y lo que hacemos es preparar programas especiales para obtener financiamiento especial para determinadas cosas...” (E6)

Asociación

“...yo se de muchas oficinas que hace mucho tiempo están pidiendo una mejor calidad tenemos oficinas las que están todas en el pasillo si tu estas un tiempo largo te duele la cabeza empiezas con nauseas...”(E7)

Desde los funcionarios se percibe conformidad del lugar físico en el cual se encuentran, la comparación con otros servicios públicos les permiten

entender las realidades que existentes a nivel Público, dando así mayor valor a los implementos y la infraestructura con la que cuentan. También el hecho de la habilitación de una nueva oficina de atención de público con la cual se cuenta desde el año 2008 y que es informada como parte de la implementación del CBPL, ha permitido mayor relaxo y confort especialmente a la Unidad de Atención de Público, unidad que está más expuesta a altos niveles de estrés.

Desde la Jefatura se puede evidenciar mayor información de las políticas que se han implementado respecto a las condiciones de trabajo en la Institución, además de estar al tanto del tema presupuestario asignado. Por lo que la planificación y coordinación sobre el tema de infraestructura están vigente evidenciando preocupación y participación activa en el tema ergonómico, entendiéndose la importancia de contar con espacios y elementos para los funcionarios, versus las divergencias que se generan con el tema de presupuesto asignado a la institución.

Desde la Asociación, se percibe la crítica sobre las condiciones de trabajo, a este respecto se entiende desde el papel que cumple la asociación de velar como apoderado de los derechos de los trabajadores, sin embargo se producen diferencias respecto a lo que informa una jefatura sobre la demanda de la asociación sobre este tema y el descontento de la asociación respecto a los espacios con que cuentan algunos funcionarios.

Las condiciones de trabajo, se relacionan directamente con las condiciones ambientales de trabajo que garanticen la salud física y mental, y con las condiciones de bienestar de las personas. Es necesario precisar que el sitio de trabajo constituye el área de acción de la higiene laboral e implica aspectos ligados a la exposición del organismo humanos a agentes externos como ruido, aire, temperatura, humedad, iluminación y equipos de trabajo. En si brindar un ambiente saludable de trabajo debe contemplar condiciones ambientales físicas que actúen de manera positiva sobre los órganos de los sentidos humanos (vista, oído, tacto, olfato y gusto). Chiavetano, 1992, comenta desde el punto de vista de salud mental, el ambiente de trabajo debe propiciar condiciones psicológicas saludables que actúen de modo positivo sobre el comportamiento de las personas, para evitar efectos emocionales como el estrés, en relación a ello se reitera dentro de las implementaciones de los avances sobre la habilitación de una oficina de atención de público en Huérfanos 1360, Santiago (costado de la Superintendencia), el cual generó una mejora en la unidad de atención usuario, unidad que es la más propensa a sufrir altos niveles de estrés dado la atención continua que deben entregar y que no tan sólo se remite a público presencial, sino también asesoría en línea dentro del portal de la superintendencia a los usuarios que solicitan información respecto a licencias rechazadas y asesoramiento en el proceso de apelación ante la instancia de la superintendencia social. Adicionalmente a ello la unidad de atención de usuario debe entregar los documentos para las resoluciones que se aplican

en la superintendencia y también como entes fiscalizadores deben recurrir al COMPÍN (Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez), para solicitar documentación respecto a los usuarios que han apelado. Recordemos que la tramitación de licencias médicas primero se realiza ante el COMPIN y posteriormente y/o en segunda instancia a la Superintendencia de Seguridad Social, por ello propiciar este espacio es un avance importante respecto a las condiciones de trabajo.

Categorías

Discriminación: es el acto de hacer una distinción o segregación que atenta contra la igualdad de oportunidades.

“... discriminación, persecución o acoso laboral, yo me atrevería a decir que aquí no existe esa situación...”(E2)

Subcategoría:

Genero: Diferenciar identidad femenino de masculino

“...tuve la posibilidad de ir a España hace como dos años y uno nota que en todas partes esta el machismo y esa cosa es la base para que las relaciones hayan sido hasta ahora tal como fueron en términos de lo que es la mujer, digamos todo lo que ha costado incursionar en Asunto laboral...en tema de genero...en una discusión afloran el carácter de cualquiera mujer o hombre ante una discusión pero así como que exista discriminación en una discusión o por los colegas para nada, no lo he visto, no lo he sentido...” (E4)

“...yo lo encuentro bastante aceptable bastante grato el tema que se vive, de discriminación no yo no siento que haya así en forma sistemática, marcada yo particularmente no lo percibo” (E2)

“...yo me reía el otro día pero no es que me queje...pero hay compañeros con la misma condiciones más pero tienen otro grado y yo me río de la gente lo tomo a la

broma incluso le digo a mi jefe si dicen no hay discriminación por sexo que no se que....y como y yo soy mujer y gano menos que los otros dos por leseat yo me río...”(E3)

Jefatura

“...porque nosotros no tenemos discriminación de genero por eje. Somos unos de los pocos servicios en que las mujeres son más que los varones en cuanto a género...” (E5)

“...yo no discrimino tampoco si voy a contratar un hombre o una mujer pensando en que por las licencias maternales me va a faltar más al trabajo, hemos contratado personas en estado de gravidez sin ningún problema...”(E5)

Asociación:

“...discriminación hombres y mujeres no hay es mas muchas jefaturas acá son mujeres en cuanto a género yo nunca he sentido discriminación si obviamente volvemos a lo mismo...si la discriminación de la confianza con un grupo determinado si tienes mayor confianza o menos confianza son sus posibilidades mejores de estar un lugar mejor o tener un grado mejor ahí si que obviamente se siente una discriminación...”(E7)

“....verdad es que nunca me he sentido discriminada...” (E8)

Los funcionarios perciben desde el punto de vista de género una política de igualdad y respeto, al sentirse escuchadas. Adicionalmente a ello, la comparación respecto a otros lugares sobre el machismo que aún se siente y que genera las dificultades en las relaciones laborales entre hombres y mujeres, sin embargo, existen diferencias a niveles departamentales como lo menciona una de las entrevistadas desde cierta indiferencia o broma respecto a los grados asignados en comparación con su grupo de pares, se sienten discriminados respecto al tema de remuneraciones, entendiendo por ellos que contemplando las mismas competencias no acceden a los mismos grados. Sin embargo, si evidencias que sienten participación y no encuentran discriminación en el desarrollo y reconocimiento de sus funciones, se sienten escuchados y no sienten diferencias respecto al tema de género específicamente y el cual dan a conocer a través desde su propio discurso.

Desde la jefatura se percibe que el tema de género debe contemplarse desde las ventajas que conlleva la contratación y las capacidades y/o competencias con las que cuenta una persona y no remitirse en cierto sentido a las desventajas que por lo general se registran como son las licencias médicas, las situaciones a las cuales se ven afectadas en gran medida las mujeres al ser las que contemplan la mayor carga familiar respecto a enfermedades de los hijos, la preocupación de llevar una vida familiar y laboral y compatibilizar ambos roles en el ámbito

laboral, aluden a su vez que la dotación de personal incluso es mayor el número de mujeres que de hombres dentro de la institución, como también el acceso que tienen a los cargo de jefatura.

Debemos contemplar que las asociaciones tienen por función estar al pendiente de las prácticas laborales que se aplican en las instituciones y por el cual deben velar para que se cumplan las políticas de igualdad de oportunidades que involucran el tema de discriminación de cualquier índole, a este respecto mencionan que desde el punto de vista de género no se registran malas prácticas, inclusive comparten y reconocen el hecho de la existencia de mayor dotación de mujeres en cargos de jefatura.

Se debe hacer notar que la discriminación es un atentado contra la igualdad que resguarda la integridad de cada ciudadano y dado que se encuentra dentro de nuestra legislación y ahora aplicado como norma tanto en la práctica pública como privada en las organizaciones, por ello la responsabilidad social de la cual se hacen parte hoy en día los estados y las organizaciones, si bien ha sido un proceso largo y complejo pero dado los cambios sociales a nivel nacional en el cual la mujer cumple un rol protagónico en el sistema familiar, esto es, al existir familias monoparentales y donde la mujer cumple la función de proveedor es que la normalización de igualdad de derechos no tan sólo se remite a un acto de benevolencia, sino el aceptar y comprender que cumple con las mismas capacidades y

habilidades que cualquier individuo para desarrollar con existo objetivos propuestos, tal es el caso actualmente de tener una mujer en la presidencia de la República.

Subcategoría:

Promoción: Posibilidad de ascenso de cargos dentro de la Institución.

“...entonces este código ayuda a que esa cosa sea mas equilibrado mas oportunidad de ascenso, de remuneraciones...” (E4)

Funcionarios

“es muy buena repito porque eso ayudó a que nosotras las mujeres pudiéramos o tenemos mas facilidad para llegar a reuniones mas importantes cargos de jefatura a comisiones especiales y a que tu idea o tu opinión sea valedera que tenga tanto o más buena que la de tu compañero... (E4)

“Si ahí se siente bastante hay personas que tenemos distintos grados administrativos y xxxxx haciendo a veces lo mismo o mas...incluso dentro de estos mismos grados entre xxxxx y administrativos hay diferencias de sueldos...”(E3)

“...como unidad nos sentimos super excluido con el resto, sentimos que no nos informan adecuadamente...heeeeeeee que nos informan a ultima hora no nos informan o que si nosotros no pataleamos para que nos capaciten no nos capacitan...”(E3)

Jefatura

“...en cuanto a remuneraciones no hay discriminación porque estamos todos en la misma escala de remuneraciones....los mismos grados ganan lo mismo, en la administración pública es más difícil que se hagan esas discriminaciones...”(E5)

Asociación

“Hay Mucha gente a contrata y uno ve que entra gente que realmente no se le hace ningún tipo de prueba de ingreso que son a contrata es cierto no es obligación porque no son de planta y uno ve que merito tienen esas personas para entrar de la calle con cero conocimiento a contrata si pero con grados iguales o mejores de lo que llevan años acá trabajando y tu te empiezas a cuestionar el poder de los gobiernos de turno...y eso contamina el ambiente de trabajo...”(E7)

“...si yo soy un funcionario de planta que estoy hace 10 años en grado y tengo experiencia y tengo x grado y derrepente viene alguien de la calle porque yo mas menos me entero que es de la misma línea de cierta persona...” (E7)

“...tu llevas acá tantos años trabajando tantos años de experiencia y viene gente de afuera y te pasa a llevar te fijan...tanto en situación económica como en mejores ambientes laborales...obviamente hay descontento, malestar te fijan...”(E8)

En este punto se registran varias situaciones que es importante entender desde el sentir que tienen los funcionarios respecto al tema de

promoción, si bien el CBPL enfatiza la promoción como una buena práctica laboral desde el punto de vista de igualdad de género, se permite entender que hay funcionarios que perciben ciertas diferencias respecto a este tema, tal es el caso de sentir que independiente de estar en el mismo cargo entran en conflicto intereses más personales por no tener los mismos grados y los cuales producen las diferencias, entonces cabe preguntarse cómo se realiza el proceso de asignación de grados en relación a los cargos, competencias, habilidades que tienen las personas y cómo estos generan diferencias que producen discrepancias e insatisfacciones, que si bien se tratan de disimular están latentes dentro de los individuos, verbalizándose desde la ironía o la broma dejan entrever el malestar oculto que tienen de ello. Adicionalmente hay unidades que no se sienten partícipes de la institución en relación a temas contingentes como son la capacitación, la información; se sienten desplazados y tratan de racionalizar este malestar como un mecanismo de defensa que les permita desarrollar sus funciones de mejor manera, sin embargo, el sentir no lo tienen todos, ya que también se registran funcionarios que validan y comparten la importancia de no sentirse discriminadas y que sus opiniones tengan tanta validez como la de sus compañeros.

La Jefatura por su parte menciona la no discriminación en relación a las remuneraciones, dado el protocolo que contempla la Institución en estas materias donde los grados ganan lo mismo, por lo que difícilmente se

podrían producir tipos de discriminaciones, sin embargo, tomando lo mencionado anteriormente, sería importante conocer los condicionantes que tienen a ingresar a determinado grado y cómo este contempla la antigüedad laboral, las capacidades, habilidades y la capacitación que tienen los individuos.

Desde la asociación, la discriminación en el tema de promoción se hace evidente en el proceso de ingreso de los funcionarios a contrata, los cuales no contemplan un proceso de selección, por lo que las competencias con que cuentan estas personas al ingreso, se cuestionan y los grados a los cuales tienen acceso a veces son mejores que los funcionarios con mayor antigüedad, cuestionándose entonces el poder de los gobiernos de turno, lo cual podría entrever el típico “pituto”, entendido como la manera de incorporar a una persona a la institución porque tiene recomendación de cierta jefatura o persona con responsabilidad dentro de la institución, esto se desprende desde el discurso de la asociación. En este punto se produce un vicio legal, que es que dentro de CBPL respecto al tema de reclutamiento y selección, el llamado currículum ciego y la forma de postulación “transparente”, se hace sólo a los individuos que ingresan o postulan a cargos de planta y no así a los cargos a contrata o a honorarios.

Por lo anterior, y entendiendo el objetivo de los actos del comportamiento que es satisfacer las necesidades de los individuos, las

cuales están en constante cambio según estas vayan concretándose, el sistema de equilibrio según Wendel French, 1995 se produce cuando tanto los individuos como la organización son capaces de satisfacer sus necesidades, sin embargo si se produce cierta incapacidad en concretar las necesidades particulares, se produce un estado de desequilibrio, esto puede deberse a los cambios de cargo, los ensueños e ilusiones producto de las expectativas que generan los individuos en el trabajo.

Subcategoría:

Acoso laboral

Observaciones: Se contempla según avances informado por la Superintendencia de Seguridad Social de marzo 2008, en relación a la prevención y sanción del acoso laboral.

MEDIDA:

- f) Velar por el cumplimiento de las instrucciones contenidas en circulares internas, referidas al...laboral. Informar la designación de un encargado de cada género para orientar sobre los procedimientos a seguir ante situaciones de acoso laboral....
- g) Comunicación clara y fluida con los funcionarios(as) respecto de temas asociados con acoso y sus variables. A su vez, evaluar y

difundir el procedimiento para recoger y canalizar información de los funcionarios(as).

h) Incluir en el programa anual de capacitación (PAC) charlas para todo el personal sobre acoso...laboral y aplicación de CBPL

i)

Informe anual de la UDP de los casos denunciados mediante los procedimientos definidos.

META ASOCIADA:

f) reiteración periódica de las instrucciones con el fin de aumentar la conciencia sobre los contenidos y procedimientos establecidos en las circulares referidas a esta medida, a través de intranet y otras formas de comunicación.

g) Crear un espacio en la intranet de modo de mantener actualizados los temas, con noticias y normativas vigentes.

h) Plan Anual de Capacitación 2008 (PAC)

i)

j) Generar el informe anual con los casos ocurridos y verificados al 31.12 de cada año calendario.

k) reiteración periódica de las instrucciones con el fin de aumentar la conciencia sobre los contenidos y procedimientos establecidos en las circulares referidas a esta medida, a través de intranet y otras formas de comunicación.

- l) Crear un espacio en la intranet de modo de mantener actualizados los temas, con noticias y normativas vigentes.
- m) Plan Anual de Capacitación 2008 (PAC)
- n)
- o) Generar el informe anual con los casos ocurridos y verificados al 31.12 de cada año calendario.

Acoso laboral: Hostigamiento de alguna persona o personas en lo laboral

Para abordar este punto en la entrevista, primero se apeló a que las personas definieran lo que entienden por acoso laboral, dado que se puede confundir con situaciones puntuales de discusión o situaciones aisladas de lo que es en realidad el acoso laboral entendido como hostigamiento laboral.

Desde el discurso de los funcionarios de la Superintendencia de Seguridad Social:

Subcategoría

1.1 Qué se entiende por acoso Laboral.

“...es una actitud de no permitir ser o exigir en forma sistemática no respetando tiempo, limites de pauta, limites de almuerzo, limites del horario propiamente tal o sea transgredir todo eso para mi es acoso pero va mas allá de lo que esta establecido como norma como legal...en cuanto a exigencia en cuanto a trato grito y

que por supuesto sin duda realiza ejercicio actividad que no tenga que ver con la pega misma y en horario menos para mi eso es ya en una forma como digo completamente sistemática completamente eso para mi es acoso...(E2)

Jefatura:

“...tiene que haber una permanencia en el tiempo mínima, cierto y eso no se da, tienen que ser situaciones mínimas, puntuales y particulares, que...puede que haya pillado atravesada a la otra persona y le respondió mal y le dio el portazo cierto, entonces como no se ha dado esa condición queda en nada...” (E4)

Asociación:

“...entendemos por acoso laboral en definitiva el hostigamiento que va en la parte que va a la falta de respeto respecto al funcionario en cuanto a que todo el trabajo que hace ese funcionario es visto de forma despectiva, o sea todos tenemos derechos y estamos obligados también a aceptar las críticas porque nadie es perfecto...” (E7)

Según los discursos mencionados anteriormente se evidencia conocimiento respecto al tema de acoso laboral, diferenciándolo de situaciones aisladas propias de la convivencia laboral, en la cual se producen diferencias de opinión que aluden a temas netamente laborales, además de entenderse las limitaciones en el actuar tanto desde la jefatura como de los funcionarios, como mencionan el realizar actividades que no tengan que ver con sus funciones, respetar los límites de horario de almuerzo y de jornada

laboral (entendiendo situaciones puntuales), que exista cierta permanencia de acoso calificar el trabajo de manera despectiva, sin embargo, se percibe cierta estigmatización sobre este punto en relación al considerarla más a nivel descendente, esto es como una actitud de jefatura a subordinados y no contemplar que se genere este tipo de actos entre grupo de pares e incluso desde los mismos funcionarios hacia la jefatura.

Subcategoría:

Experiencia sobre acoso laboral de manera directa o indirecta

Funcionarios:

“...si creo que se puede propiciar...siento que siempre se podría dar el caso y aquí se tienen identificadas a las personas que son más propensas a ser pesadas no desde lo humorístico sino desde lo más denso...no podemos olvidar que la mayoría de la gente aquí lleva mucho tiempo por ende hay un historial de las personas así que es como complicado que se den situaciones así...”(E1)

“...en un periodo del año y ahí una compañera que en ese tiempo la jefe del área no era asistente social era abogado que ahora esta en otro departamento y que le dio con esta señora, le dijo que la carga no era valida, que era mentira que la carga no estaba estudiando, mira no era laboral pero el abuso era grande porque ella no quería que optara a una beca y no era un millón de pesos sino una ayuda para una hija que estudiaba en un instituto le dio, al final su compañera hizo un reclamo

formal se hizo un sumario el abogado del departamento Jurídico hizo una investigación y se hizo un estudio y se dijo si hubo acoso laboral, yo nunca había visto eso, pero a mi compañera esa persona no hizo una carta de disculpa...si la cambiaron de trabajo y ingreso una nueva que es asistente social y creo que la multaron con cierta cantidad de dinero, pero a la otra compañera no le dieron una carta de chuta disculpa como te trate.....que pasa con las consecuencias o secuelas de la situación eso fue años atrás no se como es ahora....ahora igual a la gente le da susto reclamar porque puede perder el trabajo..."(E3)

Jefatura:

"Si ha habido y pero son casos muy excepcionales y se han hecho sumarios administrativos y se ha castigado al funcionario que el sumario ha determinado que estaba en falta, si se ha hecho, pero son casos excepcionales..."(E5)

"...hay cierta renuencia de las personas a acudir a la autoridad, para hacer las denuncias porque hay que dejar escrito quien denuncia, existe cierto.... no me atrevo a decir temor, pero falta de....no se cómo llamarlo, la verdad es que no se como definirlo...pero las personas no vienen a hablarlo conmigo, sino que van a la directiva de la asociación de funcionarios, y a través de la directiva de asociación de funcionarios me entero de cuando hay problemas que se podrían definirse como acoso..."(E5)

"...en el tema de las eventuales instrucciones que establecidas para el caso acoso laboral y sexual esas cosas han sido súper aislado pero se han dado casos que hay

personas que han presentado reclamo se le ha dado curso y se ha hecho una investigación tal como lo hemos establecido nosotros internamente y se ha llegado a un resultado x, la gente se atreve a denunciar estas cosas o sea no es que estén en el papel no mas...así que...han sido cuestiones súper puntuales pero ha habido...gente que ha reclamado en contra de su jefatura o en contra de su par porque le ha faltado el respeto porque constantemente lo acosa o porque lo esta molestando laboralmente o lo esta menoscabando laboralmente...y se han presentado un par de reclamos y le han dado curso...”(E6)

Asociación

“Es que es muy distinto cuando una jefatura que haga una arenga derrepente de que somos un equipo que tenemos que trabajar bien que si tenemos que perdonarnos más lo vamos a hacer de que vamos a tener las herramientas para mejorar es muy distinto ese líder a uno que diga que con los que tengo no me sirven para nada...” (E7)

“...pero los casos que hemos visto es de alguna jefatura en que son terriblemente hiriente y ofensivo respecto de la labor que ejerce alguna persona entonces eso nosotros lo consideramos como acoso laboral en definitiva de no reconocerte de decirte que tu trabajo es malo que es deficiente que como profesional eres malito eso para nosotros es acoso laboral...”(E7)

“... nosotros lo denunciamos a nuestro secretario general y algunas autoridades pero la verdad es que nunca hubo sanción, solamente esta cosa se trato al parecer

con las personas afectadas, o sea con los que estaban complicando el asunto que era de parte de jefatura, pero nunca supimos de alguna sanción o que se le dijo o cual iba a ser el proceso para esas persona cambiaran con su gente, nunca nada... lo dimos a conocer pero nunca tuvimos...no se nos contó, no se nos dijo esto y esto va a ser..."(E8)

"Si ni siquiera con una...derrepente en un departamento solía suceder que habían más afectados..." (E8)

Desde los funcionarios se han conocido prácticas de acoso laboral, y si bien se contemplan buenas relaciones laborales a nivel de la institución, reconocer que pueden darse este tipo de situaciones y si bien contemplan antecedentes sobre incidentes generados contemplando incluso que ello restrinja en cierto sentido este actuar, lo cual evidencia cierta inconsistencia sobre el tema, si se registran antecedentes en este aspecto, tal como lo relata un funcionarios que tuvo participación directa de los hechos que involucraron el acoso, se lamenta que independiente de las acciones que se toman desde la dirección, no se registre un acta de seguimiento que involucra a las personas victimas del acoso y las secuelas que conlleva el haber sido partícipe de esta situación, el no contemplar una política de protección hacia las personas que se ven afectadas. Esto conlleva no tan sólo el que se vea perjudicada una persona, sino también el entorno que tiene antecedente de estas situaciones generando incertidumbre y temor en

informar a las autoridades de este tipo de acciones al interior de la institución.

Desde la Jefatura se reconocen situaciones de esta índole, minimizándolas a casos excepcionales donde se han realizado los procedimientos según normativa (sumarios administrativos), sancionando a la persona que ha incurrido en este tipo de situaciones.

Adicionalmente a ello, las jefaturas están concientes de la aprensión o quizás la renuencia de los funcionarios de acudir ante ellos dado que por lo general este tipo de situaciones se ha dado bajo subordinación y donde además deben informar por escrito la denuncia individualizándose y detallando el tipo de acoso para posteriormente realizar la investigación, a este respecto, se percibe la valoración de la asociación ante este tipo de hechos dado que los funcionarios víctimas de estas situaciones recurren frecuentemente a ellos.

Por otra parte la asociación y como continuamente se ha mencionado tienen quórum ante este tipo de situaciones y muchas veces son los intermediarios de denuncias ante la Unidad de Desarrollo de las Personas, para darle curso a los denuncios, siendo así, los funcionarios perciben a la asociación como un ente válido y protector de sus derechos ante la institución, sin embargo, la falta de retroalimentación en relación al curso que

se da a este tipo de situaciones nuevamente produce desconcierto a la asociación dado que se hace necesario que ellos como inician el proceso de denuncia puedan conocer el proceso y finalización que se da al acoso.

Si bien el acoso laboral es un tema a nivel internacional y sancionado en nuestro país, es un temática que recién está generando conciencia de los conflictos que se producen en la organización y el cual contempla la sanción ante conductas que puedan atentar contra la dignidad e integridad física o psíquica de la personas (Constitución política del Estado, Art.19° y 20°, Ley 18.575. Si bien los avances mencionan circulares sobre el tema e incluso una minuta que está en la intranet informando sobre el proceder y las sanciones a recibir ante este tipo de conductas al interior de la institución.

En los avances del Servicio se menciona la mantención de comunicación clara y fluida con los funcionarios(as) respecto de temas asociados con acoso y sus variables. A su vez, evaluar y difundir el procedimiento para recoger y canalizar información de los funcionarios(as), como también la reiteración periódica de las instrucciones con el fin de aumentar la conciencia sobre los contenidos y procedimientos establecidos en las circulares referidas a esta medida, a través de intranet y otras formas de comunicación, mediante un espacio en la intranet de modo de mantener actualizados los temas, con noticias y normativas vigentes.(se adjuntan como documentos anexos)

Este tema no es menor dado que entran en juego acciones malintencionadas que repercuten en los individuos, los cuales se sienten en indefensión dado que considera varios factores como son los abusos a los cuales se ven sometidos, las circunstancias que los rodean e incluso la participación de personas que inconscientemente entran a este juego sin intención alguna de dañar pero sustentan el maltrato como son dejar en vergüenza pública a la persona como una humorada y como esta repercute en los individuos como son el dudar de sus capacidades, sentir son ellos los que generan estas situaciones, eso repercute en el desarrollo de las funciones generando un mayor margen de error por sentirse desmotivado; no estar atento a sus funciones e incluso esto es llevado al hogar generando conflictos familiares generando así un círculo vicioso que puede derivar en depresiones, somatizaciones e incluso en suicidios.

9. CONCLUSIONES

Llegando al punto culmine de la presente investigación, se presentan las conclusiones surgidas a partir de la integración de los análisis en relación a los objetivos planteados referidos a la implementación del Código de buenas prácticas Laborales en la Superintendencia de Seguridad Social desde la percepción de los funcionarios.

La importancia de generar conciencia de un buen trato en las organizaciones, que involucren respeto; igualdad de derechos, no discriminación contribuyendo de esta manera a la buena convivencia en el ámbito laboral, acompañada de normas que regulen el proceso de reclutamiento hasta la desvinculación, contemplando el desarrollo de carrera y el acceso a la capacitación; como también la representación equilibrada o paritaria entre hombres y mujeres en cargos de responsabilidad, las condiciones de trabajo; la protección de los derechos de maternidad y responsabilidades parentales y la prevención y sanción del acoso laboral y/o sexual en el trabajo, contando para ello con la participación de políticas públicas y acuerdo internacionales, dando así realce a la responsabilidad social de las organizaciones. Es así como pie inicial a estas iniciativas el gobierno emitió un instructivo presidencial a mediados del años 2006 para la ejecución de estas iniciativas implementándolas en la Instituciones parte de la Administración Central del estado y dentro de la cual hace parte la

Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), consiguientemente y dado que el periodo de diagnóstico e implementación en la institución ya lleva 3 años realizando informes de avance sobre las aplicaciones que se contemplan en las directrices, acotándose la presente investigación a dos puntos como son condiciones de trabajo y la prevención y sanción del acoso laboral, temas que repercuten directamente en el clima laboral y si bien todas convergen en este punto, el trato en la convivencia organizacional conlleva más que normas las voluntades de los individuos, para lo cual se deben propiciar espacios dentro de los cuales las personas reconozcan sus derechos y obligaciones puntos primordiales para optimizar el ambiente laboral en el cual se desenvuelven.

Dado lo anterior y según el objetivo general propuesto es que podemos entrever que las temáticas propuestas y acotadas en la presente investigación, desde la percepción de los funcionarios públicos, han tenido su difusión en la Institución, de lo cual los funcionarios mencionan el tener conocimiento de ello mediante diferentes medios de comunicación que incluso se evidencia cierta duda en concordar con ello, mencionando charlas, carteles, afiches, intranet, sin embargo, en un 90% de los entrevistados no se menciona la intranet como medio de difusión principal; el cual es el informado en los avances de la Institución. Secundariamente a ello no se percibe continuidad en las temáticas dado que los funcionarios mencionan el haber tenido antecedentes de ello en algún momento incluso haciendo mención a

años atrás, esto es, en el inicio de la implementación, conjuntamente desde las jefaturas entrevistadas se manifiesta cierto desconcierto respecto a las repercusiones a nivel institucional expresando no tener antecedentes si este es de conocimiento del total de los funcionarios, lo cual da cuenta que los medios de difusión implementados no están apuntando del todo al objetivo que se propone el código; a este respecto, cabe preguntarse qué importante es conocer al público al cual se dirige determinado producto, conociendo por ejemplo, cómo funciona la publicidad de productos televisivos los cuales utilizan diferentes maneras para llamar la atención de los potenciales clientes y se siente en cierto sentido lo necesario que es conocer como difundir la información contemplando a los individuos a los cuales se desea llegar como también hacer interesante las temáticas o en su defecto crear espacios en que ellos se sientan “obligados” a participar más activamente. Si lo llevamos al plano de la organización, dentro de los elementos del comportamiento organizacional se menciona la necesidad de actualización mediante la comunicación y operacionalización de sistemas que permitan el éxito de la organización desde el individuo factor importante en las metas propuestas por las empresas, entendiendo por ello que la comunicación es un factor primordial dado que a través de ello se gesta la convivencia laboral, por ello se debe estar en constante búsqueda de información de interés de información compartirla con ellos y ayudarlos a que entiendan la importancia de sentirse informados.

Al conocer la percepción de los funcionarios respecto a su experiencia en la aplicación del código mencionan que es una buena iniciativa, dado que norma la conducta al interior de la Institución, entendiendo que esta apunta a la buena convivencia, sin embargo, se percibe cierta incertidumbre en la materialización de las temáticas que aborda el código, como la menciona un entrevistado "...quedan en palabras bonitas", lo cual nos lleva a entender cómo la cultura organizacional se gesta a partir de normas tácitas que se generan desde la experiencia que se produce a través de la percepción de los individuos y como estos se encuentran en un rol pasivo ante estas iniciativas que no tan sólo se remiten a una instrucción gubernamental, sino a que ellos también reconozcan y modifiquen este pensar, que generen cuestionamientos desde los mismo funcionarios para la aplicabilidad del código, dado que son los trabajadores parte integral de los climas de trabajo que se generan en la organización.

Las jefaturas entrevistadas si bien están al corriente de las directrices que contempla el código, no están informadas sobre el real impacto que ha tenido este dentro de la institución ya que hasta el momento de las entrevistas realizadas no se registraban antecedentes de medición interna que den cuenta de ello. Conjuntamente la asociación de funcionarios manifiesta constantemente a través de las entrevista su falta de participación tanto en la difusión como en la cooperación del código. A este respecto es importante mencionar que dentro de la directriz se señala la creación y participación de

equipos de trabajo contemplando a la asociación en la cooperación de la elaboración, ejecución y seguimiento de los compromisos de los planes trienales del CBPL y no tan sólo se remite a la falta de participación sino también como mencionan ellas el solicitarles que firmen los informes que se envían, dado que deben manifestarse en ellos la participación de la asociación. Es así como este tipo de situaciones generan ruido en la comunicación a nivel organizacional creando bloques de información, lo que repercute en el clima laboral, siendo los más afectados los propios funcionarios. El sentir de la asociación en relación a la falta de involucramiento en estas temáticas, nos hace sentido si contemplamos la necesidad de todo individuo de sentirse parte de algo y en el cual los roles que ocupan cumplen también la función de diferenciación dentro de la organización ya que cada cargo, estamento, unidad contempla atribuciones, derechos y obligaciones y dentro de los cuales los límites se hacen necesarios al momento de ceder y exigir. En este punto debemos entender que la participación entre empleador y trabajador evidencia ciertas desventajas, ya que en ellas se engloban cuestiones políticas, por lo que la no diferenciación de estas propicia situaciones de conflicto, generando actitudes de resentimiento al no sentirse activos en su participación y si bien la contraposición de sentimiento, ideas, actitudes e intereses que chocan son una condición humana y por ende son parte de la organización.

En relación al objetivo número dos planteados, se percibe un clima y/o ambiente laboral grato hacia el grupo, los funcionarios realizan discriminaciones de situaciones y malos entendidos; reconocen un buen trato en la Institución y mencionan que la relación con las jefaturas es buena, teniendo claro excepciones a nivel Institucional; se concuerda con la visión de las jefaturas y la asociación respecto al trato reconociéndose diferencias en el estilo de jefaturas al interior de la institución, manifestándose en los Superiores, esto es, en relación al estilo participativo del Superintendente anterior y el actual que es más ejecutivo, más enfocado a la tarea lo que repercute en el funcionamiento y la dirección en la administración de la Institución, desde los funcionarios se percibe la necesidad de sentirse considerado por la autoridad, lo que conlleva al reconocimiento y al sentirse parte de algo. Como todo individuo inserto en una organización requiere que la organización lo incluya dentro de esta, considerarse partícipe y reconocido, además por su grupo de pares, por la unidad o Dpto. Por su jefatura, repercutiendo esto directamente en el clima laboral.

Adicionalmente la jefatura manifiesta la importancia de adecuarse a los estilos de sus superiores, como una necesidad de sobrevivencia en la Institución, dado que en las organizaciones las jefaturas y superiores jerárquicas son cargos que se asignan por resolución, siendo entonces importante los cambios y la necesidad de adaptación, para continuar en ella, desde Chiavenato se habla de la división del trabajo la cual se basa en los

delineamientos de su estructura formal y funcional donde la especialización produce diferencias en los roles asignados que procuran la sistematización de rutinas para disminuir la inseguridad de los empleados, centralizando funciones y controles para mayor eficiencia de la organización.

La asociación argumenta la falta de participación de los cargos Superiores, dado que los sienten transitorios lo que dificultaría concretar tareas según agenda de la asociación, ya que si bien ésta es entregada sólo quedan en palabras, dado que muchas deben nuevamente formularse con los superiores que se vayan incorporando, lo que sienten como un mal trato.

Desde el punto de vista ergonómico y entendiendo que la ergonomía es el estudio del trabajo en relación con el entorno en que se lleva a cabo y con quienes lo realizan. Y donde se concluye que existen falencias en la institución, sin embargo, hay cierta conformidad que se remite a las comparaciones con otros servicios, les permite tener conformidad con lo que tienen; si sienten los avances que se han experimentado en este tema dentro de la organización. Siguiendo este punto las jefaturas también están al tanto de situaciones de hacinamiento en la Institución, informando las mejoras que se han venido dando desde hace más o menos 5 años como son la habilitación de más pisos dentro del edificio en el cual se encuentran, además de dar cumplimiento a lo informado dentro de los avances del código de la habilitación de una oficina de atención al cliente en Huérfanos 1360,

Santiago Centro, además de lo importante que esta nueva instalación la sido para la unidad de atención al cliente, ya que está unidad es la más expuesta al estrés dado que la atención no sólo se remite al público, sino también la asesoría online (en línea), además la entrega de documentos para resoluciones y las fiscalizaciones que los funcionarios realizan a otras instituciones, para requerir documentos de casos de apelación, por lo que este punto en particular amerita mencionarse. Si bien el tema de propiciar mejoras físicas en las condiciones de trabajo se deben realizar y materializar con dinero, el tema de presupuesto asignado también entran en este punto, por lo que no tan sólo se remite al acuerdo y/o intenciones o decisiones para hacer efectivo condiciones optimas de trabajo, y como ya este tema entra dentro de políticas públicas y de la realidad económica de cada servicio, recordando que este código como dice un entrevistado “apunta a un ideal a alcanzar y eso va a tener que adecuarse según la realidad de cada servicios”.

Desde el punto de vista de condiciones de trabajo, podemos entender la importancia del individuo que trabaja en una organización que contemple condiciones mínimas que permitan mejor desenvolvimiento de sus funciones, ya lo veía Fayol en sus estudios, por lo que la ergonomía busca el equilibrio del entorno de la función que desarrolla el individuo y como estas deben adaptarse al individuo dentro de la organización. Desde Chiavenato las condiciones de trabajo deben garantizar salud y bienestar por lo que la

higiene debe centrarse tanto en las personas como en las condiciones ambientales de trabajo como son la iluminación, ruido y condiciones atmosféricas. Siendo que la seguridad en el trabajo se dirige a la prevención de accidentes.

Abordando el punto de vista de la discriminación la cual tiene varias aristas, desde los funcionarios, jefaturas y Asociación, se percibe igualdad de género y reconocimiento del rol de la mujer respecto a las capacidades y habilidades con que cuenta, además de tener una alta dotación dentro de la Institución y que se encuentran en cargos de jefatura, por lo que la discriminación en tema de género puede sobreentenderse como un punto de equilibrio dentro de esta institución, sin embargo, desde el punto de vista de promoción se generan ciertas desavenencias dentro de los discursos que manifiestan los entrevistados, ya que desde las jefaturas se contempla difícil entrar en diferencias de sueldo, dado que los grados están ligados a los sueldos que perciben las personas, por lo que se dificultaría realizar diferencias en ello, sin embargo desde los funcionarios y desde la asociación el sentir es diferente, dado que el ingreso de personas a contrata específicamente y que no está regulado por el código el cual contempla sólo el reclutamiento para personal que ingresa de planta y no así a contrata. A este respecto, se manifiestan el sentir discriminaciones en relación al grado asignado y las funciones que se realizan como también al ingreso de personas a contrata, ya que bajo esta calidad de contratación no se contemplan políticas

administrativas, evidenciándose en el relato de los funcionarios, tal como lo señala dentro de su discurso uno de los entrevistados "...y como y yo soy mujer y gano menos que los otros dos (hombres) por leer yo me río...". Es importante entender que el término de discriminación es entendido como el trato desigual a las personas, desde la presente investigación, lo podemos constatar a través de la contratación, la promoción o despido; en función del sexo, la edad, el estado civil, la raza, el credo u otra característica relacionada con el trabajo y si bien se dan dentro del espectro laboral, las políticas que se contemplan para la igualdad de trato y no discriminación, sin embargo, las discriminaciones indirectas son difíciles de discernir y refiere a criterios o prácticas aparentemente neutras cuando en esencia pueden afectar negativamente el ambiente laboral, tal es el caso de conocer cuales son los criterios generales aplicados para ingresar a determinado grado, versus las competencias, habilidades, experiencia y antigüedad que se condicionan para un determinado cargo en la institución. Dentro de la cual existe una falta de entendimiento en la aplicación de estas políticas que no son de conocimiento real, dado que se produce la compensación de por un lado sentirse conforme con las funciones que realiza, inconcientemente contemplando las diferencias que percibe en individuo y que no tienen respuesta clara, tanto por quizás el no querer verbalizarlas y así mantener un mejor clima en pos de un menoscabo que siente puede sobrellevar el funcionario.

Dado que el punto anterior se cruza con el último objetivo de la presente investigación en relación a como se percibe el acoso laboral a nivel institucional, ya contemplando que se cuenta con una definición clara de todos los entrevistados respecto a este tema y que se concluye como la realización de actividades que no tengan que ver directamente con las funciones que realiza el funcionario, el respeto de los límites de horario de almuerzo y jornada laboral a excepciones obviamente, que exista cierta permanencia de acoso respecto a la descalificación del trabajo que realiza, sin embargo, se manifiesta como una actitud a nivel descendente desde los funcionarios y la asociación, lo que es importante acotar que este tipo de situaciones pueden generarse tanto a nivel ascendente de funcionarios a la jefatura y de manera horizontal entre grupo de pares, En este punto la información es un herramienta importante en este tipo de situaciones, ya que permite tener una mayor panorámica de situaciones a evaluar, además de poder contar con criterios comunes sobre estas materias con sus grupos más afines.

Si bien se tienen antecedentes de este tipo de conflictos a nivel Institucional y aunque se les tilde de aislados, ya contar con sólo un antecedentes no hace tomar precaución y contemplar cómo esos casos puntuales se generaron dentro de la organización, si el seguimiento cumplió con lo que establece la ley y si es efectivo tanto para el victimario como para la victima, cómo esta situaciones repercuten a nivel de pasillo y generan ruido en la

comunicación. A parte de la sanción que recibe la persona que realiza el acoso, cual es la compensación que recibe la persona que fue víctima de ello, qué planes intervienen dentro de este punto, ya que no hablamos de una agresión tangible, sino de un menoscabo paulatino hacia el trabajo que desarrolla la persona, hacia el sentido y la forma que le da a las funciones para las cuales fue contratado, cómo entender que esto no influye e incide en las relaciones laborales y familiares de las personas.

A este punto se mencionan también las intervenciones que se han realizado en dos unidades de la Institución a través de un externo para conocer las dinámicas que se estaban dando producto que una solicitud de la asociación que no actúa sólo sino movido por los mismo funcionarios que recurren a ellos ante la ausencia o falta de conocimiento de recurrir a otra instancia, qué pasa con la intervención hacia un grupo el cual no tiene respuesta de lo evaluado, quienes se llenan de expectativas frente a estas intervenciones y como se ven en la incertidumbre de no tener información de lo que un profesional evaluó.

El acoso laboral si bien es un hecho que tiene mucha historia en nuestro país, y siendo un tema de gran interés en estos días contempla pocas normas que lo regulen de manera directa, lo importante en conocer que este se cimienta cuando se producen mal manejo de conflictos laborales , interrupciones en la comunicación en la empresa, celos profesionales,

favorecidas por la ausencia de interés y apoyo por parte de los superiores, la existencia de múltiples jerarquías, falta de planificación en los cargos asignados, falta de valoración de los empleados por parte de la organización, conflictos de rol, dirección y autoridad entre otros. Por ello la importancia de no tan sólo la información de la medida que aborda el punto de acoso laboral, sino la permanencia y seguimiento a estos tipos de situaciones y en el cual el funcionario sienta cómo la organización vela por sus derechos y el respaldo de esta ante situaciones de este tipo.

Por lo anteriormente expuesto los diagnósticos de clima realizados en las dos unidades de la institución si dejan entrever iniciativas de mejoramiento y si bien no se cuenta aún con la información por parte de la asociación, la realización e información que debe tener presente la Unidad de Desarrollo de las Personas (UDP), les permite entender el funcionamiento y las relaciones que se generan al interior de dichas unidades, entregando indicadores para definir condiciones de trabajo entre jefatura, funcionarios y grupo de pares basado en el buen trato y así como se mencionan en los avances favorecer elementos o variables protectoras propias del ambiente.

Es importante mencionar que recién en junio del 2008, mediante resolución N°1407 se crea la Unidad de Desarrollo de las Personas (UDP), contemplando mayor dotación de profesionales (antes se contaba con un departamento de personal que constaba de un jefe y una secretaria), esta

unidad en primer lugar deben posicionarse dentro de la organización, aunar criterios e indagar en los beneficios directos hacia los funcionarios mediante planificación y estrategias, siendo así, dentro de las iniciativas que están implementando está el día del trabajador, el cual contempla que los hijos de los funcionarios conozcan el lugar en el cual sus padres trabajan estrechando e involucrando a las familias dentro del proceso que es conocer como se inserta el individuo en la organización y como esta lo reconoce, estrechando así a la organización y la familia.

Si nos detenemos ahora dentro de las dificultades que se generan en el proceso de implementación del código y que la Institución menciona en sus avances como son la falta de recursos; la escasa participación y compromiso de los equipos directivos, cómo además influye el tiempo a invertir en esta iniciativa que dificulta el accionar de esta, entendiendo la función que cumple la Superintendencia en su rol de fiscalizador y como mencionan también los funcionarios en las entrevistas el cumplir con sus obligaciones laborales prioritariamente, grafica de mejor manera la poca coordinación que se percibe en la asociación para poder compatibilizar la función de trabajador y gremio.

Dentro de los informes de avance se registra también la solicitud de ponderar mediante nota del 1 al 7 como ha sido la evolución del código dentro de la Institución, reflejando así la realidad que se vive en ella como son:

- Puntuación de nota 3 en relación al conocimiento del CBPL por parte de los funcionarios de la Institución y que se concuerda con lo mencionado en los párrafos anteriores,
- Puntuación de nota 1 en relación a la comunicación del plan trienal por parte de los funcionarios y que se evidencia a través de las entrevistas realizadas.
- Puntuación de nota 5 en la participación de la asociación, aquí puede darse una disonancia respecto a lo que la asociación percibe y verbaliza como el no haberles solicitado la participación a ellas.
- Puntuación de nota 4 en el compromiso del equipo directivo y jefaturas de servicio, concordante con la percepción de las jefaturas respecto a no tener conocimiento cabal de la implementación del código entre sus subordinados.

Paradójicamente se solicita en los avances informar sobre las medidas que han tenido impacto positivo sobre las personas y la organización, contemplando temporalidad; cobertura; Número de beneficiarios y grado de avance, y donde la Superintendencia menciona las directrices 4 y 7, dando a conocer respecto a condiciones de trabajo en colaboración conjunta con CONACE mediante el programa “Calidad de Vida” que tiene como objetivo velar por las relaciones humanas al interior de la organización, para ello se

realiza un diagnóstico que contempla el 70% de los funcionarios, mediante una encuesta por intranet y la cual esta en la etapa de sensibilización.

Directriz de acoso laboral y en la cual se evalúa, difunde el procedimiento para recoger y canalizar información de los funcionarios y que también esta disponible en intranet información sobre preguntas y respuestas sobre este tema como parte del programa PAC (Programa anual de capacitación), se menciona la participación de 12 funcionarios, sin evaluación formal aún y en el cual se registra la dificultad de un bajo interés de participación de los funcionarios, siendo factor crítico para el éxito el contar con el apoyo de las jefaturas para la realización de las actividades y de la asociación.

En si podemos preveer que nos queda mucho por conocer y realizar en pos de mejorar el recurso humano en la organización, que se permita mayor participación de profesionales desde el Desarrollo Organizacional, interiorizándose de la cultura imperante, de los desafíos que constantemente están cambiando apuntando siempre a un objetivo, hacer sentir a cada funcionario que es partícipe del trabajo que realiza en la Institución y si bien es una ardua tarea dado que al entregarle a una unidad la implementación de las buenas prácticas laborales, esta debe contar con el compromiso los Superiores y de las jefaturas de todas las unidades que componen la Instituciones, dado que son ellos quienes tienen mayor interacción con sus subordinados.

La asociación en su rol de apoderado de los funcionarios y la cual se percibe muy preocupada y crítica del acontecer en la institución, pero con poca coordinación y organización en los temas que desean concretar, si bien se evidencia y como ellas mismas lo mencionan el trabajo en la Superintendencia es bastante, dado la función que cumple a nivel nacional, debe tenerse claro si que el ser partícipe de un grupo y sentir tener las competencias para su representación, conlleva la obligación de crear espacios en los cuales se posicione como ente válido, con ordenamiento de los puntos que se desean abordar y considerando la opinión del resto, la manera en que funciona la administración y así llegar a un punto de equilibrio en sus propuestas, conocimiento sus limitaciones y derechos ante la administración. Por el sugerir la realización de un coaching a las funcionarias de la asociación el cual contempla enseñar, orientar y ser orientado respecto a la tarea que desea realizar la persona involucrada, un punto importante y dentro del cual se permita mayor orientación en relación a la tarea que se desea realizar, no es el ser combatiente que cae en la lucha sino, la estrategia que utilice para dar mayor realce a las tareas que se propone.

Crear una mesa de dialogo en el cual se de un lineamiento de participación, según los roles que se asignen con un mediador o consultor externo experto en estas materias y que permita que fluya el dialogo, el respeto y el complemento de mejoras de la organización como objetivo final.

Dentro de las limitaciones encontradas, si bien el abordar sólo dos directrices que se cruzan directamente con el clima laboral, la convivencia y el buen trato, apelando a los mismo funcionarios como actores activos dentro de esta declaración de intenciones, abordar temas como el reclutamiento, la capacitación, el desarrollo de la carrera, entre otros puntos que contempla el código que al fin y al cabo convergen en las mejoras del ambiente organizacional, punto primordial que topa el código de buenas practicas laborales y que no se trataron dentro de esta investigación, pero que en conjunto con otras investigaciones pueden entregar mayor información respecto al actuar de la administración pública a través de los diferentes reglamentos que lo regulan, como también conocer los vicios que se dan dentro del código como son la no participación en el reclutamiento y contratación de los funcionarios a contrata contemplando que son los que tienen mayor dotación en la administración pública.

Si bien el código de buenas prácticas laborales no tiene fuerza de ley y su función es apelar a mejorar la organización desde el ámbito humano, este planteamiento se ha ido complementando en el tiempo, dado que recién a mediados de este año se difunden los fundamentos normativos a contemplar en el código, sin embargo, es un gran avance a nivel nacional el pronunciamiento de gobierno respecto a estas temáticas que engloban lo importante que es la responsabilidad empresarial en el acontecer social y

político de todo país, fortaleciendo al individuo, dado que la organización es en relación a este.

10. BIBLIOGRAFIA

1. Bettelhelm; Shein; Rhuesch; Katz; Mac Clelland, 1971 *Hacia una teoría de la adquisición de motivaciones*. Psicología social: La influencia social individualizada. Santiago, Chile: Universitarias de Valparaíso.
2. *Boletín Laboral Mobbing o acoso Laboral 2007*, Nitcy Sáez Guerra
Recuperado el 19 de Agosto de 2008 desde
www.chilecapacita.cl/nweb_portal/mundocapacita -19-08-2008
3. *Buenas Prácticas Laborales* Recuperado el 22 de marzo de 2009
desde <http://www.igualea.cl/index.php/info-empresas/ique-es-bpl>
4. Cervantes Gómez, Gloria Giovana, 2005 *Las buenas prácticas laborales y el desarrollo social*, Recuperado el 23 de marzo desde
http://www.cybertesis.cl/tesis/uchile/2005/cervantes_g/html/index-frames.html
5. Chiavenato Idalberto *Administración de recursos humanos*. Quinta edición, 2001 editorial Nomos S.A., Colombia.
6. *Código Buenas Prácticas Laborales*, Recuperado el 24 de marzo de 2009 desde http://www.serviciocivil.cl/cbpl/cbpl_index.htm

7. *Condiciones de Trabajo Ley 16.744* Recuperado el 07 de enero de 2009 desde www.bcn.cl/leyes/28650,07.01.2009
8. Dirección nacional del servicio civil Julio (2009) *Fundamentos normativos códigos buenas prácticas laborales-CBPL*. Gobierno de Chile ministerio de hacienda.
9. Dolan Simón L.; Valle Cabrera Ramón. *La Gestión de los Recursos Humanos*, Madrid, España: Mc Graw-Hill, 2003.
10. González Claudia, Inostroza Marlene *Tesis para optar al título de Licenciado en Psicología Estudio exploratorio: vivencias y consecuencias de víctimas de mobbing según género*, Universidad Academia de Humanismo Cristiano, 2008, Chile.
11. Henri Fayol – F.W. Taylor, 1991 *Administración Industrial y General: Principios de la Administración Científica*, Editorial El Ateneo. Buenos Aires.
12. Hernández S. Roberto, Fernández-Collado, Carlos, Baptista Lucio Pilar (2006) *Metodología de la investigación*, cuarta edición México editorial McGraw-Hill.
13. Keith Davis; John W. Newstrom , *Comportamiento Humano en el Trabajo*, Décima edición 1999, México McGraw-Hill,

14. Quivy, Raymond, Campenhoudt, Luc, Van, *Manual de Investigación en Ciencias Sociales*. Editorial Limusa, México 2005.
15. Rodríguez Porras, José María *El Factor Humano en la Empresa* Deusto S.A., Ediciones, 2003
16. Servicio Nacional de la Mujer (1999), *Políticas de Igualdad de Oportunidades Entre Mujeres y Hombres en el Trabajo 1994-1999*. (SERMAN, Chile)
17. Valles, Miguel (1999) *Técnicas cualitativas de investigación social*. Madrid: Síntesis.
18. Villalón Carvajal, Jaqueline, Tesis para optar al título de Licenciado en Psicología. *Estudio descriptivo – exploratorio de la percepción de los profesionales desempleados del grupo etáreo 40 – 50 años de edad, del nivel socioeconómico ABC1, de la Región Metropolitana, respecto a su propia experiencia de cesantía*. Universidad Academia de Humanismo Cristiano, 2005, Chile
19. Wendell L French; Cecil H. Bell, Jr.; 1995, *Desarrollo Organizacional, Aportes de las ciencias de la conducta para el mejoramiento de la organización*. México: Prentice Hall-Hispanoamericana

- 20.** William H. Knowles, 1960 *Principios de Dirección de Personal*,
Capítulo 3. La contribución de la Psicología Industrial, Madrid,
España, Rialp.