UNIVERSIDAD
SAN SEBASTIAN

Facultad de Psicología

Vicerrectoría de Postgrado

Sede Valdivia

CALIDAD DE VIDA LABORAL DE FUNCIONARIOS DEL ÁREA PSICOSOCIAL DE UN SERVICIO PÚBLICO DE SANTIAGO DE CHILE

Tesis para optar al Grado de Magíster en Gestión de Recursos Humanos

Profesor Guía: Mg. Sergio Arturo Landaeta Fonseca

Estudiante**:** Ps. Francisca Alejandra Corral Leal

Valdivia, Chile

2019

UNIVERSIDAD
SAN SEBASTIAN

Derechos de autor

© Francisca Alejandra Corral Leal

"Se autoriza la reproducción parcial y/o total de esta obra, con fines académicos, en cualquier forma, medio o procedimiento, siempre y cuando se incluya la cita bibliográfica del documento"

UNIVERSIDAD
SAN SEBASTIAN

Calificación Unidad Académica

En Santiago, el……de..... del año 2019, los abajo firmantes dejan constancia que la estudiante Srta. Francisca Corral Leal, de Magíster en Gestión de Recursos Humanos ha aprobado la tesis para optar al grado de Magíster en Gestión de Recursos Humanos, Facultad de Psicología, con las siguientes calificaciones:

Nota ……..

Nota ……..

Nota ……..

Mg. Sergio Landaeta Fonseca ……

UNIVERSIDAD
SAN SEBASTIAN

Dedicatoria y agradecimientos

A mi profesor guía, por la orientación y el tiempo dedicado a guiarme en este proceso de elaboración de tesis.

A la jefatura de la institución, por confiar en este proceso y trabajo.

A Mariana y Francisco, por ser mis grandes motivaciones en la vida.

UNIVERSIDAD SAN SEBASTIAN

TABLA DE CONTENIDOS

Contenido	Página
Introducción	1
1. Problema de investigación y objetivo	2
1.2 Objetivos	3
1.2.1 Objetivos Específicos	3
1.2.2 Pregunta investigación	4
2. Justificación de la investigación	4
3. Marco Teórico	5
3.1 Calidad de Vida Laboral	5
3.2 Estado del Arte de Calidad de Vida Laboral	6
3.3 Dimensiones de Calidad de Vida de Schalock y Verdugo	8
4. Marco Metodológico	11
4.1 Características de investigación	11
4.2 Tipo de investigación	11
4.3 Diseño de investigación	12
4.4 Dimensión ética del estudio	13
4.5 Confiabilidad de la investigación	15
4.6 Procedimiento o trabajo de campo	16
4.7 Participantes	17
4.7.1 Universo	17
4.7.1 Muestra, criterios de inclusión y criterios de exclusión	17
4.8 Técnicas e instrumentos	19
4.9 Plan para el procesamiento y análisis de información	20
5. Resultados	21
5.1 Datos de identificación de participantes	21
5.2 Resultados Codificación	22
5.2.1 Resultados Codificación Abierta	22

1) Dimensión Bienestar Emocional 22
2) Dimensión Relaciones Interpersonales 27
3) Dimensión Facilidad y Eficiencia 32
4) Dimensión de Desarrollo Personal y Profesional 42
5) Dimensión Derechos Humanos 50
5.2.2 Resultados Codificación Axial 60
5.2.3 Resultados Codificación Selectiva 61
6. Conclusiones 71
7. Limitaciones del estudio 81
8. Sugerencias a la Institución Pública según resultados 82
9. Referencias Bibliográficas 85
10. Apéndices 97
Apéndice 1: Cronograma de actividades 97
Apéndice 2: Requerimientos éticos – solicitud ingreso al campo 98
Apéndice 3: Modelo consentimiento informado participantes 99
Apéndice 4: Consentimientos informados firmados 100
Apéndice 5: Pauta entrevista semiestructurada 107
Apéndice 6: Transcripción de entrevista por sujeto 117
- Entrevista sujeto 1 117
- Entrevista sujeta 2 162
- Entrevista sujeto 3 195
- Entrevista sujeto 4 240
- Entrevista sujeto 5 281
- Entrevista sujeto 6 336

Resumen

La presente investigación de carácter cualitativo, se basó en la teoría fundamentada y tuvo por objetivo describir las características de la calidad de vida laboral en las dimensiones objetivas y subjetivas, de funcionarios públicos del área psicosocial de una Institución Pública de Santiago de Chile.
El diseño del estudio fue no experimental de tipo transeccional descriptivo. La muestra fue de tipo intencional – opinático, donde se aplicó una entrevista semi estructurada a cada participante, de aproximadamente 100 preguntas, divididas en 5 dimensiones: bienestar emocional, relaciones interpersonales, facilidad y eficiencia, desarrollo personal y profesional y derechos humanos.
Se encontró que la calidad de vida laboral por parte de dichos funcionarios, muestra sobrevaloración en términos de la importancia que se le otorga a aspectos objetivos, presentándose insatisfactores principalmente en indicadores subjetivos de las dimensiones abordadas, recomendándose la necesidad de ser considerados en los planes de desarrollo estratégicos del área de recursos humanos de la institución, para propiciar y fortalecer la motivación, desempeño y productividad de los trabajadores de la organización.

Palabras claves: *Calidad de vida laboral, Dimensión Objetiva, Dimensión Subjetiva, Servicio Público.*

Abstract

The present qualitative research was based on the grounded theory and aimed to describe the characteristics of the quality of work life in the objective and subjective dimensions of public officials in the psychosocial area of a Public Institution in Santiago de Chile.
The study design was non-experimental of the descriptive transectional type. The sample was of an intentional - opinional type, where a semi-structured interview was applied to each participant, of approximately 100 questions, divided into 5 dimensions: emotional well-being, interpersonal relationships, ease and efficiency, personal and professional development and human rights.
It was found that the quality of work life by said officials shows overvaluation in terms of the importance attached to objective aspects, being unsatisfactory mainly in subjective indicators of the dimensions addressed, recommending the need to be considered in the plans of strategic development of the human resources area of the institution, to promote and strengthen the motivation, performance and productivity of the organization's workers.

Keywords*: Quality of work life, Objective Dimension, Subjective Dimension, Public Service.*

UNIVERSIDAD SAN SEBASTIAN

Introducción

La presente investigación se encuadra en un contexto laboral en el que se plantea como premisa que, el trabajo es un espacio que no sólo brinda la satisfacción de necesidades económicas, sino también cumple otras funciones relevantes para los trabajadores, vinculadas a la calidad de vida laboral, pues es una fuente de identidad personal y colectiva (Peiró, González y Bravo, 2016, p. 102), proporciona contactos sociales; permite el desarrollo de habilidades personales y profesionales, brinda autonomía y satisfacción, provee sentido de autodeterminación y control; permite el despliegue de capacidades y habilidades, entre otras múltiples funciones (Ansolega, 2012, p. 3).

Entre las diversas definiciones de calidad de vida laboral (Visauta, 1983; Poza y Pior, 1988; González, Peiró y Bravo, 1966; Segurado y Agulló, 2002; Blanch, 2003), se optó en esta investigación aplicarla como un constructo que está en función de elementos objetivos (medio ambiente y condiciones de trabajo) y elementos subjetivos (percepciones y experiencias laborales) (Romera, 2003).

Este estudio se llevó a cabo en un área especializada de un Servicio Público de la ciudad de Santiago, compuesta por Psicólogos y Asistentes Sociales, que poseen como misión contribuir a una sociedad segura, como integrantes de la Seguridad Pública (Programa de Gobierno, 2018, p. 134). Dichos profesionales atienden de manera intensa y prolongada a personas con problemas judiciales, encontrándose expuestos a una serie de agentes estresores y potencial desgaste profesional; susceptible de prevenir o atenuar al centrar la atención en la calidad de vida laboral de éstos.

El propósito de este estudio basado en la teoría fundamentada, tiene como objetivo central describir la calidad de vida laboral de los profesionales señalados; utilizando como instrumento de recolección de datos entrevistas semiestructuradas, analizadas en categorías abiertas, axiales y selectivas (Taylor y Bogdan, 1999, p. 18), con el fin de dar respuesta al objetivo general y consecuentemente, proponer sugerencias a la institución pública con énfasis en las dimensiones de calidad de vida laboral abordadas en la investigación.

1. Problema de investigación y objetivo

Existe un consenso fuertemente acentuado de que el trabajo constituye una de las actividades de mayor importancia para la integración y ajuste psicológico y social de los individuos (Jiménez y Moyano, 2008). En toda institución, mantener a los empleados motivados y con actitud positiva frente al trabajo que desempeñan es clave para que los procesos sean más productivos y, por ende, incremente la competitividad. Según Del Barrio (2018) una de las formas de lograr lo mencionado, es generar políticas que velen por la calidad de vida laboral de los trabajadores.

Los psicólogos y asistentes sociales de la Institución Pública en referencia cuentan con un servicio denominado “Bienestar Social y Calidad de Vida”, que, según su reglamento publicado en el año 2019, en el Artículo 1, tiene por finalidad propender al mejoramiento de las condiciones de vida de sus afiliados y de sus cargas familiares; pudiendo optar voluntariamente a los beneficios otorgados, de tipo social, salud, asistencia, económica, cultura, de vivienda, deportiva y recreativa. Sin embargo, la estrategia del servicio se orienta hacia la entrega de prestaciones económicas y materiales; sin considerar en sus acciones las dimensiones subjetivas de la calidad de vida laboral de los trabajadores asociadas a las percepciones y experiencias de éstos, en tanto a las necesidades en el trabajo, adecuación de las capacidades para el puesto, oportunidades de promoción y desarrollo, apoyo organizacional, entre otros aspectos.

Esta problemática visible en la institución en referencia, podría tener consecuencias relevantes tanto por su persistencia como por su alcance en el estado emocional y físico de los trabajadores, perjudicando directamente a la organización (Mingote et al., 2011); considerando que los psicólogos y asistentes sociales de este Servicio Público se enfrentan a múltiples situaciones en el desarrollo diario de su actividad laboral, teniendo ello, influencia en la satisfacción sobre el trabajo y percepción de la calidad de vida laboral si no se cuenta con estrategias pertinentes a las necesidades de los trabajadores (Pacheco y García, 2018, p. 3).

Las consecuencias de esta problemática se visualizan en el Balance de Gestión Integral (2017, p. 48), donde se especifica que el personal profesional de este Servicio Público, fue el segundo estamento con mayores licencias médicas en el año 2017; apreciándose que, uno de sus desafíos en el período 2018 – 2022 (op. cit, p. 11), es trabajar en Salud Laboral junto con otras áreas de desarrollo, para implementar un programa de acuerdo con los requerimientos de los trabajadores de la institución, por región. Sin embargo, estas acciones se concretarían en el largo plazo, sin efectuarse estrategias que aporten en el mediano plazo al bienestar de los trabajadores.

En base a la problemática expuesta, es que se formulan los siguientes objetivos y pregunta de investigación.

1.2 Objetivos

Objetivo General: Describir las características de la calidad de vida laboral en dimensiones objetivas y subjetivas percibidas y señaladas por funcionarios Psicólogos y Asistentes Sociales de una institución pública de la ciudad de Santiago de Chile.

1.2.1 Objetivos específicos

Identificar la percepción que poseen los funcionarios Psicólogos y Asistentes Sociales de una institución pública de la ciudad de Santiago, sobre la Dimensión Bienestar Emocional y Relaciones Interpersonales.

Identificar la percepción que poseen los funcionarios Psicólogos y Asistentes Sociales de una institución pública de la ciudad de Santiago, sobre la Dimensión Facilidad – Eficacia, Desarrollo Personal – Profesional y Derechos Humanos.

UNIVERSIDAD SAN SEBASTIAN

2.2 Pregunta investigación:

En relación a las dimensiones de Bienestar Emocional, Relaciones Interpersonales, Facilidad y Eficiencia, Desarrollo Personal y Profesional y Derechos Humanos ¿Cómo perciben la calidad de vida laboral los funcionarios del área psicosocial de una institución pública de Santiago de Chile?

2. Justificación de la investigación

La investigación es conveniente para este Servicio Público pues se establecerán sugerencias sobre estrategias a desarrollar respecto a la temática de calidad de vida laboral de sus funcionarios Psicólogos y Asistentes Sociales. En este sentido, posee además relevancia social, pues los principales beneficiados son los trabajadores, la organización y de modo indirecto, los usuarios que se atienden en la institución.

La investigación ofrece valor aplicado, ya que brinda la posibilidad de explorar en un área de escaso contenido teórico y práctico en una institución pública jerarquizada, con características particulares de funcionamiento. Presenta utilidad metodológica, porque contribuirá a delimitar el concepto de calidad de vida laboral según la percepción de los propios trabajadores, aportando directamente al plan estratégico de la organización.

Se destaca su viabilidad pues, es posible acceder a los recursos humanos por parte de la investigadora para llevar a cabo el levantamiento de la información, junto con la autorización formal y consentida por parte de la jefatura de la institución pública en referencia.

Finalmente, esta investigación es un aporte contextual y aplicado en Salud Laboral de la institución, ya que deriva de la situación actual de los funcionarios de esta área psicosocial, contribuyendo a la propuesta de mejoramiento del año 2018 – 2022.

UNIVERSIDAD SAN SEBASTIAN

3. Marco Teórico

3.1 Calidad de vida laboral

Los antecedentes de la calidad de vida laboral se remontan a principios del siglo XX (Tabassum, Rahaman y Jahan, 2011, p. 45), donde el foco estaba orientado en la reducción de los costos, y la mano de obra no era visualizada como parte de un todo, sino como una herramienta más que debía alcanzar metas (Granados, 2011, p. 76).

Es a partir de este momento, que la historia de la administración comienza a considerar el concepto de calidad de vida laboral, de modo que, en la década de los sesenta, organismos como el Ministerio de Trabajo de Los Estados Unidos introducen y hacen uso de este término, conocido hoy en día (Espinosa y Morris, 2002).

Segurado y Agulló (2002, p. 5) describen calidad de vida laboral como un proceso de humanización en el empleo, que permite satisfacer las necesidades y demandas de los trabajadores para ofrecerles oportunidades de desarrollo laboral y personal generando compromiso y satisfacción en la organización.

Por otro lado, Casas, Repullo, Lorenzo y Cañas (2002, p. 78) señalan que la calidad de vida laboral se compone de dos grandes dimensiones: la dimensión objetiva que está relacionada con el entorno en el que se realiza el trabajo y la dimensión subjetiva, resultante de la experiencia del trabajo.

Según Patlán (2016, p. 50) los componentes objetivos se refieren a:

> Los factores del medio ambiente físico, tecnológico, contractual, productivo y profesional; seguridad e higiene en el trabajo, salud laboral, condiciones de trabajo (materiales, técnicas, contractuales, salariales, de protección social, de estabilidad en el empleo) y el diseño de puestos de trabajo.

Por otro lado, el autor (op. cit. 2016, p. 51), planteó los componentes subjetivos, asociados a:

> Las percepciones y experiencias laborales que tiene el trabajador en tanto a la satisfacción de necesidades en el trabajo; adecuación de las capacidades, habilidades y necesidades para el puesto; compensación o remuneración justa y equitativa; equilibrio trabajo – familiar; clima organizacional, el estrés laboral experimentado y el apoyo organizacional.

3.2 Estado del Arte calidad de vida laboral: una mirada desde los sujetos

Los datos comparativos en el ámbito internacional muestran que en Chile se trabaja más horas al año que en la mayoría de los países, incluyendo a otros países de América Latina (Caamaño, 2007).

Según el estudio sobre “Calidad de vida de los trabajadores” (2002, p. 17), la demanda de los empleados chilenos no es trabajar menos, por una actitud proclive al ocio, sino trabajar en mejores condiciones, como: flexibilizar las jornadas, establecer pausas, rotación de puestos de trabajo, considerar tiempos de traslado, entre otras acciones.

En la investigación del Centro de Estudios Públicos “De la casa al trabajo: análisis del tiempo perdido” (2018) se evidencia que, las mujeres demoran menos que los hombres a sus destinos laborales; diferencia que se da en todos los niveles de ingreso y solo parece desaparecer en los segmentos más acomodados de Santiago.

Por otro lado, un estudio cuantitativo de Sodexo (2018), denominado “Índice de calidad de vida laboral”, abordó seis dimensiones: Salud y Bienestar, Desarrollo Personal, Relaciones Interpersonales, Entorno Físico, Reconocimiento y Facilidad y Eficiencia. Los resultados concluyen que, el 56% de los chilenos se encuentran satisfechos con su actual trabajo, principalmente hombres y que

viven en regiones; mientras que, un 26% está insatisfecho, especialmente mujeres y aquellas que residen en Santiago.

Otro estudio, realizado por la escuela de Psicología de la Universidad Adolfo Ibáñez y la Consultora Visión Humana (2018) arrojó que el 52% de los trabajadores se siente satisfecho con el tipo de trabajo o cargo que desempeña, siendo la relación con los compañeros de trabajo (64%) y la estabilidad del trabajo (58%) aquellos factores que facilitan la satisfacción por parte de los encuestados (Zoom al trabajo, 2018, p. 28 - 31). En el sentido contrario, un porcentaje menor de encuestados le otorgan importancia al sueldo y beneficios económicos (35%), a las posibilidades de capacitación y desarrollo profesional (34%) y a las posibilidades para crear e innovar en el trabajo (33%).

El estrés percibido es otro aspecto de este estudio, apreciándose un 31% de la muestra se siente algo estresado; y un 26% siente mucho estrés declarado (Zoom al trabajo 2018, p. 23) Asociado a lo anterior, el 36% indica sentirse psicológicamente exigido en su trabajo; y un 28% refiere sentir exigencia psicológica y física (Zoom al trabajo, 2018, p. 24).

Almonte et. al (2016, p. 4), exponen que los trabajadores chilenos se enfrentan a cambios socioculturales y en la estructura del trabajo que pueden afectar su salud mental. Asimismo, el autor plantea que, en el año 2014, se diagnosticaron 4.411 enfermedades profesionales; evidenciándose que en los últimos años el número de denuncias por enfermedades profesionales percibidas por las mutualidades se ha mantenido en torno a los 36.000 casos anuales.

Respecto a las enfermedades profesionales, se identificó el agotamiento profesional o burnout como uno de los principales factores que inciden en el trabajo de aquellos profesionales que trabajan en el ámbito de la intervención con seres humanos (Arón y Llanos, 2004, p. 3), función que se relaciona con los Psicólogos y Asistentes Sociales de la institución pública de Santiago, presente en esta investigación.

UNIVERSIDAD SAN SEBASTIAN

3.3 Dimensiones de calidad de vida de Schalock y Verdugo

Desde la consideración del carácter multidimensional del concepto de Calidad de Vida, Schalock y Verdugo (2007, p. 4) han elaborado un modelo en el que la calidad de vida de una persona se relaciona con factores pertenecientes a tres dominios: la vida en el hogar y en la comunidad; el trabajo y la salud y el bienestar (Romera, 2003, p. 4)

Los autores, plantearon ocho dimensiones asociadas a Calidad de Vida (Mañós y Castillo, 2011, p.18 – 19):

1.- **Dimensión de bienestar emocional**, aspecto que tiene en cuenta los sentimientos como:

a) La satisfacción a nivel laboral, entendida como el conjunto de emociones favorables o desfavorables con las que los empleados ven su trabajo (Newstrom y Davis, 1993, p. 65)

b) El autoconcepto del trabajador, lo cual se define como el conjunto de cogniciones auto - referenciales sobre las que las personas basan su autovaloración como trabajadores y profesionales (Filippi y Ferrari, 2008)

c) La ausencia o presencia de estrés laboral, entendido éste como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento, vivenciado como sobrecarga y/o tensión emocional, psicológica o físico (Mañós y Castillo, 2011, p. 18).

2.- **Dimensión de relaciones personales**, que implica la interacción y mantenimiento de relaciones de cercanía en el trabajo y la familia, asociado a participar en actividades, tener amigos estables, buena relación con sus pares, y jefaturas (Vega, 2011, p. 100).

3.- **Dimensión de bienestar material**, lo cual contempla la capacidad económica, ahorros y aspectos materiales, recursos y espacios que le permitan una vida confortable, saludable y satisfactoria en el ámbito laboral (Shalock y Verdugo, 20011, p. 22).

4.- **Dimensión de bienestar físico**, asociado al acceso y utilización de la atención sanitaria, teniendo en cuenta los aspectos de medicación y cómo inciden en el estado de salud. Asimismo, incluye el bienestar físico que permite desarrollar actividades de la vida diaria en el trabajo y fuera de éste (op. cit. 2011, p. 19)

5.- **Dimensión de desarrollo personal**, que implica las competencias y habilidades sociales en el trabajo. Asimismo, incluye el aprovechar las oportunidades de desarrollo personal y aprendizaje de nuevas capacidades; junto con la posibilidad de integrarse o mantenerse en el mundo laboral con motivación y desarrollo de las competencias personales, la conducta adaptativa y el desarrollo de estrategias de comunicación (Mañós y Castillo, 2011, p.18).

6.- **Dimensión de autodeterminación**, la cual se fundamenta en el proyecto de vida personal, en la posibilidad de elegir y tener opciones. En esta dimensión aparecen las metas y valores, las preferencias, objetivos e intereses personales y profesionales (Shalock y Verdugo, 2011, p. 22)

7.- **Dimensión de inclusión social**, valorando si se da rechazo o discriminación por parte de la institución con respecto al trabajador. Esta dimensión se puede valorar a partir de la participación y accesibilidad a espacios asociados al trabajo; abordándose: Integración, Participación, Accesibilidad y Apoyos (op. cit. 2011, p. 22)

8.- **Dimensión de la defensa los derechos**, que contempla el derecho a la intimidad y el derecho al respeto en tanto al trato recibido en su trabajo. En esta dimensión es relevante indagar sobre el grado de conocimiento y disfrute de los propios derechos de la ciudadanía y del trabajador en su espacio laboral.

En la presente investigación sobre calidad de vida laboral de funcionarios del área psicosocial de un Servicio Público, se agruparon las dimensiones con sus indicadores de la siguiente forma:

Tabla 1

Dimensiones e Indicadores Calidad de Vida Laboral de funcionarios de la Institución Pública

Dimensiones Schalock y Verdugo (2011)	**Dimensiones Investigación Calidad de Vida Laboral - Sigla**	**Indicadores**
Bienestar emocional	Bienestar emocional – BE	Dimensión subjetiva: Satisfacción laboral, autoconcepto laboral y ausencia de estrés o sentimientos negativos en el trabajo.
Relaciones personales	Relaciones interpersonales - RI	Dimensión subjetiva: Relaciones sociales en el trabajo y equilibrio entre trabajo y relaciones familiares.
Bienestar material Bienestar físico	Facilidad y Eficiencia – FE	Dimensión objetiva y subjetiva: Vivienda y lugar de trabajo; salario, posesiones y ahorros, satisfacción de necesidades básicas en el trabajo (alimentación, sueño/descanso, condiciones laborales y factores ambientales del trabajo); asistencia sanitaria y de salud; y actividades diarias.
Desarrollo Personal Autodeterminación	Desarrollo Personal y Profesional – DPP	Dimensión subjetiva: Limitaciones/Capacidades, acceso a nuevas tecnologías, oportunidades de aprendizaje, habilidades relacionadas con el trabajo y habilidades funcionales. Metas y preferencias personales.
Inclusión Social Defensa de sus derechos	Derechos humanos – DDHH	Dimensión subjetiva: Integración y participación en el trabajo, accesibilidad y apoyos; intimidad, respeto y privacidad; y ejercicio de derechos en su trabajo.

Fuente: Elaboración propia (2019)

4. Marco Metodológico

4.1 Características de Investigación

Según su finalidad: Aplicada.

Según fuente de información:

- Datos primarios: Entrevistas semiestructuradas a la muestra.
- Datos secundarios: Bibliografía.

Según su carácter: Cualitativa (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Según su naturaleza: Empírica.

4.2 Tipo de investigación

La presente investigación de carácter cualitativo se basó en la Teoría Fundada de Barney Glaser y Anselm Strauss, creada en el año 1967 (Flores, 2014, p. 40). El enfoque cualitativo se refiere en un sentido amplio a la producción de datos descriptivos, aquellos que vehiculizan las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable (Taylor y Bogdan, 1999, p. 20).
Dentro de sus características, se destaca que los estudios cualitativos, al provenir del enfoque fenomenológico y hermenéutico, pretenden abordar y comprender los fenómenos sociales desde la perspectiva del actor y examinar el modo en que experimenta la realidad social que es observada en un contexto social y comunicacional específico. (Taylor y Bogdan, 1999, p. 21).
Para Stake (1995; señalado en Rodríguez G., 1996, p. 45), la investigación cualitativa se caracteriza por tener como objetivo la comprensión de las complejas interrelaciones que se dan en la realidad, centrándose en la indagación de los hechos. Según Cáceres (2016, p. 3), en este tipo de investigación, se destaca el papel personal que adopta la investigadora,

interpretando los sucesos y acontecimientos desde el comienzo del estudio, teniendo presente aspectos diferenciales en tanto a su carácter holístico, empírico, interpretativo y empático.

Desde este punto de vista la investigadora espera construir lo que los participantes ven como su realidad social (Stern, 2009, p. 7). De acuerdo con este marco de referencia, el propósito de esta investigación fue analizar los significados simbólicos de los individuos a través de penetrar en su interioridad, "descubrir el significado profundo de la experiencia vivida por los individuos en términos de sus relaciones con tiempo, espacio e historia personal" (Stern, 2009, p. 8).

Para Valdés y Tomicic (2012, p. 12), la teoría fundada es el método de análisis de datos que busca conocer o interpretar las acciones sociales. En el fondo, según los mismos autores, se busca estudiar los factores y significados asociados a la emergencia de un fenómeno a lo largo del tiempo.

La finalidad principal de la teoría fundamentada es la generación de teoría, por lo que los métodos son un medio para conseguir un fin, pero no el fin en sí mismo (Andréu Abela et. al. 2007, p. 54).

4.3 Diseño de Investigación

El diseño de investigación hace referencia al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 128).

Para efectos de la presente investigación, se utilizó un diseño no experimental de tipo Transeccional Descriptiva, pues se recolectaron datos en un solo momento, en un tiempo único. El propósito fue conocer las temáticas planteadas en torno a la calidad de vida en los funcionarios públicos y proyectar su incidencia en un momento dado (Gómez, 2006, p. 102).

4.4 Dimensión ética del estudio

La presente investigación presentó criterios éticos, debido a que los resultados buscaron promover y sugerir una mejora en las condiciones de vida laboral de los funcionarios, sujetos de estudio. Respecto a ello, presentó siete requisitos éticos, propuestos por Ezekiel Emanuel (2005, p. 83), mencionados a continuación:

a) En primer lugar, la investigación posee valor en tanto a su relevancia práctica y social en la organización. Asimismo, se utilizaron responsablemente los recursos disponibles para llevar a cabo el estudio; evitando la explotación, conllevando a resultados valiosos para la institución pública y sus funcionarios.
b) La investigación posee validez científica, pues se planificó en base a una metodología rigurosa que condujo a resultados válidos.
c) Se efectuó una selección de sujetos de investigación comandada por un juicio que determinó la participación de los elegidos de acuerdo a criterios de inclusión y exclusión, más allá de las vulnerabilidades, subjetividades o estigma social. En ese sentido, la participación de los sujetos de investigación fue voluntaria, en base a un consentimiento informado donde se explicó las condiciones del estudio.
d) Se determinó que existe una proporción favorable de riesgo – beneficio, pues, en este estudio, los riesgos potenciales para los sujetos de investigación fueron mínimos, siendo los resultados y sugerencias una instancia que posibilitaron a la institución conocer la percepción de sus funcionarios en torno a la calidad de vida laboral otorgada e idealmente, propiciar cambios desde el análisis efectuado.
e) Se veló por la evaluación externa, lo cual quiere decir que, se contó con instancias de supervisión por parte de profesor guía y profesionales independientes a la investigación, lo cual favoreció el cuidado por parte de la investigadora de caer en conflictos de intereses y evitar distorsiones en el

diseño, salvaguardando la responsabilidad social. Vinculado a ello, la presente investigación, consideró la ética Procedural (Botto, 2019, p. 354), lo cual implicó la búsqueda de jueces expertos y profesionales del área Organizacional, Sr. Sergio Landaeta, Sr. Marcelo Herrera y Sr. Javier Hinostroza, quienes en instancias separadas uno del otro, durante el mes de mayo del año 2019, revisaron y corrigieron la entrevista a aplicar en esta investigación, resguardando los criterios, dimensiones e indicadores a abordar durante el presente estudio. De esta forma, se consensuó por parte de la investigadora, la pauta final de entrevista semiestructurada de la presente investigación.

f) Se aseguró que, la participación de los individuos se llevara a cabo previo consentimiento informado, pues era relevante que la investigación sea compatible con sus valores, intereses y preferencias. En este caso, los requisitos del consentimiento incluyeron la provisión de la información sobre la finalidad, riesgos y beneficios de la investigación; existiendo una toma de decisión libre y no forzada sobre participar o no del estudio.

g) De manera transversal, se veló por el respeto a los sujetos de estudio, lo cual significó que se permitió a las personas que participaron a cambiar de opinión, a decidir que la investigación no concuerda con sus intereses, y a retirarse del estudio si lo deseaban. Asimismo, se respetó su privacidad, administrando la información de acuerdo al principio de confidencialidad.

   Asociado a lo anterior, en reconocimiento a la contribución de los sujetos a la investigación y la disposición de la jefatura de la Institución Pública a brindar consentimiento para efectuar la investigación, es que se llevó a cabo la entrega de los resultados de la presente, con sugerencias que integraron elementos a potenciar dentro de la organización para fomentar la calidad de vida laboral de los funcionarios.

UNIVERSIDAD SAN SEBASTIAN

4.5 Confiabilidad de la investigación

De acuerdo con Martínez (2006), una investigación cualitativa posee confiabilidad cuando es estable, segura y congruente.

Para velar por la confiabilidad de la presente investigación, se utilizaron diversas estrategias:

a) Se escogieron dimensiones e indicadores de investigación sobre calidad de vida laboral lo más concretas y precisas posibles. Asimismo, he de destacar que, las entrevistas efectuadas fueron enriquecedoras en tanto a datos primarios, provenientes de los propios funcionarios de la Institución Pública, lo cual genera mayor credibilidad de la investigación.
b) El presente estudio cualitativo, contó con la presencia de una investigadora guiada por profesional atingente a la temática tratada, lo cual garantizó un equilibrio en el análisis e interpretación de los resultados.
c) Se utilizó medios técnicos disponibles para conservar la realidad presenciada; lo cual quiere decir, que se grabaron las entrevistas efectuadas, aspecto que permitió revisar recurrentemente el contenido de los comentarios, diálogos y expresiones de los sujetos que participaron de la investigación. El aporte de ello radica en que permitió volver a los “datos brutos” y poder codificarlos nuevamente, si se consideraba necesario.
d) Durante el inicio, desarrollo y fin del estudio, se precisó y encuadró el nivel de participación y rol asumido por la investigadora en el grupo de investigación, considerando que ésta cumplió funciones dentro de la institución pública en referencia.
e) En el estudio, se precisó el contexto social y laboral donde se recogieron los datos e información atingente a la temática; aspecto que podría favorecer la replicabilidad de estudios en Chile, asociados a instituciones públicas donde se desempeñen profesionales del área psicosocial.

f) Se precisó el método de recolección de la información y metodología del análisis, de tal manera que otros investigadores puedan replicar el procedimiento en base al reporte original del presente estudio.

g) Asociado a la confiabilidad, se utilizó la Triangulación de los datos (Mora, 2004, p. 6), pues se procedió a entrevistar a seis informantes claves para levantar información respecto al objetivo de la investigación, existiendo concordancia entre las fuentes de acuerdo con las dimensiones abordadas sobre calidad de vida laboral en la institución Pública de Santiago de Chile. En este sentido, el nivel de análisis que se utilizó es de tipo Interactivo (Arias, 2000, p. 4), ya que existe una unidad entre personas interactuando en un contexto específico o campo natural.

4.6 Procedimiento o trabajo de campo

El trabajo de campo inició el día 08 de abril del año 2019, a través de la autorización de la jefatura del Servicio Público para entrevistar a los funcionarios Psicólogos y Asistentes seleccionados de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión.

Debido a que, la investigadora se desempeñó en la institución, se estimó pertinente la viabilidad del estudio, en términos de conveniencia y accesibilidad. Sin embargo, fue preciso negociar con la jefatura explicándole el estudio, el tiempo aproximado de las entrevistas, lo que se realizaría con la información obtenida, teniendo presente la confidencialidad de los datos y de la identidad de la institución; asumiendo de esta forma, el compromiso de entregarle los resultados del proceso con sugerencias que pudiesen contribuir a la mejora de la calidad de vida de sus empleados.

Posteriormente, se accedió a los participantes de la muestra, buscando espacios formales en los que se les explicó sobre el estudio: el propósito central, el tiempo de la entrevista y uso de los resultados. Cabe destacar que, se clarificó que, los resultados de la investigación pueden diagnosticar ciertas problemáticas, pero

únicamente se limita a ello; pues la mejora en las condiciones de vida laboral de cada uno, depende de la institución a la cual se le entregó los resultados. De esta forma, los sujetos, accedieron voluntariamente a entregar información, sin indicadores de retractación de manera implícita o explícita.

Posteriormente, se agendó día y hora de entrevista con cada participante, de acuerdo a su disponibilidad y fuera del horario laboral para no interferir en sus funciones, por solicitud de la jefatura.

4.7 Participantes

4.7.1 Universo

Trabajadores profesionales del área psicosocial, en este caso, Psicólogos y Asistentes Sociales de un Servicio Público que actualmente se desempeñen en la Región Metropolitana.

4.7.2 Muestra, criterios de inclusión y criterios de exclusión

El muestreo utilizado en la investigación cualitativa exigió a la investigadora situarse en la perspectiva que mejor le permitiese recoger la información relevante para el concepto buscado; no importando la representación numérica, sino, la selección de aquellas unidades y dimensiones que le garantizaran la cantidad (saturación) y la calidad (riqueza) de la información (Ruiz, 2012, p. 65).

El muestreo que se llevó a cabo en la presente investigación fue de tipo Intencional – Opinático (Ruiz, 2012, p. 66), donde la selección de los entrevistados no fue aleatoria sino que, la entrevistadora eligió intencionalmente a quienes consultaría siguiendo un criterio establecido por ella misma, como por ejemplo, que los seleccionados sean aquellos sujetos más dispuestos a la entrevista, los más representativos o los que tengan mayor conocimiento de la

situación a investigar. Por tanto, seleccionó a los informantes que han de componer la muestra siguiendo un criterio estratégico personal.

A partir de lo anterior, es que se escogió un subgrupo del universo o población del cual se recolectaron los datos, el cual correspondió a seis funcionarios profesionales Psicólogos y Asistentes Sociales que atienden a usuarios y usuarias mayores de edad, en un área específica de un Servicio Público de la comuna de Santiago de Chile, presentando como criterios de inclusión:

a) Ser funcionarios públicos de la institución en referencia, ubicada en Santiago de Chile.
b) Ser funcionario profesional Psicólogo o Asistente Social en calidad de Contrata.
c) Pertenecer al área específica de profesionales del Servicio Público que realizan funciones de intervención con infractores de ley.
d) Desempeñarse en la institución en referencia, en el cargo de Psicólogo o Asistente Social hace tres años o más.

En cuanto a los criterios de exclusión, se consideraron para la presente investigación:

a) Ser funcionarios públicos de la institución en referencia que cumplan con roles administrativos y/o jefaturas.
b) Ser funcionario profesional en calidad de Honorarios, Planta y/o reemplazo.
c) Desempeñarse hace menos de tres años en el cargo de Psicólogo o Asistente Social en la institución en referencia.

4.8 Técnicas e instrumentos

El instrumento que se utilizó fue la entrevista individual semiestructurada, la cual fue elaborada por la investigadora y presentada como propuesta a revisar por tres jueces expertos en la temática. Una vez evaluada la pauta por cada uno de ellos, se procedió a la modificación de preguntas según su forma o contenido, teniendo presente el juicio y observaciones de los profesionales, resguardando los objetivos, dimensiones e indicadores de la investigación.

La entrevista semiestructurada, es una técnica, que según Taylor y Bogdan (1999, p. 101) consideró encuentros cara a cara entre la investigadora y los seis informantes, los cuales estaban dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los sujetos respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras.

La entrevista semi-estructurada entregó la posibilidad de que los sujetos pueda referirse libremente a las diversas temáticas, dejando que su subjetividad se despliegue de forma amplia; pues lo que interesaba era esclarecer la experiencia humana que subyacía en los sujetos a investigar (Martínez, 2011, p 5).

Esta técnica permitió la obtención de una gran riqueza informativa (intensiva, de carácter holístico o contextualizada), en palabras o enfoques de los propios entrevistados (Valles, 1999, p. 196).

4.9 Plan para el procesamiento y análisis de información

Según Soneira (2006, p. 156) el proceso metodológico de la Teoría Fundamentada presenta dos estrategias principales:

a. El método de comparación constante, lo cual implicó por parte de la investigadora la recolección de datos, la codificación y el análisis de éstos de forma simultánea.
b. El muestreo teórico, que, de acuerdo con San Martín (2014, p. 113), implicó descubrir las características o atributos de las categorías; se verifican las semejanzas y diferencias de las propiedades y se sugieren interrelaciones entre ellas para generar la teoría. El muestreo teórico definió su término cuando se produjo la saturación teórica, donde ya no fue conveniente realizar más entrevistas u observaciones, pues los datos comenzaron a tornarse repetitivos y no se obtuvo nada nuevo. En esta investigación, hubo saturación teórica al cuarto entrevistado.

Las estrategias de análisis de los datos para la presente investigación, en orden sistemático fueron las siguientes (Vivar et al., 2010):

a) Codificación abierta: consistió en dividir y codificar los datos en conceptos y categorías.
b) Codificación axial: que consistió en comparar los nuevos datos con las categorías resultantes de anteriores comparaciones.
c) Codificación selectiva: donde se integraron las categorías para reducir el número de conceptos y delimitar así la teoría. Por lo tanto, la codificación selectiva guio a la investigadora en la selección de la categoría central, es decir, aquella categoría que por su centralidad comprendió y dio sentido a todos los datos y sus relaciones, y, por lo tanto, explicó el patrón de comportamiento social objeto de estudio.

5. Resultados

5.1 Datos de identificación de participantes

La muestra para esta investigación constó de seis personas entrevistadas, pero hubo saturación teórica al cuarto entrevistado, por lo que se consideraron dos entrevistas más como complemento de las primeras cuatro entrevistas semiestructuradas efectuadas.

La descripción de los sujetos de la Institución Pública, se efectuó a partir de números designados por cada participante, rango de edad, tiempo en la institución y profesión.

Tabla 2

Identificación de la muestra de investigación

SUJETO	RANGO EDAD	AÑOS EN LA INSTITUCIÓN PÚBLICA	PROFESIÓN
1	35 – 40 años	7 años	Asistente Social
2	35 – 40 años	10 años	Asistente Social
3	35 – 40 años	9 años	Asistente Social
4	40 – 45 años	15 años	Psicólogo
5	40 – 45 años	23 años	Asistente Social
6	35 – 40 años	7 años	Psicólogo

(Fuente: Elaboración propia)

5.2 Resultados Codificación

5.2.1 Resultados codificación abierta

Tabla 3

Identificación de la muestra por sujeto entrevistado

S1	Sujeto 1
S2	Sujeto 2
S3	Sujeto 3
S4	Sujeto 4
S5	Sujeto 5
S6	Sujeto 6

1.- ***Codificación abierta dimensión de Bienestar emocional (BE)***, asociada al Modelo de Schalock y Verdugo (2011). Tomó en cuenta los sentimientos como la satisfacción a nivel laboral; el autoconcepto del trabajador, es decir, las características que lo autodefinen como tal; así como la ausencia o presencia de estrés laboral, entendido éste como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento, vivenciado como sobrecarga y/o tensión emocional, psicológica o físico (Maños y Castillo, 2011, p. 18).

1.1. Satisfacción Laboral

La satisfacción a nivel laboral, entendida como el conjunto de emociones favorables o desfavorables con las que los empleados ven su trabajo (Newstron y Davis, 1993).

S1 “A *mí me entrega un montón de eh, de satisfacción personal en cuanto a, a… bienestar y tranquilidad, seguridad, seguridad en cuanto a que este trabajo es bien formal, entonces para que uno lo saquen de acá o lo echen tienen que pasar un montón de cosas, y esa seguridad… ese bienestar actualmente en mi etapa de vida es importante, porque tengo un hijo pequeño”*

S1 *“yo soy súper apegada a las personas y en un trabajo eso también lo busco y eso me da bienestar”*

S1 *“la alta carga laboral, habiendo pocos profesionales, y eso a veces se siente como un poquito… mmm... eehh… dejado de lado por parte de la institución…”*

S1 “*y es bien valorizado cuando tú hablas afuera, con otras personas, con otros países, a menos yo tuve la experiencia de exponer, la pega que se hace acá, a otros lugares yy… es súper bien valorada, estamos haciendo súper bien la pega, en comparación a Latinoamérica, pero, eso no se ve a la interna…”*

S2 *“yo creo que mi satisfacción personal, mmm eh, es regu… es adecuada, ¿ya?, no es muy buena. Es adecuada porque en el sentido de que, creo que, dejé de… explorar áreas que me hicieron crecer como profesionalmente, pero es un instrumento para otros fines personales”*

S2 “*como que a la institución más le importa el número que la cualidad… la cuali, el trabajo cualitativo que tú puedas realizar, entonces en ese sentido uno se desgasta y aprende y cae como en la rutina*”

S3 *“En lo personal, lo veo positivo y en lo… he tenido la posibilidaaad (silencio) que yo sé que no han tenido otros compañeros, de poder subir de grado”*

S3 “*mire, estar en este trabajo ha sido, igual una estabilidad, me mantiene estable económicamente, me da seguridad (silencio) yyy creo que eso influye en como uno va enfrentando laa pegaa, la, la vida”*

S3 “*hay una sobrecarga por momento, yo siento que igual este este trabajo es de momento. Tiene momento en que estamos bien, tiene momentos llevaderos, pero si hay períodos, los cierres de mes o los inicios de mes, por la carga de las tareas”*

S3 ***"****la población que atendemos trae problemas, problemas complejoos, en lo personal a mí me influyooo en ciertooo tiempooo, llegar muy degastao me influyo en lo familiar, llegar degastao yaa, y con carga"*

S4 *"me gusta la vinculación con los penados, me gusta ver avance y el diario que se produce, yo creo que es una cosa que nutre mutuamente"*

S5 *"porque es un trabajo que me gusta, eh todavía creo que es posible el trabajo de la reinserción, em creo que dentro de las cosas que tengo, tengo buena llegada con la gente independientemente de, de cuan criminógeno sea digamos sea eh, eh el sujeto"*

S5 ***"****de dificultad dada eh… no sé, yo creo que de repente la… la… esto de darle tanta importancia al trabajo administrativo por sobre lo técnico ya"*

S6 *"medianamente de satisfacción (…) porque hay ciertas políticas institucionales, específicamente en esta institución de Chile, donde existe segmentación en programas 01, 02 por ejemplo que al estar catalogados en uno de esos. Te impide aumentar grados en una carrera funcionaria de alguna manera"*

S6 ***"****obviamente la satisfacción es porque uno ejerce el área que uno le gusta, pero paralelamente no es recompensado en el lado económico"*

1.2. Autoconcepto laboral

El autoconcepto del trabajador, se definió como el conjunto de cogniciones auto-referenciales sobre las que las personas basan su autovaloración como trabajadores y profesionales (Filippi y Ferrari, 2008).

S1 *"soy trabajólica, en el sentido que, si me planteo un objetivo con la persona que estoy, en este caso, como atendemos penados, gente, personas, que han cometido delitos, si me planteo, un objetivo, con ellos, hasta que no lo logro … cuando ya veo que está medio perdido, pero al menos lo intentó, soy jugada…"*

S1 *"ser un poquito más ordenada, organizada, como que a veces me pongo dispersa porque falta la función administrativa, y me gusta tanto más bien intervenir, estar con las personas, escucharlas"*

S1 *"sí, y en lo administrativo, eso tengo que mejorarlo si o si, pero en eso estoy… trabajando para eso"*

S2 *"me falta estructura, me falta enfoque, me falta organizarme con los horarios"*

S3 *"pero yo creo que mi estrategia y creo que puede ser una virtud no lo sé en realidad... que es mantener un orden yyy sacar todo lo que se me pide de inmediato…no dejar ahí estar porque creo que ahí nooo… no, ahí se nos puede ir de las manos"*

S3 *"tengo buena disposición nada más... a cooperar con los demás, con los más nuevos o con los compañeros… creo que eso es una característica positiva mía"*

S3 *"creo que podría ser más riguroso… profundizar en más cosas… mejorar un poco la puntualidad que la he ido perdiendo"*

S4 *"soy muy organizá, soy súper comprometía (…) comprometida con los penados, comprometía con la pega y comprometía con lo… soy súper sabanera, soy súper comprometida con la jefatura siempre"*

S5 *"Soy una persona que cumple la tarea, ya soy bien estructurada o sea no, super estructura, si soy, soy estructurada en verdad eh… y me complica cuando las cosas no las tengo ya, como, por ejemplo"*

S5 ***"****la jefatura permanentemente está, eh, como reconociéndome positivamente en, en hartas cosas, eh, en otras jefaturas que he tenido, ha tenido un muy buen concepto mío"*

S6 "*responsable, en cumplir los horarios de trabajo, intento cumplir los plazos establecidos y además igual creo que me adhiero a las propiedades del funcionario público"*

S6 ***"****mejorar la tolerancia a la inoperancia el sistema. La tolerancia de que existen malas prácticas que se perpetúan institucionalmente y eso no mejoran, pasan los años y no hay mejoras, no hay cambios entonces hay que tolerar, es así"*

1.3. Ausencia de estrés o sentimientos negativos

Implicó la ausencia o presencia de estrés laboral, entendido éste como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento, vivenciado como sobrecarga y/o tensión emocional, psicológica o físico. Se consideró además las estrategias que utiliza el trabajador para afrontar los síntomas (Mañós y Castillo, 2011, p. 18).

S1 *"creo que hay algunos casos que me pasan la cuenta porque conecto mucho con ellos, y puedo no sé poh, si la atendí el viernes, puedo estar el fin de semana pensando en eso, en cómo poder solucionarlo"*

S1 *"hay casos que sí te estresan y te dan ganas de decir… decir ya chao, váyase, no lo atiendo más… no quiero verlo más… pero no se puede"*

S2 "*sí, mucha. Mucha, tengo dolores físicos, en relación a que me duele la espalda y emocional"*

S2 *"sí, angustia, me, me angustia el hecho de no poder rendir a lo esperado"*

S2 ***"****descubrí el yoga justamente porque sentí que me ahogaba mucho en mis problemas laborales, como que sentí que estaba afectando mi autoestima"*

S3 *"sí, son situaciones, bueno, posteriormente se informó en tribunal, pero son situaciones estresantes, a veces veo a compañeros mal igual poh, compañeras, como te digo los más antiguos los veo bien desbordados (…) pero mi estrategia es esa, tratar de mantener la calma… y solucionar el problema"*

S3 *"es una rutina que a veces desgasta… Desgasta por la carga emocional de los penados (silencio) transmiten a veces los penados problemas grandes… grandes problemas que traen"*

S4 *"mi única estrategia era trabajar más, más, más; hasta que no me sirvió el más poh ¿cachay? Pero no tenía estrategia estaba bloqueada"*

S5 *"uff, jaqueca así bien complicas, bien persistente eh… después eh, problemas en los, con los brazos que se me adormecían, problemas en la vista, me hice scanner, me hice radiografías y exámenes de sangre así ya todo para descartar*

que no tuviera nada. Finalmente terminamos viendo que la cosa era más un tema más tensional"

S5 *"bueno yo tomé eh… Yoga… cosa que yo había dejado, la dejé de hacer como por dos o tres meses más menos, eh… Pero yo solita de repente igual voy, voy practicando, entonces trato de, eh…de recordar que, que, que necesito también espacio eh…de ese tipo, para estar como estable"*

S5 *"bueno al no llevarme trabajo pa' la casa implica que yo a las seis de la tarde debería estar completamente desconectada en lo laboral y si tengo tal vez, no sé… si esa capacidad o no capacidad, pero de… de salirme del trabajo apenas salgo de aquí"*

S6 ***"****no, ninguna tensión física o emocional por trabajo, todo ok. Lo único que como dije, molesta que no haya solución a ciertas cosas, no hay resolución y eso más que estrés, genera insatisfacción"*

2.- ***Codificación abierta dimensión de Relaciones Interpersonales (RI)***, que incluyó el factor de Relaciones Personales del Modelo de Schalock y Verdugo (2011). Implicó la interacción y mantenimiento de relaciones de cercanía en el trabajo y la familia, asociado a participar en actividades, tener amigos/colegas estables, buena relación sus pares, y jefaturas (Vega, 2011, p. 100).

2.1. Relaciones sociales

Son las condiciones que permiten trabajar en un ambiente de confianza, respeto y compañerismo, afianzando los lazos entre las personas (Vega, 2011, p. 101).

S1 *"yo tengo como buena onda con todos… soy… me pusieron hasta un sobrenombre en algún minuto… y… yy eso significa o al parecer creo que los demás se dan cuenta como que yo tengo muy buenas relaciones con todos, logro ser cercana a todos, es probable que no amiga de todos, porque ahí hago el filtro yo, pero, pero soy cercana a hartos compañeros del trabajo…"*

S1 *"vamos a comer… vamos a un Happy hour… vamos a bailar… vamos a las casas o al departamento de cada una… eeehh... con amigas o amigos, tengo aquí amigos ya de años, hay uno que está enfermo, pero con el compartíamos otros espacios…conozco sus familias, ellos conocen la mía…"*

S1 *"un poco básicas las actividades entre colegas o colegas y jefatura, eehh… yo sé que se hace con cariño, hay personas que se la juegan al todo por el todo con esas actividades, yo creo que… también esta institución debería colocar un poco más de énfasis en que sus profesionales se sientan acogidos por la institución"*

S2 *"sí, encuentros, hemos salido a tomar once, a cenar, a happy hour, celebraciones, tengo relación más allá de lo laboral, con algunas personas"*

S2 *"este problema con una colega pasó hace mmm, desde septiembre de 2018 y tuvo consecuencias serías, me sentí aislada (…) como que me cuestioné el valor de mi amistad, "cachay" así como que, como que yo pensé que estaba teniendo amistades más leales, más reales, pero me sentí que era insignificante para otras personas que sí había cariño pero que, las lealtades, yo no había generado lealtades. "cachay", y eso igual como que te lleva a cuestionarte, como te vin… desde dónde te vinculas con los otros…"*

S2 *"me gustaría mejorar con mis colegas la confianza, y… y también de cierta forma, eh… la confianza y las lealtades, porque creo que las lealtades son super fundamentales a la hora de tener una relación de confianza, valga la… o sea como de que alguien me diga las cosas en mi cara. Yo no tengo problema de que la gente me diga las cosas en la cara cuando es con respeto"*

S3 *"buenas, tengo buenas relaciones, con… podría decir que soy uno de los pocos que nooo, no tiene problemas con sus compañeros y con todo el centro en realidad"*

S3 *"actividades recreativas con los compañeros más cercanos, veo que nos van sacando de la rutina…"*

S3 *"yo he encontrado contención, tengo los más cercanos, me escuchan, tengo a un compañero que ha sido muy muyyy cercano a mí… sacamos la amistad fuera del trabajo"*

S3 “*ahora en este momento no hay nada. Nosotros cuando jugábamos futbol había un oficio de autorización de la dirección regional… donde podíamos tomar la tarde a partir de la 15:30hrs o 16:00 hrs. Podíamos salir y no había ningún problema. Y podíamos volver a nuestro horario y podíamos marcar y arrendábamos una cancha que esta por acá… no sé, las mujeres también podían salir a yoga o lo que le gustara, pero se cortó eso”*

S4 *“principalmente compartir el día a día, compartir el día a día, son cosas como fumarse un pucho, como el otro te cuenta cómo lo paso y tú también le cuentas de eso. Claro uno no anda contado cosas íntimas por que como te dije son relaciones más bien superficiales”*

S4 *“a veces vamos a la casa del (F) a comernos unas pizzas con la (M), con la (O). Un día fuimos a una cafetería a tomarnos un café después acá de la pega, a veces muy debes en cuando, salimos almorzar porque a veces soy más bien topo, pero cuando salgo almorzar salgo con alguna de ellas”*

S4 *“independiente de que yo lo estaba pasando muy mal, hace un año, y que efectivamente había casi que acusaciones de maltrato y acoso laboral en mi contra…”*

S4 *“no hacen muchas actividades entre colegas. Pero te podría decir que hacen muuuy de vez en cuando o que no hacen prácticamente. Pero, pero decirte ¿Qué?, no, porque no hacen “*

S5 *“es un par de compañeros… compañeros con lo que tenemos buenas relaciones, eh… con que de repente, no se poh… nos tomamos un cafecito o después del trabajo igual nos tomamos un traguito y… ahí conversamos de cómo va la vida, un poco de… cosas puntales como del trabajo pero que, como de alguna manera te ayudan”*

S5 “*igual tu mantienes como una buena relación cordial ¿ya? no conflictiva eh… que igual eh… yo me muestro súper natural con mi jefatura, o sea yo le digo las cosas que me gustan y lo que no me gusta”*

S5 *“entonces yo creo, lo que mejoraría es como tratar de de… vincularme más y tener más tiempo para eso… pero al hacerlo probablemente estaría haciendo…*

estoy dejando de hacer esto que después me voy a estar presionando… entonces es como una doble… ósea como una doble trampa no sé"

S5 *"No hay instancias donde se consideren actividades entre ambas instancias entre colegas o colegas y jefaturas, más allá de, eh, reuniones o consejos técnicos"*

S6 *"mi relación con mis colegas es buena, adecuada y cordial"*

S6 *"me genera bienestar cuando se efectúan celebraciones de cumpleaños o cualquier actividad de despedida (silencio)… esto es parte deee… no es algo instaurado si no que es parte de que hay personas que son más pro en ese tipo de cosas, porque siempre hay uno que a alguien se le ocurre la idea. Pero algo instaurado como de la cultura de la organización, no es"*

2.2. Equilibrio trabajo y familia

Implicó lograr el ajuste y equilibrio en tres componentes: tiempo (dedicar similar cantidad de tiempo al trabajo y a los papeles familiares); niveles de compromiso (un nivel similar de compromiso psicológico con la familia y el trabajo) y lograr un equilibrio en la satisfacción (similar nivel de satisfacción en ambos dominios) (Greenhaus, Collins y Shaw, 2003).

S1 *"después de que yo llego de mi trabajo, está todo el tiempo en función de él (hijo), destinado pa' él... para mí no existe otra cosa que estar disponible para él, claro con ciertos temas... no se... dueña de casa, lo típico que hay que hacer en el día"*

S1 *"me gustaría tener tiempo para ir a buscarlo más temprano y estar más tiempo con él (hijo)…"*

S1 *"no, esta institución no hace actividades donde considere a mi familia…"*

S2 *"siempre está la voluntad al menos, de la jefa, no se ponte tú, de pedir permiso por asuntos familiares"*

S2 *"opino que esta institución no genera instancias como de vinculación familiar, creo que una institución como un elefante blanco, que trata de funcionar y que no tiene como prioridad, el, la calidad de vida de sus trabajadores"*

S2 *"creo que la institución facilita el hecho de que yo pueda compensar las horas en otras actividades de tipo familiar, pero tiene que ser como aisladas, no ser como continuas"*

S2 *"el factor común es que sí, te damos permiso para ir al acto, para ir al médico, para hacer un trámite, "cachay", para ir a ver a tu mamá al médico, no hay dificultades, pero si tu quisieras implementar el tema en algo para ti, así como no sé poh, voy a hacer una capacitación en inglés, no te la, no te facilitarían".*

S3 *"no ninguna. En todos los años que estoy… jamás han hecho algo en esta institución para los niños con los papás, o fiesta con pareja, nada"*

S4 *"hoy día de ninguna manera influye mi trabajo en mis relaciones familiares poh, porque hoy día yo cuido mi jornada laboral, me voy a la hora que me tengo que ir, si me voy más tarde es porque no estoy influyendo en nada, o sea hoy día no influye de ninguna manera"*

S4 *"influye positivamente en realidad, porque acá no hay problemas con los permisos en general, el tema es bastante flexible, la jefa es muy comprensiva, el entorno laboral que tú tienes te apoya"*

S4 *"¿fuera del horario laboral?... vamos al cine, vamos a restaurant, vamos donde los abuelos, ya sea al campo, ya sea a viña, vamos a… eso ¿A dónde más vamos? (auto pregunta) bueno, eso principalmente"*

S4 *"no, esta institución no realiza ninguna actividad donde se considere a mi familia o el compartir entre funcionarios con sus familias…"*

S5 "*Quisiera tener más tiempo para pasar más con los niños, sobre todo en este tema de apoyarlos en lo académico"*

S5 *"aunque a veces como te insisto eh… creo que traspaso la jornada laboral para poder terminar cosas laborales y eso hace que quite tiempo a lo familiar"*

S5 ***"****Como institución, el Bienestar como te digo promueve ese tipo de cosas, como actividades para los familiares; claro que son pagadas ¿ya? pero no todos*

a lo mejor tienen acceso y…. pero no han sido de mi interés ósea no, no, no…. Por lo menos no… no… no me ayuda"

S6 *"no, el trabajo no influye en mis relaciones familiares, o el horario; porque el horario que uno tiene acá laboralmente te permite una vida no extensa laboral, te permite más tiempo en familia"*

S6 *"no, esta institución no realiza actividades donde se considere a la familia. Sé que el Bienestar genera actividades para los niños por ejemplo en el verano, o invierno, pero no hay otras y no son suficientes ni tan atractivas para las personas"*

3.- ***Codificación abierta dimensión Facilidad y Eficiencia (FE):*** Incluyó la dimensión de Bienestar Material y Bienestar Físico del Modelo de Schalock y Verdugo.

Contempló la capacidad económica, ahorros y aspectos materiales que le permitan una vida confortable, saludable y satisfactoria. Asimismo, estuvo asociado al acceso y utilización de la atención sanitaria, teniendo en cuenta los aspectos de medicación y cómo indicen en el estado de salud y el desempeño laboral. Incluyó, además, el bienestar y condiciones físicas, ambientales y materiales que permite desarrollar actividades de la vida diaria dentro y fuera del trabajo (Shalock y Verdugo, 2011, p. 22).

3.1. Vivienda – lugar de trabajo

Implicó el tiempo y medio de transporte que utiliza el sujeto para transportarse desde su hogar a su lugar de trabajo y viceversa; considerando además las condiciones ambientales que rodean su lugar de trabajo (Herrera y Razmilic, 2018, p.31)

3.1.1. Tiempo de traslado y medio de transporte

S1 *"yo hice todo en función de poder tener cerca mi trabajo y mi domicilio pa' poder criar a mi hijo… entonces, son 15 minutos de traslado caminando, 15-20, más bien en la mañana que llegó corriendo un poco porque se me hace escaso el tiempo por la mañana, por mi hijo que lo debo llevar al colegio"*

S2 *"media hora me demoro en trasladarme de mi casa al trabajo y del trabajo a la casa"*

S2 ***"****me voy caminando, caminar o metro"*

S2 *"no influye el tiempo de traslado de la casa al trabajo, porque es, creo que es un tiempo, que igual caminar me hace bien, entonces me activa, puedo llegar un poco más activa, pero tampoco siento que eso influya tanto en mi desempeño, ahora si viviera lejos sí"*

S3 *"me traslado al trabajo en metro, micro o trote (risa)… lo del trote lo hago tres veces a la semana, porque también me gusta, me voy por los parques de Santiago. Me hace súper bien, me despeja"*

S4 *"me traslado en taxi o en auto, no ando en otra cosa, es parte del presupuesto. Es perfecto porque es cerca, es poco tiempo de traslado al trabajo y viceversa"*

S5 ***"****creo que no es muy lejos donde vivo hasta mi trabajo, vivo súper central, entonces creo que eso me ayuda porque tengo mucha movilización. Ósea, como te decía, me puedo ir en taxi o me puedo ir en metro porque me queda como a dos cuadras de mi casa, aquí tenemos el metro al lado, lo que es súper bueno, la micro también me deja cerca, entonces…"*

S6 ***"****el tiempo de traslado de mi casa al trabajo o al revés, depende del taco, puede ser entre 1 hora, 1 hora 15"*

S6 *"en el desempeño laboral… influye el tiempo de traslado ponte tú en la mañana, sí influye, porque la ansiedad, la angustia de llegar a la hora por el tema de los descuentos. A veces no es un tema de que uno sale tarde de la casa, sino que son variables externas, el tema del transporte, el taco, la autopista"*

3.1.2. Condiciones ambientales que rodean el lugar de trabajo

S1 ***"****mala calidad del aire, si estamos en pleno Santiago Centro, mala calidad (tos). Yo soy bastante alérgica y eso influye como para andar con más alergia, más enferma, de resfriado, de renitis, a mí me influye personalmente, pero tampoco es que me mate y dejo de hacer mis funciones por eso"*

S1 *"hay un mini espacio de zona verdes poh pero es nada…"*

S2 *"no hay ventilación continua. Entonces igual, se incuban los virus, se incuban los bichos, porque no hay, no se pueden abrir las ventanas"*

S2 *"mala, el agua de la llave, mucho cloro y acá tampoco hay dispensadores para todos que podamos usar con tranquilidad"*

S3 ***"****mira como estamos en el centro de Santiago para contextualizarte... eeeh… creo que hay harta contaminación. A veces me duele la cabeza, he sentido molestias en la garganta pensando que me voy a refriar y es contaminación, sobre todo en este periodo de invierno en el que estamos yyy hay mucha protesta poh, de repente la lacrimógena, donde estoy yo ubicado hay una ventana directa a la calle, así que sí… también en momento es estresante"*

S3 *"sobre el agua… pésimo, cañerías viejas, se siente mal sabor en el agua, casi todos compramos agua envasá"*

S3 *"sobre seguridad, hay vigilancia de la municipalidad, peroooo han habido asaltos, han habido robos, una tienda de celular aquí al frente que la asaltaron… ahora supe que hay una misma compañera le robaron aquí comprando a media cuadra en el castaño, le robaron la billetera"*

S5 *"si puede entorpecer el desempeño laboral, por ejemplo, eh…. El hecho que tengo que abrir las ventanas y tener el ruido de las micros afuera (risa) ¿ya? entonces se eh… eh… trato de no hacerlo habitualmente eh…"*

S5 *"sí sé que es una zona de eh… de alto riesgo, en términos de… de robo ¿ya? igual pese a que hay muchos carabineros, pero andan protegiendo otras cosas, no anda protegiendo la… al ciudadano"*

S6 ***"****el ruido ambiental es alto porque estoy en una oficina con muchas personas y cada persona pone su radio o hablan fuertes por el teléfono, suenan todos los teléfonos muy fuertes. No sé es muy alto, a veces trato de bloquearlo, pero igual perturba"*

3.2. Salario – posesiones – ahorros

Contempló la capacidad económica, ahorros y aspectos materiales que le permitan al sujeto una vida confortable, saludable y satisfactoria (Shalock y y Verdugo, 2011).

S1 *"sobre el sueldo, yo tengo una diferencia con mis compañeros… de la manera que llegas a esta institución, ese salario se mantiene después, no te lo... no se quita, no te lo pueden quitar, si la institución decide cambiarte de funciones no es culpa de uno ¿ya?"*

S1 *"me preocupan las deudas, a veces me tienen un poco intranquila, de ver cómo lo voy a solucionar, eehh, a veces en el trabajo estoy pensando chuta, ¿cómo lo voy a hacer para?"*

S2 *"mi situación económica actual es desordenada (risa) creo que tengo una deuda más grande, pero a ver, igual por ejemplo tengo una deuda ordenada, que acabo de ordenar, pero por lo general, eh, no me permite, ahorrar"*

S2 *"creo que cuando ingresé a esta institución, podía ahorrar, ahorré, me compré un departamento, claro que ahí, dosifiqué la carga laboral porque me fui a trabajar a otra, parte estaba con dos trabajos cuando me compré el departamento"*

S3 ***"****mira no puedo ser injusto, yo creo que estoy bien. Estoy bien, estoy bien, estoy bien recibiendo, porque tuve la opción de como te digo de subir de grado"*

S3 ***"****sí, he logrado administrar bien la plata, como te digo, yo tuve muchas deudas tras la separación perooo, sí, ya, bien. Logreeee, creo que estar, súper bien"*

S4 *"uno siempre quiere que sea más en cuanto a sueldo… yo creo que lo organizo bien, pero podría ser mejor (risa)"*

S4 *"**no, las deudas no influyen en mi desempeño o tranquilidad, no porque el primer departamento se paga solo con el arriendo y el segundo es parte de todos los meses, digamos. Por lo tanto, no influye"*

S5 *"en términos salariales hasta ahora me siento eh…. Yo te diría no conforme, pero medianamente bien… por lo menos me permite darme mis gustitos y aportar a mi familia"*

S6 *"yo creo que todos siempre podemos ganar más"*

S6 *"mi estrategia ponte tú que no soy muy consumista… entonces eso me permite el ahorro, ocasionalmente trato de que sean todos lo meses"*

3.3. *Satisfacción de necesidades básicas en el trabajo (alimentación, sueño/descanso, condiciones laborales y factores ambientales del trabajo)*

Se relacionó con el contexto del hábitat donde se desempeña el trabajador, asociado a comedores, baños y espacios de trabajo, que incluyen la estructura, maquinaria, equipos o materiales presentes en el trabajo y que pueden afectar el bienestar de los trabajadores (Frías, 2001, p. 67).

3.3.1. Alimentación y comedores

S1 "*el casino es básico, pero eeeh, alcanza dentro de lo que uno necesita, que es calentar la comida, guardar comida, etc. Creo que se debiese hacer un poquito más de cosas también, tener dispensadores de agua filtrada, que hay en otras secciones de esta institución, hay gente que tiene esta agua filtradas, entonces acá no llega eso, yyy en cuanto a la higiene, si bien hay personas que está la señora, las auxiliares de aseo, pero siempre, somos muchas mujeres alomejor pa' pocos baños o la higiene no es la adecuada, a veces tú te encuentras con el baño que está sucio"*

S2 *"los espacios para comer son malos, son cochinos, son demasiado, no hay como un cuidado del espacio de donde se come".*

S3 *"**hubo un problema sanitario grave el año pasado… eeeh… de roedores, pero fue grave, grave… vinieron a desratizar, pero andaban caminando, noo… quedo clausurado la oficina y la cocina, por mucho tiempo"*

S4 *"en general almuerzo trabajando, salgo de vez en cuando a almorzar, pero excepcionalmente"*

S5 *"en términos de las condiciones como para la alimentación… horrible…mmm no… de hecho yo no como aquí porque considero que hay harta falta de higiene"*

S5 *"tenemos horarios de una a dos para almorzar, cosa que siempre se hace poca y trato de ir al gimnasio a la misma hora. Entonces yo pedí formalmente permiso. Eso implica que trague en vez de almorzar ¿ya? Pero lo logro y me vengo feliz poh (risas)"*

3.3.2. Sueño y descanso

S1 *"actualmente estoy en una etapa con mi hijo de que logre controlar el esfínter de noche… y eso me tiene un poquito agotada y cansada porque mi sueño está entre cortado"*

S2 *"si duermo mal al otro día ando con un rendimiento más bajo. Si duermo bien, soy super productiva, depende mucho de mi sueño mi desempeño laboral"*

S5 *"nunca es suficiente lo que duermo. … a veces ando muy dispersa, eh… que te cueste concentrarte eh…. Pero eso, si yo creo me cuesta más concentrarme cuando he dormido mal por ejemplo…"*

3.3.3. Baño e Higiene

S2 "*Pésimo, el baño es horrible, y… acondicionamiento, a veces no hay confort, no hay con qué secarse, no hay jabón, cosas que son esenciales para el baño de una mujer".*

S3 *"allá (indica) hay una inundación gigante que es viene de los baños de allá arriba… y ahí podemos tener un problema de que ceda, puede ceder la losa no sé, hay un riesgo y no lo han solucionado (…) no ha habido respuesta, no se ha*

dicho nada y creo que no se, hay un un, no creo que lo hayas visto pero esta peligroso"

S6 ***"****precarios los lugares o espacios de trabajo… pero de alguna manera uno se acostumbra a que el baño no lo van a arreglar es como broma, es como es lo que hay. Es como una desesperanza laboral como en cuanto a espacio físico"*

3.3.4. Espacios de trabajo y condiciones

S1 *"las sillas son pésimas. malas, son viejas. Los escritorios, mmm no, es adecuado dentro de lo que tenemos, un par de cajoneras están malas pero el mobiliario de esta institución se va renovando súper escasamente"*

S1 *"la ventilación que también tenemos en la oficina es mala, al menos nosotros (…) La iluminación y ventilación mala, la iluminación yo la encuentro pésima, siempre hay un foco que le falta, no sé qué, la luz de no sé dónde, y la ventilación como te mencioné también es mala"*

S2 *"creo que el mobiliario es apropiado, silla… la silla un poco incómoda"*

S2 "*tengo acceso a la luz solar, ahora, entonces, lo facilita porque eh… me da energía, pero el ruido, eh, es difícil, yo tengo mayor producción cuando no hay gente en la oficina, porque y, eh es verdad eso, yo tengo si bien cubículo igual como que es un constante, y lo otro que me tiene cansada, es de estar con audífonos todo el rato"*

S3 *"en momento dentro de las oficinas se me produce… es un tema queee es delicado de hablar para mí porque ponen música y yo estoy al medio y ponen de los dos lados y se me hace una interconexión cruzada deee, no, estoy buscando la forma de abordarlo"*

S4 *"tengo buen mobiliario, la silla hay que mejorarla (risa), pero tengo buen escritorio, buen computador, funciona bien, tengo una oficina con luz natural, tengo baño"*

S6 ***"****mira la iluminación es muy buena, frente a eso no me puedo quejar, frente a la iluminación yo puedo trabajar bien, la iluminación es importante. La iluminación*

¿ya?... y en cuanto al ruido… bueno perturba mucho que alguien tenga la música fuerte, que alguien hable fuerte, se ría fuerte"

S6 ***"****la ventilación es como, es mala porque sabemos que las alcantarillas en este espacio son pésimas y a veces hay olor como a desagüe"*

3.4. Asistencia sanitaria y de salud

Se asoció con la presencia de enfermedades laborales, problemas de salud que interfieren en el desempeño laboral o estado patológico derivado de acción continuada de una causa que tenga su origen o motivo en el trabajo. Implicó, además, la respuesta del empleador con el trabajador que padece dificultades a nivel de salud física o mental (Patlán, 2016, p. 12).

Abarcó, además, el consumo de sustancias, incluidas las socialmente aceptadas, que pueden ser la causa directa o indirecta de problemas ya sean de salud y de relación con los demás en el trabajo (Bartolomé, 1999, p. 74).

3.4.1 Presencia de enfermedades laborales o problemas de salud que interfieren en el desempeño laboral

S1 *"yo vengo con un problema físico hace ya… eehh… 3 años aproximadamente, 2 años y medio, que son una disfunción patelofemoral, pero que también en su minuto fueron fracturas mesotibial de ambas rodillas, fueron fracturas de ambas rodillas, y estuve en tratamiento kinesiológico. Aquí hay dos escaleras grandes, pa' poder subir y bajar esas escaleras, son edificios antiguos, que son súper torpes porque son en círculo, entonces me costó un montón bajar cuando ya estuve de alta, porque la primera vez que me paso esto, tenía que estar con muleta, entonces era todo un problema…"*

S1 ***"****si tienes licencia, tomas tu licencia tranquilo y después retomas el trabajo, no hay problema con eso, no hay un hostigamiento, ni un acoso"*

S2 *"sí, me ha facilitado para ir al doctor cuando tengo que ir"*

S4 *"hace un año tuve síntomas que en el fondo catalogaban como una enfermedad laboral… no me acuerdo el nombre… lo que pasa primero era como stress… era una de las enfermedades laborales, o sea las enfermedades laborales son como 4 o 5 de las que se pueden presentar. Y creo que él (psiquiatra) me hizo un diagnóstico de trastorno adaptativo si no me equivoco"*

S4 "*en algún momento los síntomas... influyeron en el tema de las relaciones laborales, yo te diría que no influyó tanto en manejar la carga porque como te digo estaba sumamente activa en general. Por lo tanto, podía manejar una gran cantidad de carga"*

S4 "*la verdad, el tiempo que tuve la licencia por lo menos nadie me cuestionó nada, nadie me puso ningún problema y como dice la frase "el número sacado no está y sigo funcionando no más poh"*

S5 "*este es el año en que he gastado más plata en medico (risa)… estoy en exámenes, sí. Pero hasta ahora lo bueno, es que físicamente la mayoría de los exámenes han salido bien. Así que eso significa que probablemente me tenga que ocupar de mi salud mental, lo que me he ocupado hasta ahora"*

S5 *"la institución, eh… colabora en dar los permisos, nunca me han puesto algún problema para salir al doctor o hacerme exámenes, siempre y cuando recupere ese tiempo que falté, ningún problema"*

S6 *"Claro que hay cosas que me pueden molestar como la inoperancia del mismo sistema, pero en general no. No siento mayor vinculación con mi salud"*

3.4.2 Consumo de sustancias dentro y fuera de la jornada laboral

S1 *"no, no fumo, nada"*

S2 "*sí, fumo de vez en cuando, pero en situaciones sociales, no en el trabajo"*

S3 "*puede ser un pack de cerveza… el fin de semana no más de 1 litro de vino y lo comparto, en realidad nunca estoy solo"*

S4 "*un cigarro en la mañana, cuando dejo a mi hijo en el colegio y me vengo a la oficina, me fumo un cigarro generalmente al medio día y me fumo varios en la tarde cuando llego a la casa"*

S4 ***"****bueno, períodos de harta carga laboral, en que cierto, estoy más, más nerviosa. Pero es más ansioso diría yo y ahí fumo más, un poquito más"*

S5 ***"****si, solo bebidas alcohólicas (…) fines de semanas, no todos, pueden ser no sé, dos veces al mes en mi casa, eh… con mi marido nos gusta tomar vino"*

3.5. *Actividades de la vida diaria dentro y fuera del trabajo* (Shalock y Verdugo, 2011, p. 22).

Se relacionó con el tiempo destinado a rutinas y actividades que realiza el sujeto o son planificadas por la institución y que le generan gratificación o insatisfacción dentro y fuera del trabajo (Batres, et al., 2016, p.31).

S1 ***"****en la mañana parte en función de mi hijo y yo misma prepararme para poder venir al trabajo. Ehh, luego llego al trabajo, eehh, me tomo un café, comparto algo y ahí empiezo a trabajar a atender o temas administrativos 100%. Entre medio de eso, si puedo, ehh, al menos intentó una vez a la semana en mi horario de colación, ir hacer una clase de yoga"*

S1 ***"****en mi trabajo no hacen actividades deportivas o recreativas… creo…pudiese estar un poquito desinformada, pero creo que ninguna*"

S2 ***"****mi rutina es, salgo, me levanto voy al trabajo, voy a yoga, llego a mi casa, eh, cuando no voy a yoga, me junto con alguna amiga y tomo once con amigas, por lo general"*

S2 *"en el último año... Mm nada… ninguna actividad recreativa o deportiva por parte de esta institución"*

S3 ***"****pucha, a mí me falta el día. Me levanto, trabajo, hago ejercicio viniendo para acá; toy con mi hija, después llego, la saco 1 hora y media, dos horas, volvimos, la comida de ella, eeeh… duchar, cocinar y me dan las 9 y media y ya es la hora de dormir"*

S3 *"intentaron hacer en el trabajo un campeonato, pidieron una nómina la jefa de unidad, dijo organiza un equipo, le dije ya tenemos… y quedo en nada, fue enviada la nómina al regional y no se hizo nada"*

S4 *"aaah ya, entonces estoy todo el día en la pega, llego 7:30 hrs, 7:45 hrs y de ahí trabajo todo el día…eeeh… me gusta trabajar todo el día, no es como que me esté sacrificando todo el día, me gusta… eeeh… me voy a las 17:30 hrs cuando está mi hijo, me voy a las 21:00 hrs. si no está mi hijo"*

S6 *"llego muy acelerada en las mañanas, para cumplir el horario de ingreso y bueno trato de ser organiza, y bueno cuando termino mi jornada laboral es como, es que el trabajo acá a veces es muy monótono, están los días de atención, los días de terreno, las salidas de audiencia que de alguna manera te quiebran la rutina. Pero en general el trabajo es monótono, somos como monos haciendo lo mismo, lo mismo y ponte tú una reunión express te quiebra la rutina de lo que sea, pero es así, es lo mismo. Es una rutina atención de usuario, día de terreno, día administrativo o día de salida a las audiencias"*

S6 "*ponte tú saliendo del trabajo me voy al gimnasio porque me queda cerca"*

4.- ***Codificación abierta dimensión de Desarrollo Personal y Profesional (DPP)***, que se asoció con la dimensión de Desarrollo Personal y Autodeterminación del Modelo de Schalock y Verdugo (2011).

Incluyó la dimensión que implica la percepción de las competencias y habilidades en el trabajo. Asimismo, se vinculó con el aprovechar las oportunidades de desarrollo personal y aprendizaje de nuevas capacidades y tecnologías; junto con la posibilidad de integrarse o mantenerse en el mundo laboral con motivación y desarrollo de las competencias personales, la conducta adaptativa y el desarrollo de estrategias de comunicación según su rol (Mañós y Castillo, 2011, p.18).

4.1. Limitaciones y Capacidades

Se relacionó con la identificación de las propias capacidades y limitaciones como trabajador, teniendo presente el rol que asume la institución, es decir, si fortalece u obstaculiza el desarrollo y/o mantenimiento de las fortalezas o debilidades del sujeto (Mañós y Castillo, 2011, p.23).

S1 ***"****yo creo que soy una persona, un profesional que piensa desde el ámbito de la gestión... y al ver mi trabajo y al posicionarme sobre la gestión del desarrollo, de la tarea, eso hace, como te mencioné antes, el tema más administrativo está un poco desordenado…"*

S1 *"como es jerarquizada, cuando yo quiero ser propositiva en temas de gestión, pudiese pasar el filtro por 2 o 3 personas, antes que yo logre el objetivo final… ¿sí? Y como yo estoy en una función menor o inferior tengo que pedir permiso para, hacer para…"*

S1 *"hay cosas que uno ha dejado de hacer y se la ha hecho saber a la jefatura en post de poder cumplir con lo más importante o lo que se está necesitando en el minuto... no sé poh, ponte tú, se deja de hacer una visita domiciliaria, en post de poder tener trabajo administrativo al día en el sistema (…) en el último tiempo, la palabra es flexibilidad por parte de las coordinaciones o jefatura"*

S2 *"siempre he tenido buenas referencias como de mi trabajo técnico, no así de mi organización administrativa, (risa), es de lo cual siempre he sido criticada y de, y evaluada negativamente, (risa), pero eso"*

S2 *"me entregan un trabajo, organizado acá en el trabajo, como una lista de tareas del mes, la carga laboral (…) me están diciendo constantemente todo lo que es, lo que es ordenarme en mi trabajo administrativo, así que administrativamente como que se lleva un orden. O sea, se lleva un orden. Se lleva un orden, que no siempre puedo cumplir"*

S3 ***"****soy estructurado, que llego a ser obsesivo, no sé si esa es una virtud (risa)… pero puedo ser obsesivo (…) como debilidad, creo que debería profundizar más en algunas cosas, en temáticas*"

S3 *"falta más concurso de profesión, que podamos optar a otras cosas, de manera más expedita, no taaan, tantas trabas"*

S4 *"Favorece mis capacidades en términos de que entrega un marco que no estaba antes, a mucha gente no le gusto el cambio (…) cuando no había esta base teórica, cuando no había este orden, cuando no había directriz teórica, técnica. Había mucha directriz administrativa, pero no técnica"*

S5 *"favorece en el sentido que me ha dejado ser, en algunas cosas que uno ha ido notando que, ponte tú que no están, por ejemplo, caso concreto, eh, mmm, nosotros empezamos a hacer mucho ruido con el tema de eh, los inmigrantes, sin documentos (…) y un día con dos compañeros más, dijimos "mira en realidad esto es un tema, cada día hay más gente, hagamos algo", eh, por nada, porque nos interesa nomás, porque no se nos duerma la neurona, y… entonces lo proponemos y lo permite la jefatura"*

S5 "*tú te vas dando cuenta que, entre más arriba vayas, eh, más trabas vas a tener y lo más probable es que termines igual frustrándote"*

S6 *"Esta institución, no favorece ni obstaculiza mis capacidades profesionales, nada… las invisibiliza y no solo las mías, si no que las de muchos colegas"*

S6 *"es que acá no hay reconocimiento al mérito, acá solo hay reconocimiento a que estas cumpliendo tu labor y listo, acá hay gente que está haciendo investigaciones importantes y no está siendo reconocida"*

S6 *"estoy poco tolerante, creo que esa es una limitación mía; pero puedo manejar la tolerancia desde que puedo plantearlo también. Yo creo que esa es una manera de manejar la intolerancia"*

4.2. Acceso a nuevas tecnologías

La tecnología permite la incorporación de esquemas laborales más flexibles, lugares de trabajo virtuales, facilita la interconectividad, lo cual permite la comunicación expedita entre la institución y sus trabajadores, o de la empresa con otras redes (Mañós y Castillo, 2011, p.36).

S1 *"creo que falta más capacitación pa' nosotros. Emm, yo soy súper ágil en cuanto a las planillas, tablas y un montón de esas cosas (…) aquí se implementó el SIRS y ese sistema ha tenido sus propias dificultades en cuanto a agilizar nuestro trabajo en el día a día, y además pasa por un montón de personas antes que se logre con el objetivo"*

S1 *"nosotros utilizamos mucho la página del poder judicial, por ejemplo, y esa página siempre una vez a la semana o dos veces a la semana está caída, entonces también entorpece un poco tu trabajo porque estamos relacionados con otras instituciones nuestro trabajo también depende de otras instituciones o de otra información"*

S2 ***"****acá se trabaja con una plataforma que, que no está habilitada para todas las funciones que debería tener, entonces el trabajo siempre se termina haciendo a medias, a medias lleno un cronológico, a medias un informe y la relación que tengo yo con mi ST por , a través de esta plataforma, eh igual al final "terminay", entregándolo en papel, entonces igual, eh… es como todavía no es auto validada 100% en, para que la gente confíe 100% en ella*"

S2 "*la ventaja es que es rápido, efectivamente si funcionara, es rápido. La desventaja es que no cubre las necesidades al 100% del trabajo administrativo, entonces hay que reforzar, hay que hacer doble trabajo administrativo, por papel y cibernético, o sea informático"*

S2 *"bueno, me gustaría de cierta forma, menos bloqueo de la página web, porque bloquean hasta el mail a veces, entonces no están validadas todas las fuentes para poder ingresar a internet, creo que, lo otro es que pudiésemos llamar al celular desde nuestro… teléfono de oficina, no podemos, no tenemos acceso a llamadas a celular, hay que pararse a otra oficina a llamar, lo que no hace expedito el trabajo"*

S3 *"con el sistema computacional del trabajo, bien. Si es el internet el penca (risa)… no se pueden realizar gestiones, pero si tienes que ver algo de afuera, queri investigar, es lentísimo"*

S3 *"me gustaría que hubiera más material disponible, video… material, video que podamos ver, que sea más accesible… creo que hay una cámara acá para todos nosotros, que se usa cuando hay evaluaciones de psicopatía (risa). Con esa cámara grabamos todo… se está echando a perder, creo que deberían haber más jornadas… mira en otro horario laboral, como si fuera en las tardes o un viernes en la tarde, me encantaría ver algooo, no sé, que nos capaciten en técnicas nuevas con material audiovisual"*

S4 *"mal poh, tenemos un sistema que funciona hace 4 años y todavía tenemos un montón de cosas que tenemos que mejorar y que no hemos logrado mejorar el 100% y que como consecuencia finalmente recarga a los delegados"*

S5 *"creo que podríamos tener a lo mejor, mejores, mejores herramientas de Excel, creo que nos facilitaría muchísimo el trabajo y nadie nos preparó para trabajar con Excel, todo lo que sabemos es de lo que traemos nomás, porque, eh, al, al hacer link ponte tú, con informe con cosas que sé yo, sería mucho más fácil y más operativo, quita mucho menos tiempo, ósea yo trabajo, con una planilla aparte mía, que me facilita mucho el trabajo"*

S5 *"creo que impresoras son pocas, para la cantidad de gente que hay, y porque si una se echa a perder, te queda la escoba"*

S5 *"hace como… tres años atrás nos capacitaron para usar el sistema informático, fue una capacitación super básica, que no te dijeron "na" (…) y a demás seguí encontrando un montón de errores, entonces, finalmente terminas tú, supliendo, lo que el sistema no tiene, y eso, es desgastante"*

S6 ***"****el sistema informático que trabajamos aquí en laaa… ¿es bueno?, no, al 100% no lo es… se podría mejorar"*

4.3. Oportunidades de aprendizaje

Se relacionó con el diseño e implementación de planes de capacitación y aprendizaje continuo dentro o fuera de la institución, de modo que el trabajador desarrolle destrezas y fomente actitudes de crecimiento profesional a lo largo de su trayectoria (Salanova, Grau y Peiró, 2001, p. 34).

S1 *"en técnicas de diagnóstico si no me equivoco, fue la última capacitación del año pasado que hizo la institución"*

S1 ***"****yo he buscado seminarios, participo en eso. Seminarios, trato de ir siempre como a ciertas áreas que me entreguen más información, aprendizaje, nuevas experiencias… dentro de lo que puedo. El ultimo fui este año, a un seminario que*

dio la institución, que no era para nosotros los operativos, pero pedí acceso, o sea pedí permiso a jefatura para poder acceder a ese seminario"

S1 ***"****creo que, si uno como profesional y como persona en general siente que ya lo ha hecho todo, que sabe todo, ehh, estamos un poco perdidos poh, siempre uno va aprendiendo de un otro, de la historia, desde el conocer, para mí el conocimiento es súper importante"*

S2 ***"****la motivación porque no me capacito, es… dentro del área que estudie, es porque no, básicamente yo como trabajadora social, lo que yo realizo no es trabajo social, corresponde más siento que a una labor de un psicólogo, entonces podría estudiar psicología comunitaria, pero aun así el perfil no me sirve en coherencia a la situación en la cual trabajo, entonces podría ser algo como más administrativo, algo más de gestión y tampoco tengo instancias para hacer un desarrollo de la carrera dentro de la institución, entonces, no me motiva"*

S3 *"del 2016, que no puedo ir a un curso que hace la institución (risa), porque no lo actualizan no sé, o sea yo fui al curso de delegado, al de técnica cognitivas conductuales, la diagnostico, pero yo ya fui a esos cursos y siguen impartiendo los mismos cursos para la gente nueva"*

S3 *"me gustaría profundizar o hacer un magister (…) en Administración Pública (…) porque eeeh… me serviría como te decía, como no hay un sistema de ascenso rápido, en la institución… creo queee… un magíster en administración pública. Me permitiría optar a otros puestos"*

S4 ***"****hace caleta, como en el 2015 que no se me capacita en cursos aquí"*

S5 ***"****en el 2018, en técnicas cognitivo-conductuales 1 y 2, se me capacitó"*

S5 ***"****he estudiado "harto" y eso como de lo que he estudiado lo he ido metiendo en el trabajo y sigo con ganas de seguir estudiando"*

S6 *"una capacitación de eso, si no me equivoco el año pasado, para trabajo técnico"*

S6 *"de interés, que se efectúen cursos…ponte tú… relevantes, más allá de entrevistar o no…a un…a un penado a un imputado, a un interno, que puede ser motivacional la entrevista, de la cognitiva que puede ser la corriente. Me gustaría que nos den mayor sustento técnico en cuanto a la intervención es sí, ponte tú*

en delitos sexuales, delito de robo que te den cosas más contundentes que sean reiteradas las capacitaciones sin sentido"

S6 *"el año pasado estudie lo que quería, el post título y entonces ahí cumplí con esa expectativa, el área que me gusta, el área de derecho de familia, es por eso… aún no hay nada que me llame la atención"*

4.4. Habilidades relacionadas con el trabajo y habilidades funcionales

Se relacionó con la competencia personal, la conducta adaptativa y habilidades de comunicación del trabajador (Mañós y Castillo, 2011, p.40).

S1 ***"****trato siempre de dar mi opinión, dentro de un contexto adecuado. Eehh, con respeto por supuesto, dependiendo de con quien esté hablando, eemm, desde el tono de voz, hasta la postura, y claro, si también tengo una molesta o estoy hablando a un usuario y le tengo que hacer ver ciertas cosas, por supuesto que mi tono de voz va a cambiar, por supuesto va a tener que entender que está hablando con la profesional que está a cargo de él…"*

S2 ***"****con respecto a la jefatura siempre he tenido una buena relación, porque creo que soy respetuosa con la autoridad. En relación a mis, a los pares, siempre le he dejado los canales abiertos y cuando no me gusta algo, o cuando no me siento cómoda con algo tomo la distancia, pero tampoco se lo comunico por qué, tomo la distancia, me alejo sola, pero no, no comunico, no ando comunicando que voy a tomar distancia ni nada de eso. Si no que... Porque trato de no, es que, trato de no reaccionar, ahora, antes, yo era mucho más impulsiva y reaccionaba mucho más, ahora no, ahora creo que estoy, así como más, poniéndome más, uno se pone más vieja, entonces ya no, es más reflexiva en cuanto a sus acciones"*

S3 *"tengo una comunicación fluida con mi jefatura… y con los usuarios, no es que tenga obstáculos para llegar a ellos, los penados me están respondiendo últimamente… creo que he tenido buenos resultados ¿ha?, Independiente de que también los penados vuelven a reincidir en el delito, como a todos yo creo"*

S4 "*siento que hablo bien poh. Porque hablo harto, pero eso no quiere decir que esté bien (risa) porque la percepción de uno no siempre es la realidad, entonces siento que me llevo bien, converso con la (V), con la (O), con los que están alrededor, pero pareciera que está bien… no hay quejas por lo menos habitualmente"*

S5 *"buena la comunicación con todas las partes. En realidad, eh, siempre trato de decir lo que pienso y preguntar cuando tengo dudas, especialmente con la jefatura; eh, como dije, soy bien transparente. Con mis colegas un trato cordial, amable, sin problemas y con los penados, la relación si bien, eh, es más distante por temas obvios, me adecúo según el rol, manteniendo un vocabulario formal"*

S6 "*con mis pares no, pero con mis usuarios si es una relación vertical, cordialidad pero con ciertos límites, en cuanto a que es distinto el trato de la cordialidad es distinto porque es más bien un trato ligado, judicial, es otro"*

4.5. Metas y preferencia personales

Implicó la identificación de intereses en el ámbito personal y profesional, contemplando la profesión; cómo decide avanzar en etapas profesionales y/o en qué punto desea mantenerse a regresar a una fase anterior (Fernández, 2002, p. 67).

S1 *"en tres años más quizá me vea haciendo, es probable, otro tipo de trabajo u otra función, no sé si dentro de esta institución o fuera de esta institución, y a nivel personal, un poquito más tranquila, más en paz, manteniendo la situación con mi hijo"*

S2 "*en el ámbito personal, eh me gustaría, trabajar en yoga, y abrir eso como nuevo campo laboral. Me gustaría buscar un trabajo a fin a, a temas de salud, y promoción de la salud, de la vida saludable"*

S3 *"me veo como delegado (risa)… no sé, desconozco qué me veo haciendo en unos años más, pero… mira no voy a salir de esta pega porque como te digo es una estabilidad"*

S4 *"en el ámbito laboral en tres años más, me veo en las mismas, si creo que tendría más espacio para retomar los estudios"*

S5 *"en tres años más, sí estaría todavía aquí… preparándome pa' irme, jaja (…) y si no, trabajar media jornada haciendo peritaje, ya, y dedicándome a la cosa más de investigación que creo que es un tema que tengo pendiente y lo podría retomar"*

S6 *"bueno laboralmente haciendo lo mismo… me proyecto como ya a 1 año probablemente con la inasistencia de alguna deuda ponte tú…eeem…pero con la misma gente que me rodea ahora"*

5.- ***Codificación abierta dimensión Derechos Humanos (DDHH)***: Esta dimensión contempló la Inclusión Social y la Defensa de los derechos del Modelo de Schalock y Verdugo (2011). Se pudo conocer a partir de la participación y accesibilidad a espacios comunitarios, recreativos, o sociales en el trabajo; y contempló el derecho a la intimidad y el derecho al respecto en tanto al trato recibido en el entorno laboral (Maños y Castillo, 2011, p. 53).

5.1. Integración y participación en el trabajo

Aludió a las oportunidades del trabajador para participar en actividades institucionales, sin ser discriminado por su sexo, raza, edad, condición física, idioma, religión, ideas políticas, edad, entre otras situaciones. Implicó la necesidad de las personas de tener un alto grado de participación y control en las decisiones que afecten su bienestar laboral, lo cual se traduce en una participación democrática en todos los niveles (Patlán, 2016, p. 6).

S1 *"sí… pero fue una discriminación extraña, eehh… como yo te mencioné, yo venía de la dirección nacional, que es del ámbito más bien central, por tanto, cuando yo llegué a este lugar se estigmatiza mucho a los profesionales que vienen de un lugar y los trasladan a otro, y sin saber la historia claramente… se tiende a pensar, no sé qué, tuviste algún error, hiciste algún problema, tuviste*

alguna falla, y no siempre es así, no te mueven por que sí, ósea, no te mueven solo por eso. Y aparte otro estigma que he cargado ahora en menos grado, pero es por la situación de mi grado, porque como te dije en comparación a mis compañeros aun cuando aquí hay muchos que tienen grado un poco más alto que yo, eemm eso fue una carga por un tiempo, estar dando explicaciones de por qué yo tenía un grado distinto a otros y no se daban cuenta que mi grado siempre fue el mismo, yo llegué a trabajar con ese nivel de grado"

S1 *"es como desde el vestir, hasta el peinarme, como que no se poh… mi perfil era de otra forma, en cómo me vestía, en la ropa que usaba, en cómo me peinaba, en cómo me maquillaba, entonces acá son un poco más hippie, y yo no era tan hippie, entonces por ahí esos comentarios también fueron bien destructivos en su minuto"*

S1 *"No ninguno, no llegó a la jefatura, eso es un tema personal"*

S2 *"sí, me discriminan, por ejemplo, para el día de la mamá, para, por no ser madre (risa) pero me discriminan, cachay, porque llaman a todas las mujeres a tomar desayuno, sólo las mamás, no pueden ir todas las mujeres, y a los hombres los llaman a todos por igual, y no hacen discriminación. Y aunque existe un día de la mujer y un día de la madre, es discriminatorio"*

S3 *"escuché comentarios fue en el tono del … que tenían perjuicios conmigo, pensaban que era otro tipo de persona, igual a mí me afecto en su momento y yo escuché, escuché a las personas, y eran personas cercanas… esto fue como hace dos años (…) sí, y yo me sentí discriminado (…) solo pedí un cambio de puesto por un problema"*

S4 *"con la gente que me junto y me llevo bien, si poh, ahí participo de cumpleaños o celebraciones. Si es de otra gente con la que no me llevo, no"*

S5 *"por protocolo, participo de las actividades, cuando tengo que hacerlo sí… sí, eh, ósea sí, si me nace y si es genuino ponte tú participar en una actividad, voy y lo hago encantada, pero si no me están presionando, que ya poh, anda, que te cuesta si no va a pasar nada, y voy, y lo paso bien (risa) pero por un tema, de qué lata si tengo que hacer tantas cosas así, como que no mejor, pero después cuando estoy ahí, no, bien, lo paso chancho"*

S6 *"no, ósea, hay actividades en las que participo como celebraciones de cumpleaños, por ejemplo, pero no son actividades que planifique la institución, sino que surge de los propios colegas"*

5.2. Accesibilidad y apoyos

Implicó servicios, prestaciones y la información de éstos, que brinda la institución, considerando la creación de apoyos individuales y programas con énfasis en la calidad de vida (Pérez, 2015, p. 104).

S1 ***"****yo estoy en el área de bienestar, estoy inscrita, pertenezco al área de bienestar, y es un buen servicio que entrega esta institución, tiene variados convenios, entonces uno se puede estar informando, ellos siempre te están enviando mail, ofertas que hay, eemm, siempre tienes un listado de acceso a bonos, para reembolso, entonces es bien ágil eso"*

S2 ***"****creo que es, es buena, creo que esta institución brinda buenos convenios en cuanto a salud, educacional igual tiene sus convenios, como que de cierta forma existe una política de Bienestar (…) no no estoy en Bienestar, porque la mayoría de los descuentos sirve para gente que tiene hijos poh, y yo consideraba que lo único que, el único beneficio que ocupaba era el ítem de los medicamentos y era casi que lo mismo de las imposiciones, así que me salí"*

S3 ***"****hay un policlínico, hay becas, hay becas que nos permiten estudiar (…) si, tendríamos que devolver después, pero una cantidad de añoooos, trabajando en la institución esos estudios poh. No te podí ir como dentro de 5 años, porque tení que retribuir lo que estudiaste poh"*

S4 *"está el bienestar que funciona como las pelotas, lo único (…) una persona como yo que tiene grado 12 si tú sumas la plata que te sacan en los trimestrales y en todo lo demás el promedio pago $30.000 por el bienestar y las coberturas que tiene son $200.000, $300.000 al año que son una porquería. Distinto es que a lo mejor uno ocupe no tanto lo demás, pero UF al año. Entonces es un negocio que es turbio por decirlo"*

S5 *"igual te cobran "harto" pa' estar en bienestar, igual te cobran harto, considero tanto el apoyo eh… estoy con mi sistema previsional es muy malo de salud, entonces no considero que tengamos tanto beneficio a pese a que estamos en Santiago… de, de educación entiendo que si hay convenio pero no, no, son de mi interés; y recreativos y deportivos entiendo que hay pero yo no, no, lo eh, no los manejo mucho… entiendo que hay contacto con gimnasios que te pueden hacer descuentos, pero tampoco son los de mi interés"*

S5 ***"****para rembolsar las cosas que usa en términos de medicamento porque bienestar, así como decir bienestar, bienestar, bienestar y calidad de vida no… poco, yo veo muy poco de eso, en lo que es el bienestar como tal. Para rembolsar las cosas que usa en términos de medicamento porque bienestar, así como decir bienestar, bienestar, bienestar y calidad de vida no… poco, yo veo muy poco de eso, en lo que es el bienestar como tal"*

S6 ***"****es positivo porque existe bienestar, existe la posibilidad de reembolso. Es que he hecho uso de todos los ítems, ponte tú, reembolso de consultas médicas radiografía, laboratorios… entonces es un pago que uno hace mensual que igual esta por lo menos para mí, bien invertido"*

5.3. Intimidad y privacidad

La privacidad le permite al trabajador mantener en la opacidad aspectos de su vida personal, denegando a la institución el acceso a éstos. Significa constituirse como sujeto propio y único ante su lugar de trabajo y ser respetado como tal (Ugarte, 2011).

La intimidad, está asociada a la inviolabilidad del correo electrónico laboral u otras funciones por parte del empleador; así como respetar las garantías de los trabajadores, no pudiendo el sistema de televisión, en caso de cámaras, ser instalado en vestuarios, baños, ni en las puertas de acceso o salida a los lugares señalados (Lara, Pincheira, Vera, 2005, p. 74).

5.3.1 Privacidad

S1 *"Te comenté lo que me había pasado cuando llegué acá por el cambio de función, entonces se presta mucho para el rumor, o el cahuín, yo eso a lo mejor puedo hacer los comentarios con los míos, con los cercanos… pero… el conventilleo o el rumor fácil, hay, es que es muy rápido, muy fuerte, yo creo que ahora después de esta situación personal mía, me sentí como más abierta y vulnerable a mostrarme, fue como inconsciente, pero antes de eso yo era súper hermética"*

S1 "*es que no siempre les llega los rumores a los jefes, no sé en realidad, a veces llegan, tu vida personal muchos se enteran sin que tú lo hayas comentado, y claro, depende de uno también ser más hermética, por supuesto, pero a veces se enteran igual que estuviste con licencia, no se poh, yo en algún minuto escuché, ésta está con licencia psiquiátrica, y porque tengo que enterarme yo que alguien está con licencia psiquiátrica que no es ni cercano mío… a eso voy"*

S2 "*no tengo mucho derecho a la privacidad, porque como trabajo en una institución pública, es todo público, por lo tanto, todo lo que haga, las carpetas son públicas, mis gestiones son públicas todo puede salir a la luz, no, no tengo derecho a tener la privacidad en lo que respecta a mi trabajo, mis funciones"*

S2 "*creo que particularmente, en las situaciones en la que he tenido situaciones personales graves, si han sido respetuosos conmigo. Pero por ejemplo si me hubiese pasado algún conflicto con algún compañero o algún altercado, no todos, se arma un cahuín y todos saben y se tergiversan y existen condiciones como de cambiar los discursos, como, se hace cahuín. Pero de los graves, así por ejemplo de que, si se muriera un… falleciera, mi mamá le pasara un accidente, bueno a mi mamá le pasó un accidente y mi jefa, los jefes como las autoridades de ese momento, me respaldaron al 100%"*

S3 *"mira, no he tenido ningún problema, que se haya filtrado algún dato personal, nada"*

S4 "*es que yo no soy muy privada, ni soy muy íntima ese es el tema. Yo no tengo privacidad porque yo hablo todo, como te dije no tengo filtro, no tengo secreto,*

no tengo nada. Pero en el caso de que tuviera que tener intimidad o privacidad siento que estarían las condiciones para aquello"

S5 ***"****nunca se me ha cuestionado digamos, con respecto a eso que tenga algún problema en lo personal"*

5.3.2 Intimidad

S4 ***"****lo que no se puede es resguardar datos personales, sí, eso sí, hay poca privacidad en eso, pero no es un problema. Existe un sistema que se llama Gobierno Trasparente, creo que es el nombre y con eso cualquiera puede acceder a todos mis datos, el sueldo, lo que estuve de servicio o no. Entonces no, no existe eso"*

S6 ***"****es que nunca los he sentido vulnerados, nunca me he sentido vulnerada en torno a la privacidad de mis aspectos personales o de la intimidad, así como de, no sé, que la jefatura me revise mis cosas en el trabajo, o se vulnere mi espacio, etc."*

S6 *"bueno nuestros datos ya están expuestos en sí, por el tema del gobierno transparente… si alguien nos quiere buscar, algún interno o penado nos va a encontrar igual"*

5.4 Ejercicio de derechos en el trabajo

Implicó el derecho de los trabajadores (Patlán, 2016, p. 8):

- A constituir las organizaciones sindicales que estimen convenientes con la sola condición de sujetarse a la ley y a los estatutos de las mismas.
- Derechos irrenunciables asociadas a la protección de la maternidad/paternidad.
- A un trato justo y digno por parte del empleador, pares y usuarios del sistema.

5.4.1 Participación sindical

S1 "*No, no comparto ese pensamiento de sindicatos. Este sistema se presta mucho pal compadrastro, para… mmmm…. Solucionar ciertos problemas específicos de algunos…no es transversal poh, y además por un pensamiento, y una línea política, por lo general los sindicatos, pensamiento y línea política que yo no comparto… soy un poco distinta a eso, por tanto, eso ya me excluye, me hace diferente"*

S1 ***"el participar de un sindicato…no creo en ello… desde lo político… desde lo valórico…"***

S2 ***"sí, participo del sindicato, de hecho, los beneficios económicos que he tenido se logran a través de sindicato. La institución no me subió el sueldo porque haga bien o mal mi pega"***

S3 ***"el sindicato nos representa en nuestras demandas laborales, también todos tenemos tendencias políticas e ideologías también puedes buscar quien es más a fin a lo que uno, en lo que uno cree, porque todos actuamos de convicción yyy… que te van dando los principios, no sé, por eso participo en la votación poh"***

S4 "*en el sindicato estoy, pero no, no, casi nunca voto por nada. Lo único que me podría motivar es que, si tengo algún problema, exista una entre comillas una organización que me pudiera apoyar o defender si pasa algo. Es la única motivación, porque todo el resto me parece que es una lucha de poderes personales"*

S5 "*nada me motiva ahora del gremio, me voy a salir del sindicato (risa) (…) se centra mucho en unos temas y dejan de lado el más importante que tiene que ver de cómo se siente el funcionario, entonces yo no puedo concebir que estamos en una asociación donde hay colegas que están muy mal ¿ya?, muy mal; los de esta institución y de cárceles y esas temáticas no se levanten (…) ahora están todos con el tema de la planta, que quien entra a la planta, pero es mucho más cosas que eso, ya…"*

S6 ***"el gremio es una instancia para que el empleador no vulnere nuestros derechos como trabajadores independientes de que el gremio haga o no la***

función de defensa o exista el gremialista el dirigente, pero creo que es relevante. Creo que un trabajador que no esté asociado a un gremio no es que este vulnerable, pero de alguna manera puede ser más fácil de vulnerarlo"

5.4.2 Derecho a la maternidad/paternidad

S1 *"bien poh, súper bien en el tema de la maternidad y trabajo, creo que mmm cuando quede embarazada… claro la institución es una merma o que quedes embarazada o que te vayas con tu licencia más larga, hoy en día está restringida, no estás 3 años cuidando al niño… eehh, te restringe un poco el tema de las licencias, pero, como te mencioné antes, si tienes que ir al médico con el niño, después puedes recuperar, o tienes permiso para pedir días administrativos"*

S2 ***"****mantienen una buena política del foro maternal se respetan los tiempos, nadie te presiona, eh, entonces igual en cierta forma, aquí la que diga que no puede ser mamá por su trabajo... No creo, porque al contrario se encuentra facilitada"*

S3 "*conmigo han sido excelentes en este tema de la paternidad, es que nunca he tenido una traba, para llevar al médico a mi hija, cuando no tuve donde dejarla, la pude traer para acá, a trabajar conmigo*"

S4 *"yo creo que acá no hay ningún problema con la maternidad"*

S5 *"este trabajo en particular ha sido compatible el ser madre. Sí, compatible con el tema de los permisos del fuero que igual te lo respetan, de que si, de que un niño está enfermo, a veces no tienes los permisos o ya se te acabaron las vacaciones, pero igual te apoyan como pa… pa… pa…pa enfrentar contingencias"*

S6 ***"****y creo que sí se respeta el tema del fuero maternal y todo lo que implica ser mamá, tenemos compañeras que han hecho el uso del fuero y se les respeta por lo menos por jefatura se respeta se van a las 16:18 hrs."*

5.4.3 Trato recibido por la jefatura, pares y usuarios

S1 ***"****trato de mantener una buena comunicación con ella (jefatura)… trato cordial, pero no me siento cercana a ella, para nada… no me siento como parte de un equipo de ella o que pudiese valorizar, a lo mejor hay profesionales que sí están más cercanos a ella… yo no… un trato cordial… formal… así que eso no más…"*

S1 *"sumando y restando…me llevo bastante bien con la gran mayoría, tengo cercanía con hartos, me siento validada por muchos … eehh, no todos me conocen y no saben la experiencia, las partes que yo pueda tener, entonces, algunos se sorprenden cuando ahhh tu cachay de esto… no sé qué …"*

S1 *"Los usuarios me respetan… me validan, se sienten acogidos porque es lo que me han hecho sentir… o me lo han dicho… que se sienten acogidos conmigo…"*

S2 *"yo considero que ella (jefatura)… conmigo, particularmente, nunca ha tenido un mal trato, nunca me ha respondido mal, nunca me ha dificultado nada, y creo que cuando ella ha querido llamarme a lugar porque ella considera que no… lo ha hecho y yo me he comprometido y lo he cumplido"*

S2 *"ya, entonces, pero, considero que igual, la institución, como no desde ella, si no que la institución como la gente que está en el departamento, no considera al delegado en su carga laboral, y así me siento como que tengo un elefante blanco encima, donde no sé quién es mi jefe, y que, me siento presionada a responder estándares que no corresponden a la realidad de un delegado normal, entonces por ejemplo, que.. eh, es como, a veces siento que es más importante llenar una planilla, que la intervención que le pueda dar a un usuario, entonces, no se ve desde arriba, el compromiso real por la reinserción social"*

S2 *"bueno, mis usuarios siempre me preguntan cómo estoy, que me ven mal, o la veo enferma srta…, o de repente igual me da pena, porque ellos tratan como también… como se genera un vínculo, también tratan de saber de ti, entonces, igual de repente me preguntan, si soy casada, si tengo hijos, y usted tiene hijo. Sí les digo como rasgos generales"*

S3 “*es que tengo muy buena relación con la jefa administrativa, ya son años… vengo desde otra unidad con ella, tienen mucha consideración conmigo la jefa nueva también, he recibido solo refuerzos positivos”*

S4 *“mis amigas directas y mis cercanos me tratan bien poh, me hablan de buena manera, la (O), la (V), los que son más cercanos a mí. En general me hablan bien, no peleamos”*

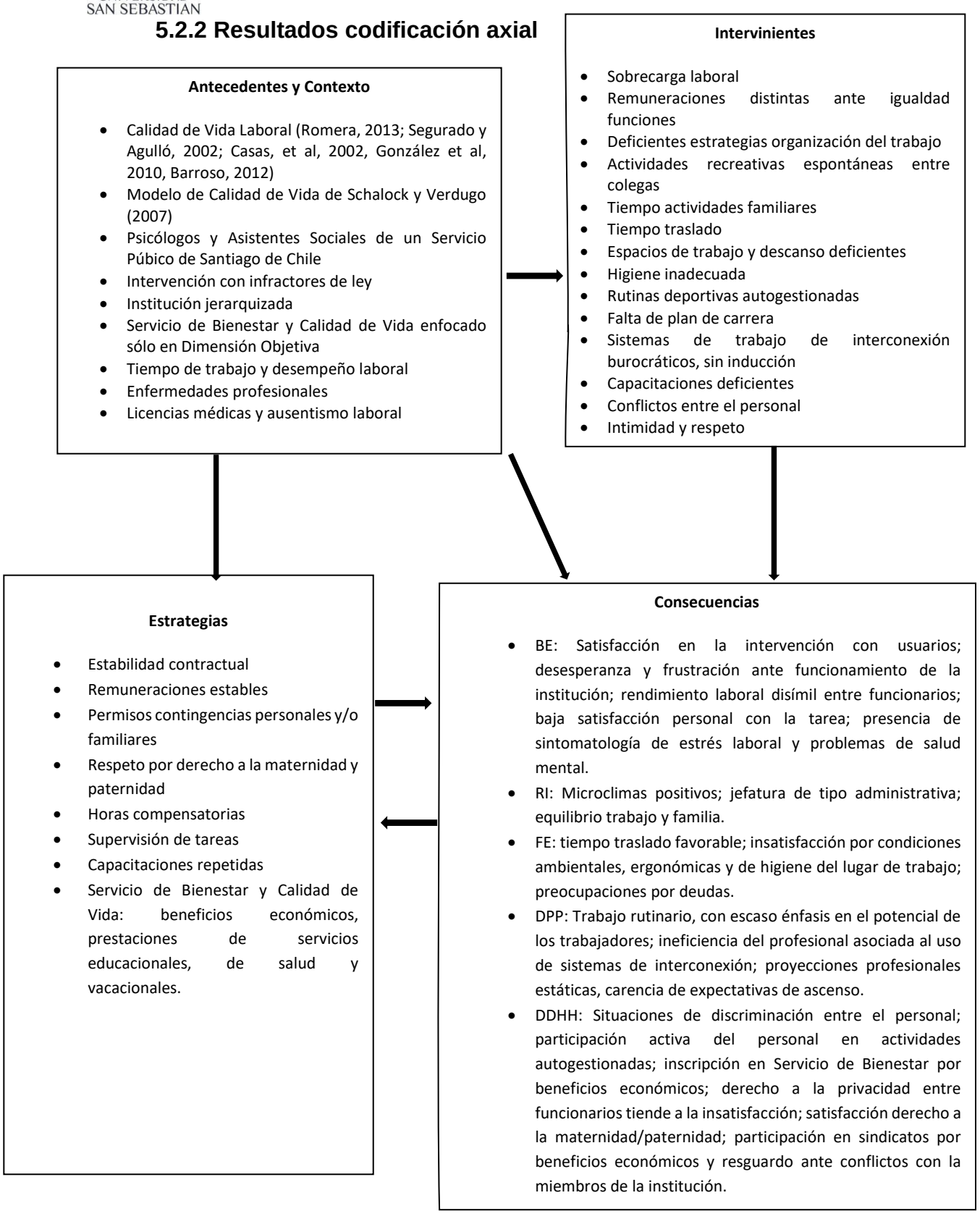
S5 “*buen trato por la jefatura, siempre disponible para escuchar propuestas y disponible para todo”*

S5 “*cuando los penados han intentado ponte tú, hacerse… pasarse de lindo, ponte tú con un regalito, tu sabí, yo soy muy diplomática con ellos y le digo la verdad es que no…. Este es mi trabajo así que… yo por eso no voy a recibir regalos ni nada, vaya allá en la esquina y no sé si se lo regala a alguien, pero yo no, para mantener digamos la distancia y el trato cordial”*

S6 “*no veo que sea un trato diferente por parte de la jefatura conmigo, que se mantiene con todos, en realidad, cordialidad… el trato que mantiene un jefe, nada más que eso”*

UNIVERSIDAD SAN SEBASTIAN

5.2.2 Resultados codificación axial



5.2.3 Resultados codificación selectiva

En base a la investigación realizada acerca de la calidad de vida laboral desde la perspectiva de los Psicólogos y Asistentes Sociales de una Institución Pública de Santiago de Chile, se observó de forma general que existe una validación positiva en tanto a la dimensión objetiva del concepto (Facilidad y Eficiencia) por parte de los profesionales, asociado a las condiciones del trabajo, en tanto a la remuneración recibida, la condición contractual, la estabilidad que les brinda el empleo y los beneficios económicos que reciben en tanto a los servicios otorgados por el área de “Bienestar y Calidad de Vida” que imparte la organización.

En tanto a componentes subjetivos, si bien, hubo diversas experiencias, se observó en los entrevistados insatisfacción en diversas dimensiones abordadas dentro de la investigación.

Respecto a la dimensión de Bienestar Emocional (BE), se destaca que a pesar de que, los sujetos entrevistados expresaron satisfacción por las funciones a desempeñar en el ámbito de intervención con usuarios; poseen sentimientos asociados a la falta de reconocimiento de esas funciones, pues la institución está centrada en el cumplimiento de metas por medio del trabajo administrativo, enfocándose en reforzar positivamente a quienes cumplen con la tarea. Lo anterior, interfiere en la percepción del autoconcepto laboral, pues la sobrecarga laboral percibida y la sensación de incomprensión respecto a las funciones, por parte de las jefaturas, merma el desempeño e incrementa la desesperanza y frustración con respecto al quehacer. En este sentido, además, se percibió desigualdad en tanto a las remuneraciones recibidas, a pesar de desempeñar el mismo cargo; situación que genera mayor sensación de frustración en los empleados.

En esta dimensión se apreció síntomatología asociada a estrés laboral en los funcionarios, quienes tienden a utilizar estrategias de afrontamiento de tipo cognitivo centrado 1) en la tarea de tipo evitativo (desconexión mental) y 2) en la emoción de tipo pasivo (control emocional). Destacar que, un 83% de la muestra utiliza estrategias de afrontamiento centradas en la emoción ante altos niveles de estrés laboral percibido, realizando actividades que favorecen la resolución del problema y su desarrollo personal; mientras que un 17% de la muestra evidenció estrategias de afrontamiento cognitivas de tipo evitativo, resultando de ello la negación y reacción pasiva ante emociones negativas asociadas al trabajo, teniendo consecuencias a nivel de salud mental.

Respecto a la dimensión de Relaciones Interpersonales (RI), sobre las interacciones entre compañeros de trabajo, se observó presencia de grupos de pares que generan microclimas favorables dentro de la jornada laboral, traspasando interacciones en actividades fuera del horario laboral, involucrando afectos, conformando amistades, según sus conceptos y experiencias. Se apreció tendencia hacia resolución de conflictos efectiva; sin embargo, se evidenciaron situaciones problemáticas resueltas de manera evitativa.

La institución no genera actividades que afiancen lazos o potencien las relaciones interpersonales en el área, donde se incorporen trabajadores y/o jefaturas; situación que se visibilizó como carencia y necesidad por parte de los profesionales.

En este punto se logró identificar actividades para la familia, que promueven el Servicio de Bienestar y Calidad de Vida, de la institución; sin embargo, no son atractivas ni generan interés de participación en los funcionarios.

En tanto al tiempo dedicado a trabajar y a los roles familiares, si bien, la institución en sí misma, no efectúa actividades donde se involucre a los miembros de la familia de sus trabajadores (por ejemplo: celebraciones de Navidad), se evidenció satisfacción en tanto al equilibrio que logran los profesionales para dedicarse al trabajo y a la familia; destacándose la flexibilidad en torno a permisos que brinda

la institución ante contingencias familiares o actividades programadas en el ámbito educativo de los hijos u otros particulares.

Sobre la dimensión Facilidad y Eficiencia (FE), en el ámbito del tiempo de traslado desde la vivienda al lugar de trabajo y viceversa, desde la perspectiva objetiva, se observó que un 83% de la muestra posee un tiempo de traslado favorable y satisfactorio, sin dificultades de movilidad, lo cual, desde un punto de vista subjetivo, no parece desalentar la participación y desempeño laboral. Sin embargo, un 17% de la muestra, residente en la periferia sur de Santiago, utiliza mayor tiempo de traslado, situación que genera preocupación en los profesionales respecto a la puntualidad y descuentos por atrasos por parte de la institución.

En tanto a las vivencias de las condiciones o contexto que rodea el lugar de trabajo de los profesionales, se evidenció un entorno que genera inseguridad ciudadana; se apreció contaminación acústica dentro y fuera de las oficinas, situación que influye en el quehacer; calidad del aire que interfiere en la salud de los profesionales, interfiriendo en el desempeño laboral; calidad del agua que entorpece la hidratación permanente de los funcionarios y carencia de zonas verdes que favorezcan la recreación del personal.

Respecto al indicador objetivo asociado al salario, posesiones y ahorros, se visualizaron nuevamente las diferencias salariales entre los funcionarios, a pesar de tener el mismo cargo dentro de la propia institución; situación experimentada como injusta por parte de los profesionales. Se evidenció en el 24% de la muestra presencia de deudas que tienden a interferir en la concentración del personal; sin embargo, otros logran organizar su dinero de manera efectiva, mediante estrategias de ahorros para fines familiares y/o personales.

Sobre las condiciones que permiten la satisfacción de necesidades básicas en el trabajo, vinculadas a la alimentación, se evidenció vivencias de insatisfacción respecto a los espacios y tiempo dedicado, especialmente en tanto al horario de almuerzo. En cuanto a aspectos objetivos, se describieron condiciones de insalubridad y falta de higiene, que provoca desconfianza en los profesionales,

optando por almorzar en sus puestos de trabajo o en locales de comida; especialmente cuando dedican dicha hora para efectuar actividad física.

En tanto al sueño y descanso, se observó impacto del mal dormir en el desempeño laboral, afectando en el rendimiento y concentración de los profesionales.

Sobre las condiciones objetivas asociadas a baños e higiene, se apreció insatisfacción, junto con desesperanza por parte de los funcionarios en tanto a la mejora de las circunstancias con respecto a estructura, utensilios y limpieza. Además, trabajan con la sensación de que no será prioridad de arreglo o mejora por parte de la institución.

En tanto a las condiciones del espacio laboral, es decir, donde los profesionales efectúan sus funciones administrativas y de atención al público, se evidenció similitud en tanto a la percepción sobre las sillas de trabajo, que generan incomodidad para los trabajadores. En general, se percibió adecuado mobiliario; sin embargo, la distribución de éste, junto con otras condiciones como iluminación y ventilación es disímil para los trabajadores, dependiendo del lugar que ocupen como oficina. En este sentido, el 33% de la muestra refirió que la ventilación del lugar en el que se ubican es insuficiente; mientras que el 67% restante concuerda en que la ventilación que presentan es cómoda para fines laborales y personales. Por otro lado, el 16% de la muestra comentó que, la iluminación percibida es insuficiente, aludiendo a la despreocupación de la institución por mejorar dicha condición.

En tanto al ruido que se provoca en las oficinas, el 50% de la muestra mostró insatisfacción, aludiendo a la molestia que les provoca no sólo la música del entorno, sino también los diálogos que se producen entre los colegas cuando se encuentran efectuando funciones administrativas. En este sentido, recurren a la incorporación de audífonos para aislar el ruido, sin embargo, es una estrategia o recurso que les genera incomodidad.

Respecto a la asistencia sanitaria y de salud, vinculada a la presencia de enfermedades laborales o problemas de salud que pudiesen interferir en el desempeño laboral, se evidenció que, un 33% de la muestra ha presentado

enfermedades de tipo laboral, situación que ha sido experimentada satisfactoriamente en tanto a la disposición de la institución a respetar las licencias médicas y trámites de salud asociados al estado de los funcionarios. El 16% restante de la muestra, ha presentado problemas físicos de salud, que si bien, no se asocian con el ámbito laboral, se vivenció insatisfactoriamente en el espacio de la institución, debido a que no presentan condiciones estructurales para personas que se encuentran discapacitados físicamente.

Respecto al consumo de sustancias, no se evidenciaron problemas de consumo de alcohol en los funcionarios, fuera y dentro de su jornada laboral; sin embargo, un 16% de la muestra, presentan dependencia al tabaco, el cual incrementa en situaciones de alta carga laboral.

En tanto a las actividades o rutinas que realizan los profesionales o que están planificadas por la organización y que le generen bienestar o insatisfacción, se evidenció que la rutina diaria de la muestra está basada en cumplir con la jornada laboral correspondiente, la cual es concebida como monótona, valorándose positivamente quiebres en la rutina, como reuniones, salidas a terreno u otras acciones. Los profesionales, durante la hora de almuerzo o posterior al término del horario de trabajo, realizan actividades orientadas a realizar actividad física; luego, dedican tiempo a sus familias, principalmente a sus hijos o amigos.

He de destacar que, la institución en referencia no efectúa actividades organizadas o planificas que fortalezcan la salud laboral de los empleados en base a los intereses de éstos, como la actividad física, por ejemplo. Más bien, en el último año, se efectuó un reclutamiento de personas que estaban interesadas en participar de fútbol, actividad que no se llevó a cabo por parte de la organización.

Sobre la dimensión de Desarrollo Personal y Profesional (DPP), se observó discrepancias no sólo en tanto a las competencias que posee cada profesional, sino también respecto a las vivencias que experimentan en tanto a la respuesta de la institución según el trabajador. Prima como competencia laboral entre los profesionales la orientación hacia la atención del usuario.

El 33% de la muestra consideró que no logra cumplir con las tareas y funciones de acuerdo a los objetivos y metas de la institución, pues refieren que las capacidades que presentan se asocian al ámbito de la intervención y gestión por sobre la organización, el orden y claridad. Sin embargo, la institución brinda un marco planificado y organizado respecto a las tareas que realizar, cada mes, con el objetivo de que los profesionales cumplan con ello. En este sentido, más del 50% de la muestra logra llevar a cabo sus quehaceres de acuerdo a las planificaciones entregadas.

Se observaron percepciones distintas en tanto a la jefatura e iniciativas planteadas por los profesionales, existiendo mayor tendencia hacia la vivencia de que, sus capacidades e ideas no sólo son obstaculizadas por la burocracia y protocolos de la institución; sino que, además, son invisibilizadas y escasamente reconocidas de manera positiva. Por otro lado, otros profesionales (33%) opinan que la institución ha permitido el desarrollo de iniciativas propias vinculadas al trabajo con usuarios, sin obstaculizadores; evidenciándose frustración específicamente cuando se entabla contacto para recibir apoyo de otros sistemas relacionados directamente con la organización.

En tanto al uso de tecnologías y relación de los profesionales con ésta, se evidenció una percepción generalizada y negativa con respecto a los sistemas informáticos y de interconexión que utilizan para llevar a cabo sus funciones administrativas. Importante destacar, además que, los profesionales no han recibido una capacitación que permita cubrir sus necesidades, dudas, consultas y sugerencias sobre los sistemas que utilizan; efectuando en ocasiones, doble trabajo administrativo que perjudica la eficacia y eficiencia de sus labores. Asimismo, se identificó que, el internet que les permite ingresar a plataformas que colaboran con su trabajo, es lento, perdiendo conexión de manera frecuente.

Sobre las oportunidades de aprendizaje, los profesionales presentaron orientación hacia la capacitación y actualización permanente; sin embargo, un 33% de ellos, presentó interés por estudiar en áreas que no se relacionan con su cargo actual, pues consideran que, debido a la falta de desarrollo de carrera dentro de la institución, no invertirían tiempo y dinero en postgrados, pues la

organización no genera instancias de motivación y reconocimiento en ese sentido. No así, el 100% de la muestra ha asistido a talleres y capacitaciones que brinda la institución, los cuales son considerados como deficientes debido a que no cumplen con las expectativas en tanto a temáticas de interés de los profesionales, pues son repetitivos en el tiempo. En este sentido, más del 50% de la muestra, relató su interés por conocer y aprender de diversas temáticas, dedicando tiempo y dinero para ello; a pesar de que ésto, no tenga relación con su trabajo o que, no sea reconocido por la institución.

En tanto a las habilidades relacionadas con el trabajo y habilidades funcionales vinculadas a la comunicación y adaptación, se evidenció que el 100% de la muestra posee adecuadas estrategias comunicacionales y habilidad de asertividad con la jefatura, con quien mantienen una relación cordial; siendo capaces de adecuar la conversación y vocabulario de acuerdo al rol que poseen, ya sea como trabajador, colega o psicólogo/asistente social que atiende a un usuario. Sin embargo, un 16% de la muestra, mostró conductas evitativas y pasivas al momento de comunicarse con sus colegas y presentar problemáticas, siendo inefectivos en la comunicación.

Respecto a las metas y preferencias personales, del 100% de la muestra, un 68% comentó mantener sus expectativas laborales en la institución pública de referencia, principalmente en la función en la que se desempeñan en la actualidad; un 16% se visualiza trabajando en un área distinta, vinculada al ámbito de salud, sin claridad respecto a su futuro laboral; mientras que el otro 16% de la muestra comenta que se visualiza trabajando ya sea en la institución pública actual o en otra organización, sin claridad sobre sus metas laborales.

Con respecto a la dimensión Derechos Humanos, si bien, no hay actividades planificadas y organizadas por la propia institución, en el ámbito de la Integración y Participación en el trabajo, se evidenció que, todos los profesionales no participan de las actividades o reuniones sociales (celebraciones) que se coordinan entre pares, pues éstas por lo general, se organizan por afinidad.

Un total del 49% de la muestra se ha sentido discriminado. Existe sensación de discriminación ante la celebración del día de la madre, donde un 16% de la muestra, evidencia que, en el día del padre, se invita a todos los hombres, sin diferenciar la existencia o no de hijos. Por otro lado, la discriminación experimentada por un 33% (16% hombre y 16% mujer) de la muestra se observó en tanto a los prejuicios que posee el grupo de trabajo con respecto a la apariencia personal en mujeres y la tendencia política en hombres. Respecto a ello, la jefatura no se ha visto involucrada, siendo los profesionales quienes solucionan de manera personal las situaciones experimentadas.

En tanto al ámbito de Accesibilidad y apoyos, el 100% de la muestra aludió a la prestación de servicios e información recibida por parte del área de Bienestar y Calidad de Vida, que se otorga a los trabajadores de la institución. En este sentido, los beneficios se asocian a aspectos económicos en el ámbito de la salud y educación, principalmente.

Sobre accesibilidad y apoyos, el 50% de la muestra valoró los convenios y reembolsos económicos que brinda el área de Bienestar y Calidad de Vida; sin embargo, el otro 50% restante de los profesionales, comentaron insatisfacción no sólo por los requerimientos económicos que implica asociarse al área, sino también, porque ofrecen convenios y beneficios que no son de su interés; aludiendo a la carencia de una intervención integral que apunte realmente al bienestar de los trabajadores.

Respecto a la Privacidad, si bien, la institución y jefatura es respetuosa con aspectos esenciales y significativos de la vida personal de los trabajadores, es el ambiente laboral aquel que, da paso a malas prácticas asociadas a conventilleos, cahuines, malos entendidos y tergiversación de la información con respecto a un trabajador, generando insatisfacción en los empleados, los cuales reconocen la importancia de ser herméticos en tanto a su información personal, ante el grupo de trabajo.

En tanto a la Intimidad, los profesionales comentaron que, sus datos se encuentran en la plataforma de Gobierno Transparente por ser trabajadores de

un Servicio Público; por tanto, la ciudadanía tiene acceso a sus datos personales y remuneraciones. Sin embargo, los profesionales son claros en indicar que, no existen problemáticas de intimidad, siendo ésta resguardada en los espacios laborales y respetada por parte de la jefatura.

Sobre el ejercicio de derechos en el trabajo, uno de los profesionales de la muestra, no se encuentra inscrito en sindicato de trabajadores, pues no comparte los valores y funcionamiento del gremio. Por otro lado, cinco de los profesionales forman parte del sindicato, sin embargo, dos de ellos se encuentran desmotivados en tanto a su participación, pues, sólo visualizan el beneficio de ser defendidos en caso de eventuales conflictos como trabajador y, además, comentaron que, el gremio no ha apoyado a colegas que se encuentran en situaciones problemáticas a nivel laboral. Incluso, se encontró la idea en uno de esos dos trabajadores desmotivados con el sindicato, de retirarse, pues no comparte la visión y objetivos del gremio.

Con respecto al derecho a la maternidad/paternidad, el 100% de la muestra comentó satisfacción con respecto a la vivencia de la maternidad/paternidad y apoyo que reciben por parte de la institución, considerando permisos, principalmente ante contingencias.

Respecto al trato recibido por la jefatura, el 50% de la muestra consideró que el trato recibido es cordial, sin cercanía, más allá de la solicitud de tareas y quehaceres que deben cumplir. En este sentido, del 50% referido, el 16% de la muestra indicada, comentó que, se invisibilizan los esfuerzos asociados a la intervención con usuarios, priorizándose las tareas administrativas y el cumplimiento de éstas. Mientras que, el otro 50% de los profesionales, consideró que, la relación con la jefatura es cercana, con disponibilidad a tratar temáticas o abordar propuestas de parte de los empleados, sin problemáticas.

El 100% de la muestra concordó con que reciben un buen trato por parte de los usuarios, con quienes mantienen una relación profesional, con límites definidos y claros. Si bien, en ocasiones deben reencuadrar a los usuarios respecto a una relación vertical, debido a sus características personales y criminógenas, logran obtener respuestas favorables por parte de los sujetos.

En tanto al trato recibido por parte de los colegas, la muestra consideró que, recibe un buen trato por sus pares, manteniendo distancia con trabajadores con lo que no posee relación cercana por motivos personales y conflictos anteriormente vivenciados.

UNIVERSIDAD SAN SEBASTIAN

6. Conclusiones

Una vez finalizado el análisis de los resultados en la presente investigación, en función de los objetivos preestablecidos, es posible concluir lo siguiente:

En relación al objetivo general, el concepto de vida laboral para los funcionarios del área psicosocial de una institución pública de Santiago de Chile, tuvo mayor sustento e importancia desde la dimensión objetiva, vinculada a condiciones contractuales, estabilidad del empleo, tiempo de traslado y beneficios económicos y de salud que les provee la organización (Blanch, 2003, p. 67). Sin embargo, si bien, se valoró positivamente la remuneración obtenida a partir de sus funciones, existe sensación de inequidad e injusticia a nivel subjetivo, pues las condiciones salariales difieren a pesar de prestar el mismo servicio.

Asimismo, se observaron indicadores objetivos asociados a salud laboral, condiciones ambientales dentro y fuera del lugar de trabajo y de higiene, que se apreciaron deficientes y que son vivenciados insatisfactoriamente por parte del personal.

Por otro lado, los trabajadores de la institución pública en referencia, percibieron satisfactoriamente elementos asociados al equilibrio entre familia y trabajo; describiendo de modo contrario que, existe escasa preocupación por parte del empleador en torno a determinados indicadores vinculados a experiencias de los trabajadores en torno a: satisfacción laboral, autoconcepto laboral, relaciones sociales en el trabajo, remuneración justa, satisfacción de necesidades en el trabajo, oportunidades de aprendizaje, desarrollo de carrera, integración, participación y aspectos asociados al ejercicio de los derechos en el trabajo, entre otros.

Con respecto a la dimensión de Bienestar Emocional, si bien, los trabajadores percibieron que existe satisfacción con respecto al rol y cargo que ejercen dentro de la institución en tanto a la atención de usuarios, evidenciándose vocación para ello; por otro lado, manifestaron escaso refuerzo positivo por su desempeño por parte de la jefatura, pues la organización se enfoca en aspectos administrativos y de control, centrándose en un grupo de trabajadores que cumple con la tarea y al cual se le retroalimenta y potencia. En este sentido, de acuerdo al Psicólogo Luis Fermín (2014, p. 15) en su participación en la investigación “Grado de satisfacción laboral predominante en las empresas de la ciudad de Chillán”, refirió que, los empleados felices producen un 31% más que trabajadores infelices, por lo tanto, a mayor bienestar, satisfacción y calidad de vida, mayores son los niveles de rendimiento. En este sentido, un personal con rendimiento muestra un 16% más de desempeño, 32% más de compromiso y 46% más de satisfacción con el trabajo.

Por otro lado, la insatisfacción de los profesionales de la institución pública de Santiago de Chile, estuvo dada, además, por la diferencia de sueldos entre los empleados a pesar de desempeñar el mismo cargo, aspecto que no está determinado por el sexo o género, sino por la activación de redes dentro de la institución que movilizan el cambio. Respecto a la retribución, Chiang et al (2010, p. 201) refirió que, los trabajadores desean que la concesión de promociones sea justa, es decir, que la promoción o ascenso salarial sea para los más cualificados de acuerdo al cargo; por lo tanto, la remuneración continúa teniendo un impacto motivacional que debe ser asunto importante para Recursos Humanos y jefaturas.

La remuneración que un empleado recibe, no sólo satisface necesidades económicas desde una perspectiva objetiva, sino que incorpora otros valores asociados: seguridad, reconocimiento y status. Por ello, cuando el empleado percibe que la relación entre lo que recibe y reciben los otros es diferente (Pujol y Osorio, 2018, p. 4), se producen sentimientos de injusticia y agravio comparativo que pueden dar lugar a: reducir su rendimiento, aumentar el absentismo, o presionar para obtener un incremento de salario y desarrollar otros

comportamientos que perjudiquen el interés de la empresa. En este sentido, es posible concluir que, la gestión del sistema retributivo de la institución pública de Santiago de Chile, carece de herramientas efectivas para retener y motivar a los funcionarios; pues más bien, aumentó la conflictividad laboral relacionada con el tema.

Asociado al bienestar emocional, se concluyó que, los profesionales poseen estrategias emocionales y conductuales que les permiten afrontar indicadores inminentes de estrés laboral, sin embargo, la institución no genera acciones para prevenir riesgos psicosociales o enfermedades profesionales; evidenciándose que, un 17% de la muestra presentó enfermedad laboral grave en este último año. Esto, según Chiang, Riquelme y Rivas (2017) se debe a que, al existir un deterioro de la calidad de vida laboral en una organización, los niveles elevados de estrés pueden repercutir negativamente sobre las contribuciones que sus recursos humanos han de realizar para preservar un estado saludable.

Por tanto, la percepción de la dimensión de Bienestar Emocional por parte de los Psicólogos y Asistentes Sociales de la institución pública, se apreció mermada y debilitada por diversas situaciones generadas por la organización para con los profesionales.

Sobre la dimensión Relaciones Interpersonales, el estudio Zoom al trabajo (2018, p. 28) arrojó que, el 64% de los trabajadores encuestados le dan importancia a la relación con los compañeros de trabajo; situación que se asemeja a la relevancia que le brindaron los Psicólogos y Asistentes Sociales de la institución pública, a las relaciones entre pares. Sin embargo, se observó una vida social dentro de la organización que no provee actividades que favorezcan la cohesión, confianza recíproca, transparencia informativa, implicación emocional y apoyo mutuo entre colegas y entre pares y jefatura (Blanch, 2003, p. 67). Sin embargo, se evidenciaron microclimas organizacionales que favorecen la satisfacción del personal, en torno a las relaciones con los compañeros de trabajos y actividades autogestionadas que posibilitan la cercanía e interacción. Lo anterior, presentó un alto riesgo en este estudio, pues en la medida que se facilita la génesis de

microclimas o cohesión de pequeños grupos de trabajadores, hay mayor probabilidad de aumentar la competencia entre ellos, conflictuando la calidad de vida de toda la organización (Arón y Llanos, 2004, p. 65).

En este sentido, los profesionales percibieron que las relaciones sociales en la institución requieren optimizarse para favorecer la productividad, existiendo necesidad de formalizar una estrategia en la calidad de vida organizacional.

Respecto al tiempo dedicado a la familia y trabajo, los funcionarios de la institución pública, logran equilibrar ambos roles y tiempos. En el estudio Zoom al trabajo del año 2017 (p. 15 - 16) se mencionó la importancia del trabajo en la vida de los trabajadores (N = 1.307). Los resultados apuntaron a que la familia (87%) y la salud (87%) lideran la relevancia, mientras que el trabajo, se encuentra en tercer lugar con un 72%. En este caso, la calidad de vida de los trabajadores se percibió satisfactoria debido a que la institución maneja estrategias organizacionales que fomentan la integración familia y trabajo. Ahora bien, en un estudio de Chiang y Krausse (2018, p. 24) se evidenció que, los trabajadores que llevan más años en una empresa pública, perciben que se les respeta su tiempo libre, las horas de trabajo correspondiente, períodos de vacaciones, etc. En este caso, los entrevistados cumplen con un tiempo mínimo de 7 años en la institución, con un máximo de 23 años en la misma organización. Por tanto, a medida que aumentó la antigüedad del trabajador en la empresa, la conciliación trabajo y tiempo de familia tiende a la estabilidad.

Respecto a la percepción de la dimensión Facilidad y Eficiencia, compuesta por indicadores objetivos y subjetivos, los profesionales presentaron tiempos satisfactorios por su traslado, a excepción de un 17% de la muestra que reside en San Bernardo, y que, mostró mayor preocupación por el horario de ingreso a la jornada laboral; sin embargo, ello no afectaría su desempeño. Lo anterior, se asemejó a los resultados del Centro de Estudios Públicos, donde se indicó que, las personas que requieren mayor tiempo de traslado en la ciudad de Santiago, no ven interferidas sus tareas durante la jornada de trabajo (Herrera y Razmilic, 2018, p. 10),

Respecto al salario, posesiones y deudas, se concluyó que, si bien, existe percepción de que la remuneración debe ser equitativa o más elevada; las preocupaciones por las deudas no interfieren en el desempeño y productividad laboral.

La insatisfacción en esta dimensión se dio principalmente en las condiciones o contexto que rodean el lugar de trabajo de los profesionales y la satisfacción de necesidades básicas de alimentación, higiene y descanso; influyendo en la calidad de vida de los sujetos. En este sentido, cuando existe la percepción de que, las condiciones ambientales del trabajo y aquellas que lo rodean no son equitativas, seguras ni saludables a nivel físico ni emocional, los trabajadores presentan mayor probabilidad de malestar a nivel de salud mental (Patlán, 2016, p. 5)

En tanto al indicador Asistencia Sanitaria y de salud, se percibió satisfacción por parte de los profesionales con respecto a la respuesta favorable y comprensiva del empleador ante licencias médicas. El estudio elaborado por Vidal et al (2017), planteó que, uno de los satisfactores más relevantes para prevenir el ausentismo laboral es el apoyo de la jefatura, siendo necesario que la institución, vele por las condiciones de trabajo como estrategia principal para gestionar e intervenir el ausentismo laboral (Rojas y Guillou, 2014, p. 67).

Por otro lado, la jornada laboral, permite a los trabajadores realizar actividades de interés dentro y fuera del lugar de trabajo de manera eficiente y agradable para ellos; concluyéndose la necesidad reconocida por su parte de incorporar actividades que faciliten la distensión en el horario de trabajo. En este sentido, la pausa activa, es una herramienta destinada a compensar el esfuerzo diario realizado por las personas entregando un espacio destinado a la educación, recuperación y formación de hábitos hacia una vida saludable (Gutiérrez, Torres y Zabaleta, 2018, p. 7) Por tanto, es relevante que la institución fomente estas actividades para mejorar la percepción de calidad de vida del trabajador en este ámbito.

Respecto a la dimensión de Desarrollo Personal y Profesional, la percepción de calidad de vida laboral varía según el indicador. En este sentido, se observó que, algunos profesionales carecen de competencias atingentes al cargo, principalmente frente a demandas administrativas y tareas de tipo laboral. Sin embargo, la institución no dedica tiempo de capacitación por competencias u orientación efectiva a los profesionales que presentan dificultades en ese ámbito, centrando su atención en formaciones que carecen de interés y pertinencia de acuerdo a las necesidades y debilidades de los trabajadores. Importante destacar que, cuando se trata de la detección de necesidades de capacitación y el diseño de programas formativos, el análisis del trabajo está dirigido a identificar los comportamientos deseados de un trabajo y/o especificar las competencias que éste debe poseer para realizar correctamente su trabajo (Martínez y Martínez, 2009, p. 15) En este sentido, las capacitaciones efectuadas por parte de la institución son repetitivas y carecen de interés para los trabajadores, quienes a su vez, optan por autocapacitarse en otras temáticas para favorecer el aprendizaje. Lo anterior, lo avaló un estudio de Chiang y Krausse (2018, p.27) donde se concluyó que, tanto en empresa privada y pública en Chile, la capacitación laboral atingente a sus necesidades e intereses asociados al trabajo, es uno de los temas más importante para los empleados.

La insatisfacción de los profesionales recayó en las limitaciones que impone la propia institución frente a iniciativas o ideas que proponen y en la carencia de un plan de carrera que posibilite no sólo ascensos, sino la mejora de nuevas oportunidades laborales y desarrollo de competencias laborales; sin embargo, la desesperanza es tal que, más del 50% de la muestra se visualizó en el cargo actual por lo menos durante el mediano plazo, por las condiciones económicas y estabilidad que brinda la institución. Los resultados obtenidos de un estudio sobre “Gestión de carrera en una empresa chilena” (Fernández, 2016, p. 10), refirió que, si se desarrollan planes de carrera para cada empleado, la organización podría anticiparse a los cambios o a la salida de los trabajadores que tienen proyecciones más cortas y cuidar más a los mejores evaluados y que son proyectados como los futuros líderes se esas organizaciones. Por otro lado, la

investigación de Maldonado y Perucca (2008, p. 126), concluyó que, la ausencia de un plan de carrera para los trabajadores merma el compromiso de éstos con la organización; a diferencia de la presencia de ésta, pues mejora la capacidad de adaptación de los trabajadores, la innovación y aumenta la productividad.

Por otro lado, los sistemas tecnológicos que influyen en la cultura y clima de la organización, reflejaron insatisfacción en los trabajadores de la institución pública en referencia e impactan en la productividad de la institución (Fernandes, 1996, p. 6), considerando, además, la escasa capacitación que han recibido en torno a sus necesidades. En este sentido, cuando los trabajadores perciben que, la empresa u organización les ofrece más capacitación y desarrollo personal, existe mayor grado de satisfacción en relación a su trabajo y sus superiores (Chiang y Krausse, 2018, p. 25)

Sobre la dimensión de Derechos Humanos (DDHH) se evidenció percepción insatisfactoria en al menos la mitad de la muestra (49%), con respecto a la Integración y Participación, pues existe sensación de haber sido discriminado, predominando en mujeres la apariencia y maternidad, y en los hombres, la tendencia política. Lo anterior, lo avaló el estudio de Chiang y Krausse (2018, p.17), quienes expusieron que, una de las principales causas de discriminación para mujeres en empresas públicas es la apariencia personal (9,7%) y la maternidad (4,9%); mientras que, en los hombres, la tendencia política es un factor relevante que se percibe como discriminación (33,3%).

Respecto a los derechos del trabajador, el indicador de Privacidad se percibió negativamente en torno a la interacción que se produce entre pares, pues se tiende a exponer a ciertos profesionales sin considerar situaciones personales; y sin mediación de la jefatura en estos casos. Walton (1973, p. 7), refirió que, dentro del constitucionalismo en la organización, ésta debe cuidar que los derechos de los colaboradores sean respetados, lo que implica el cumplimiento de los derechos laborales, la privacidad y la libertad de expresión. Según Chiang y Krausse (2018, p. 13), en la empresa pública, el 85,3% de las mujeres refirió que la organización maneja información sobre su persona; mientras que, un 88,8%

de los hombres realizaron la misma aseveración; situación que se asemeja al presente estudio.

Asimismo, en tanto a la Accesibilidad y Apoyos que reciben los profesionales de la presente investigación, se valoraron sólo beneficios de salud y educacionales de tipo económicos, a los que pueden acceder; con insatisfacción por parte del 50% de la muestra en torno a los programas que se imparten para velar por la Calidad de Vida de los trabajadores. Según Martín (2011, p. 50), un programa de Calidad de Vida en el trabajo, es una forma de vida diferente dentro de la organización, que permite a una persona mejorar su desarrollo, debido a la incorporación y satisfacción de una amplia gama de necesidades personales y de desempeño mediante su experiencia dentro de la empresa; buscando el bienestar de todos los actores del proceso y al mismo tiempo, la eficacia, eficiencia y competitividad organizacional.

Por otro lado, la participación sindical de los profesionales de la institución pública, se debe principalmente a las ganancias económicas que pudiesen obtener en el largo plazo en torno a aumento de la remuneración, y por resguardo ante conflictos en la institución. En un estudio realizado por Fuentes (2016, p. 60) se evidenció que, las demandas de los sindicatos giran principalmente en torno a las rentas monetarias; y aunque en el discurso pueda haber un deseo de que la organización promueva el crecimiento profesional o apoyo a los trabajadores desde esa área, ya sea con ascensos, capacitaciones, la demanda salarial es la que prevalece. En este sentido, en la institución pública, los Psicólogos y Asistentes Sociales percibieron escasa identificación en relación con las negociaciones y representación de ellos; siendo el rol de la organización respetar la libertad y derechos del trabajador.

Respecto al indicador de derecho a la maternidad y paternidad, se evidenció satisfacción generalizada en los profesionales de la institución pública. Ryder (2014, p. 1), expuso que la maternidad segura y protegida es un derecho fundamental e irrenunciable; situación que se extiende al padre trabajador en determinados casos, ya sea en torno a permiso por nacimiento de un hijo, fallecimiento de la madre, derecho a la sala cuna y permiso postnatal parental.

Finalmente, sobre el trato recibido por parte de los superiores, se observó percepciones disímiles, apreciándose un 50% de la muestra con sensación de insatisfacción respecto a la relación con la jefatura, debido a que, bajo sus vivencias, la jefatura se limita a la entrega de órdenes, instrucciones y procesos de corrección. No así, el otro 50% de los profesionales, aludió a una relación cercana con la jefatura, encontrándose satisfechos con el trato recibido.

Se concluyó percepción positiva respecto al trato recibido por los usuarios y por parte de los colegas; sin embargo, esta última condición no se ha presentado de manera permanente, lo cual produce problemáticas y dificultades en el ambiente laboral. Cuando ello ocurre, Ossandón (2015, p. 6), en el Plan de Calidad de Vida Laboral 2015 – 2018 del Servicio de Salud Metropolitano Suroriente, propuso la necesidad de realizar revisiones al interior de la organización, a fin de identificar dónde están los focos que impiden desarrollar relaciones armónicas y respetuosas.

Por tanto, en respuesta a la pregunta de investigación, la calidad de vida laboral de funcionarios del área psicosocial de un Servicio Público de Santiago de Chile, se evidenció favorable en determinados indicadores de la dimensión objetiva de Facilidad y Eficiencia, asociados a la estabilidad contractual, el cargo en el que se desempeñan, tiempo de traslado al trabajo y los beneficios económicos vinculados a salud y educación que reciben; sin embargo, se observó deficiencia con respecto a condiciones ambientales en el trabajo; ergonomía, salud e higiene, que además, desde un punto de vista subjetivo, son experimentadas insatisfactoriamente por parte de los trabajadores. A ello, se complementó la percepción de diferencias salariales a pesar de desempeñar el mismo cargo, lo cual genera frustración en los empleados.

En tanto a las dimensiones subjetivas de Bienestar Emocional, Relaciones Interpersonales, Desarrollo Profesional y Personal y Derechos Humanos, en general, se percibió insatisfacción con respecto a las vivencias que se asociaron con el reconocimiento laboral por parte de la institución, presencia de un clima laboral que tiende al conflicto; carencia de expectativas y desarrollo de carrera, con falta de planificación estratégica de capacitaciones por competencias; presencia de situaciones de discriminación entre pares y utilización de derechos sindicales por motivos netamente instrumentales y por conveniencia económica. De modo contrario, en la esfera subjetiva, se percibió positivamente la vivencia con respecto a la respuesta de la jefatura ante licencia médicas o problemas de salud; el ejercicio de los propios derechos del trabajador (Maternidad, Paternidad e Intimidad) y equilibrio entre la vida familiar y laboral de los Psicólogos y Asistentes Sociales de la Institución Pública de Santiago de Chile.

Barroso (2012, p.134) mencionó que la Calidad de Vida en el trabajo es uno de los cuatro ámbitos más importantes a abordar y cumplir para que una empresa sea considerada como socialmente responsable debido a que no se trata solamente de un trabajo remunerado, sino de propiciar el desarrollo integral para los trabajadores y ayudarle a compaginar su vida con el trabajo, lo cual es clave para el desarrollo sostenible de cualquier empresa como organización.

7. Limitaciones del estudio

Las limitaciones del presente estudio, se basan en que, en Chile, sólo existe el presente Servicio Público donde se realicen actividades y funciones de naturaleza criminógena, conformado por psicólogos y asistentes sociales que se dediquen a ese tipo de intervención.

Por otro lado, si bien, es una limitación el que esta investigación sea una representación de una realidad en particular en un tiempo determinado; es posible aplicar los resultados a un nivel macro en términos de políticas organizacionales, desarrollo de carrera, capacitaciones y actividades que promuevan el autocuidado dentro de la institución.

8. Sugerencias a la Institucion Pública según resultados

Potenciar indicadores de Bienestar Emocional:

- Generar instancias de retroalimentación formales para cada funcionario (excluyendo la retroalimentación semestral por desempeño) reforzando aspectos positivos de su labor, resaltando las competencias demostradas en sus tareas y, generar junto con el trabajador estrategias para mejorar sus quehaceres.
- Para favorecer la satisfacción de los trabajadores, se sugiere a la jefatura o líderes de equipos psicosociales de la institución, potenciar sus habilidades asociadas a resolución de situaciones complejas entre pares, cómo otorgar instrucciones, formas de retroalimentación y entrega de indicaciones.
- Elaborar un plan de talleres de autocuidado, dirigidos por profesionales externos, que potencien en los funcionarios herramientas y estrategias asociadas al manejo del estrés, estrategias de afrontamiento y prevención del burnout.

Reforzar y potenciar indicadores asociados a Relaciones Interpersonales, Integración – Participación y Derecho a la Privacidad:

- Promover acciones de buenas prácticas laborales tendientes a desarrollar y fortalecer el respeto mutuo, el diálogo, el trabajo colaborativo, la escucha activa y relaciones más armónicas entre los Psicólogos y Asistentes Sociales y sus superiores, contribuyendo al buen trato laboral al interior de la organización.
- Se sugiere realizar actividades de autocuidado, recreativas y de esparcimiento. Las actividades que se realicen deben ser planificadas y ejecutadas orientadas hacia la fidelización de los funcionarios, tales como: incentivar notas de mérito, saludo de cumpleaños a funcionarios a través de intranet o tarjetas, celebraciones de eventos significativos como 18 de

septiembre, Navidad, Año Nuevo, etc; considerando, además, la posible participación de familiares de los funcionarios.

- Otras actividades que se sugieren para potenciar el buen trato, incluyen el generar fondos de pantalla alusivo a relaciones armoniosas entre compañeros de trabajo, privilegiando formas positivas de comunicarse; diseñar productos para la difusión tendientes al buen trato como afiches o, implementar equipo de monitores que velen y potencien el buen trato dentro de la organización, con tareas y objetivos definidos.
- Elaborar un plan de capacitaciones y talleres de autocuidado por profesionales atingentes, con el objetivo de que, los funcionarios Psicólogos y Asistentes Sociales potencien herramientas necesarias para la resolución de conflictos, comunicación efectiva y trabajo en equipo.

Potenciar la Dimensión Facilidad y Eficiencia:

- Incorporar estrategias de prevención de enfermedades profesionales o de origen común. Por ello, se sugiere fomentar la realización de pausas saludables como instancias de socialización y distensión entre los profesionales del área. En ese sentido, en caso de no contar con profesional externo que realice las Pausas Activas, es posible identificar funcionarios de la propia institución que incentiven y lideren estas actividades.
- Centrar atención en condiciones del lugar de trabajo: espacios de alimentación, higiene y baños, ventilación e iluminación; generando acciones que faciliten la satisfacción de los funcionarios, principalmente, incrementando la inmediatez de la respuesta ante situaciones que requieren mejoras materiales y estructurales.
- Centrar atención en condiciones de ergonomía, principalmente las sillas del personal. Se sugiere gestionar contacto con prevencionista de riesgo de la organización que efectúe análisis de las condiciones y facilite la mejora de éstas por el bienestar de los trabajadores.

Reforzar aspectos del Desarrollo Personal y Profesional:

- Centrar atención en funcionarios que requieren potenciar competencias de planificación, organización, orden y claridad para el cumplimiento de tareas administrativas. Esto, mediante el desarrollo de estrategias mediante un diálogo formal con el funcionario, con consecuentes compromisos incorporando plazos concretos por parte del trabajador para propiciar resultados favorables en el quehacer. Reconocer positivamente los logros y compromisos alcanzados.
- Levantar por medio de encuestas las temáticas de interés de capacitaciones por parte de los funcionarios, vinculadas a su quehacer laboral. Comunicarlas formalmente al Departamento de Capacitaciones de la institución.
- Se sugiere gestionar la red y promocionar instancias de capacitaciones, seminarios, talleres u otros, donde los profesionales puedan asistir de acuerdo con sus intereses y aspectos de su labor que deben potenciar.
- Se sugiere gestionar instancias de capacitación formal y planificada para los funcionarios con respecto a sistema de interconexión y uso de plataformas para facilitar el trabajo y aumentar la productividad.

9. Referencias Bibliográficas

Ansolega, E. (2012) *Plan de Calidad de Vida Laboral*. Subdepartamento de calidad de vida laboral. Recuperado el 28 de mayo de 2019: http://www.ssvq.cl/ssvq/site/artic/20180220/asocfile/20180220165757/plan_de_calidad_de_vida_laboral_2018_dic.pdf

Arias, M. (2000) La triangulación metodológica: sus principios, alcances y limitaciones. *Investigación y Educación en Enfermería, XVII* (1) Recuperado el 11 de julio de 2019: https://www.uv.mx/mie/files/2012/10/triangulacionmetodologica.pdf.

Armijo, M. (2005) *Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público*. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social.

Arón, M., Llanos M. (2004) *Cuidar a los cuidan: Desgaste profesional y cuidado de los equipos que trabajan con violencia*. Sistemas Familiares, n° 1 – 2.

Barroso, F. (2012). *Responsabilidad social empresarial: ¿filosofía empresarial o herramienta para aumentar la productividad y las ganancias? Un estudio en el Sureste de México.* En L.A. Verduzco (Ed.) De la responsabilidad social integral al desarrollo sustentable.

Blanch, J. (2003) *Teoría de las relaciones laborales. Fundamentos*. UOC.

Botto, A. (2019) *Dimensión ética de la investigación cualitativa*. Psiquiatría Universitaria.

Caamaño, E. (2007) *Oportunidades de conciliación de trabajo y vida familiar en la legislación laboral chilena*. XXIX. Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. N° 29, Valparaíso. Recuperado el 02 de mayo de 2019: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-68512007000100005

Cáceres, M. (2016) *El grupo de discusión como estrategia para la profesionalización docente.* N° 2. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Área Académica de Educación.

Calidad de Vida laboral en el contexto laboral chileno: 4 casos de estudio (2015). Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Valparaíso.

Cardona, A., Agudelo, G. (2005) *Construcción cultural del concepto de calidad de vida*. N° 1, vol. 23. Revista Facultad Nacional de Salud Pública, Universidad de Antioquia, Colombia.

Chiang, M., Chiang, M., Martín, M., Martín R., Núñez A. (2010) *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.* Universidad Pontificia Comillas.

Chiang, M., Krausse, K. (2018) *Estudio Empírico de Calidad de Vida Laboral, cuatro indicadores: Satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global. Sectores Privado y Público. Desarrollo,*

Aplicación y Validación del Instrumento. Proyecto de Investigación, Universidad del Bío – Bío, Concepción, Chile.

Chiang, M., Riquelme, G., Rivas, P. (2017) *Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una institución de beneficencia de la provincia de Concepción.* Artículo Original.

Contreras, F., Juárez, F., Murrain, E. (2008) *Influencia del Burnout, la calidad de vida y los factores socioeconómicos en las estrategias de afrontamiento utilizadas por los profesionales y auxiliares de enfermería.* Pensamiento Psicológico (11) Recuperado el 02 de mayo de 2019: https://www.redalyc.org/html/801/80111671003/

Del Barrio, M. (2018) *Las organizaciones que trabajan la Calidad de Vida tienen una Ventaja Competitiva*. ADPUHG. Recuperado el 29 de abril de 2019: http://www.adpugh.org.uy/las-organizaciones-que-trabajan-la-calidad-de-vida-tienen-una-ventaja-competitiva/

Emanuel, E. (2005) *¿Qué hace que la investigación clínica sea ética? Siete requisitos éticos*. Recuperado el 10 de julio de 2019: https://www.bioeticacs.org/iceb/seleccion_temas/investigacionEnsayosClinicos/Emanuel_Siete_Requisitos_Eticos.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=cl

Espinosa, M. y Morris, P. (2002) *Calidad de vida en el trabajo: Percepción de los trabajadores*. Gobierno de Chile. Dirección del trabajo. Departamento de Estudios

Fermín L. (2014) *Grado de satisfacción laboral predominante en las empresas de la ciudad de Chillán*. Memoria para optar al título de Contador Público y Auditor. Universidad del Bío Bío, Chillán.

Fernandes, E. (1966) *Calidad de vida en el trabajo: como medirla para mejorarla*. Salvador. Casa de Calidad.

Fernández, N. (2002) *El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas*. Universidad de la Rioja.

Flores, R. (2014) *Observando observadores: Una introducción a las Técnicas Cualitativas de Investigación Social*. UC. Recuperado el 15 de mayo de 2019: https://books.google.cl/books?id=ks8oCAAAQBAJ&pg=PA40&dq=Teor%C3%ADa+Fundada+de+Barney+Glaser+y+Anselm+Strauss&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwioruPuk5_iAhUVHbkGHcHJDUwQ6AEIQTAE#v=onepage&q=Teor%C3%ADa%20Fundada%20de%20Barney%20Glaser%20y%20Anselm%20Strauss&f=false

Frías, P. (2001) *Desafíos de modernización de las relaciones laborales: hacia una nueva cultura y concertación empresarial.* Lom Ediciones.

Fuentes, P. (2016) *Estudio de caso sobre la gestión de carrera en empresa chilena*. Facultad de economía y negocios. Tesis de grado para optar al grado de Magister en Gestión de Personas y Dinámica Organizacional. Universidad de Chile, Santiago.

Gómez, P., Hernández, J., Méndez (2013) *Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en Empresa Chilena del Área de la Minería*. Facultad de Psicología, Universidad de Talca.

González, P., Peiró, J, Bravo, J (1996). *Calidad de Vida Laboral*. En J.M. Peiró & Prieto, F. (Eds.), Tratado de Psicología del Trabajo, Vol. 2 (pp. 161-185)

González, R., Hidalgo G., Guadalupe, J., Preciado, M. (2010) *Elaboración y validación del instrumento para medir calidad de vida en el trabajo* "CVT – GOHISALO". Recuperado el 04 de mayo de 2019: https://issuu.com/e-corebusiness/docs/cyt36/67

Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. Revista IIPSI, 14(2), 13. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v14_n2/pdf/a14v14n2.pdf

Gutiérrez, C., Torres, K., Zavaleta, K. (2018) *Efectividad de un programa de pausas activas para la reducción del nivel de estrés laboral en el personal administrativo en una clínica de Lima*. Trabajo Académico para optar al título de Especialista en Enfermería en Salud Ocupacional. Universidad Peruana, Facultad de Enfermería.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014) *Metodología de la Investigación.* Sexta edición. Mc. Graw Hill.

Herrera, A., Razmilic, S. (2018) *De la casa al trabajo: Análisis del tiempo perdido. Debates de Política Pública, Centro de Estudios Públicos (CEP).* Santiago. Recuperado el 23 de abril de 2019: https://www.cepchile.cl/cep/site/artic/20180405/asocfile/20180405120239/dpp_029_abril2018_srazmilic.pdf

Jiménez, A., Moyano, E. (2008) *Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: Medios para mejorar la calidad de vida.* Revista Universum Nº 23 Vol. 1. Recuperado el 29 de abril de 2019: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-23762008000100007

Lara, J., Pincheira, C., Vera, F. (2005) *La privacidad en el sistema legal chileno*. ONG Derechos Digitales.

Mañós, F., Castillo, M. (2011) *Modelo de calidad de vida aplicado a la atención residencial de personas con necesidades complejas de apoyo. La toma de decisiones para el desarrollo de su proyecto de vida*. Serie Documentos Técnicos N°21020.

Martínez, E., Martínez F. (2009) *Capacitación por competencia. Principios y Métodos.* Santiago de Chile.

Martínez, J. (2011) *Métodos de investigación cualitativa.* Revista de la Corporación Internacional para el Desarrollo Educativo, Bogotá – Colombia. SILOGISMO N° 08.

Martínez, M. (2006) *Validez y confiabilidad en la metodología cualitativa*. Universidad Simón Bolívar. Paradigma (v. 27) n. 2. Recuperado el 10 de julio de: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1011-22512006000200002

Mingote, J., Cuadrado, P., Sánchez, R., Gálvez, M., Gutiérrez, M. (2011) *El paciente que padece un trastorno depresivo en el trabajo.* (Vol 55) Madrid. Revista de Medicina y Seguridad del trabajo. Recuperado el 23 de abril de 2019: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500012

Ministerio de Hacienda (2004) Ley N° 18.834. *Sobre Estatuto Administrativo*. Recuperado el 01 de mayo de 2019: https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=236392

Ministerio de Interior (2000) Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado. Ley 18.575, última versión. Recuperado el 30 de abril de 2019: https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=29967

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2017) *Balance de Gestión Integral*. Santiago, 2018.

Mora, H. (2004) *Criterios de validez y triangulación en la investigación social Cualitativa. Una aproximación desde el paradigma naturalista.* Escuela de Antropología, Facultad de Artes, Humanidades y Ciencias Sociales, Universidad Católica de Temuco. 4° taller de Metodología.

Organización Mundial de la Salud (2007) *Salud Mental en el Trabajo. Hoja informativa*. Recuperado el 01 de mayo del 2019: https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/

Pacheco, M., García, I. (2018) *Técnicas de Diagnóstico Aplicado II.* Técnicas de Entrevista para el diagnóstico e intervención en el contexto de la implementación de la Ley 20.603.

Patlán, J. (2016) *Calidad de Vida en el trabajo*. El Manual Moderno.

Patlán, J. (2016) D*erechos laborales: una mirada al derecho a la calidad de vida en el trabajo*. Ciencia Ergo Sum (vol. 23) núm. 2. Universidad Autónoma del Estado de México.

Peiró, J., González, P., Bravo, M. (2016) *Calidad de Vida en el trabajo*. Segunda Edición. Recuperado el 06 de junio de 2019: https://books.google.cl/books?id=MgB8DQAAQBAJ&pg=PT93&dq=peiro+gonzalez+y+bravo+calidad+de+vida&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjwnLG8o9biAhUvFLkGHZ01CmIQ6AEIKTAA#v=onepage&q=peiro%20gonzalez%20y%20bravo%20calidad%20de%20vida&f=false

Pérez, R. (2015) *Metodología de empleo con apoyo en la inserción sociolaboral de personas con discapacidad*. Euroinnova Formación. International Business School.

Pujol, R., Osorio, M. (2018) *Remuneración y satisfacción laboral*. CEINSA.

Reglamento del Servicio de Bienestar Social y Calidad de Vida (2019) Ministerio del trabajo y previsión social; subsecretaría de Previsión Social. Recuperado el 28 de mayo de 2019: https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1129274

Rodríguez, G., Gil, J., García, E. (1996) *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Ediciones ALJIBE.

Rojas L, Guillou M. (2012) *Estudio descriptivo del ausentismo laboral en trabajadores del Sistema Público de Salud en Chile*. Santiago: Universidad de Chile.

Romera, M. (2003) *Calidad de Vida en el contexto familiar: dimensiones e implicaciones políticas*. Intervención Psicosocial (Vol. 12) N°1. Extraído el 22 de abril de 2019: https://journals.copmadrid.org/pi/archivos/80949.pdf

Ruiz, J. (2012) *Metodología de la investigación cualitativa*. (5º edición) Universidad de Deusto.

Ryder, G. (2014) *La maternidad y la paternidad en el trabajo. La legislación y la práctica en el mundo.*

Salanova, M., Grau, R., Peiró, M. (2001) *Nuevas tecnologías y formación continua en la empresa: un estudio psicosocial.* Colección Psique. N° 2.

Schalock, R. L. y Verdugo, M. A. (2011). *El concepto de calidad de vida en los servicios y apoyos.* Siglo Cero, 38(4), 21-36. Recuperado de http://sid.usal.es/idocs/F8/ART10366/articulos2.pdf

Segurado, A. y Agulló,E (2002). *Calidad de vida laboral: Hacia un enfoque integrador desde la psicología social*. Psicothema 2002, 14. (4).

Soneira, A. J. (2006). *La teoría fundamentada en los datos (grounded theory) de Glaser y Strauss*. En: I. Vasilachis. Estrategias de investigación cualitativa. Barcelona: Gedisa.

Stern, P. (2009). *Glaserian grounded theory. Developing grounded theory: the second generation* (5587). Walnut Creek, CA: Left Coast Press.

Superintendencia de Seguridad Social (SUCESO) (2018) *Estadísticas Nacionales de LM y SIL 2017*. Recuperado el 01 de mayo de 2019: http://www.suseso.cl/608/w3-propertyvalue-10364.html

Tabassum, A., Rahman, T., y Jahan, K. (2011). *Quality of work life among male and female employees of private commercial banks in Bangladesh. International Journal of Economics and Management*, 5(2), 266-282.

Taylor, S., Bogdan, R. (1999) *Introducción a los métodos cualitativos*. Segunda Edición Paidós Básica.

Ugarte, J. (2011) *Privacidad, trabajo y derechos fundamentales. Estudios Constitucionales*, Año 9, N° 11. Recuperado el 22 de julio de 2019: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-52002011000100002

Urzúa, A. (2010) *Calidad de vida relacionada con la salud: Elementos conceptuales*. Rev. Med. Chile; 138: 358 – 365. Recuperado el 16 de abril de 2019: https://scielo.conicyt.cl/pdf/rmc/v138n3/art17.pdf

Valles, M. (1999) *Técnicas de Investigación Social*. Capítulo N° 6, Técnicas de Conversación, Narración: Las entrevistas en profundidad.

Vega, V. (2011) *Apoyos, servicios y calidad de vida en centros residenciales chilenos*. Universidad de Salamanca.

Visión Humana y Escuela de Psicología (2016) *Estudio Zoom al trabajo*. Principales resultados de la versión 2016. Visión Humana y Escuela de Psicología Universidad Adolfo Ibañez. Recuperado el 01 de mayo de 2019: https://issuu.com/visionhumana/docs/informe_chilescopio_zoom_trabajo_vi

Visión Humana y Escuela de Psicología (2017) *Estudio Zoom al trabajo.* Principales resultados de la versión 2017. Recuperado el 01 de mayo de 2019: https://issuu.com/visionhumana/docs/informe_p__blico_estudio_zoom_traba

Visión Humana y Escuela de Psicología Universidad Adolfo Ibañez (2018) *Estudio Zoom al trabajo.* Tendencias de los trabajadores chilenos.

Vivar, C., Arantzamendi, M., López, O., Gordo, C. (2010) *La teoría fundamentada como metodología de Investigación Cualitativa en Enfermería*. Index Enferm. (Vol 19) Nº 4. Granada. Extraído el 24 de abril de 2019:http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962010000300011

Wilkins, J. (2018) In*iciativa exclusiva de ley. Para la creación de nuevos servicios públicos.* Asesoría Técnica Parlamentaria. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile / BCN.

10. APÉNDICES

APÉNDICE 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Confección de Pauta de entrevistas	**Mayo 2019**
Validación Pauta Entrevista por Jueces	**Mayo 2019**
Aplicación de entrevistas	**Junio 2019**
Procesamiento y análisis de datos de entrevistas	**Junio y Julio 2019**
Entrega de resultados de entrevistas	**Julio 2019**
Entrega Proyecto de Tesis	**Agosto 2019**
Entrega final y defensa de Tesis	**Octubre 2019**

UNIVERSIDAD SAN SEBASTIAN

APÉNDICE 2: REQUERIMIENTOS ÉTICOS – SOLICITUD DE INGRESO AL CAMPO DE INVESTIGACIÓN

CARTA DE SOLICITUD DE INGRESO AL CAMPO DE INVESTIGACIÓN

Santiago de Chile, 08 de abril de 2019

SOLICITUD: INGRESO A CAMPO DE INVESTIGACIÓN

A : Jefa de Institución Pública de Santiago de Chile.

DE : Mg. Sergio Landaeta, docente Magíster Gestión de Recursos Humanos, USS.

Es de mi interés solicitarle cordialmente, el permiso para que, la estudiante de Magíster de Gestión de Recursos Humanos, USS, Valdivia, pueda realizar un trabajo de campo en vuestra organización. El objetivo de esta petición es que la referida acceda a entrevistar a funcionarios de su institución para llevar a cabo el proceso de tesis denominado "Calidad de Vida Laboral de funcionarios del área psicosocial de un Servicio Público de Santiago de Chile"; resguardando la confidencialidad en tanto a identificación de la organización, con la consecuente entrega de resultados a usted, que incluya sugerencias de acuerdo con el análisis efectuado.

Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para su institución y que, se tomarán los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de la organización. De igual manera, se hará entrega a sus trabajadores de un consentimiento informado donde se les invita a participar de la investigación, explicándose en qué consiste el proceso y las recomendaciones que deben tener en cuenta.

La estudiante que llevará a cabo esta actividad es:

Francisca Corral Leal RUT 17.693.816-1 f.corral.leal@gmail.com

Sin otro particular, se agradece de antemano su atención y colaboración.

Cordialmente,

Mg. Sergio Landaeta

slandaetaf@gmail.com

Docente

UNIVERSIDAD SAN SEBASTIAN

APÉNDICE 3: MODELO CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO POR PARTICIPANTE

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARTICIPANTE

Yo, RUT_____ declaro que se me ha explicado que mi participación en el estudio sobre "Calidad de Vida de Funcionarios Psicólogos y Asistentes Sociales de un Servicio Público de Santiago de Chile", lo cual consistirá en responder una entrevista que pretende aportar al conocimiento, comprendiendo que mi participación es una valiosa contribución.

Acepto la solicitud de que la entrevista sea grabada en formato de audio para su posterior transcripción y análisis, a los cuales podrá tener acceso el docente guía de la tesis, perteneciente a la Universidad San Sebastián, Valdivia.

Declaro que se me ha informado sobre los posibles beneficios y riesgos derivados de mi participación en el estudio, y que se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad.

La investigadora responsable del estudio, Srta. Francisca Corral Leal se ha comprometido a responder cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que plantee acerca de los procedimientos que se llevarán a cabo, riesgos, beneficios o cualquier otro asunto relacionado con la investigación. Asimismo, la entrevistadora me ha dado seguridad de que no se me identificará en ninguna oportunidad en el estudio y que los datos relacionados con mi privacidad serán manejados en forma confidencial. En caso de que el producto de este trabajo se requiera mostrar al público externo (publicaciones, congresos y otras presentaciones), se solicitará previamente mi autorización.

Por lo tanto, como participante, acepto la invitación en forma libre y voluntaria, y declaro estar informado de que los resultados de esta investigación tendrán como producto un informe, para ser presentado como parte de la Memoria de Título de la investigadora.

He leído esta hoja de Consentimiento y acepto participar en este estudio según las condiciones establecidas. Santiago, a _____ de _____ del 2019.

_____ _____

Firma participante Firma Investigadora

APÉNDICE 4: CONSENTIMIENTOS INFORMADOS FIRMADOS

UNIVERSIDAD SAN SEBASTIAN

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARTICIPANTE

Yo, RUT_____ declaro que se me ha explicado que mi participación en el estudio sobre "Calidad de Vida de Funcionarios Psicólogos y Asistentes Sociales de un Servicio Público de Santiago de Chile", lo cual consistirá en responder una entrevista que pretende aportar al conocimiento, comprendiendo que mi participación es una valiosa contribución.

Acepto la solicitud de que la entrevista sea grabada en formato de audio para su posterior transcripción y análisis, a los cuales podrá tener acceso el docente guía de la tesis, perteneciente a la Universidad San Sebastián, Valdivia.

Declaro que se me ha informado sobre los posibles beneficios y riesgos derivados de mi participación en el estudio, y que se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad.

La investigadora responsable del estudio, Srta. Francisca Corral Leal se ha comprometido a responder cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que plantee acerca de los procedimientos que se llevarán a cabo, riesgos, beneficios o cualquier otro asunto relacionado con la investigación. Asimismo, la entrevistadora me ha dado seguridad de que no se me identificará en ninguna oportunidad en el estudio y que los datos relacionados con mi privacidad serán manejados en forma confidencial. En caso de que el producto de este trabajo se requiera mostrar al público externo (publicaciones, congresos y otras presentaciones), se solicitará previamente mi autorización.

Por lo tanto, como participante, acepto la invitación en forma libre y voluntaria, y declaro estar informado de que los resultados de esta investigación tendrán como producto un informe, para ser presentado como parte de la Memoria de Título de la investigadora.

He leído esta hoja de Consentimiento y acepto participar en este estudio según las condiciones establecidas. Santiago, a _____ de _____ del 2019.

_____ _____

Firma participante Firma Investigadora

UNIVERSIDAD SAN SEBASTIAN

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARTICIPANTE

Yo, RUT_____ declaro que se me ha explicado que mi participación en el estudio sobre "Calidad de Vida de Funcionarios Psicólogos y Asistentes Sociales de un Servicio Público de Santiago de Chile", lo cual consistirá en responder una entrevista que pretende aportar al conocimiento, comprendiendo que mi participación es una valiosa contribución.

Acepto la solicitud de que la entrevista sea grabada en formato de audio para su posterior transcripción y análisis, a los cuales podrá tener acceso el docente guía de la tesis, perteneciente a la Universidad San Sebastián, Valdivia.

Declaro que se me ha informado sobre los posibles beneficios y riesgos derivados de mi participación en el estudio, y que se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad.

La investigadora responsable del estudio, Srta. Francisca Corral Leal se ha comprometido a responder cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que plantee acerca de los procedimientos que se llevarán a cabo, riesgos, beneficios o cualquier otro asunto relacionado con la investigación. Asimismo, la entrevistadora me ha dado seguridad de que no se me identificará en ninguna oportunidad en el estudio y que los datos relacionados con mi privacidad serán manejados en forma confidencial. En caso de que el producto de este trabajo se requiera mostrar al público externo (publicaciones, congresos y otras presentaciones), se solicitará previamente mi autorización.

Por lo tanto, como participante, acepto la invitación en forma libre y voluntaria, y declaro estar informado de que los resultados de esta investigación tendrán como producto un informe, para ser presentado como parte de la Memoria de Título de la investigadora.

He leído esta hoja de Consentimiento y acepto participar en este estudio según las condiciones establecidas. Santiago, a _____ de _____ del 2019.

_____ _____

Firma participante Firma Investigadora

UNIVERSIDAD SAN SEBASTIAN

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARTICIPANTE

Yo, RUT_____ declaro que se me ha explicado que mi participación en el estudio sobre "Calidad de Vida de Funcionarios Psicólogos y Asistentes Sociales de un Servicio Público de Santiago de Chile", lo cual consistirá en responder una entrevista que pretende aportar al conocimiento, comprendiendo que mi participación es una valiosa contribución.

Acepto la solicitud de que la entrevista sea grabada en formato de audio para su posterior transcripción y análisis, a los cuales podrá tener acceso el docente guía de la tesis, perteneciente a la Universidad San Sebastián, Valdivia.

Declaro que se me ha informado sobre los posibles beneficios y riesgos derivados de mi participación en el estudio, y que se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad.

La investigadora responsable del estudio, Srta. Francisca Corral Leal se ha comprometido a responder cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que plantee acerca de los procedimientos que se llevarán a cabo, riesgos, beneficios o cualquier otro asunto relacionado con la investigación. Asimismo, la entrevistadora me ha dado seguridad de que no se me identificará en ninguna oportunidad en el estudio y que los datos relacionados con mi privacidad serán manejados en forma confidencial. En caso de que el producto de este trabajo se requiera mostrar al público externo (publicaciones, congresos y otras presentaciones), se solicitará previamente mi autorización.

Por lo tanto, como participante, acepto la invitación en forma libre y voluntaria, y declaro estar informado de que los resultados de esta investigación tendrán como producto un informe, para ser presentado como parte de la Memoria de Título de la investigadora.

He leído esta hoja de Consentimiento y acepto participar en este estudio según las condiciones establecidas. Santiago, a _____ de _____ del 2019.

_____ _____

Firma participante Firma Investigadora

UNIVERSIDAD SAN SEBASTIAN

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARTICIPANTE

Yo, RUT_____ declaro que se me ha explicado que mi participación en el estudio sobre "Calidad de Vida de Funcionarios Psicólogos y Asistentes Sociales de un Servicio Público de Santiago de Chile", lo cual consistirá en responder una entrevista que pretende aportar al conocimiento, comprendiendo que mi participación es una valiosa contribución.

Acepto la solicitud de que la entrevista sea grabada en formato de audio para su posterior transcripción y análisis, a los cuales podrá tener acceso el docente guía de la tesis, perteneciente a la Universidad San Sebastián, Valdivia.

Declaro que se me ha informado sobre los posibles beneficios y riesgos derivados de mi participación en el estudio, y que se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad.

La investigadora responsable del estudio, Srta. Francisca Corral Leal se ha comprometido a responder cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que plantee acerca de los procedimientos que se llevarán a cabo, riesgos, beneficios o cualquier otro asunto relacionado con la investigación. Asimismo, la entrevistadora me ha dado seguridad de que no se me identificará en ninguna oportunidad en el estudio y que los datos relacionados con mi privacidad serán manejados en forma confidencial. En caso de que el producto de este trabajo se requiera mostrar al público externo (publicaciones, congresos y otras presentaciones), se solicitará previamente mi autorización.

Por lo tanto, como participante, acepto la invitación en forma libre y voluntaria, y declaro estar informado de que los resultados de esta investigación tendrán como producto un informe, para ser presentado como parte de la Memoria de Título de la investigadora.

He leído esta hoja de Consentimiento y acepto participar en este estudio según las condiciones establecidas. Santiago, a _____ de _____ del 2019.

_____ _____

Firma participante Firma Investigadora

UNIVERSIDAD SAN SEBASTIAN

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARTICIPANTE

Yo, RUT_____ declaro que se me ha explicado que mi participación en el estudio sobre "Calidad de Vida de Funcionarios Psicólogos y Asistentes Sociales de un Servicio Público de Santiago de Chile", lo cual consistirá en responder una entrevista que pretende aportar al conocimiento, comprendiendo que mi participación es una valiosa contribución.

Acepto la solicitud de que la entrevista sea grabada en formato de audio para su posterior transcripción y análisis, a los cuales podrá tener acceso el docente guía de la tesis, perteneciente a la Universidad San Sebastián, Valdivia.

Declaro que se me ha informado sobre los posibles beneficios y riesgos derivados de mi participación en el estudio, y que se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad.

La investigadora responsable del estudio, Srta. Francisca Corral Leal se ha comprometido a responder cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que plantee acerca de los procedimientos que se llevarán a cabo, riesgos, beneficios o cualquier otro asunto relacionado con la investigación. Asimismo, la entrevistadora me ha dado seguridad de que no se me identificará en ninguna oportunidad en el estudio y que los datos relacionados con mi privacidad serán manejados en forma confidencial. En caso de que el producto de este trabajo se requiera mostrar al público externo (publicaciones, congresos y otras presentaciones), se solicitará previamente mi autorización.

Por lo tanto, como participante, acepto la invitación en forma libre y voluntaria, y declaro estar informado de que los resultados de esta investigación tendrán como producto un informe, para ser presentado como parte de la Memoria de Título de la investigadora.

He leído esta hoja de Consentimiento y acepto participar en este estudio según las condiciones establecidas. Santiago, a _____ de _____ del 2019.

_____ _____

Firma participante Firma Investigadora

UNIVERSIDAD SAN SEBASTIAN

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARTICIPANTE

Yo, RUT_____ declaro que se me ha explicado que mi participación en el estudio sobre "Calidad de Vida de Funcionarios Psicólogos y Asistentes Sociales de un Servicio Público de Santiago de Chile", lo cual consistirá en responder una entrevista que pretende aportar al conocimiento, comprendiendo que mi participación es una valiosa contribución.

Acepto la solicitud de que la entrevista sea grabada en formato de audio para su posterior transcripción y análisis, a los cuales podrá tener acceso el docente guía de la tesis, perteneciente a la Universidad San Sebastián, Valdivia.

Declaro que se me ha informado sobre los posibles beneficios y riesgos derivados de mi participación en el estudio, y que se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad.

La investigadora responsable del estudio, Srta. Francisca Corral Leal se ha comprometido a responder cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que plantee acerca de los procedimientos que se llevarán a cabo, riesgos, beneficios o cualquier otro asunto relacionado con la investigación. Asimismo, la entrevistadora me ha dado seguridad de que no se me identificará en ninguna oportunidad en el estudio y que los datos relacionados con mi privacidad serán manejados en forma confidencial. En caso de que el producto de este trabajo se requiera mostrar al público externo (publicaciones, congresos y otras presentaciones), se solicitará previamente mi autorización.

Por lo tanto, como participante, acepto la invitación en forma libre y voluntaria, y declaro estar informado de que los resultados de esta investigación tendrán como producto un informe, para ser presentado como parte de la Memoria de Título de la investigadora.

He leído esta hoja de Consentimiento y acepto participar en este estudio según las condiciones establecidas. Santiago, a _____ de _____ del 2019.

_____ _____

Firma participante Firma Investigadora

UNIVERSIDAD SAN SEBASTIAN

APÉNDICE 5: PAUTA ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

Objetivo de la investigación: **Describir las características de la calidad de vida laboral en dimensiones objetivas y subjetivas percibidas y señaladas por funcionarios Psicólogos y Asistentes Sociales de una institución pública de la ciudad de Santiago de Chile**.

A continuación, se presenta el instrumento:

Entrevista Semi – estructurada

N° sujeto a entrevistar:

Edad:

Lugar de trabajo:

Años de trabajo (en general):

Años de trabajo en institución pública de Santiago de Chile:

Dimensión	Indicadores	Preguntas
Bienestar emocional: Toma en cuenta los sentimientos como la satisfacción a nivel laboral; el autoconcepto del trabajador, es decir, las características que lo autodefinen como tal; así como la ausencia o presencia de estrés laboral, entendido éste como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento, vivenciado como sobrecarga y/o tensión emocional, psicológica o físico (Maños y Castillo, 2011, p. 18)	**Satisfacción**	1. ¿Cómo valoraría su satisfacción personal en el trabajo? ¿Por qué?
		2. En el último año ¿Qué factores laborales han influido positivamente en su bienestar emocional?
		3. En el último año, ¿Qué factores laborales han influido negativamente en su bienestar emocional?
	Autoconcepto laboral	4. A ud. ¿Qué características cree que lo definen como trabajador/a?
		5. ¿Qué características cree que podría mejorar de sí mismo en el ámbito laboral?
	Ausencia de estrés o sentimientos negativos	6. Generalmente ¿Cómo es su reacción ante situaciones que le suceden en el trabajo y que no le agradan?
		7. En el último año, debido a su trabajo ¿ha sentido sobrecarga de tensión física o emocional?
		8. Si la respuesta es Sí a la pregunta 7 ¿Qué situaciones de su trabajo le hacen sentir esa sobrecarga de tensión física o emocional?

		9. Por lo general ¿Qué estrategias utiliza o utilizó para afrontar esa sobrecarga de tensión física y/o emocional?
Relaciones interpersonales: Implica la interacción y mantenimiento de relaciones de cercanía en el trabajo y la familia, asociado a participar en actividades, tener amigos/colegas estables, buena relación sus pares, y jefaturas (Vega, 2011, p. 100).	**Relaciones sociales**	10. ¿Cómo describiría las relaciones interpersonales que posee con sus colegas/pares?
		11. ¿Qué aspectos de su relación con sus colegas/pares le generan bienestar?
		12. ¿Qué actividades gratificantes para usted, realiza con sus colegas dentro del horario laboral?
		13. ¿Qué actividades gratificantes para usted, realiza con sus colegas fuera del horario laboral?
		14. ¿Qué medios de comunicación utiliza con sus colegas/pares para tratar temas laborales?
		15. En el último año ¿Ha presentado algún conflicto con sus pares/colegas?
		16. En caso de responder Sí a la pregunta 15, Ud. ¿Cómo solucionó el conflicto con su colega/par en el trabajo?
		17. De acuerdo a su respuesta en la pregunta 16 ¿Qué consecuencias tuvo ese conflicto en el ámbito relacional con su colega/par?
		18. ¿Qué aspectos de su relación con sus colegas le gustaría mejorar?
		19. ¿Qué actividades dentro o fuera del horario laboral, realiza la institución entre colegas y/o colegas - jefaturas? ¿Cómo evalúa esas actividades? ¿Por qué?
	Relaciones familiares	20. Número de miembros de su familia y tipo de relación
		21. ¿Cómo cree usted que influye su trabajo (jornada y carga laboral) en la relación con los miembros de su familia?

		22. ¿Qué actividades realiza con su familia fuera del horario laboral?
		23. Su institución ¿Realiza actividades donde considere a su familia? ¿Cómo evalúa esas actividades?
		24. Sobre su trabajo y las condiciones horarias, ¿Cómo facilita la institución su participación en actividades de sus familiares? Ej. Reuniones de apoderados, actos de hijos, etc.
		25. Durante el día ¿Cómo y cuándo participa en las actividades/tareas del hogar?
Facilidad y Eficiencia: Contempla la capacidad económica, ahorros y aspectos materiales que le permitan una vida confortable, saludable y satisfactoria. Asimismo, está asociado al acceso y utilización de la atención sanitaria, teniendo en cuenta los aspectos de medicación y cómo indicen en el estado de salud y el desempeño laboral. Incluye, además, el bienestar y condiciones físicas, ambientales y materiales que permite desarrollar actividades de la vida diaria dentro y fuera del trabajo (Shalock y Verdugo, 2011, p. 22).	**Vivienda – lugar de trabajo**	26. ¿Cuánto es el tiempo que utiliza en trasladarse desde su hogar hacia su trabajo? ¿Y desde su trabajo hacia su casa?
		27. ¿En qué tipo de locomoción se moviliza desde su hogar al trabajo y/o viceversa?
		28. ¿Cómo influye el tiempo de traslado al trabajo en su desempeño laboral?
		29. En el último año: ¿Ud. cómo describiría las siguientes condiciones que rodean su lugar de trabajo?: a) ¿ruido? b) ¿contaminación? c) ¿acceso a zonas verdes? d) ¿transporte público? e) ¿calidad del agua? f) ¿seguridad ciudadana?
	Salario – posesiones – ahorros	30. ¿Cuál es su opinión sobre el salario que recibe en su trabajo?
		31. ¿Cómo percibe su situación económica actual?
		32. ¿Cómo considera usted que administra su dinero y presupuesto?

		33. De acuerdo a su sueldo ¿le es posible ahorrar?
		34. En caso de responder Sí a la pregunta 33 ¿Qué estrategias utiliza para ahorrar? Ejemplo.
		35. ¿Usted posee deudas?
		36. En caso de responder Sí a la pregunta 35 ¿Cuáles son sus deudas? Ejemplo.
		37. En caso de responder Sí a la pregunta 36 ¿Cómo influyen sus deudas en su bienestar personal y laboral? Ejemplo.
		38. ¿Cómo visualiza su futuro económico?
	Necesidades básicas	39. ¿Cómo percibe los espacios/lugares que posee en su trabajo para satisfacer sus necesidades básicas de alimentación e higiene? (baños, casino, otros)
		Sobre su alimentación: 40. ¿Qué tipo de alimentos consume en su jornada laboral? 41. En su jornada laboral ¿cómo distribuye el tiempo para alimentarse y realizar sus funciones laborales? 42. ¿Cómo influye en su desempeño laboral el tiempo que destina a comer?
		Sobre el sueño/ descanso y su trabajo: 43. ¿Cuántas horas duerme a diario? 44. Sobre las horas diarias que destina a dormir ¿cree que son suficientes para su descanso? ¿Por qué? 45. En su desempeño laboral ¿Cómo influye su tiempo de descanso/sueño?

		Sobre condiciones en el trabajo: - Sobre el inmobiliario de su trabajo (computador, silla, escritorio): 46. ¿Cómo influye éste en su desempeño laboral? Relate un ejemplo sobre la influencia del inmobiliario en su desempeño laboral. 47. ¿Cómo facilita su trabajo? 48. ¿Cómo entorpece su trabajo?
		- Con respecto a los factores ambientales en su lugar de trabajo (iluminación, ventilación y ruido): 49. ¿Cómo influye éste en su desempeño laboral? Relate un ejemplo sobre la influencia de los factores ambientales en su desempeño laboral. 50. ¿Cómo facilita su trabajo? 51. ¿Cómo entorpece su trabajo?
	Asistencia Sanitaria - Salud y alteraciones	52. ¿Usted presenta o ha presentado algún diagnóstico médico?
		53. En caso de responder Sí a la pregunta 52 ¿Qué sintomatología presenta o presentó?
		54. ¿Cómo influyen o influyeron esos síntomas en su desempeño laboral?
		55. ¿Se encuentra actualmente (o estuvo) en tratamiento médico u otro?
		56. En caso de responder Sí a la pregunta 55, indicar período de tiempo de tratamiento.
		57. En caso de responder Sí a la pregunta 55 ¿Cómo aporta/aportó su institución laboral en el desarrollo de su tratamiento médico u otro?

		58. ¿Posee hábitos de fumar?
		59. En caso de responder Sí a la pregunta 58: a) ¿A qué edad comenzó a fumar? b) ¿Cada cuánto tiempo fuma en el día? c) ¿Cuántos cigarros fuma en su jornada laboral?
		60. En caso de responder Sí a la pregunta 58, letra c) ¿Qué factores cree usted que influyen/influyeron en la ingesta de esa sustancia?
		61. ¿Consume bebidas alcohólicas y/o drogas?
		62. En caso de responder Sí a la pregunta 61: a) ¿A qué edad comenzó a consumir? b) ¿Cada cuánto tiempo consume alcohol u otras drogas (fármacos, por ejemplo)? c) ¿Cuál es la cantidad de su consumo de alcohol y/o drogas?
		63. ¿Ha consumido alcohol y/o drogas dentro de su jornada laboral?
		64. En caso de responder Sí a la pregunta 63 ¿Qué factores cree usted que influyen/influyeron en la ingesta de esa sustancia?
	Actividades de la vida diaria	65. ¿Qué actividades realiza en su vida diaria? (rutinas) a) Durante la semana b) Los fines de semana
		66. En el último año ¿Cuál fue la última actividad deportiva o recreativa que se organizó en su trabajo?
		67. ¿Qué le hizo participar o no participar de esa actividad?
		68. ¿Qué le gustaría hacer si tuviera más tiempo libre?

Desarrollo personal y profesional: Incluye la dimensión que implica la percepción de las competencias y habilidades en el trabajo. Asimismo, se vincula con el aprovechar las oportunidades de desarrollo personal y aprendizaje de nuevas capacidades y tecnologías; junto con la posibilidad de integrarse o mantenerse en el mundo laboral con motivación y desarrollo de las competencias personales, la conducta adaptativa y el desarrollo de estrategias de comunicación según su rol (Mañós y Castillo, 2011, p.18).	**Limitaciones - Capacidades**	69. ¿Qué capacidades personales favorecen su desarrollo profesional?
		70. Esta institución ¿De qué forma favorece u obstaculiza la expresión de sus capacidades personales y profesionales?
		71. ¿Qué limitaciones personales influyen en su desarrollo profesional? ¿Qué acciones ha realizado para mejorarlas?
		72. Esta institución ¿De qué forma favorece la mejora de sus limitaciones profesionales?
	Acceso a nuevas tecnologías	73. En el trabajo ¿Cómo percibe su relación con la tecnología asociada a sistemas informáticos, manejo de programas y utilización de herramientas computacionales?
		74. Para usted y su vida laboral ¿Cuál/es son las ventajas y/o desventajas que proporciona la tecnología (sistemas informáticos, manejo de programas y utilización de herramientas computacionales)?
		75. ¿Cuándo fue la última vez que su institución lo capacitó en utilización de sistemas informáticos y herramientas computacionales?
		76. ¿En qué medida cree usted que la mayor integración de la tecnología a su trabajo va a ser ventajoso y/ o desfavorable para usted como trabajador?
		77. ¿A qué otras tecnologías le gustaría acceder y para qué?
	Oportunidades de aprendizaje	78. ¿Cuándo fue la última vez que se capacitó en temáticas asociadas a su quehacer laboral con los usuarios?
		79. ¿Cuál o cuáles son los temas de su interés de capacitación y/o aprendizaje?

		80. ¿Qué limitaciones presenta para continuar estudiando?
		81. ¿Qué factores influyen positivamente y negativamente en su interés por aprender/estudiar/capacitarse?
	Habilidades relacionadas con el trabajo y habilidades funcionales	82. ¿Cómo percibe su habilidad comunicativa en el área laboral con respecto a jefaturas, pares, usuarios?
	Metas y preferencias personales	83. En tres años más ¿Cómo se visualiza en el área de sus metas personales?
		84. En tres años más ¿Cómo se visualiza en el área laboral y educacional?
		85. En tres años más ¿Cómo se visualiza en el área familiar?
Derechos Humanos: Se puede conocer a partir de la participación y accesibilidad a espacios comunitarios, recreativos, o sociales en el trabajo; y contempla el derecho a la intimidad y el derecho al respecto en tanto al trato recibido en el entorno laboral. (Maños y Castillo, 2011, p. 53).	**Integración y Participación**	86. En su trabajo ¿Participa de actividades sociales, deportivas u otras? ¿Qué lo motiva a participar?
		87. ¿Ha experimentado alguna situación de discriminación en su actual trabajo?
		88. Si su respuesta es Sí a la pregunta 87 ¿Qué apoyo recibió usted por parte de su institución?

	Accesibilidad y apoyos	89. En su trabajo ¿Qué elementos o recursos cree que facilitan su proceso de adaptación – solución de situaciones que debe enfrentar?
		90. En su trabajo ¿Qué elementos o recursos cree que dificultan su proceso de adaptación – solución de situaciones que debe enfrentar? (accesos, información, protocolos, etc.)
		91. ¿Cómo percibe la colaboración/apoyo de su institución laboral en el acceso a redes de salud, educacional, judicial, etc.? ¿Por qué?
		92. Respecto a la respuesta pregunta 91 ¿Qué dificultades ha vivenciado?
		93. Respecto a la pregunta 91 ¿Qué aspectos positivos visualiza?
	Intimidad, respeto y privacidad	94. En su trabajo ¿Cómo percibe su derecho a la privacidad? Ejemplo.
		95. En su trabajo ¿Cómo percibe su derecho a la intimidad? Ejemplo.
		96. En su trabajo ¿Cómo percibe el derecho a resguardar sus datos personales, considerando los avances tecnológicos? Ejemplo.
	Ejercicio de Derechos	97. En su trabajo ¿Participa de las elecciones de sindicatos u otros procesos electorales? ¿Qué lo motiva/desmotiva a participar?
		98. ¿Cómo impacta la contaminación medioambiental en su desempeño laboral?
		99. Ud. en su trabajo ¿Cómo percibe su derecho a la maternidad/paternidad? ¿Qué dificultades ha experimentado? Ejemplo.

		100. ¿Cómo percibe el trato recibido por parte de su jefatura? ¿Por qué?
		101. ¿Cómo percibe el trato recibido por parte de sus pares/colegas? ¿Por qué?
		102. ¿Cómo percibe el trato recibido por parte de sus usuarios? ¿Por qué?
		103. ¿Qué beneficios (sociales, económicos, personales, etc.) recibe de su institución laboral?
		104. Sobre los beneficios que recibe de su institución ¿Cree que usted que son atingentes y suficientes para sus necesidades? ¿Por qué?

UNIVERSIDAD SAN SEBASTIAN

APENDICE 6: TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS POR SUJETO

Entrevista Semi – estructurada

N° sujeto a entrevistar: 1.

Profesión: Asistente Social.

Lugar de trabajo: Institución Pública de Santiago de Chile.

Años de trabajo (en general): 11 años.

Años de trabajo en institución pública de Santiago de Chile: 7 años.

Dimensión	Indicadores	Preguntas
Bienestar emocional: Toma en cuenta los sentimientos como la satisfacción a nivel laboral; el autoconcepto del trabajador, es decir, las características que lo autodefinen como tal; así como la ausencia o presencia de estrés laboral, entendido éste como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento, vivenciado como sobrecarga y/o tensión emocional, psicológica o físico (Maños y Castillo, 2011, p. 18)	**Satisfacción**	**ENTREVISTADORA:** ¿Usted cómo valoraría su satisfacción personal en el trabajo? Y ¿Por qué? **SUJETO 1:** ¿personal? **ENTREVISTADORA:** aaaja (confirmando)... **SUJETO 1:** Lo que, ¿lo que a mí me haga sentir bien? **ENTREVISTADORA:** aaja (confirmando)... **SUJETO 1:** En general cuando yo estoy en un trabajo es porque me siento satisfecha a pesar de que pueda tener ciertos contras, por tanto este trabajo actual, a mí me entrega un montón de eh, de satisfacción personal en cuanto a, a… bienestar y tranquilidad, seguridad, seguridad en cuanto a que este trabajo es bien formal, entonces para que uno lo saquen de acá o lo echen tienen que pasar un montón de cosas, y esa seguridad… ese bien estar actualmente en mi etapa de vida es importante, porque tengo un hijo pequeño. Ehh, porque actualmente me encuentro sola con él, entonces eso hace que este trabajo en particular sea estable y beneficioso para mí, para mi bienestar junto a mi hijo. Y en cuanto a bien estar acá dentro, en el día a día, claro, tengo un grupo de trabajo que es bien ameno, me siento cómoda, con sentido de pertenencia dentro del grupo, por tanto, no se me hace una carga laboral muy pesada. **ENTREVISTADORA:** Ok.
		ENTREVISTADORA: En el último año ¿Qué factores laborales han influido positivamente en tu bienestar emocional? **SUJETO 1:** ah, que llegó gente nueva que aportó a mi vida, jajaja ehh, mmm que tiene distintas experiencias, también a lo mejor es gente más joven que yo, pero, yo soy súper apegada a las personas y en un trabajo eso también lo busco y eso me da bienestar. Sí, eh… yo funciono con una lógica de trabajo en equipo en lo que sea, independientemente que hoy en día el trabajo que realizo es un trabajo, 100% individual y en base a logro, a objetivos personales que uno, cada uno va sacando, pero, pero si yo no tuviera la otra arista, ehh, mmm para mí sería un poco difícil el trabajo. Y en este caso yo acá, yo lo he logrado bien, me siento parte de un grupo, me siento querida, eh acogida, en el día a día también, con los requerimientos que uno tiene, si bien hay otros que no se logran satisfacer por el sistema que

		tenemos de trabajo, pero emm, siento que la gran parte de nuestra, mi petición, en este caso laboral, se cumple. **ENTREVISTADORA:** aja. (confirmando)...
		ENTREVISTADORA: Y dentro del último año, ¿Qué factores laborales podrían haber influido negativamente en tu bienestar emocional?... Factores laborales. **SUJETO 1:** eh… mira esta institución es una institución bien escasa, en cuanto a recursos, yo lo conozco, desde dentro bien, porque yo estuve en un rol distinto antes de llegar a este rol que tengo actualmente, yo estuve en la dirección nacional, por tanto, eeeh, el, el modo de mirar la institución me permitió también tener claro que es una institución pobre con escasez de recursos eeeh, también los profesionales, algunos, eehh, están recién salidos de la universidad por tanto depende la función que cumplan eeh, a veces a uno le cuesta adecuarse a esta institución porque es muy rígida, eehh, mmm, es de un mando muy eehh, eehh, vertical, ya, y como casi todo el sistema público es así, pero en este caso es más aún porque está jerarquizada, es una institución jerarquizada, por tanto todo se debe pedir permiso, se debe avisar que… y a mí en ese caso me juega un poco en contra porque yo soy súper de gestión y de trabajar por objetivos y cuando me están como presionando encima mmm sintiendo como que no se ha hecho algo que no queda en mis manos, eehh mmm pudiese frustrarme un poquito, ya… pero yo con estrés, con presión, funciono bien cuando está en mis manos, poder hacer y gestionar el caso o la situación, pero muchas cosas acá que mm uno no se poh, desde aspectos básicos que no hay calefacción cómoda para que tu estés, que no están los servicios básicos plenos para… que si quieres hacer un taller con tus compañeros u otra …o un taller hacia las personas que nosotros atendemos, es difícil poder conseguirse ciertos recursos y eso a veces es un poco frustrante, trabajamos con lo mínimo. **ENTREVISTADORA:** aja (confirmando)... **SUJETO 1:** y al trabajar con lo mínimo, eso a veces en ciertos momentos de tu vida, depende como estés también, te frustra poh, porque no logras conseguir cosas, que son externas a ti, eehh, pero también tengo claro como te dije que eehh, mmm, del hecho que yo ya he estado en un nivel distinto, en el nivel central, desde ahí yo partí en esta institución, desde el nivel central, me hace tener claro cuáles son las dificultades…como tener claro un FODA. **ENTREVISTADORA:** claro (confirmando) **SUJETO 1:** cuales son los obstáculos que tiene la institución, cuales son también ciertas fortalezas y en ese caso, una de las grandes fortalezas que yo encuentro que los profesionales en si… porque todos los que están en esta institución, la gran mayoría, que trabaja directo con la población penal o los penados, es por vocación, porque les gusta, y si eso no estuviese en cada uno de nosotros, yo creo… hay harta gente que se va también, por lo mismo, porque ya se cansa, y se siente sobrepasado, por la carga

		laboral, y eso como que sería obstaculizar actualmente poh, eso sobrepasa como en el último año, que tú me preguntabas… **ENTREVISTADORA:** en el último año… **SUJETO 1:** la alta carga laboral, habiendo pocos profesionales, y eso a veces se siente como un poquito… mmm... eehh… dejado de lado por parte de la institución… **ENTREVISTADORA:** aja (confirmando)... **SUJETO 1:** que debiese potenciar un poco más y fortalecer finalmente el área de profesionales, pa poder tener un buen nivel de atención, un buen nivel de entrega de información, porque esta institución se ve un poquito... como que... es el patio trasero desde el área de justicia, desde el área de seguridad ciudadana, hacen la pega más fuerte poh… **ENTREVISTADORA:** exacto, ajá… (confirmando)... **SUJETO 1:** y es bien valorizado cuando tú hablas afuera, con otras personas, con otros países, a menos yo tuve la experiencia de exponer, la pega que se hace acá en esta institución, a otros lugares yy… es súper bien valorada, estamos haciendo súper bien la pega, en comparación a Latinoamérica, pero, eso no se ve a la interna… **ENTREVISTADORA:** exacto… **SUJETO 1:** los profesionales se vician un poco, entonces cuando tú ya estás en otro nivel, o que te digo yo, el cambio que yo tuve de central a hallar lo más operativo, eeeh, ese cambio es fuerte en cuanto a escuchar a las personas, desde la queja, desde lo que no conoce, dese lo que creen que no se hace, y si se hacen hartas cosas, un poco… cuando están en otro lado te das cuenta. **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)...
	Autoconcepto laboral	**ENTREVISTADORA:** A ud. ¿Qué características crees tú que te definen como trabajador/a? **SUJETO 1:** soy jugada por la pega que hago, como trabajólica... mm, sí soy trabajólica, en el sentido que, si me planteo un objetivo con la persona que estoy, en este caso, como atendemos penados, gente, personas, que han cometido delitos, si me planteo, un objetivo, con ellos, hasta que no lo logro, (ooo)… cuando ya veo que está medio perdido, pero al menos lo intentó, soy jugada… si me tengo que quedar hasta una cierta hora porque creo que esa persona va a tener un cambio real, lo voy a hacer… si tengo que hacer más de lo que me piden en función como tal, que, nosotros también tenemos restricciones de funciones, no de tanto, porque aquí solo trabaja con aspectos criminógenos, para mí no… yo estoy atendiendo a una persona que es integral, con diversos problemas, no solo porque cometió delito… **ENTREVISTADORA:** aja (confirmando).

		SUJETO 1: entonces, creo que uno de los grandes aspectos míos, desde mi autoconcepto, es que soy jugada con la pega poh, me pongo la camiseta donde yo estoy. **ENTREVISTADORA:** mmm (confirmando). **SUJETO 1:** y eso me hace sentirme cómoda, y a gusto, en el trabajo que estoy a pesar de que pueda haber cosas que juegan en contra… si no, me iría, buscaría otro trabajo. **ENTREVISTADORA:** aja (confirmando).
		ENTREVISTADORA: ¿Qué características crees que podrías mejorar de ti misma en el ámbito laboral? **SUJETO 1:** eeehh, mmm… ser un poquito más ordenada, organizada, como que a veces me pongo dispersa porque falta la función administrativa, y me gusta tanto más bien intervenir, estar con las personas, escucharlas, a veces si obvio, te agotan y todo, pero me gusta esto de ir viendo el cambio en la persona, porque son años que uno lo acompaña un caso… pueden ser 5 años, pero cuando ves el término de condena, te das cuenta del logro que tuvo el, del cambio real que tuvo desde su aspecto físico, hasta la forma de hablar… **ENTREVISTADORA:** aja (confirmando)... **SUJETO 1:** y por supuesto, la forma de pensar. **ENTREVISTADORA:** aja (confirmando)... **SUJETO 1:** entonces, en el día a día, es como eso poh, soy un poco desorganizada, en el tiempo… **ENTREVISTADORA:** en el tiempo… (confirmando). **SUJETO 1:** sí, y en lo administrativo, eso tengo que mejorarlo si o si, pero en eso estoy… trabajando para eso (risa) … **ENTREVISTADORA:** ya…
	Ausencia de estrés o sentimientos negativos	**ENTREVISTADORA:** Generalmente ¿Cómo es tu reacción cuando suceden situaciones que no te agradan en el trabajo? **SUJETO 1:** eehh… yo me considero una persona... mmm, súper opinante, eehh… trato de ser bien adecuada, buscar el contexto pa' poder decir mi opinión, pero siempre voy a dar… eehh… mi valor, mi referencia en cuanto a algún problema que esté sucediendo… **ENTREVISTADORA:** aja (confirmando). **SUJETO 1:** eso pudiese traerme consecuencias o no, pero, voy a decirlo igual. **ENTREVISTADORA:** ¿te ha traído consecuencias eso? **SUJETO 1:** mmm, no… creo que no…

		ENTREVISTADORA: aja (confirmando). **SUJETO 1:** porque, creo que... soy adecuada dentro del contexto en el cual se dice, en el cómo, y cuándo… **ENTREVISTADORA:** aja (confirmando). **SUJETO 1:** trato de buscar el espacio adecuado, pero sí creo que siempre si hay algo que está siendo dificultoso o si tengo duda, sí creo que algo nos está pasando demás la cuenta, lo digo, con la jefatura, lo hago saber… hago saber mi sentir, no me quedo con eso. **ENTREVISTADORA:** aja (confirmando). **SUJETO 1:** y las cosas que se pudiesen mejorar, por supuesto, también soy propositiva… **ENTREVISTADORA:** aja (confirmando).
		ENTREVISTADORA: En el último año, debido a tu trabajo ¿has sentido sobrecarga de tensión física o emocional? ¿O de otro tipo? **SUJETO 1:** ¿de otro tipo?... personal… mmm… aaamm… a ver… laboral, eehh, sobrecarga emocional… creo que hay algunos casos que me pasan la cuenta porque conecto mucho con ellos, y puedo no se poh, si la atendí el viernes, puedo estar el fin de semana pensando en eso, en cómo poder solucionarlo, cómo lo voy a hacer con tal persona… yyy... siempre me pasa si llega un caso nuevo, me conecto más. **ENTREVISTADORA:** aja (confirmando)... **SUJETO 1:** eehh, claro que no me trae problemas serios, sino que estoy más conectada con él y lo pienso más el caso, como pudiese ser para… **ENTREVISTADORA:** ya… **SUJETO 1:** yaaa... y por eso creo que me la juego más con esos casos también, porque me conecto sobretodo en ver que está motivado, en cómo yo ayudarlo, y ahí a veces pudiese generarse una frustración… y a nivel personal, claro poh, yo, personalmente he estado pasando hace 1 año una etapa bien… de crisis en mi vida… (tos), y eso he tenido que saber… eehh… mmm… complementarlo, para que no me genere un estrés extra en mi trabajo, en saber sobrellevar esa carga emocional, personal, que tengo, familiar… **ENTREVISTADORA:** aja (confirmando). **SUJETO 1:** con mi trabajo. Entonces, en cierta manera mi trabajo me ayuda a sobrellevar esa carga emocional que tengo en el día a día.

		ENTREVISTADORA: aja (confirmando), ¿tu trabajo te ayuda. **SUJETO 1:** a sobre llevar mi carga emocional… personal digamos. **ENTREVISTADORA:** aja (confirmando). **SUJETO 1:** que es más fuerte que lo laboral. Entonces en el día a día en mi trabajo, yo veo una vía de escape para desconectarme de esta carga emocional, que tengo, a modo, a nivel familiar… **ENTREVISTADORA:** aja (confirmando).
		ENTREVISTADORA: Si la respuesta es Sí a la pregunta anterior Ehh, Ehh, Ehh… Ehh… la pregunta que venía... es ¿Qué situaciones de su trabajo te hacen sentir esa sobrecarga de tensión física o emocional? **SUJETO 1:** es que física, no… ninguna… y emocional, lo que te comenté poh, ciertos casos… **ENTREVISTADORA:** casos… **SUJETO 1:** pero no es que me quede… como que cuando uno… me quede pegada un poco con el caso, y como que sigo pensando, y viendo, además porque son personas que uno las ve todas las semanas… **ENTREVISTADORA:** claro. **SUJETO 1:** entonces como, y a veces hay casos que si te estresan y te dan ganas de… decir ya chao… váyase, no lo atiendo más… **ENTREVISTADORA:** aja (confirmando). **SUJETO 1:** no quiero verlo más… pero no se puede… **ENTREVISTADORA:** no poh… **SUJETO 1:** a lo más, mi opción ya sería pedir cambio de caso, que una vez lo evalúe… que fue antes de tener una licencia, y ese caso justo se traspasó a otro profesional, así que fue un… fue de manera indirecta… se dió lo que yo necesitaba. **ENTREVISTADORA:** ya… **SUJETO 1:** pero a esta hora no me ha pasado con ningún otro…
		ENTREVISTADORA: Decías que la forma en que te puede afectar esto, claro, es que te quedas pensando más en el caso, de cómo hacerlo cierto… para … para poder ayudar en el fondo a esta persona… eeeemmm… pero ¿Qué estrategias utilizas para manejar esta sobrecarga que de repente puede ser más de tipo emocional para ti? **SUJETO 1:** eemm, ahí ya me enfoco en mis proyectos personales. **ENTREVISTADORA:** aja (confirmando).

		SUJETO 1: en mis temas… no sé... como… sé que hay cosas que lamentablemente no voy a poder solucionar. Yo creo que los profesionales que somos del área social, todos tenemos como… ese ámbito que nos juega a veces en contra, querer solucionar la vida a otro, aun cuando… ahí uno baja la realidad… pone los pies sobre la tierra, se…el foco lo pone bien, dice bueno, ya está…no voy a poder cambiar esto… no es parte de… y ahí uno como que vuelve al foco… no es parte de mi pega, tratar de solucionar lo que el intenta solucionar tal cosa… **ENTREVISTADORA:** ósea… como poner límites ¿o no? **SUJETO 1:** si, poner límites, sin que él se dé cuenta si poh, límites pa' uno, internos digamos… como un control interno… de darse cuenta de que hay cosas que no vas a poder cambiárselas…. **ENTREVISTADORA:** aja (confirmando). **SUJETO 1:** solucionarlas… y… pero eso no quiere decir que siga intentando de manera… de repente hasta inconsciente… lo sigo como intentando ya… hasta el último… hasta que ya no se pueda más… **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)… ya… **SUJETO 1:** pero… hago… me desconecto si poh… no me llega a afectar en mi vida persona… **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)… **SUJETO 1:** ese problema del otro… porque tengo claro que el otro es mi cliente digamos, o mi sujeto de atención… no es parte de mi vida… **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando).
Relaciones interpersonales: Implica la interacción y mantenimiento de relaciones de cercanía en el trabajo y la familia, asociado a participar en actividades, tener amigos/colegas estables, buena relación sus pares, y jefaturas (Vega, 2011, p. 100).	**Relaciones sociales**	**ENTREVISTADORA:** ¿Cómo describirías las relaciones interpersonales que posees con tus colegas o pares? **SUJETO 1:** lo que pasa… (risa)… es que yo me llevo bien con casi todo el mundo… **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando). **SUJETO 1:** eehh... yyy…. De hecho, aquí me molestan harto porque yo tengo como buena onda con todos… soy… me pusieron hasta un sobrenombre en algún minuto… y… yy eso significa o al parecer creo que los demás se dan cuenta como que yo tengo muy buenas relaciones con todos, logro ser cercanas a todos, es probable que no amiga de todos, porque ahí hago el filtro yo, pero, pero soy cercana a hartos compañeros del trabajo… y en algún minuto…. Mmm…. Creo que igual esto es parte de mi personalidad, pero en algún minuto cuando yo llegue, también me decían que era como… que logré... acercar a ciertas personas que antes estaban más aisladas… como que yo

		era más preocupada… como que yo siempre me acercaba a conversar con todos… como saber del otro… yyy eso hace que… me lleve bien con la gran mayoría… **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)…
		ENTREVISTADORA: ¿Qué aspectos de tu relación con tus colegas/pares te generan bienestar? **SUJETO 1:** aaa… laaa… la buena onda… como la risa… yo funciono desde la… como desde… las vibras positivas digamos poh … si alguien me genera, como que… si alguien es chistoso, es amable, es simpático…yo ahí conecto altiro… **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)… **SUJETO 1:** y eso me genera, en todos los trabajos que yo he pasado en mi vida, siempre tengo este tipo de relaciones, las cuales son divertidas, que te hacen un poco desestresarte en el día a día… para mi… es mi forma de mantenerme… eehh… más sana emocionalmente desde el trabajo… entonces el tener esta parte como de conectar emoción con otro, el tener la buena onda, el salir a comer juntos, soy muy de eso… muy partner con los que me hago amigos.. entonces capaz que canse a alguno… (risa), pero soy, establezco relaciones súper cercanas poh... (entre risas). **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)… **SUJETO 1:** y al parecer los otros también terminan haciendo eso conmigo porque como yo estoy ahí... encima… sin afán de ahogar al otro, pero… **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)… **SUJETO 1:** trato de que eso… me hace el día a día más fácil siempre. **ENTREVISTADORA:** ajá… aja…(confirmando)…
		ENTREVISTADORA: Además de salir a comer con tus colegas, por ejemplo, ¿qué otras actividades gratificantes realizas dentro del horario laboral con ellos? **SUJETO 1:** eehh… bueno con las que son más cercanas, las mujeres… salimos a compartir en otro espacio fuera del trabajo…
		ENTREVISTADORA: ¿Qué hacen fuera del trabajo? **SUJETO 1:** (risa)… vamos no sé... vamos a comer… vamos a un Happy hour… vamos a bailar… vamos a las casas o al departamento de cada una… eeehh... con amigas o amigos, tengo aquí amigos ya de años, hay uno que está enfermo, pero con el compartíamos otros espacios…conozco sus familias, ellos conocen la mía… **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando).

		SUJETO 1: conocen mi vida más íntima… más personal… eehh… mmmm… algunos fueron con sus hijos al cumpleaños de mi hijo… eehh… yaa ingresaron como a mi parte más íntima… un par de profesionales acá que yo ya los siento como amigos… entonces son parte de mi vida. **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando). **SUJETO 1:** entonces eso hace que sea aún más fuerte el lazo.,. que no es solo un lazo laboral y de conocidos… **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando). **SUJETO 1:** ya está en otra esfera… en otro ámbito... **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando). **SUJETO 1:** saliendo de lo laboral... y claro en el día día, desde comer juntos... ir a comprar… acompañarnos a hacer algunos trámites, eehmmm, estar atento cuando haya alguna necesidad, saber el día a día cuando alguien está enfermo, suplir ciertos trabajos, eehh, apoyarnos en ciertas áreas administrativas, ver casos en conjunto… **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando). **SUJETO 1:** desde lo técnico, hasta lo afectivo…
		ENTREVISTADORA: Dentro del ámbito como más laboral ¿Qué medios de comunicación utilizas con tus colegas o pares para comunicarse? En asuntos laborales… **SUJETO 1:** eehh… correo… **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando). **SUJETO 1:** actas, reuniones, que es como lo más formal… **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando). **SUJETO 1:** 100% el correo, que sería como lo primordial y de ahí hacia abajo… actas, dependiendo del caso, reuniones, que haya con la jefatura… o con algunos compañeros que cumplen ciertas funciones… **ENTREVISTADORA:** ya (confirmando), dependiendo de las funciones entonces… **SUJETO 1:** si…
		ENTREVISTADORA: En el último año ¿Has presentado algún conflicto con sus pares/colegas? De relevancia… **SUJETO 1:** mmm… anterior a eso si… pero este último año no… **ENTREVISTADORA:** ya… como fue en el último año... eeh.. ya …

		ENTREVISTADORA: ¿Qué aspectos de tu relación con tus colegas te gustaría mejorar? **SUJETO 1:** (silencio)… mmm…. A lo mejor soy un poco conversadora y un poco preguntona… y sin afán de ser invasiva… algunos que piensan ser un poco más cerrados o mantener su privacidad un poco más al margen de acá, pudiese eso pasarles a llevar… y a lo mejor yo…debiese saber eso… nunca me ha pasado nada ni nadie me ha dicho nada… pero de repente hay que mantener como ese límite… **ENTREVISTADORA:** ajá… (confirmando). **SUJETO 1:** tratar de mantener límites en ciertas relaciones… mmm que a lo mejor yo también las leo mal y doy mucho, y después como que me frustra... el que… chuta… yo hice tal cosa por este otro y no pensé que me iba a hacer esto, entonces a lo mejor ser un poquito más pausada en la entrega de la relación o de mis afectos… medirme un poco más y no ser tan entregada al 100 para que después eso no me traiga consecuencias negativas, que me frustre o que finalmente la persona no era como yo pensaba y quería que fuera… **ENTREVISTADORA:** mmm… **SUJETO 1:** un poquito más de límite… pero nada extremo… **ENTREVISTADORA:** ajá… (confirmando). **SUJETO 1:** hasta ahora no he medido… en la oficina en si la dinámica que tenemos, claro poh ahí a lo mejor ser un poco más callada, un poco más pausada, porque hay otros trabajando, es un grupo trabajando, pero de manera individual… ehh, entonces… limitarme un poco con eso... desde la bulla, desde el… **ENTREVISTADORA:** ajá… (confirmando).
		ENTREVISTADORA: ¿Qué actividades dentro o fuera del horario laboral, realiza la institución, organiza la institución entre colegas o entre colegas y jefaturas? **SUJETO 1:** son pocas… son más bien las fechas importantes… 18, día de la madre, día del padre, día de la mujer… **ENTREVISTADORA:** ¿Cómo evalúas tú esas actividades?

		SUJETO 1: en este ámbito que estamos ahora… son… son dentro de lo que se puede digamos... como que es lo que hay… eehh mmm, con pocos recursos, un poco básicas las actividades entre colegas o colegas y jefatura, eehh… yo sé que se hace con cariño, hay personas que se la juegan al todo por el todo con esas actividades, yo creo que… también esta institución debería colocar un poco más de énfasis en que sus profesionales se sientan acogidos por la institución. **ENTREVISTADORA:** mmm… (confirmando). **SUJETO 1:** dar un poquito más de recursos, para estas actividades que sean transversales y que lleguen para todos. Nosotros estamos acá en Santiago y es probable que tengamos más recursos que otras regiones… eehh, pa' hacer un montón de actividades, pero eso no llega a todos lados, no baja bien la información, entonces no siempre se sabe que se puede ir a cierto lugar y pedir con anticipación ciertos espacios, no hay muchos espacios de autocuidado, de cariñito pa' nosotros, solo lo formal… como te digo… las fechas que son las necesarias… las justas y precisas… **ENTREVISTADORA:** ajá… (confirmando). **SUJETO 1:** y con pocos recursos, entonces debiese cambiarse un poquito eso, evolucionar, eehh, pa' que también todos se eehh… todos nosotros sintamos que están un poco más preocupados por la pega que hacemos… que es fuerte igual poh… **ENTREVISTADORA:** ¿Sientes que hay despreocupación entonces en ese sentido? **SUJETO 1:** un poco limitado, más que despreocupación, son un poco limitados, como que ya con esto se van a conformar… con esto está bien… y cada uno se las arregla, y es verdad, cada institución se las arregla con su parcela y con los recursos que tiene, pero a veces para ciertas fechas debiesen destinarse más recursos. **ENTREVISTADORA:** mmm… (confirmando). **SUJETO 1:** o una vez al año, la dirección central debiese decir ya… cada institución, cada penal tiene tantos recursos destinados, puede destinar un dia para… esta institución es gigante, una de las más grandes que hay en Chile, en cuanto a número de personal… yy tiene un montón de convenios que se podrían utilizar de buena forma… para que nosotros aprovechemos esos convenios, en espacios frente a la naturaleza, en salidas, visitas a algo y no hay… **ENTREVISTADORA:** ajá… (confirmando). **SUJETO 1:** no se hace mucho…
	Relaciones familiares	**ENTREVISTADORA:** Me puedes decir el número de los miembros de tu familia... ¿Cuántas personas son? **SUJETO 1:** ahora…

		ENTREVISTADORA: ¿Y el tipo de relación que tienen? **SUJETO 1:** ahora… este último año… dos… mi hijo y yo…(risa). **ENTREVISTADORA:** Ya… **SUJETO 1:** mi hijo es de 5 años y es una relación demasiado especial. **ENTREVISTADORA:** ajá… (confirmando).
		ENTREVISTADORA: ¿Cómo crees que influye tu trabajo en cuanto a la jornada y carga laboral en la relación con este miembro de tu familia? **SUJETO 1:** eehh… no lo influye mucho, porque… ósea, en la mañana a lo mejor él quisiera que yo esté más rato con él, pero justo calza con que va a su colegio, entonces, no nos vemos…. **ENTREVISTADORA:** sigue no más… porque se te… **SUJETO 1:** y, el permanece hasta una cierta hora en su colegio… eehh, entonces para él (hijo) no le pesa tanto… y claro, después de que yo llego de mi trabajo, está todo el tiempo en función de él (hijo), destinado pa' él... para mí no existe otra cosa que estar disponible para él, claro con ciertos temas... no se... dueña de casa, lo típico que hay que hacer en el día, cuando uno llega después del trabajo, pero mi tiempo está para él y él lo sabe y así lo siente yo creo... porque es un niño feliz (risa), entonces yo creo que así lo siente. Pero claro, si como mamá, y ahí viene como toda la carga emocional, ahí me entra la culpa que el pobre después del colegio no está conmigo, yo quisiera estar con él… como este desapego, la ansiedad como por separación, que las mamás a veces pasamos… yo quisiera destinar más tiempo a él poh… **ENTREVISTADORA:** ya… **SUJETO 1:** en el día a día, no se… me gustaría tener tiempo para ir a buscarlo más temprano y estar más tiempo con él (hijo)… pero tengo la fortuna, de que vivo cerca de mi trabajo, eeehh, él se queda donde su abuela materna, entonces también es relativamente cerca, he hecho mi vida en función de poder destinar poco tiempo en movilizarme, poco tiempo a que me desgaste, a que llegue cansada a mi casa, entonces todo lo he hecho en función de tener mi trabajo cerca, mi familia más extensa cerca, y mi hijo… su colegio cerca entonces todo eso lo hago en función de que los tiempos se me acorten, en cuanto a traslado, a estrés, no andar en auto, yo lo hago todo caminando.. **ENTREVISTADORA:** ajá… (confirmando). **SUJETO 1:** y es para eso… pa' poder tener mucho más tiempo con él, para yo no andar estresada, porque la gente acá en Santiago suele andar estresada por el tema del traslado, entonces yo todo eso lo suplo… y lo hice en función de eso… de generar mejores tiempos, mejor calidad de vida para mi hijo, pa' mi…

		ENTREVISTADORA: ajá… (confirmando).
		ENTREVISTADORA: ¿Qué actividades realizas en este caso con tu hijo fuera del horario laboral? **SUJETO 1:** eehh, deporte, que hacía él… lo llevaba a hacer deporte, bueno ahora por el tiempo se alejó un poquito. Eeemm, actividades recreativas, 100%, todos los días a la plaza, el fin de semana a los parques, a los juegos, lugares cerrados, pero, en lo general, todos los días siempre íbamos a la plaza, hasta ahora que está el tiempo un poco más malo, pero siempre plaza, jugar, andar en bicicleta, en monopatín, por eso para mí, eso es calidad, a lo mejor no puedo entregar cantidad, pero si trato de entregarle calidad.
		ENTREVISTADORA: Tu trabajo o institución ¿Realiza actividades donde considere a tu familia? **SUJETO 1:** mmm... no, esta institución no hace actividades donde considere a mi familia… que yo sepa en algún minuto se hacen escuelas de verano, pero a mi hijo no lo llevo a eso porque es mucho el traslado, me da inseguridad por cómo se movilizan porque no voy yo, entonces y él es tan chiquitito que me cuesta un poco entregarlo a un otro que no conozco… **ENTREVISTADORA:** ajá… (confirmando).
		ENTREVISTADORA: Sobre tu trabajo y las condiciones horarias, ¿Cómo facilita la institución tu participación en actividades familiares? Por Ej. Reuniones de tus hijos, actos de hijos, etc. **SUJETO 1:** cuando yo al principio, parece que te mencioné que aquí me siento cómoda, con un bienestar, es por eso. **ENTREVISTADORA:** ya… (confirmando). **SUJETO 1:** Porque yo logro hacer mi vida familiar en ciertas actividades, siempre se me han otorgado los permisos, nunca he tenido un problema con eso… **ENTREVISTADORA:** ajá… (confirmando). **SUJETO 1:** nunca… eehh, siempre está la voluntad al menos, de la jefa, no se ponte tú, de pedir permiso por asuntos familiares; de la jefa administrativa, que ella es la que ve más el tema del horario, los permisos, eehh, y bueno la jefa de unidad en este caso, se le explica, claro, te dan las facilidades, siempre está la posibilidad de… nunca hay un no… siempre están escuchando y por eso yo permanecí en esta institución, porque yo al tener un hijo más pequeño, uno ya después los tiempos son otros, cuando uno está sin hijos, yo lo hacía así, me cambiaba de trabajo, buscaba otra alternativa, pero como aquí me siento segura con eso también, he permanecido en la institución… **ENTREVISTADORA:** ajá… (confirmando).

		SUJETO 1: porque está la facilidad para… ser mamá… **ENTREVISTADORA:** para ser mamá… ajá (confirmando). **SUJETO 1:** si…
		ENTREVISTADORA: Durante el día ¿Cómo y cuándo participas en las tareas/actividades del hogar? **SUJETO 1:** En la mañana, yo me vengo tempranito…pero es que ya después en la tarde cuando llego a mi casa, porque acá estoy en un horario de 8 horas, a veces, me quedo un poco más, entonces llegando a la casa en la tarde, hago tareas, actividades del hogar. **ENTREVISTADORA:** ajá… (confirmando).
Facilidad y Eficiencia: Contempla la capacidad económica, ahorros y aspectos materiales que le permitan una vida confortable, saludable y satisfactoria. Asimismo, está asociado al acceso y utilización de la atención sanitaria, teniendo en cuenta los aspectos de medicación y cómo indicen en el estado de salud y el desempeño laboral. Incluye, además, el bienestar y condiciones físicas, ambientales y materiales que permite desarrollar actividades de la vida	**Vivienda – lugar de trabajo**	**ENTREVISTADORA:** ¿Cuánto es el tiempo utilizas en trasladarte desde tu casa al trabajo? **SUJETO 1:** ¿15-20 minutos?... 20 minutos de traslado de mi casa al trabajo o del trabajo a la casa… de 15-20, depende del tráfico… **ENTREVISTADORA:** ¿Y desde tu trabajo hacia tu casa? **SUJETO 1:** lo mismo… **ENTREVISTADORA:** lo mismo… si….

diaria dentro y fuera del trabajo (Shalock y Verdugo, 2011, p. 22).		
		ENTREVISTADORA: ¿Qué tipo de locomoción utilizas por lo general para movilizarte desde tu casa al trabajo? **SUJETO 1:** me voy a pie al trabajo… caminando… igual del trabajo a la casa caminando… vivo cerca para evitar el estrés de la locomoción
		ENTREVISTADORA: ¿Cómo influye el tiempo de traslado al trabajo en tu desempeño laboral? **SUJETO 1:** eehh… en nada porque como te mencioné antes… eehh, yo hice todo en función de poder tener cerca mi trabajo y mi domicilio pa' poder criar a mi hijo… entonces, son 15 minutos de traslado caminando, 15-20, más bien en la mañana que llegó corriendo un poco porque se me hace escaso el tiempo por la mañana, por mi hijo que lo debo llevar al colegio, ahí pudiese decirte que llegó como corriendo, pero no influye en nada negativo en mi desempeño laboral… es como ahh llegué… **ENTREVISTADORA:** ah ya… **SUJETO 1:** puedo llegar atrasada, en eso influye, que puedo llegar atrasada, y eso me frustra un poquito, son minutos… un par de minutos. **ENTREVISTADORA:** ya… **SUJETO 1:** pero… **ENTREVISTADORA:** ya… pero eso ¿influye en tu quehacer diario? **SUJETO 1:** no… en nada.
		ENTREVISTADORA: Ya… eehh. Te voy a ir nombrando algunas condiciones que puedan rodear tu trabajo o el lugar del trabajo, entonces como para que tú las vayas evaluando o dando tu percepción sobre eso… ¿ya? En el último año ¿cómo describirías las siguientes condiciones que rodean tu lugar de trabajo? **ENTREVISTADORA:** El ruido… externo. **SUJETO 1:** si, mmm... es normal, es que estamos en pleno Santiago Centro, es normal, no influye en nada, a mi oficina no llega ruido, solo cuando atiendo gente, que estoy muy cercano a la calle, puedo sentir un poco más de ruido si es que hay protestas o algo. **ENTREVISTADORA:** pero ¿en general? **SUJETO1:** nada.

		ENTREVISTADORA: ¿Contaminación? **SUJETO 1:** ah bueno... **ENTREVISTADORA:** ¿Ambiental? **SUJETO 1:** ¿ambiental? **ENTREVISTADORA:** ajá… (confirmando). **SUJETO 1:** aire dices tú o contaminación de todo… **ENTREVISTADORA:** aire. **SUJETO 1:** mala poh, mala calidad del aire, si estamos en pleno Santiago Centro, mala calidad (tos). Yo soy bastante alérgica y eso influye como para andar con más alergia, más enferma, de resfriado, de renitis, a mí me influye personalmente, pero tampoco es que me mate y dejo de hacer mis funciones por eso. **ENTREVISTADORA:** ajá… (confirmando). **ENTREVISTADORA:** ¿Acceso a zonas verdes? **SUJETO 1:** eehh… es que aquí estamos… no poh aquí no tenemos mucho, ahí está la plaza de la constitución cercana, está más lejano, está más en a la periferia de Santiago Centro. **ENTREVISTADORA:** ajá… (confirmando). **SUJETO 1:** estoy más lejos. Y aquí adentro, claro, estoy más, hay un mini espacio de zona verdes poh pero es nada… **ENTREVISTADORA:** es nada… **ENTREVISTADORA:** ¿En cuanto a transporte público? **SUJETO 1:** es excelente… **ENTREVISTADORA:** ¿Cómo lo describirías? **SUJETO 1:** excelente… hay de todo, si quieres caminar, andar en taxi, en uber, en metro, eehh… en … ayy transantiago… todo… **ENTREVISTADORA:** ¿La calidad del agua? **SUJETO 1:** (risa), ¿Cómo la calidad, buena o mala? **ENTREVISTADORA:** claro, ¿cómo la describirías tu? **SUJETO1:** bueno, pucha es que yo no tomo agua de la llave por lo general poh… **ENTREVISTADORA:** ¿Por qué no tomas agua de la llave? **SUJETO1:** yo la filtro… no sé ciertos pensamientos, o experiencias que he ido

		teniendo a lo largo de ciertos deportes que practico, la encuentro mala, trae muchos minerales, cloro, tiene un sabor malo, entonces yo en general tomo agua casi… ehh... comprada… o la filtro y al filtrarla, me la tomo, recién ahí. **ENTREVISTADORA:** ¿Cómo describirías o cuál es tu evaluación sobre la seguridad ciudadana? ¿O la seguridad del entorno donde trabajas? **SUJETO 1:** bueno. De partida aquí nosotros ya estamos con los gendarmes, que no debiésemos tener ningún problema, pero como estamos en el núcleo de Santiago Centro, es todo bueno. Está lleno de carabineros, de seguridad ciudadana, tienen acceso fácil a llegar a una comisaría. **ENTREVISTADORA:** ajá… (confirmando).
	Salario – posesiones – ahorros	**ENTREVISTADORA:** ¿Cuál es tu opinión sobre el salario que recibes en este trabajo? **SUJETO 1:** sobre el sueldo, yo tengo una diferencia con mis compañeros… **ENTREVISTADORA:** ya… **SUJETO 1:** y eso se nota pa' algunos, yo sé que algunos les pesa, pero, y algunos no entienden la lógica, pero como yo te mencioné antes yo vengo del nivel Central, entonces yo vengo con un salario distinto al de mis compañeros, ¿un grado distinto ya? Y eso hace que tú, de la manera que llegas a esta institución, ese salario se mantiene después, no te lo... no se quita, no te lo pueden quitar, si la institución decide cambiarte de funciones no es culpa de uno ¿ya? **ENTREVISTADORA:** ¿se mantiene independiente de las funciones? **SUJETO 1:** si, en general pasa eso. **ENTREVISTADORA:** aja (confirmando). **SUJETO 1:** porque además a mí me trasladaron, yo no pedí traslado ¿ya? A mí me hicieron el cambio, y yo mantengo ese salario, eeem, yo quisiera ganar más, yo sé que mi…a ver la función que se realiza acá para esta institución, claro, es el salario más bajo, y yo me cambiaría de trabajo pa' poder generar mayores recursos… por la situación que te comenté antes familiar… hoy en día en mi vida necesito generar más recursos ¿ya? **ENTREVISTADORA:** aja (confirmando). **SUJETO 1:** tengo hoy en día algunos problemas por ahí económicos, y como estoy con mi hijo viviendo sola, entonces mmm, eso a veces me genera un poco de inseguridad, quisiera tener mayor acceso a recursos, además porque mi sueldo no es el real que yo gano, porque tiene un descuento importante de un préstamo que yo pedí… entonces al final quedó equiparada a mis

		compañeros de cierta manera con el sueldo que tengo… ¿ya? Yo me siento cómoda en relación con la función que realizo, porque insisto, mi situación es puntual y es distinta a otros. Aquí igual hay gente, tengo compañeros que tienen un salario igual al mío o súperior al mío, que son gente que lleva años… **ENTREVISTADORA:** ya… **SUJETO 1:** igual que yo, que tenían un grado distinto al que llegó, pero después de cierta manera las generaciones como más jóvenes de delegados, empezaron a llegar con un sueldo fijo específico de un monto. **ENTREVISTADORA:** claro. **SUJETO 1:** antes no se daba eso. **ENTREVISTADORA:** Ok. aja (confirmando).
		ENTREVISTADORA: Mmm ¿Cómo percibes tu situación económica actual? **SUJETO 1:** (risa). Está difícil porque, lo que pasa es que yo me separé hace un año, y eso no solo generó problemas emocionales, de cierta manera sociales, algunos familiares, sino que también económicos. Entonces, eso a mí en lo personal, me ha generado un poco de cambio de estilo de vida, tratar de resguardar ciertas cosas que antes no las resguardaba porque siempre había un apoyo de otro, que sigue estando, pero ahora en función de mi hijo, no en función para mí. Ehh, claro, actualmente mi situación económica es un poco difícil pero no terrible, logro sobrellevar la situación igual, dentro de todo navego, navego (risas).
		ENTREVISTADORA: ¿Cómo consideras que administras tu dinero y presupuesto? **SUJETO 1:** hoy en día mejor que antes, por estas dificultades económicas, antes era mucho más inconsciente, porque siempre sabía que había otro apoyándome, ósea era más inconsciente mi forma de gastar ese recurso, hoy en día es más organizado y ordenado, aun cuando se me hace difícil, pero ahí voy…
		ENTREVISTADORA: De acuerdo a tu sueldo ¿Te es posible ahorrar? **SUJETO 1:** hoy en día no porque estoy con deudas importantes… no... **ENTREVISTADORA:** ¿qué tipo de?... **SUJETO 1:** y tampoco me permitiría ahorrar ese sueldo, no es grande… **ENTREVISTADORA:** ya ósea, ¿no has podido ahorrar? **SUJETO 1:** no

		ENTREVISTADORA: ¿Qué deudas posees? **SUJETO 1:** Préstamos… **ENTREVISTADORA:** Préstamos (confirmando), ya… **SUJETO 1:** 2 préstamos. **ENTREVISTADORA:** 2… **SUJETO 1:** Sí. **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)…
		ENTREVISTADORA: ¿Cómo influyen estas deudas en tu bienestar personal y laboral? ¿O en tu tranquilidad? **SUJETO 1:** si poh, me preocupan las deudas, a veces me tienen un poco intranquila, de ver cómo lo voy a solucionar, eehh, a veces en el trabajo estoy pensando chuta, ¿cómo lo voy a hacer para?, y después como que trato de salir de ese pensamiento automático, y me voy a otro lugar que me sienta más confortable en cuanto a pensamiento… y a mi casa, claro, cuando ya llego a mi casa, me doy cuenta que están estas deudas, o no sé, te llegan cartas, te llaman, claro, eso se te hace más presente… eehh y ahí estoy tratando de solucionarlo con el apoyo del papá de mi hijo, a ver cómo, se… él está haciendo ciertas gestiones, y ver como los logro solucionar… a veces me quita el sueño, porque quisiera no estar en esta condición, porque antes de mi separación era para no estar en esa condición también. **ENTREVISTADORA:** ah, ok…
		ENTREVISTADORA: ¿Cómo visualizas tu futuro económico? **SUJETO 1:** yo creo que, en un par de años, un poquito bajo y un poquito inestable pa' poder salir de esta situación. Unos dos años más yo creo…voy aún estar marcando el paso, como se dice. Y para que esto cambie, también debería generar mayores recursos y a veces ahí cuando me cuestiono y hago como este balance decisional de que si me cambio de trabajo por más recursos, o si me mantengo aquí, porque tengo las otras estabilidades que te mencioné, que también son importantes para mí. **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)…
	Necesidades básicas	**ENTREVISTADORA:** ¿Cómo percibes los espacios o lugares que posee en su trabajo para satisfacer tus necesidades básicas de alimentación e higiene?, por ejemplo, los baños, casino… **SUJETO 1:** ya, el casino es bien básico, pero tiene lo que se necesita, refrigerador, microonda, hay una cocina que los compañeros también la ocupan. **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)…

		SUJETO 1: es básico, pero eeeh, alcanza dentro de lo que uno necesita, que es calentar la comida, guardar comida, etc. Creo que se debiese hacer un poquito más de cosas también, tener dispensadores de agua filtrada, que hay en otras secciones de este INSTITUCIÓN, hay gente que tiene esta agua filtradas, entonces acá no llega eso, yyy en cuanto a la higiene, si bien hay personas que está la señora, las auxiliares de aseo, pero siempre, somos muchas mujeres alomejor pa' pocos baños o la higiene no es la adecuada, a veces tú te encuentras con el baño que está sucio, a pesar de que se limpia constantemente, no sé, yo creo que ya somos nosotras las que, no se cuida ese espacio que es de hartas, yyy si poh, la escasez en cuanto a toalla nova, jabón, siempre esta ese tema.. o no hay jabón, no hay toalla nova… un poquito más escaso eso, y hay que está diciendo, recordando, hay baños que se echan a perder, entonces ahí ya nos quedamos con menos baños para mujeres, y no se arreglan constantemente… **ENTREVISTADORA:** mmm… **SUJETO 1:** en cuanto como a mantención, es bien malita la cosa, pobre…
		Sobre su alimentación: **ENTREVISTADORA:** ¿Qué tipo de alimentos consume por lo general en su jornada laboral? **SUJETO 1:** mmmm… trato de ser… que sea sano, o equilibrada mi alimentación, aun cuando en el invierno me pongo un poco dulzona, y como dulces y cosas raras, pero equilibrada dentro de todo, eehhmmm… como pa' poder mantenerme dentro del peso, entre lo saludable, que no me genere ciertas enfermedades ni irritación al estómago, soy un poquito delicada del estómago, entonces hay cosas que no como definitivamente, en ciertos lugares que no compro, eehh, pero considero que mi alimentación es equilibrada y saludable. **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)… **ENTREVISTADORA:** En tu jornada laboral ¿cómo distribuyes el tiempo para alimentarte y realizar tus funciones laborales? **SUJETO1:** eehh, tenemos una hora de alimentación, a veces traigo almuerzo, comida desde mi casa, y a veces salgo a comprar y almuerzo aquí mismo… o salimos a comer afuera con mis colegas, es variado… por lo general es más estar acá y almorzar acá. **ENTREVISTADORA:** ¿Te es suficiente la hora para almorzar? **SUJETO 1:** no, a veces me fal…ósea, a veces me falta, cuando salimos por ejemplo, que es casi un autocuidado que hacemos, salimos, nos distraemos, conversamos otras cosas, se nos hace un poco escaso, entre que llegas te atienden y todo, tienes que andar un poco corriendo … aquí funciona mucho el control de horario, (risa), entonces, cuando sales, están como todos pensando ya poh, pero volvamos luego, uno no va tranquilo

		donde va a comer, porque nos van a controlar, va a estar la jefa, va a estar… **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)… **ENTREVISTADORA:** ¿Cómo influye en tu desempeño laboral el tiempo que destinas a comer? **SUJETO 1:** naa, bien poh, como todo el día (risa), se toma todo el día café, todo el día té, aguas, en el verano tomo harta agua de hierba, hago té verde, bien... no me… positivo porque logro descansar ese rato… **ENTREVISTADORA:** ya…
		Sobre el descanso y el trabajo: **ENTREVISTADORA:** ¿Cuántas horas duermes a diario aproximadamente? **SUJETO 1:** Esta pregunta es media capciosa para mí, porque actualmente estoy en una etapa con mi hijo de que logre controlar el esfínter de noche… y eso me tiene un poquito agotada y cansada porque mi sueño está entre cortado… mis horas de descanso y las de él también, pobrecito, entonces dormimos en ciertos rangos de horas, tengo alarmas y las pongo para poder despertar y hacerlo hacer pipí, porque, él no logra controlar en la noche el esfínter, tiene que estar con control horario, entonces me levanto 2 o 3 veces en la noche, en la mañana igual… eso me tiene un poquito agotada y cansada estos últimos meses, duermo mal digamos… **ENTREVISTADORA:** duermes mal… mmm… **ENTREVISTADORA:** ¿Y crees que eso es suficiente para tu descanso? ¿Por qué? **SUJETO 1:** mmm por ahora no porque me siento agotada, yo creo que ya pasando esta etapa vamos a andar súper, eehh, porque antes de que él, no le sacara los pañales de noche, estaba bien, descansaba bien. **ENTREVISTADORA:** mmm… **ENTREVISTADORA:** Y este tema de sentirte agotada por descansar poco ¿Cómo influye en tu trabajo? **SUJETO 1:** a veces ando con sueño, mmmm, como me tengo que levantar en la noche y ahora está haciendo frío, como que me he resfriado un poco, entonces ando un poco con molestas entre la garganta, dolor de cabeza, pero no es todos los días… **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)… **SUJETO 1:** diría que es una vez a la semana si fue mucho, que me tuve que levantar, no sé... se hizo pipi, y ese día que se hizo pipi, tuve que sacar las sabanas y es todo un show como logístico… **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)…

		SUJETO 1: eso me agota un poquito más…pero nada, después un café, me doy un par de vueltas y me pongo las pilas…
		Sobre condiciones en el trabajo, principalmente inmobiliarias en tu trabajo… **ENTREVISTADORA:** ¿Cómo influye este sobre tu desempeño laboral (en cuanto a computador, silla, escritorio) **SUJETO 1:** las sillas son pésimas. **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)… **SUJETO 1:** malas, son viejas. Los escritorios, mmm no, es adecuado dentro de lo que tenemos, un par de cajoneras están malas pero el mobiliario de esta institución se va renovando súper escasamente… y las sillas, creo que es gran parte de todos nosotros, seria re importante que no estuvieran, y lo dice, si viniera un prevencionista en riesgo se daría cuenta que nuestras sillas son escasas, son malas, están en malas condiciones. ¿Cómo éste facilita su trabajo? **ENTREVISTADORA:** ¿Y eso cómo entorpece en tu trabajo por ejemplo? **SUJETO 1:** me molesta la espalda, la estoy corriendo, se me baja la silla, entonces la muevo… me carga… yo peleo con la silla… que esta cuestión pa' allá, pa' acá, creo que es con lo que peleo, a lo mejor otros compañeros pelean con las cajoneras, que el escritorio es muy chico, tengo un compañero ahí en la oficina que su escritorio es bien pequeño entonces tiene todo como amontonado, si, el mobiliario es un poco pobre también… **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)… **SUJETO 1:** y no se preocupan mucho de ir los… haciendo mantención… **ENTREVISTADORA:** ¿Y hay algo de este inmobiliario que facilite tu trabajo? **SUJETO 1:** (silencio)… no sé, el escritorio es amplio, el mío al menos, hay otros compañeros que es más escaso, mi escritorio es amplio y eso logro tener las cosas que necesito, tengo un cajón que puedo tener mis cosas guardadas con llave, más seguras, eehh, pero lo demás, como ya te dije soy alérgica y las alfombras no le hacen mantención, están siempre hediondas y manchadas, eso me genera siempre alergia, siempre he alegado que las limpien mejor, en el verano al menos, porque en el invierno ya es más difícil eehh, las estufas que tenemos están al 3 y a 4, que le

		falta el pituto, la llave, la no sé qué, la ventilación que también tenemos en la oficina es mala, al menos nosotros. **ENTREVISTADORA:** mala ventilación… **SUJETO 1:** si mala ventilación, y eso hace que se genere más contacto con bichos, con virus, y eehh, los computadores… **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)… **SUJETO 1:** el mío, lento, viejo, se va renovando ahí, cuando se cae el internet se queda pegado, y como trabajamos con sistema, un software que es importante que el equipo sea bueno pa' que eso ande full, a veces ahí nos encontramos con los problemas pa' el trabajo en el día día. **ENTREVISTADORA:** ósea pareciera que hay más obstaculizadores **SUJETO 1:** si **ENTREVISTADORA:** que facilitadores a nivel como de condición. **SUJETO 1:** si, al menos pa' mí, además lo que te mencioné, como que ambientalmente el espacio a veces me es un problema. **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)…
		ENTREVISTADORA: Sobre lo que es ventilación, iluminación, ruido, como lo más ambiental… **SUJETO 1:** iluminación y ventilación mala, la iluminación yo la encuentro pésimo, siempre hay un foco que le falta, no sé qué, la luz de no sé dónde, y la ventilación como te mencioné también es mala. **ENTREVISTADORA:** ¿Y eso cómo influye éste en su desempeño laboral? **SUJETO 1:** no, no pierdo tanto, a veces estoy más ahogada, más acalorada, a veces como con más frío. Es que esta es una característica mía personal, pero entre que soy alérgica y soy un poco mañosa con ciertos olores como que los olores ahí ya me matan. **ENTREVISTADORA:** mmm… **SUJETO 1:** esta mezcla de olores, porque hay mala ventilación, entre que estay resfriado, lo que comiste, porque nosotros almorzamos en la oficina, nos sentimos más cómodas, que a lo mejor no debiese ser, pero porque como no hay, la cocina también está pero es fría, es helada, eehh, prefiero quedarme en la oficina almorzando que tengo mi calefactor, más tranquilo, entonces influye en la mezcla de olores para los que somos más mañosos con eso, la ventilación me mata a veces. **ENTREVISTADORA:** ¿Y eso influye con el tema de los usuarios?, ¿la ventilación?

		SUJETO 1: abajo si poh es que, mira, los setting, son pocos y son pequeños, y hay veces que se mezclan un par de olores y ahí abro las ventanas, si es que el setting tiene ventanas, yo las abro mientras estoy atendiendo al penado... **ENTREVISTADORA:** ya… **SUJETO 1:** eehh, en el invierno no hay calefacción pa' todos los settings, entonces uno tiene que bajar como que eso pa' mí es un poco molesto, tienes que bajar abrigado, después subes y te desabrigas, después vuelves a bajar y te abrigas, si tuviera como más climatizado en ciertos lugares tu no tendrías que hacer ese cambio a cada rato, yo creo que eso también influye, pa' que algunos de nuestros compañeros y eso incluye a mí, nos enfermemos sobre todo en el invierno, como hay mala ventilación, hay mala calefacción, entonces, te desabrigas, muchos cambios de temperatura… **ENTREVISTADORA:** ¿Hay algo de estos factores ambientales, iluminación ventilación, ruido, que facilite tu trabajo? **SUJETO 1:** ventilación, ruido y que más dijiste. **ENTREVISTADORA:** eehh, iluminación… **SUJETO 1:** no, eehh, que facilite mi trabajo, sin bien estamos ubicados en pleno Santiago Centro, el ruido no me afecta, logro hacer mi trabajo. **ENTREVISTADORA:** ya… **SUJETO 1:** eso es como positivo, por estar ubicados en una zona que pudiese ser muy ruidosa, y escuchar todo el dia locomoción y gente, yo igual logro hacer mi trabajo, no me afecta, por el espacio físico que estamos ubicados… **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)… **SUJETO 1:** eso como positivo. **ENTREVISTADORA:** dentro del ámbito de la salud… **SUJETO 1:** disculpa, positivo y entendiendo que no están los recursos no sé poh, no estamos ni con vidrios polarizados ni separador de ambiente. **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)… **SUJETO 1:** entonces por eso es positivo, porque las condiciones son muy pobres y así todo no me afecta el ruido (risa) a eso iba…
	Asistencia Sanitaria - Salud y alteraciones	**ENTREVISTADORA:** En cuanto a la salud, dentro de este último año, ¿has presentado o presentas actualmente algún diagnóstico médico?

		SUJETO 1: si poh, yo vengo con un problema físico hace ya… eehh… 3 años aproximadamente, 2 años y medio, que son unas disfunción patelofemoral, pero que también en su minuto fueron fracturas mesotibial de ambas rodillas, fueron fracturas de ambas rodillas, y estuve en tratamiento kinesiológico, eehh, con terapia, con traumatólogo, y cómo eso ahora se volvió una disfunción, eehh… mmmm yo debo mantenerme siempre con control, con kinesiólogo y haciendo una rutina de ejercicios especifica que es para mantener esos músculos y esa parte donde sufrí problemas de las piernas como activa y protegida, para prevenir nuevas lesiones más graves. **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)… **SUJETO 1:** Eemmm, y como me influye laboralmente… **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)… **SUJETO 1:** Eehh, aquí hay dos escaleras grandes, pa' poder subir y bajar esas escaleras, son edificios antiguos, que son súper torpes porque son en círculo, entonces me costó un montón bajar cuando ya estuve de alta, porque la primera vez que me paso esto, tenía que estar con muleta, entonces era todo un problema… **ENTREVISTADORA:** entonces acá tampoco están las condiciones para personas que presenten alguna… **SUJETO 1:** la accesibilidad no… si hay alguna dificultad motora, o de que sea de movilidad, está difícil. **ENTREVISTADORA:** ya… **SUJETO 1:** y hay otra compañera que también estaba con problemas de rodilla en su minuto y también le era súper difícil subir, bajar escaleras, eso pa' mi ahora sigue siendo un tema, pero trato de bajar con precaución, siempre afirmada, no subo ni bajo si viene otra persona, yo tomo mis precauciones, porque aquí no están… como son escaleras antiguas y esta gomita que va en las escaleras no está mantenida al 100%, es peligroso. **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)… **SUJETO 1:** pa' personas como yo que salieron falladas…

		ENTREVISTADORA: ¿Cuánto período estuviste en tratamiento por este problema? **SUJETO 1:** el último año fue, (silencio)… 3 meses…y medio. **ENTREVISTADORA:** ¿Con licencia médica? **SUJETO 1:** también… pero fue una mezcla de licencia médica, kinesiolológica, trauma…. Estaba, que mis terapias duraban 4 horas, al principio, ya después eran 2 horas y media, 3, entonces son 3 horas que debía faltar al trabajo…
		ENTREVISTADORA: Y en ese sentido ¿Cómo aporta/aportó tu institución laboral en el desarrollo de su tratamiento médico? **SUJETO 1:** mmm **ENTREVISTADORA:** ¿te pusieron problemas? ¿Económicamente te apoyaron? **SUJETO 1:** no, no, si uno aquí tira una licencia, nunca molestan. Eehh, no hay problema en que estén hostigando, o que vuelvas a trabajar o algo... no… nada que decir con respecto a eso… si tienes licencia, tomas tu licencia tranquilo y después retomas el trabajo, no hay problema con eso, no hay un hostigamiento, ni un acoso, que tienes que volver, claro a veces hay ciertas áreas o temas dependiendo del jefe directo, que te preguntan, que te consultan, y tú estás en otra lógica, a lo mejor para mí como eran licencias por temas físicos, no afecta, a veces cuando la gente está con licencia ya más bien psiquiátrica o en otro ámbito, pudiese afectar si están encima tuyo preguntándote, ciertas cosas laborales… **ENTREVISTADORA:** exacto… **SUJETO 1:** pero va a depender de quien esté a cargo.
		ENTREVISTADORA: ¿Posee hábitos de fumar? **SUJETO 1:** no, no fumo, nada.
		ENTREVISTADORA: ¿Bebidas alcohólicas u otras drogas? **SUJETO 1:** no.
		ENTREVISTADORA: ¿Ha consumido alcohol y/o drogas dentro de tu jornada laboral? **SUJETO 1:** no.
	Actividades de la vida diaria	**ENTREVISTADORA:** Dentro de tu rutina durante la semana, ¿Cómo distribuyes tu jornada? **SUJETO 1:** ¿mi rutina?

		ENTREVISTADORA: ajá (confirmando)… **SUJETO 1:** en la mañana parte en función de mi hijo y yo misma prepararme para poder venir al trabajo. Ehh, luego llego al trabajo, eehh, me tomo un café, comparto algo y ahí empiezo a trabajar a atender o temas administrativos 100%. **ENTREVISTADORA:** ¿y los fines de semana? **SUJETO 1:** entre medio de eso, si puedo, ehh, al menos intentó una vez a la semana en mi horario de colación, ir hacer una clase de yoga. **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)… **SUJETO 1:** que esa disciplina la practico hace hartos años y me mantiene también súper equilibrada desde lo emocional, que es verdad, a mí me otorga esa tranquilidad, y ese es como mi filtro para medir cierto estrés que puede ser laboral o familiar. Y luego en la tarde, regreso, retomo mi casa y ya esa es mi rutina, que se me hace un poco más pesada diría yo porque llego a mi casa, tengo que hacer ciertos quehaceres en la casa, y luego voy a buscar a mi hijo donde mi mamá, entonces ahí me movilizo, término ya un par de cosas con mi mamá, me devuelvo a la casa, y ya la rutina empieza en función de mi hijo. Si no ha comido, no cenó donde mi mamá lo hago cenar yo, le hago su comida, luego lo baño, entremedio jugamos un rato. **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)… **SUJETO 1:** alguna actividad que quiera hacer, ver tele, monos, lo que sea, después de bañarlo se acuesta, y ahí ya mis funciones están con él, regalonearlo, estar con él hasta que se duerman y ahí empiezo yo con mis cosas de la noche, que es preparar al otro día las tareas de él, la comida de él, la colación, su ropa, mi ropa, trato de dejar todo eso listo, para que al otro día no se me haga pesado en la mañana. **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)… ¿Y los fines de semana? ¿La rutina en general? **SUJETO 1:** es, aire libre, salir a algún parque, eehh, algún centro de entretención para él, eehh, compartir con mis amistades junto con él, o cuando no estoy con el yo salgo sola, con un par de amigas, voy a visitar a algunas amigas y pasó la gran parte del tiempo con mis papás también, siempre destino 1 de los 2 días del fin de semana a estar con ellos, a la hora de almuerzo o a la once. **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)…
		ENTREVISTADORA: En el último año ¿Cuál fue la última actividad deportiva o recreativa que se organizó en su trabajo? **SUJETO 1:** (silencio), creo que ninguna… creo…pudiese estar un poquito desinformada, pero creo que ninguna.

		ENTREVISTADORA: ¿Qué te gustaría hacer si tuvieras más tiempo libre? **SUJETO 1:** más tiempo libre… más ejercicio. **ENTREVISTADORA:** más ejercicio… **SUJETO 1:** más actividades deportivas, no sé… siempre he tenido las ganas de subir un cerro… siempre, pero por los problemas de rodilla no puedo (Entre risas), pero me encantaría subir en bicicleta con mi hijo el cerro. Me encantaría hacer más deporte, los dos, y ya el al estar un poco más grande, creo que le distraería un poco más eso y también en mi tiempo libre poder moverme un poco más, no sé, viajar fuera de Santiago, irme por viernes, sábado y domingo a la playa, al campo, a alguna zona que me permita desconectarme un poco más. **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)…
Desarrollo personal y profesional: Incluye la dimensión que implica la percepción de las competencias y habilidades en el trabajo. Asimismo, se vincula con el aprovechar las oportunidades de desarrollo personal y aprendizaje de nuevas capacidades y tecnologías; junto con la posibilidad de integrarse o mantenerse en el mundo laboral con motivación y desarrollo de las competencias personales, la conducta adaptativa y el desarrollo de estrategias de comunicación según su rol (Mañós y Castillo, 2011, p.18).	**Limitaciones - Capacidades**	**ENTREVISTADORA:** ¿Qué capacidades personales favorecen tu desarrollo profesional? **SUJETO 1:** eehh, yo creo que soy una persona, un profesional que piensa desde el ámbito de la gestión... y al ver mi trabajo y al posicionarme sobre la gestión del desarrollo, de la tarea, eso hace, como te mencioné antes, está un poco desordenada pero eso no implica que mi gestión en cuanto a la pega, al caso, a la agilidad, a la eficiencia es positiva, y como funciono desde la gestión, no me entrampo en cosas pequeñas, soy ágil, soy rápida, sacó la tarea rápido, funciono bajo el estrés, entonces no me aproblemo por cosas chicas o grandes. **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)… **SUJETO 1:** trato de buscar la solución rápido, propongo…

		ENTREVISTADORA: Y en ese sentido esta institución ¿De qué forma podría favorecer u obstaculizar esas capacidades de gestión? **SUJETO 1:** como es jerarquizada, cuando yo quiero ser propositiva en algunas cosas, pudiese pasar el filtro por 2 o 3 personas, antes que yo logre el objetivo final… ¿sí? Y como yo estoy en una función menor o inferior tengo que pedir permiso para, hacer para… **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)… **SUJETO 1:** sí...
		ENTREVISTADORA: ¿Qué limitaciones personales influyen en tu desarrollo profesional crees tú? **SUJETO 1:** eehh, el que… creo que el último año y aquí mmm puede que mezcle un par de cosas, me trate de justificar, pero… ehh, como estaba en un conflicto personal, familiar, eso me puso un poco desorganizada y dispersa y cada vez andaba en función de hartas al mismo tiempo. **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)… **SUJETO 1:** y por eso en mi desarrollo profesional, me desorganizaba un poco en el tema administrativo, que te había mencionado antes y eso puede entorpecer mi trabajo. **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)…
		ENTREVISTADORA: Y en este sentido esta institución ¿De qué forma favorece la mejora de estas limitaciones que acabas de mencionar?, que eras más desorganizada, más dispersa, por temas personales... **SUJETO 1:** no, cuando ya no se poh, si hay una gestión que se te pasó, y no la hiciste, se trata de igual dar la respuesta y solucionarla, eehh mmm, en algún minuto, mmm… yo diría que recién como hace un año atrás, un poco más, fue un poquito más control con respecto a lo administrativo, pero siento que ya hace un par de meses se ha tenido un cambio en cuanto al discurso, tratando de ser un poco más flexible, de entender que hay una sobrecarga laboral, que puede que se te pasen ciertas cosas, claramente ninguno lo hace con la intención de tener esa falla, o esa dificultad, entonces como que desde ahí la jefatura, tengo yo, la jefatura, las coordinaciones, han entendido un poco más este tema de que bueno, en el día a día a veces se hace pesado lo administrativo y que se te va a pasar esto, o se te va a pasar lo otro o una fecha, porque no solo atendemos gente, hacemos más de una función, eehh, asistir a audiencias, hacer una pega administrativa, es mmmm… en la intervención, eehh… la visita a terreno. **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)…

		SUJETO 1: entonces hay cosas que uno ha dejado de hacer y se la ha hecho saber a la jefatura en post de poder cumplir con lo más importante o lo que se está necesitando en el minuto... no sé poh, ponte tú, se deja de hacer una visita domiciliaria, en post de poder tener trabajo administrativo al día en el sistema. **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)… **SUJETO 1:** poder ir a las audiencias que son muchas, en el último tiempo al menos a mí me han tocado muchas, eehh y eso también te quita y te resta tiempo en el trabajo, en la intervención, tienes que reacomodar tu agenda, cuando te toca audiencia. **ENTREVISTADORA:** ya, ajá, (confirmando)… **SUJETO 1:** creo que, en el último tiempo, la palabra es flexibilidad por parte de las coordinaciones o jefatura. **ENTREVISTADORA:** ok.
	Acceso a nuevas tecnologías	**ENTREVISTADORA:** En tu trabajo ¿Cómo percibes tu relación con la tecnología asociada a los sistemas informáticos que utilizan, al manejo de programas y a la utilización de herramientas computacionales? **SUJETO 1:** Emm, creo que falta más capacitación pa' nosotros. Emm, yo soy súper ágil en cuanto a las planillas, tablas y un montón de esas cosas que, por mi función anterior en esta institución, en el día a día, estaba expuesta siempre a estar trabajando con todos estos sistemas, y sistemas también informáticos, todo se hacía a través de eso. Pero aquí se implementó el SIRS y ese sistema ha tenido sus propias dificultades en cuanto a agilizar nuestro trabajo en el día a día, y además pasa por un montón de personas antes que se logre con el objetivo, por tanto ahí vuelvo a lo anterior, que eso digamos en la eficacia de que se concrete ese trabajo, se pierde poh, a veces, porque tiene que pasar por más manos ese informe o lo que sea y como el sistema tiene sus propias falencias, que no son menores, mmm no sé, una vez a la semana se cae, el sistema tiene errores que tu quisieras modificar y no se pueden, eso hace que entorpezca un poco el sistema y además la exigencia de hoy en día es que casi todo pase por ese filtro, por ese sistema. **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)… **SUJETO 1:** y en cuanto al computador, lo que te decía poh, que como son computadores equipos antiguos, un poco antiguos hace que sean lentos, eehh, que tenga… ehh ehh, poco espacio para mantener cierta información. **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)… **SUJETO 1:** y no nos capacitan en cuanto al SIRS u otros sistemas que pudiésemos utilizar, nosotros utilizamos mucho la página del poder judicial, por ejemplo, y esa página siempre una vez a la semana o dos veces a la semana está caída, entonces también entorpece un poco tu trabajo porque estamos relacionados con

		otras instituciones nuestro trabajo también depende de otras instituciones o de otra información. **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)…
		ENTREVISTADORA: ¿Cuál sería la ventaja que te proporciona la tecnología, el uso computacional, los sistemas en cuanto al trabajo? **SUJETO 1:** aaaaa, emm, la facilidad poh, es más rápido todo, siento que es más eficiente al utilizar el SIRS, y real, yo en algún minuto estaba reacia a ingresar toda la información, pero es mucho más rápido todo. Dejas de lado el papel, entonces, hay menos papel que gestionar, que mover. **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)… **SUJETO 1:** todo se hace por el sistema, solo avisas e informas, te facilita el trabajo… **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)… ¿Podrías decir entonces que las desventajas están cuando se caen los sistemas? **SUJETO 1:** si, cuando se caen **ENTREVISTADORA:** ya… **SUJETO 1:** y no se capacita como para uno poder saber mira, si les llega a pasar tal cosa, hagan esto, esta es la otra forma si no lo encuentran por acá, como darte un par de alternativas pa' que puedas manejar ese sistema.
		ENTREVISTADORA: ¿Cuándo fue la última vez se les capacitó o a ti se te capacitó para ocupar estos sistemas? **SUJETO 1:** ohh, yo diría que fue una sola vez, y fue hace un año y medio dos, que se implementó el sistema acá y que se vino a hacer como una capacitación, pudiese equivocarme un poco en la fecha, pero más de un año, mucho más de un año.
		ENTREVISTADORA: ¿En qué medida crees tú que la mayor integración de la tecnología de lo que hemos estado hablando va a ser ventajoso y/ o desfavorable para ti como trabajador? **SUJETO 1:** Siempre yo lo veo como ventajoso, para mí no es desfavorable, pudiese ser que la capacidad que no tengo, la habilidad pa' meterse en ese sistema te dificulta un poco el trabajo y tienes que ir conociéndolo, al principio se te hace un poco más dificultoso, porque hay una falta de información, pero siempre va a ser ventajoso el estar con un sistema informático o más cercano a lo que se utiliza hoy en día, las redes sociales, el sistema público, la localización… **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)…
		ENTREVISTADORA: ¿A qué otras tecnologías le gustarían acceder en su trabajo y para qué? ¿O qué otras herramientas?

		SUJETO 1: (silencio) eeeemm, bueno, por ejemplo, el tema de la impresión, ahora también se tecnologizó, y nos dieron una tarjeta como pa' poder ir imprimiendo y cada uno lleva su control sobre la impresión y eso es bueno. **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)… **SUJETO 1:** Emm, a que otros sistemas…mmmm… a lo mejor nos falta poder tener un registro o nosotros un acceso o registro de los penados, en cuanto a la información más transversal, solo eso lo lleva una persona que tiene acceso al exped… a la copia sentencia y al expediente. En la dirección nacional se utiliza un sistema que es un sistema interno o el sistema abierto que tú ves el historial del caso, y eso pudiese ser más transversal para nosotros cuando quieres ver no sé acceso a un informe específico de peritaje o de LVI y tu accediendo a esa información por sistema no tienes que estar… te agiliza el trabajo, no tienes que estar buscando ni pidiendo información, solo tú con el registro, ingresas y ya tienes la información y ya puedes tener todo. Entonces aquí sacar un certificado de afiliación, y un montón de otros antecedentes lo hace una sola persona y se lo tienes que pedir, en cambio, a lo mejor uno pudiese tener acceso a todo eso, de manera con una clave… **ENTREVISTADORA:** claro… **SUJETO 1:** única de cada profesional, que trabajamos en el mismo sistema poh, pa' que estar ocultando y pidiéndole al otro cuando tú puedes hacerlo de manera más rápida. **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)…
	Oportunidades de aprendizaje	**ENTREVISTADORA:** ¿Cuándo fue la última vez que se te capacitó en temáticas asociadas a tu quehacer laboral? **SUJETO 1:** ¿el año pasado?... si no me equivoco. **ENTREVISTADORA:** ¿y en qué? **SUJETO 1:** mmm en … en técnicas de diagnóstico si no me equivoco, fue la última del año pasado. **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)… **SUJETO 1:** sí, en técnicas de diagnóstico pa' aplicación del trabajo del día a día. **ENTREVISTADORA:** ya y cuando fue, ósea ¿Cada cuánto tiempo más bien te capacitan? **SUJETO 1:** es que esa vez fueron capacitaciones seguidas, pero yo diría que hace rato no venía con capacitación. Unos 3 años… esa fue la vez que tuve mayores capacitaciones, cada dos años, serán capacitaciones. **ENTREVISTADORA:** ¿y eso es por parte de la institución? **SUJETO 1:** Sí.

		ENTREVISTADORA: ¿por iniciativa propia? ¿Por fuera? **SUJETO 1:** yo he buscado seminarios, participo en eso. Seminarios, trato de ir siempre como a ciertas áreas que me entreguen más información, aprendizaje, nuevas experiencias… dentro de lo que puedo. El ultimo fui este año, a un seminario que dio la institución, que no era para nosotros los operativos, pero pedí acceso, o sea pedí permiso a jefatura para poder acceder a ese seminario. **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)…
		ENTREVISTADORA: ¿Y cuáles son los temas de su interés de capacitación en general? **SUJETO 1:** mira en el área que estoy ahora, el tema de lo cognitivo-conductual me gusta mucho… eemm, como conocer un poquito emm, el patrón de conducta que tiene nuestro usuario, el por qué tienen ese tipo de pensamiento, eemm, porque hacen finalmente lo que hacen, para que lo hacen… cual es la lógica que ellos se mueven… más allá olvidándome del estilo de vida, la historia familiar, que son eemm factores que influyen para que ellos se comporten de cierta manera… **ENTREVISTADORA:** claro… **SUJETO 1:** pero cuando notay como ese patrón de comportamiento, de pensamiento, eemmm me gusta mucho.
		ENTREVISTADORA: ¿Qué limitaciones presentas actualmente para continuar estudiando tal vez de manera más independiente? **SUJETO 1:** Hoy en día lo económico 100%, porque yo este año iba a ingresar, quería hacer un diplomado, pero por el tema económico eso lo he tenido que dejar amm… en segundo plano… 100% mi límite hoy en día es lo económico.
		ENTREVISTADORA: ¿Qué factores influyen positivamente hoy en tu interés para aprender/estudiar/capacitarte? **SUJETO 1:** ¿qué factores influyen positivamente? **ENTREVISTADORA: ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)… **SUJETO 1:** creo que, si uno como profesional y como persona en general siente que ya lo ha hecho todo, que sabe todo, ehh, estamos un poco perdidos poh, siempre uno va aprendiendo de un otro, de la historia, desde el conocer, para mí el conocimiento es súper importante. En este último periodo de mi vida, estoy un poco más baja en eso, en ser más busquilla, ehh, antes era mucho más busquilla, tenía mucha más proyección laboral, quería hacer un montón de más cosas, pero se me mezcló el ámbito familiar con lo económico, eso me ha mantenido un poco al margen de hacer más cosas, pero nunca quiero dejar de aprender, de saber, de conocer, de escuchar, es importante.

		ENTREVISTADORA: ajá (confirmando)… **SUJETO 1:** eso te va a ir haciendo estar más al día con lo que está pasando afuera, porque nosotros somos un mundo no más dentro de un ámbito de políticas públicas, un ámbito de intervención, un ámbito de lo social. **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)… **SUJETO 1:** es una arenita que contribuye a… un granito de arena, pero afuera hay mucho más, hay mucho más y yo tengo variados intereses entre esos están el ámbito al 100% de políticas públicas, que es lo que más a mí me gusta como desde la... desde el desarrollo de políticas públicas para… no solamente para un sujeto de intervención como el nuestro que tiene que ver con el ámbito desde la seguridad, la vigilancia… **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)… **SUJETO 1:** a mí me llama mayormente la atención… por eso te hable desde la gestión y no la coordinación.
	Habilidades relacionadas con el trabajo y habilidades funcionales	**ENTREVISTADORA:** ¿Cómo percibes tu habilidad comunicativa en el área laboral con respecto a tus jefaturas, a los pares, y a los usuarios? **SUJETO 1:** yo creo que eso es una fortaleza mía. **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)… **SUJETO 1:** de la comunicación, de… creo que me manejo bien, lo he desarrollado bien, como te dije antes, trato siempre de dar mi opinión, dentro de un contexto adecuado. Eehh, con respeto por supuesto, dependiendo de con quien esté hablando, eemm, desde el tono de voz, hasta la postura, y claro, si también tengo una molesta o estoy hablando a un usuario y le tengo que hacer ver ciertas cosas, por supuesto que mi tono de voz va a cambiar, por supuesto va a tener que entender que está hablando con la profesional que está a cargo de él… **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)… **SUJETO 1:** depende de… del rol que esté cumpliendo. **ENTREVISTADORA:** ok… **SUJETO 1:** me muevo, pero, al parecer me comunico bastante bien.

	Metas y preferencias personales	**ENTREVISTADORA:** En tres años más ¿Cómo te visualizas en el área como más personal? ¿Como contigo misma? **SUJETO 1:** En 3 años, mi hijo podría tener 8, y es probable que quiera estar en otro lugar de trabajo, emm, desarrollándome y conociendo otra área. Siempre me he ido cambiando de trabajo. Hasta el minuto, gracias a Dios nunca me han sacado de un trabajo, he tenido esa fortuna, yo me he cambiado, para conocer otra área, y no siempre me he cambiado para ganar más plata, me he cambiado pa' conocer otra área, para tener más experiencia y otras experticias que me hagan más integral, porque creo que un profesional, y mi forma de mirar el desarrollo de un profesional, no tiene que ver con que seas expertos en un área, tiene que ver con que seas integral para poder establecerte en el rol que te den, en la función que te den laboral. **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)… **SUJETO 1:** tú tienes esa capacidad más integral, vas a poder calzar en cualquier perfil laboral. **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)… **SUJETO 1:** y en tres años más quizá me vea haciendo, es probable, otro tipo de trabajo u otra función, no sé si dentro de Esta institución o fuera de esta institución, y a nivel personal, un poquito más tranquila, más en paz, manteniendo la situación con mi hijo, eehh, como decía hasta ahora, que eso es lo que me da más tranquilidad y paz pero subsanando ciertas cosas económicas y personales en cuanto al papa de mi hijo, eeeh, siendo un poco más flexible con él también en algunas áreas, por eso que te digo un poco más subsanado o en paz. **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)…
Derechos Humanos: Se puede conocer a partir de la participación y accesibilidad a espacios comunitarios, recreativos, o sociales en el trabajo; y contempla el derecho a la intimidad y el derecho al respecto en tanto al trato recibido en el entorno laboral. (Maños y Castillo, 2011, p. 53).	**Integración y Participación**	**ENTREVISTADORA:** ¿Participas en actividades sociales, deportivas u otras en tu trabajo? **SUJETO 1:** Ehh no, solo cuando piden la ayuda específica para… no sé, una colecta, una rifa, apoyemos en esto, apoyemos en lo otro, siempre trato de estar ahí… pero yo no cumplo ninguna función extra, solo apoyo. **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)… **SUJETO 1:** cuando piden ayuda. **ENTREVISTADORA:** ¿Como en contingencias o algo así? O en actividades que salgan… **SUJETO 1:** en ciertas actividades que van saliendo, de un compañero, de un colega, de ayuda, bueno yo además en mi remuneración, hay un fondo que se llama fondo de ayuda social,

		y yo aporto, aunque es muy poco creo que son 1000 pesos mensuales, pero aporto, con esa ayuda social. **ENTREVISTADORA:** dentro de lo que te descuentan en el trabajo. **SUJETO 1:** si, opté porque me descuenten, ahí… a ese fondo.
		ENTREVISTADORA: ¿Dentro de tu trabajo has experimentado alguna situación de discriminación? **SUJETO 1:** ¿durante el último año? O… **ENTREVISTADORA:** en este trabajo. **SUJETO 1:** sí… pero fue una discriminación extraña, eehh… como yo te mencioné, yo venía de la dirección nacional, que es del ámbito más bien central, por tanto, cuando yo llegué a este lugar se estigmatiza mucho a los profesionales que vienen de un lugar y los trasladan a otro, y sin saber la historia claramente… se tiende a pensar, no sé qué, tuviste algún error, hiciste algún problema, tuviste alguna falla, y no siempre es así, no te mueven por que sí, ósea, no te mueven solo por eso. Y aparte otro estigma que he cargado ahora en menos grado, pero es por la situación de mi grado, porque como te dije en comparación a mis compañeros aun cuando aquí hay muchos que tienen grado un poco más alto que yo, eemm eso fue una carga por un tiempo, estar dando explicaciones de por qué yo tenía un grado distinto a otros y no se daban cuenta que mi grado siempre fue el mismo, yo llegué a trabajar con ese nivel de grado, hasta ahora he tenido la fortuna como te dije, gracias a Dios de en los trabajos yo he elegido por mejoras económicas, entonces mi nivel de remuneración siempre ha sido en alza, nunca ha bajado, entonces, yo en la función que estaba iba en relación, era uno de los más bajo en los que yo estaba, en cuanto a la función, y claro poh, como me movieron, llegue con un grado más alto y además me movieron entonces ahí se presta un poquito pa' comentarios, poco saludables a veces o poco, así como… adecuados, y claro tuve que cargar un poco con ese peso, lo sigo cargando a veces con el tema del grado, ya no porque me trasladaron, pero tenía que estar dando explicaciones y… de cosas que no se merecen explicación y ahí me molestó un poco. **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)… **SUJETO 1:** tuve que estar poniendo caras, diciendo, justificándose, sintiéndome un poco que estaban hablando de mí, cuando yo no había hecho nada poh.
		ENTREVISTADORA: Y en ese sentido ¿Qué apoyo recibiste por parte de la institución? ¿En estas situaciones? **SUJETO 1:** no ninguno, no llegó a la jefatura, eso es un tema personal. **ENTREVISTADORA:** ya… **SUJETO 1:** cuando estuve mal, siempre trate de mantenerlo al margen, y si ya era un comentario, en algunas veces tratar de enfrentar la situación, como te dije, yo siempre doy mi opinión,

		entonces así como haber... oye… mira tal cosa, es por esto y por esto… no es porque tal cosa… no es que yo quiera... ustedes… y además la gente se asusta, aquí se usa mucho esto en esta institución como el comentario medio destructivo de: va llegar a una jefatura, por qué la trasladaron, ¿qué hizo?, ¿qué es lo que está haciendo?, y la historia detrás era bien distinta poh.. **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)… **SUJETO 1:** entonces si… si me sentí un poco discriminada por eso, y ya tonteras… es como desde el vestir, hasta el peinarme, como que no se poh… mi perfil era de otra forma, en cómo me vestía, en la ropa que usaba, en cómo me peinaba, en cómo me maquillaba, entonces acá son un poco más hippie, y yo no era tan hippie, entonces por ahí esos comentarios también fueron bien destructivos en su minuto, que trate de sobrellevarlos, que no me afectaran, pero, pero si ya cuando es mucho… **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)…

	Accesibilidad y apoyos	**ENTREVISTADORA:** ¿Cómo percibes la colaboración o apoyo en tu lugar de trabajo, en cuanto al acceso de redes de apoyo, en cuanto a salud, educación, aspectos judiciales? **SUJETO 1:** ¿para mí? **ENTREVISTADORA:** si, entregan información sobre no sé poh, convenios de salud, apoyos en el ámbito educacional. **SUJETO 1:** yo estoy en el área de bienestar, estoy inscrita, pertenezco al área de bienestar, y es un buen servicio que entrega la institución, tiene variados convenios, entonces uno se puede estar informando, ellos siempre te están enviando mail, ofertas que hay, eemm, siempre tienes un listado de acceso a bonos, para reembolso, entonces es bien ágil eso, a pesar de que no se … se pueden demorar no sé… 2-3 semanas, pero siempre tienes el resultado positivo, que vas a tener tu reembolso de la plata, eeeh, no se… cuando yo fui mama, todos estos bonos que son por hospitalización, por nacimiento del hijo, y no sé qué, siempre están, entonces, te apoya ene eso, te sirve en algún minuto, hay acceso a préstamos, yo nunca he accedido pero tengo colegas que lo han hecho, y hay acceso a préstamos, a convenios con otras instituciones financieras, eso es bueno. **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)… **SUJETO 1:** que otras instituciones no tienen eso. **ENTREVISTADORA:** ¿has percibido alguna dificultad con este derecho de apoyo que reciben? **SUJETO 1:** No. No sé poh, otras instituciones externas, tienen una… como se dice… no es la multa… son más altos a lo mejor los intereses, pero no, todo bien…

	Intimidad, respeto y privacidad	**ENTREVISTADORA:** En tu trabajo ¿Cómo tú percibes tu derecho a la privacidad? **SUJETO 1:** capciosa tu pregunta… **ENTREVISTADORA:** y un ejemplo, por favor… **SUJETO1:** mmm… mira… eee. Te comenté lo que me había pasado cuando llegué acá por el cambio de función, entonces se presta mucho para el rumor, o el cahuín, yo eso a lo mejor puedo hacer los comentarios con los míos, con los cercanos… **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)… **SUJETO 1:** pero… el conventilleo o el rumor fácil, hay es que es muy rápido, muy fuerte, yo creo que ahora después de esta situación personal mía, me sentí como más abierta y vulnerable a mostrarme, fue como inconsciente, pero antes de eso yo era súper hermética. **ENTREVISTADORA:** ya… **SUJETO 1:** por lo mismo y… ando más dispersa, y no sé cómo… mmm más accesible a ciertos afectos, eehh, hace que yo hable más, diga más cosas de las que no quisiera decir, eehh, no sé… un poco dispersa y más abierta diría yo, más flexible a entregar información, pero antes yo era bastante hermética por esto mismo, porque se presta mucho pal comentario…fácil, algunos son un poquito inmaduros con los comentarios entonces no saben lo que hay de por medio, no saben tu historia pa' atrás y a lo mejor se dejan llevar solo por una apariencia, y no saben lo que es, y es lo que me paso cuando yo llegue poh y eso a mí en los personal, la tontera chica, el conventilleo, el cahuíncito, así como que se da pa' allá pa' acá, yo te dije y ella me dijo, uyy a mí no me gusta… **ENTREVISTADORA:** Y eso ¿cómo lo maneja la institución en general? ¿O la jefatura o las personas...? **SUJETO 1:** es que no siempre les llega los rumores, a veces llegan, tu vida personal muchos se enteran sin que tú lo hayas comentado, y claro, depende de uno también ser más hermética, por supuesto, pero a veces se enteran igual que estuviste con licencia, no se poh, yo en algún minuto escuché, ésta está con licencia psiquiátrica, y porque tengo que enterarme yo que alguien está con licencia psiquiátrica que no es ni cercano mío… a eso voy **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)… **SUJETO 1:** esa información que igual se sabe, no sé cómo… **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)… **SUJETO 1:** lo que yo te mencioné, a modo personal mío, hay gente que sabe detalles míos, de mi separación, cuando yo nunca conté.

		ENTREVISTADORA: Y eso ¿Cómo se relaciona con tu derecho a la intimidad? **SUJETO 1:** creo que se pasa a llevar poh. **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)… **SUJETO 1:** no se poh… si la jefatura… yo no digo que la jefatura tiene o quien esté al tanto o sabe una información, debiese permanecer en 4 paredes poh, lo que sea, dificultad económica, problemas familiares, problemas judiciales, no se aquí hay gente que puede tener un montón de problemas… entonces, al saber uno saben todos después… o la información se reparte, se reparte mal además, saben la cuarta parte de la historia, y eso a mí me molesta poh… soy un poquito confrontacional con eso… y lo que hago… me aíslo, y me pongo más hermética y me enojo… y me cierro … **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)…
		ENTREVISTADORA: En tu trabajo ¿Cómo percibes el derecho a resguardar tus datos personales, considerando esos sistemas que contienen tus datos? **SUJETO 1:** o sea creo que eso está re difícil, para todas las instituciones, porque no sé, a mí me han llamado de bancos, de empresas telefónicas, de cable, sabiéndose toda la información… **(se corta grabación).** **Continuación…** **SUJETO 1:** la verdad no sé cómo pudiese ser la institución pa' eso, pero claro poh, hoy en día, yo diría hace en 2 o 3 años que los datos personales son sabidos por todo el mundo, saben hasta las deudas que tienen, porque, donde vives, eehh, tu mail, a mí me llega siempre información, me llaman, no sé si nuestra institución puede resguardar eso, supongo que al menos tu situación es más conflictiva de deudas, o situaciones familiares, creo yo que eso se resguarda, creo… mi nombre… mi sueldo… porque nuestro sueldo al trabajar en el sistema público, está en una plataforma. **ENTREVISTADORA:** ¿y eso aparece con el nombre? **SUJETO 1:** si, aparece con tu nombre, por transparencia, tú lo pides, y sale, tu nombre, tu grado, donde estás ubicado, cuál es la institución, y eso sale todos los meses y es por un sistema de transparencia, todos los empleados públicos tenemos eso, tu rut, es cosa que una entidad bancaria tome eso y pum y lo tira y te empiezan a llamar para un crédito y para un montón de cosas… y también pa' lo malo, no sé si alguien quisiera hacerte una maldad, eemm y toma esos datos como antecedentes… **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)… **SUJETO 1:** pero es cosa de buscar en el sistema y te van a encontrar de ahí… estamos expuestos… **ENTREVISTADORA:** están expuestos…

		SUJETO 1: sin que a lo mejor la jefatura quiera hacerlo poh… estamos expuestos igual por el sistema… **ENTREVISTADORA:** ajá (confirmando)…
	Ejercicio de Derechos	**ENTREVISTADORA:** En su trabajo ¿Participa de las elecciones de sindicatos u otros procesos electorales? **SUJETO 1:** No, no comparto ese pensamiento. **ENTREVISTADORA:** ¿Qué te desmotiva en el fondo a la no participación? **SUJETO 1:** la forma y el fondo. **ENTREVISTADORA:** ¿por ejemplo? **SUJETO 1:** en la forma, este sistema se presta mucho pal compadrastro, para… mmmm…. Solucionar ciertos problemas específicos de algunos…no es transversal poh, y además por un pensamiento, y una línea política, por lo general los sindicatos, pensamiento y línea política que yo no comparto… soy un poco distinta a eso, por tanto, eso ya me excluye, me hace diferente a… ¿si? Y esa línea política o más bien ese pensamiento político más bien se entiende como que hay algunos que no debiese prestarse ayuda, o hay algunos que, por tener un grado, ella no tiene tantos problemas, entonces quizá tal cosa… **ENTREVISTADORA:** claro… **SUJETO 1:** y te lo digo con experiencia porque yo tenía en otra de mis funciones a 2 compañeros que eran del sindicato nacional…eehh, por tanto sabía como detalles de lo que estaba pasando o de lo que se hacía con otros o como se arreglaban ciertas cosas entre el compadrastro, lo veían, lo sabían, entonces si yo ya venía con esa idea de nunca sindicalizarme en nada, porque creo que finalmente, en el minuto de los que hubo te salvas sola, con la jefatura, con alguien y el sindicato, puede aparecer a veces, eemm, ya traía esa idea de mis trabajos anteriores que nunca me había sindicalizado, y acá estando al lado de ciertos dirigentes, con mayor razón, los arreglines, los compadastros, el que yo te ayudo, a ti más rápido cuando hay otros que si lo necesitaban… no creo… además que me descuentan y hoy en día no estoy para que me descuenten… **ENTREVISTADORA:** ajá… (confirmando)… **SUJETO 1:** el participar de un sindicato…no creo en ello… **ENTREVISTADORA:** ajá… (confirmando)… **SUJETO 1:** desde lo político… **ENTREVISTADORA:** y desde lo valórico también… **SUJETO 1:** desde lo valórico…

		ENTREVISTADORA: ¿Cómo percibes tu derecho a la maternidad en este caso, en tu trabajo? **SUJETO 1:** eehh… **ENTREVISTADORA:** ¿o cómo te colabora tu institución? **SUJETO 1:** eehh… bien poh, súper bien, creo que mmm cuando quede embarazada… claro la institución es una merma o que quedes embarazada o que te vayas con tu licencia más larga, hoy en día está restringida, no estás 3 años cuidando al niño… eehh, te restringe un poco el tema de las licencias, pero, como te mencioné antes, si tienes que ir al médico con el niño, después puedes recuperar, o tienes permiso para pedir días administrativos, eemm, si está enfermo el niño también… si tienes que ir a una reunión te facilitan esos permisos…en el día a día para ser mamá, esta institución me ha permitido estar tranquila. **ENTREVISTADORA:** ¿Alguna dificultad que hayas experimentado? **SUJETO 1:** para ser mamá… mmm no creo que no… no, no sé, es que mi hijo, como es un poquito más enfermizo, tiene problemas de asma y alergias, pudiese ser que uno en algún periodo pedí más permiso seguido, y a veces depende de quién está a cargo, pueden decirte así como … no, pero cómo, otra vez… chuta está enfermo. Pero así y todo igual te facilitan… **ENTREVISTADORA:** ajá… (confirmando)…
		ENTREVISTADORA: ¿Cómo percibes el trato recibido por la jefatura hacia tí? **ENTREVISTADORA:** esto no va con nombre recuerda… **SUJETO 1:** (silencio). Es una relación formal… **ENTREVISTADORA:** ya ¿Por qué? **SUJETO 1:** (silencio)… eemm…. Mmm… yo sigo las directrices que ella quiere, cumplo con los requisitos que se piden dentro de todo… por supuesto que tengo falencias… no sé, que ella pudiese encontrar o que quisiera que yo mejorara… trata de mantener una buena comunicación con ella… trato cordial, pero no me siento cercana a ella, para nada… no me siento como parte de un equipo de ella o que pudiese valorizar, a lo mejor hay profesionales que sí están más cercanos a ella… yo no… un trato cordial… formal… así que eso no más… **ENTREVISTADORA:** ajá… (confirmando)…
		ENTREVISTADORA: ¿Cómo percibes el trato recibido por parte de tus colegas hacia ti? ¿Por qué?

		SUJETO 1: bien poh, dentro de todo bien… amable, en algún minuto fue lo que te comenté… como esta exclusión como… y con un par de persona… te diría yo nomás un par… o una… hubo una dificultad en un tiempo en mi vida que eso me jugó mucho en contra hace más de un año por eso no te lo mencioné, y eso me armó un poco ciertas situaciones, se dio para comentarios, fui un poco acosada por esa persona entonces, la pase bastante mal… nunca había sufrido acoso laboral, pero en general tengo buenas relaciones al interior de mi oficina… entonces eso me jugó un poco en contra me costó manejarlo, me sentí frustrada, discriminada por parte de ella, y eso se prestó para comentarios, gente que a veces yo… no soy monedita de oro, no les voy a caer bien a todos… **ENTREVISTADORA:** ajá… (confirmando)… **SUJETO 1:** no todos me van a querer ni les voy a ser simpática a todos… ni … no sé… y eso hace que… claro se preste para comentarios, para ciertos alejamientos de otras personas, pero dentro de todo, sumando y restando…me llevo bastante bien con la gran mayoría, tengo cercanía con hartos, me siento validada por muchos … eehh, no todos me conocen y no saben la experiencia, las partes que yo pueda tener, entonces, algunos se sorprenden cuando ahhh tu cachay de esto… no sé qué … porque aquí el trabajo igual te consume un poco, si es pega… y es pega más funcional y no tiene tanto cambio, siempre es como lo mismo… y al final te aprendes no más la pega… la vas haciendo más monótona… y cuando se hacen otras cosas ahí uno demuestra más y ahí uno demuestra otras habilidades… y claro.. **ENTREVISTADORA:** te van reconociendo… **SUJETO 1:** si… me van reconociendo…
		ENTREVISTA: ¿Cómo percibes el trato recibido por parte de tus usuarios? ¿Por qué? **SUJETO 1:** sacando los pros y los contras de un par, súper bien… creo que hago una buena alianza terapéutica al menos siento eso. Que me respetan… que me validan, que se sienten acogidos porque es lo que me han hecho sentir… o me lo han dicho… que se sienten acogidos conmigo… y sabes por qué te lo menciono… porque yo tuve una licencia larga… yo volví el año pasado, tuve una licencia por casi 5 meses por esta situación física que te comenté y cuando volví, ellos estuvieron con otros profesionales… cuando volví, la gran mayoría cuando me los topaba abajo todos me pedían que por favor hiciera la gestión, que ellos querían volver a estar conmigo, que extrañaban las conversaciones que teníamos, cómo los orientaba, cómo los ayudaba y hay hartos que me tuvieron por hartos meses en esa función y los delegados que lo tenían a cargo me decían oye… me están insistiendo que tu vuelvas a ser su delegada… y claro no depende de nosotros, depende de otros… **ENTREVISTADORA:** ajá… (confirmando)… **SUJETO 1:** y uno de esos casos sí volvieron, y están súper contentos y me lo dicen y me lo hacen saber…como que me

		siento con algunos bien cercana… además como te digo son 2-3-4-5 años que ya van a cumplir, entonces es una historia también, que te van acompañando… **ENTREVISTADORA:** exacto… **SUJETO 1:** no … me siento súper bien, porque eso también me refuerza a mí de manera profesional, el que estoy haciendo la pega que a ellos les llega poh…el esfuerzo que yo hago en escucharlos más, en prestarles más atención en tratar de ayudarlos, tiene su recompensa pa' mi como profesional poh, con lo que me van diciendo y con los cambios que van haciendo… **ENTREVISTADORA:** ajá… (confirmando)…
		ENTREVISTADORA: ¿Qué beneficios (sociales, económicos, personales, etc.) recibes de tu institución laboral? **SUJETO 1:** sociales, económicos, personales… o sea es que así como beneficios… yo participo de un área que es el área de bienestar y por tanto, esa área de bienestar me entrega ciertos beneficios sociales, económicos también, y yo me imagino que hasta deben tener un apoyo de atención legal, si uno quisiera preguntar, o ayuda económica, que yo se hay compañeros que hay acceso a esta ayuda social, en el caso de uno necesitarlo, tiene acceso al menos a eso… a pedir… Y yo encuentro a las bonificaciones tengo… personal… a veces siento que la gente es mal mirado estar en esta institución pero a veces igual te reconocen… aaah eres de esta institución como igual es un tema un poquito delicado al hablar, pa' otros llama la atención en que tu pertenezcas a esta institución, y ahí hay como un mini reconocimiento social, sin quererlo, en positivo o en negativo pero igual te reconocen a un profesional de esta institución… te preguntan, quieren saber más allá... es como… extraña la sensación. Y claro poh yo te dije que yo me pongo la camiseta, entonces cuando yo hablo, no sé, diré algo entretenido… que la gente como que uyy enserio si… porque validó la pega que hago yo, si no la valido yo y no me gusta a mi… no estoy acá poh. **ENTREVISTADORA:** ajá… (confirmando)…
		ENTREVISTADORA: Y estos beneficios que tu recibes, ya sea por parte de tu institución o el bienestar o a nivel más social ¿Crees que son atingentes y suficientes para sus necesidades? **SUJETO 1:** eehh… **ENTREVISTADORA:** en el ámbito económico, en el ámbito educacional…en el ámbito social… **SUJETO 1:** yo creo que pudiese hacerse un poquito más… no sé… un poquito, pero como te menciono yo siempre tengo presente la escasez de recursos de esta institución, como se designan los recursos para esta institución… lo tengo claro… sé que la repartija le toca menos a esta institución… pero pudiese hacerse un poquito más como yo te decía la otra vez… en otra pregunta… por ejemplo los niños… para el día del niño se celebra o se va a destinar tal cosa para los papás… no sé qué… para el día de no

		sé… una vez al año se puede hacer un reconocimiento sobre… o que el profesional traiga a sus padres… estoy inventando aa… **ENTREVISTADORA:** como hacer cosas más familiares e integrar más a … **SUJETO 1:** la familia cachay, y si bien tiene servicios porque aquí esta institución tiene piscina, y a nivel nacional hay cabañas, un montón de recursos que yo nunca los he ocupado, pero mis compañeros siempre hablan que son súper, pero debiesen mejorarse, son un poquito pobres algunos en cuanto a la habilitación de esos espacios, entonces claro… en cuanto a la entrega en otros ámbitos sociales yo creo que siempre es bueno ir fortaleciendo y ser más busquilla en las instituciones aun cuando haya escasez de recursos, hay cosas que se pueden hacer sin tanto recurso… el reconocimiento a… una vez al año un bono al profesional, o al administrativo que tal cosa… a los que se jubilan… a los… ¿me entiendes? Porque igual nosotros tenemos igual una meta desde la institución, desde lo que ejercemos como función social poh… entonces sería… eso se lo pedimos a otras instituciones que no tienen nada que ver con lo social pero nosotros sí… igual contribuimos a… por tanto para nosotros también debiese ser lo mismo… un poquito más de cariño… un poco… **ENTREVISTADORA:** mmmm **SUJETO 1:** ¿ya?... pudiesen hacerse un montón de otras cosas… campeonatos, lo mismo que tú mencionaste, deportes, acceso a otros convenios, a otras instituciones de salud, pero es que es un sistema especial lo que tenemos nosotros, acuérdate que los que aquí están en planta solo pertenecer a DIPRECA y hay un límite, pero si… siempre se puede hacer más o algo… **ENTREVISTADORA:** ¿hay algo más que me quieras agregar con respeto a la entrevista o con respecto a lo que te pregunté? **SUJETO 1:** con lo que te dije recién, creo que siempre se puede hacer más… en el ámbito laboral, siempre se puede mejorar los recursos, desde el inmobiliario, la habitación hasta recursos personales y profesionales, que nos vayan nivelando… siempre la nivelación tiene que ser pa' arriba, si el profesional va a depender de los años de experticia, del ámbito en que te has movido, hay algunos que van a tener más experiencia, otro no pero siempre ir nivelando… **ENTREVISTADORA:** ajá… (confirmando)… **SUJETO 1:** y a veces la institución se queda falta de eso, de mostrarnos más experiencia, de traernos más gente que sea transversal para todos… porque ese acceso lo tiene algún grupo no más… ¿ya? Y debiese ser más transversal.

UNIVERSIDAD SAN SEBASTIAN

Entrevista Semi – estructurada

N° sujeto a entrevistar: 2.

Profesión: Asistente Social.

Lugar de trabajo: Institución Pública de Santiago de Chile.

Años de trabajo (en general): 12 años.

Años de trabajo en institución pública de Santiago de Chile: 10 años.

Dimensión	Indicadores	Preguntas
Bienestar emocional: Toma en cuenta los sentimientos como la satisfacción a nivel laboral; el autoconcepto del trabajador, es decir, las características que lo autodefinen como tal; así como la ausencia o presencia de estrés laboral, entendido éste como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento, vivenciado como sobrecarga y/o tensión emocional, psicológica o físico (Maños y Castillo, 2011, p. 18)	**Satisfacción**	**ENTREVISTADORA:** ¿Cómo valorarías tu satisfacción personal en el trabajo? y ¿Por qué? **SUJETO 2:** yo creo que mi satisfacción personal, mmm eh, es regu… es adecuada, ¿ya?, no es muy buena. Es adecuada porque en el sentido de que, creo que, dejé de… explorar áreas que me hicieron crecer como profesionalmente, pero es un instrumento para otros fines personales. **ENTREVISTADORA:** mmm **SUJETO 2:** ya entonces la satisfacción que me da el trabajo tiene que ver en que puedo cubrir mis otras necesidades. **ENTREVISTADORA:** ¿Necesidades de qué tipo? **SUJETO 2:** Necesidades personales, así como por ejemplo, otras áreas que me gustan, o no se poh, estudiar, viajar, em… hacer cursos, ¿me entiende?, o sea que tienen que ver como con realización personal **ENTREVISTADORA:** ya, aja. (A modo de confirmación)
		ENTREVISTADORA: En el último año ¿Qué factores laborales crees tú que han influido positivamente en tu bienestar emocional? O que han favorecido cierto bienestar. **SUJETO 2:** eh, creo que pocos **ENTREVISTADORA:** mmm **SUJETO 2:** Ya… Porque, creo que, al contrario, creo que, si lo miro desde el punto de vista laborar, creo que la burocracia administrativa que actualmente tiene mi trabajo le quita el factor positivo de la intervención con el sujeto, que es lo que a mí me gusta. ¿me entiendes?, yo enfocaría más el tiempo en intervenir con mis usuarios que, eh, en… realizar trabajo administrativo. **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 2:** ya, entonces eh, es bien poca, yo creo que no la facilita, más bien la dificulta.

		ENTREVISTADORA: y bajo esa perfectiva, ¿Qué factores laborales han influido negativamente en tu bienestar emocional? **SUJETO 2:** yo creo que el cumplimiento de, de metas, ya, el cumplimiento de los requerimientos administrativos de mi labor como enviar informe. El tema también que ahora pasamos por una supervisión extra y que nos quita autonomía también a la hora de plasmar nuestra orientación profesional respecto a un caso. **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 2:** el hecho de que también ahora esté como todo tan estandarizado, hace que de cierta forma igual los informes ahora tengan que ser más homogéneos, lo que es bueno también, pero, enlentece la producción, por decirlo de alguna forma. **ENTREVISTADORA:** aja.
	Autoconcepto laboral	**ENTREVISTADORA:** ¿Qué características cree que te definen como trabajador/a? **SUJETO 2:** ¿aquí? **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 2:** eh, trabajar bajo presión, intervención en crisis, y mm, puedo ser colaborativa con el equipo, eh… adaptable. **ENTREVISTADORA:** ¿En qué sentido te adaptas?, ¿cómo? **SUJETO 2:** me adapto a las circunstancias, ósea, como que trato primero le doy el beneficio a la adaptación y después si no puedo, puedo como que flexibilizo, ¿me entiendes? **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 2:** ósea como que no soy rígida en cuanto a las orientaciones, puedo seguir las orientaciones. **ENTREVISTADORA:** aja
		ENTREVISTADORA: ¿Qué características crees que podría mejorar de tí mismo en el ámbito laboral? **SUJETO 2:** La estructura, me falta estructura, me falta enfoque, me falta organizarme con los horarios, porque, por ejemplo, mira. Yo estoy atendiendo usuarios de lunes a jueves, entonces, me pasa que me desestructura, dejo un informe a media, después subo, atiendo a un usuario, después tengo que ir a una audiencia, después me llama el otro, entonces, al no crearse una estructura, como planificación laborar, eh me hace no cumplir las metas que se me asignan como a mí me gustaría, ahora, tampoco que me complique cumplir las metas, ósea si tengo que responder porque no hice algo yo lo voy a hacer, pero tampoco caigo en la sobre exigencia más allá de los límites de los horarios laborales. **ENTREVISTADORA:** aja

		SUJETO 2: Antes lo hacía, antes me llevaba, cuando empecé a trabajar, me llevaba pega para la casa, y trabaja no sé poh, hacía informes, tenía la pega al día. Pero después cuando te "day" cuenta que, que la institución no, no valora eso, como que igual existe, como que a la institución más le importa el número que la cualidad… la cuali, el trabajo cualitativo que tú puedas realizar, entonces en ese sentido uno se desgasta y aprende y cae como en la rutina, se adapta a la rutina de, de hacer las cosas que son necesarias pero no más allá. Y lo laboralmente, claro, antes hacía, me llevaba informes, planes… ya no hago nada de eso en mi casa. **ENTREVISTADORA:** ya.
	Ausencia de estrés o sentimientos negativos	**ENTREVISTADORA:** Generalmente ¿Cómo es tu reacción ante situaciones que te suceden en el trabajo y que no te agradan? **SUJETO 2:** me angustia, me genera angustia y me genera ansiedad. Eh… también me da como inse… una sensación de poca valorización, en el sentido de no rendir a lo esperado, pero, tiene que ver con un poco de, como de las limitantes, porque yo tengo como conflictos con, con no cumplirle a la autoridad, ¿me entiendes? Así como si a mí algo me lo piden yo voy a hacer lo posible por cumplirlo dentro de los plazos, pero si no puedo cumplirla, me genera conflicto. **ENTREVISTADORA:** aja… ¿sigo? **SUJETO 2:** aja, si (tos)
		NTREVISTADORA: En el último año, debido a su trabajo ¿ha sentido sobrecarga de tensión física o emocional? **SUJETO 2:** sí, mucha. Mucha, tengo dolores físicos, en relación a que me duele la espalda y emocional, como, que igual me dieron crisis de pánicos, en, en momentos pick, de mi carrera laboral. Dentro de mi trayectoria laboral. **ENTREVISTADORA:** en tu trayectoria. **SUJETO 2:** de mis 10 años, no ahora actualmente, pero sí, después. **ENTREVISTADORA:** ya, pero dentro de este último año ¿ha sido dolores de espalda? **SUJETO 2:** dolores de espalda básicamente. Sí **ENTREVISTADORA:** ya. **SUJETO 2:** como en la espalda baja **ENTREVISTADORA:** y ¿a nivel emocional? **SUJETO 2:** ah, eh… angustia. **ENTREVISTADORA:** ¿asociada a tu trabajo? **SUJETO 2:** sí, angustia, me, me angustia el hecho de no poder rendir a lo esperado.

		ENTREVISTADORA: eh... bueno me hablaste un poco del tema de que el no rendir según lo esperado te genera cierta tensión. ¿Qué otras situaciones de tu trabajo te hacen sentir esta tensión emocional o física? **SUJETO 2:** em, el clima laboral, por ejemplo, cuando hay gente, hay gente que anda enojada, o que anda como con rabia. Yo bueno, mi puesto está ubicado en la puerta de la oficina grande, entonces el sentir que la puerta que se abre con distintas intensidades me afecta, "cachay", porque me molesta, yo pedí ese puesto por la luz, porque necesitaba hacer "fotosíntesis", pero me molesta el hecho de estar tan expuesta a… a la energía del quién… me entiendes, así como porque se siente los pasos, se siente como en la conducta que vienen con una mala disposición, y eso como que me, como que me deja, como que me desconcentra. **ENTREVISTADORA:** ya.
		ENTREVISTADORA: ¿Qué estrategias utiliza o has utilizado para afrontar esa sobrecarga o esa angustia que tú dices que está asociada a…? **SUJETO 2:** Bueno, hago yoga. (risa), hago yoga, eh descubrí el yoga justamente porque sentí que me ahogaba mucho en mis problemas laborales, como que sentí que estaba afectando mi autoestima, particularmente fue una época donde la supervisión fue demasiada, eh, prejuiciosa y subjetiva, entonces mi trabajo estaba muy expuesto, yo sentía que se estaba cuestionando mucho mi trabajo en cosas técnicas que jamás ante me las habían cuestionado, entonces sentí que de alguna u otra manera tenía que… tenía mucha frustración, entonces necesitaba limpiar esa frustración y transformarla en algo positivo, entonces empecé a ir a yoga, y con ejercicios de respiración y ejercicios físicos, eh fui liberando como la frustración, fui entregando la necesidad de que era muy subjetivo la situación que me estaba pasando, y que realmente no tenía que ver como con mi rol como profesional, "cachay" porque yo tenía una buena percepción de mi como profesional hasta ese entonces. "cachay" y ahora, claro, ahora no me importa la percepción que tengan los superiores de mí, si no que rindo lo que puedo rendir, si les gusta bien, si no… bien, eso. **ENTREVISTADORA:** Ya.
Relaciones interpersonales: Implica la interacción y mantenimiento de relaciones de cercanía en el trabajo y la familia, asociado a participar en actividades, tener amigos/colegas	**Relaciones sociales**	**ENTREVISTADORA:** ¿Cómo describiría las relaciones interpersonales que posees con tus pares o colegas? **SUJETO 2:** Por lo general son buenas, tengo gente de confianza, gente con la que me siento segura, gente que, que puedo ver que tiene valores afines a los míos, en temas laborales. Y cuando existe alguien que no es de mi agrado, simplemente no me acerco, mantengo una distancia. Porque no me interesa relacionarme con gente que no considero afín.

estables, buena relación sus pares, y jefaturas (Vega, 2011, p. 100).		**ENTREVISTADORA:** ¿Qué aspectos de tu relación con tus colegas te generan bienestar? **SUJETO 2:** eh… Los espacios como de colación. Los espacios como de interacción que no están dentro de la estructura laboral. **ENTREVISTADORA:** aja… ¿tú dices del horario laboral? O… **SUJETO 2:** No, del horario laboral. **ENTREVISTADORA:** ah ya. **SUJETO 2:** por ejemplo no sé poh, un desayuno, o por ejemplo el compartir con los otros en el pasillo, saludar, saber cómo están, como que uno se da cuenta que también trabaja con personas, ósea como que tiene personas que también están haciendo lo mismo que tú y que… están en la misma que tú poh, ósea como compartir el día día, así, cómo estay, bien, si, no, como saludar, "cachay" espacios, pequeños espacios como de recreación por decirlo de alguna forma. **ENTREVISTADORA:** aja.
		ENTREVISTADORA: ¿Qué actividades gratificantes para tí, realizas con tus colegas dentro del horario laboral?, ya me nombraste algunas, pero… **SUJETO 2:** El almuerzo, (risa) el almuerzo, yo creo que nada más. **ENTREVISTADORA:** aja. **SUJETO 2:** el almuerzo porque lo demás es como muy poquito, ósea tampoco es como que este todo el día, sentada con mi compañera hablando, (risa), pero es así.
		ENTREVISTADORA: ¿y Qué actividades gratificantes para ti, realizas fuera del horario laboral con tus colegas? **SUJETO 2:** ah sí encuentros, hemos salido a a tomar once, a cenar, a happy hour, celebraciones, tengo relación más allá de lo laboral, con algunas personas.
		ENTREVISTADORA: ¿Qué medios de comunicación utiliza con sus colegas/pares para tratar temas laborales? **SUJETO 2:** Directo. **ENTREVISTADORA:** ¿Qué es directo? **SUJETO 2:** voy a su puesto de trabajo, le pregunto cara a cara. **ENTREVISTADORA:** ¿algún otro medio? **SUJETO 2:** El mail. **ENTREVISTADORA:** pero de preferencia parece que es el directo. **SUJETO 2:** el cara a cara.

		ENTREVISTADORA: En el último año ¿Has presentado algún conflicto con tus pares o colegas? **SUJETO 2:** Sí, (risa)
		ENTREVISTADORA: ¿Cómo solucionaste uno de los conflictos en particular que hayas tenido en el trabajo? **SUJETO 2:** (risa) Es un conflicto que se está solucionando. (risa). Primero que todo trate de tomar distancia, creo que mi primera reacción fue… tomar distancia… **ENTREVISTADORA:**(interrupción) espérate, ya haber sigue grabando, ¿? sí. **SUJETO 2:** creo que mi primer paso, fue como tomar distancia, luego buscar instancias de diálogo y cuando ya las instancias de diálogo están quebradas, huir, o sea, distanciar. Y ahora estoy como dejando que el tiempo limpie lo que tenga que limpiar, y sane, porque al final las emociones pasan, uno reactiva las emociones. Darme a reconocer mis errores, hacerme un "mea culpa" y… y reconocer que me equivoque. Siempre trato de reconocer mis errores cuando me equivoco. Porque durante mi trayectoria laboral siempre he tendido a tener una conducta más explosiva impulsiva. **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 2:** una reacción impulsiva, una reacción muy del momento, reacciono y no dimensionaba las consecuencias de mi actuar, entonces después pasaba pidiendo disculpas. "cachay", porque soy culposa (risa), pero ahora creo que estoy mucho más, la impulsividad está mucho más regulada, entonces como que no he tenido esos espacios como de impulsividad donde me venga un arrebato, donde, donde lance como mala onda, "cachay", pero es algo que he trabajado con yoga. **ENTREVISTADORA:** ya. **SUJETO 2:** hace por lo menos tres años, dos años.
		ENTREVISTADORA: Este, este problema en particular, cierto que ejemplificaste ¿Qué consecuencias tuvo en el ámbito relacional con tus colegas? **SUJETO 2:** este problema con una colega pasó hace mmm, desde septiembre de 2018 y tuvo consecuencias serías, me sentí aislada. **ENTREVISTADORA:** aja. **SUJETO 2:** creo que lo, lo… lo más significativo fue que me aislaron, me sentí, eh, pero igual hubo gente que me contuvo, que me ayudo, que me apoyó. Pero me sentí excluida. **ENTREVISTADORA:** aja. **SUJETO 2:** y no entendía qué había hecho tan grave como para... ¿sabes lo que me pasó? Que no entendía por qué mi amistad era

		tan insignificante para otros, como que me cuestioné el valor de mi amistad, "cachay" así como que, como que yo pensé que estaba teniendo amistades más leales, más reales, pero me sentí que era insignificante para otras personas que sí había cariño pero que, las lealtades, yo no había generado lealtades. "cachay", y eso igual como que te lleva a cuestionarte, como te vin… desde dónde te vinculas con los otros… **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 2:** eso.
		ENTREVISTADORA: ¿Qué aspectos de tu relación con tus colegas te gustaría mejorar? **SUJETO 2:** me gustaría mejorar con mis colegas la confianza, y… y también de cierta forma, eh… la confianza y las lealtades, porque creo que las lealtades son super fundamentales a la hora de tener una relación de confianza, valga la… o sea como de que alguien me diga las cosas en mi cara. Yo no tengo problema de que la gente me diga las cosas en la cara cuando es con respeto. **ENTREVISTADORA:** aja. **SUJETO 2:** "cachay", pero también creo que… las lealtades se generan a partir de que si yo me estoy vinculando con esa persona y quiero formar una amistad no puedo pegarle la desconocida, rápidamente, "cachay", como que así tratar de tener una continuidad en la conducta, con esa persona.
		ENTREVISTADORA: eh… ¿Qué actividades dentro o fuera del horario laboral, realiza la institución entre colegas o entre colegas y jefaturas? **SUJETO 2:** ya, entre je… entre colegas y jefaturas ninguno. **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 2:** entre colegas, eh… nos organizamos como para algunos con ir al gimnasio o hacer yoga, fuera del horario laboral. **ENTREVISTADORA:** ¿y dentro del horario laboral? **SUJETO 2:** eh… **ENTREVISTADORA:** que este como liderada por la institución **SUJETO 2:** eh, nada. Así lo percibo yo por lo menos… no, no hay nada. **ENTREVISTADORA:** nada **SUJETO 2:** nada
	Relaciones familiares	**ENTREVISTADORA:** a quién, a qué personas consideras tu como miembros de tu familia y qué tipo de relación tienes con ellos.

		SUJETO 2: ¿con mi familia? **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 2:** bueno, yo como no tengo pareja estable, o pareja, (risa), estoy soltera, mi familia son mis padres o mis hermanos, de ahí todo lo demás, son parientes, ¿ya. **ENTREVISTADORA:** ya. **SUJETO 2:** entonces básicamente mis relaciones cercanas son con mis padres y mis hermanos. **ENTREVISTADORA:** ¿y ellos dónde viven? **SUJETO 2:** en Calera de tango. Pero yo también soy mi propia familia, (risa) en estos momentos de mi vida. Eh, vivo sola y he aprendido a, a disfrutar el hecho de, de que mis espacios como de, de descanso, poder estar conmigo "cachay", no sé poh, viendo una película, comiendo rico, tratar de alimentarme bien, tratar de esparcir bien, y todo eso. **ENTREVISTADORA:** (interrupción), ¿vamos pa' otro lado? **SUJETO 2**: sí, vamos … y, y lo paso bien poh, o sea como que tengo tiempo para mí, bueno no tengo mucho tiempo para mí, pero esto particularmente, así como ver una peli, no se comer algo rico, lo he encontrado como que es satisfactorio. **ENTREVISTADORA:** aja.
		ENTREVISTADORA: ¿Cómo crees tú, que influye tu trabajo, en cuanto a jornada y carga laboral en la relación con tus miembros de la familia? **SUJETO 2:** no influye. **ENTREVISTADORA:** ¿nada? **SUJETO 2:** porque veo a mi familia el fin de semana y fin de semana no trabajo.
		ENTREVISTADORA: ya, o sea a tu familia la ves, el fin de semana. **SUJETO 2:** fin de semana… yo estoy sola de lunes a viernes.

		ENTREVISTADORA: tu institución laboral ¿Realiza actividades donde se considere a los trabajadores y a la familia de los trabajadores? **SUJETO 2:** Nada **ENTREVISTADORA:** ¿qué opinas de eso? **SUJETO 2:** opino que esta institución no genera instancias como de vinculación familiar, creo que una institución como un elefante blanco, que trata de funcionar y que no tiene como prioridad, el, la calidad de vida de sus trabajadores. **ENTREVISTADORA:** aja.
		ENTREVISTADORA: Sobre tu trabajo y las condiciones horarias, ¿Cómo facilita tu trabajo en generar, cierto, según lo que tu vez, y contigo misma también tu participación en actividades con familiares?, por ejemplo, no se poh, algún acto de tu hermano… **SUJETO 2:** es que, si yo tuviese, o sea creo que la institución facilita el hecho de que yo pueda compensar las horas en otras actividades de tipo familiar, pero tiene que ser como aisladas, no ser como continuas, por ejemplo, si yo quisiera estudiar, y encontrar una capacitación, algo que lo hiciera paralelo al horario de trabajo, no me darían, no me dan la flexibilidad, como para compensar después o algo así. **ENTREVISTADORA:** ya… **SUJETO 2:** "cachay", siento que en ese sentido no es flexible, o sea no se po, por ejemplo, si entrara a estudiar y entrara a las 5, no me dejarían irme a las 4 y después devolver después horas. **ENTREVISTADORA:** ¿no te dejarían? **SUJETO 2:** no me dejarían, que yo sepa. **ENTREVISTADORA:** ya, y, por ejemplo, si quisieras participar en alguna actividad de tu hermano, por ejemplo. **SUJETO 2:** si poh, si poh ahí me dejarían ir a una actividad recreativa. "cachay", pero es un hecho aislado, no es un hecho como constante, como que hacen los espacios aisladamente, pero no continuas, por ejemplo, tú no te podrías hacer un proyecto paralelo, o sea hay gente que si lo ha hecho, que presentado solicitud y todo lo demás, pero, no es el factor común, "cachay", el factor común es que sí, te damos permiso para ir al acto, para ir al médico, para hacer un trámite, "cachay", para ir a ver a tu mamá al médico, no hay dificultades, pero si tu quisieras implementar el tema en algo para ti, así como no sé poh, voy a hacer una capacitación en inglés, no te la, no te facilitarían. **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 2:** "cachay".

		ENTREVISTADORA: algo que sea como todas las semanas, alg… una instancia. **SUJETO 2:** una instancia continua **ENTREVISTADORA:** ya
		ENTREVISTADORA: Durante el día ¿en qué momento realizas las actividades de tu hogar?, tus tareas del hogar. **SUJETO 2:** en la noche. **ENTREVISTADORA:** En la noche **SUJETO 2:** por lo general (risa), muchas veces no las hago, pero por lo menos día por medio hago. **ENTREVISTADORA:** y eso se debe a... ¿a qué? **SUJETO 2:** A que estoy cansada, quiero descansar
Facilidad y Eficiencia: Contempla la capacidad económica, ahorros y aspectos materiales que le permitan una vida confortable, saludable y satisfactoria. Asimismo, está asociado al acceso y utilización de la atención sanitaria, teniendo en cuenta los aspectos de medicación y cómo indicen en el estado de salud y el desempeño laboral. Incluye, además, el bienestar y condiciones físicas, ambientales y materiales que permite desarrollar actividades de la vida diaria dentro y fuera del trabajo (Shalock y Verdugo, 2011, p. 22).	**Vivienda – lugar de trabajo**	**ENTREVISTADORA:** ¿Cuánto es el tiempo que utilizas en trasladarte desde tu casa al trabajo? **SUJETO 2:** media hora me demoro en trasladarme de mi casa al trabajo y del trabajo a la casa **ENTREVISTADORA:** ¿Y desde el trabajo a tu casa? **SUJETO 2:** media hora **ENTREVISTADORA:** también
		ENTREVISTADORA: ¿Qué tipo de locomoción utilizas normalmente para trasladarte? **SUJETO 2:** me voy caminando, caminar o metro. **ENTREVISTADORA:** y caminando, son, es media hora, ¿y en metro? **SUJETO 2:** también **ENTREVISTADORA:** también, ya
		ENTREVISTADORA: ¿Cómo influye el tiempo de traslado a tu trabajo en tu desempeño laboral? **SUJETO 2:** no influye el tiempo de traslado de la casa al trabajo, porque es, creo que es un tiempo, que igual caminar me hace bien, entonces me activa, puedo llegar un poco más activa, pero tampoco siento que eso influya tanto en mi desempeño, ahora si viviera lejos sí. **ENTREVISTADORA:** aja.

		SUJETO 2: sería otra realidad.
		ENTREVISTADORA: aja, bien te voy a preguntar sobre ciertas condiciones que rodean tu lugar de trabajo, ya, para que tú me describas o me des la percepción de, sobre eso ¿cómo describiría la condición que está asociada al ruido que rodea tu lugar de trabajo, ruido externo? **SUJETO 2:** ay, alto, hay mucho ruido externo, porque no trabajo en una oficina para mi sola, la mayoría del día estoy con audífono. **ENTREVISTADORA:** con audífono **SUJETO 2:** aja. Como te contaba esto de abrir las puertas, me carga, que con, la verdad, que abran la puerta, que salgan, porque no tienen cuidado, como que todos, como que te day cuenta, quién es descuidado y quién no, porque de repente pegan portazo, de repente la dejan abierta, como que no hay una consideración por las personas que están ahí. **ENTREVISTADORA:** okey. ¿En cuanto a la contaminación ambiental? **SUJETO 2:** cómo a qué te refieres **ENTREVISTADORA:** como del smog, del aire, la respiración. **SUJETO 2:** igual harto **ENTREVISTADORA:** ¿sí? **SUJETO 2:** si porque no hay ventilación continua. Entonces igual, se incuban los virus, se incuban los bichos, porque no hay, no se pueden abrir las ventanas. **ENTREVISTADORA:** ¿acceso a zonas verdes? **SUJETO 2:** nada, el 1% es una palmera **ENTREVISTADORA:** ¿en cuanto al transporte público? **SUJETO 2:** accesible. **ENTREVISTADORA:** ¿accesible? **SUJETO 2:** sí, accesible **ENTREVISTADORA:** ¿calidad del agua? En tu trabajo. **SUJETO 2:** mala, el agua de la llave, mucho cloro y acá tampoco hay dispensadores para todos que podamos usar con tranquilidad. **ENTREVISTADORA:** ¿seguridad ciudadana en tu trabajo?

		SUJETO 2: buena. **ENTREVISTADORA:** ¿sí? **SUJETO 2:** sí **ENTREVISTADORA:** ¿qué la hace ser buena? **SUJETO 2:** que está cerca del centro cívico, entonces está llena de carabineros, que filtran los personajes que andan en la calle
	Salario – posesiones – ahorros	**ENTREVISTADORA:** ¿Cuál es tu opinión sobre el salario que recibe en tu actual trabajo? **SUJETO 2:** yo estoy conforme con mi actual salario, me gustaría recibir más, pero estoy conforme
		ENTREVISTADORA: ¿Cómo percibes tu situación económica actual? **SUJETO 2:** mi situación económica actual es desordenada (risa) creo que tengo una deuda más grande, pero a ver, igual por ejemplo tengo una deuda ordenada **ENTREVISTADORA:** ya. **SUJETO 2:** que acabo de ordenar, pero por lo general, eh, no me permite, ahorrar. **ENTREVISTADORA:** no te permite ahorrar. **SUJETO 2:** no me permite ahorrar, todavía. **ENTREVISTADORA:** mm ya, o sea, tu no, en estos momentos no estás ahorrando. **SUJETO 2:** no, no estoy ahorrando, estoy sin ahorro.
		ENTREVISTADORA: ¿Cómo consideras que administras tu dinero? **SUJETO 2:** creo que lo he administrado bien, pero ahora no lo he administrado bien, eh, creo que cuando ingresé a esta institución, podía ahorrar, ahorré, me compre un departamento, claro que ahí, dosifiqué la carga laborar porque me fui a trabajar a otra, parte estaba con dos trabajos cuando me compré el departamento. **ENTREVISTADORA:** ya. **SUJETO 2:** ya, pero, mientras estuve en mi departamento pude ahorrar, y siempre como que tenía un colchoncito de emergencia, ahora ese colchoncito de emergencia me lo gasté, porque pucha terminé una relación anterior, y cuándo hice de nuevo mi casa, me lo gasté en comprarme cosas, pa' mi casa nueva. **ENTREVISTADORA:** ya

		SUJETO 2: cachay, entonces me quedé sin ahorros. Entonces si tú me preguntas, no ahorro, hace tres años (risa). Hace tres años no tengo capacidad de ahorro. **ENTREVISTADORA:** no hay capacidad de ahorrar hoy día.
		33. De acuerdo a su sueldo ¿le es posible ahorrar?
		34. En caso de responder Sí a la pregunta 33 ¿Qué estrategias utiliza para ahorrar? Ejemplo.
		ENTREVISTADORA: ¿posees deudas? **SUJETO 2:** aja **ENTREVISTADORA:** ¿Cuáles son esas deudas? **SUJETO 2:** mis deudas, el dividendo **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 2:** eh... ¿? Relativamente y casas comerciales. Pero ahora tengo una sola casa comer, o sea tengo una sola deuda con el banco. **ENTREVISTADORA:** ¿qué es dividendo no? **SUJETO 2:** no, es un crédito de, de compra de cartera de deuda. Cartera de deuda se llaman esos créditos ¿cierto? **ENTREVISTADORA:** si
		ENTREVISTADORA: ¿Cómo influyen estas deudas en tu bienestar personal y laboral? **SUJETO 2:** No me res…. Es que, ah, Bueno, no me, estas deudas por lo menos no me han hecho restringirme todavía en mi calidad de vida. **ENTREVISTADORA:** ya. **SUJETO 2:** ya… justamente fui y solicité un crédito de compra de cartera de deuda, para que no me restringiera, porque iba a pasar un punto en que me iba a restringir. "cachay". **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 2:** entonces como soy precavida, pedí que me las ordenaran, como no tengo deudas a largo plazo… como yo no tengo deudas a lar, yo tengo un crédito que pedí, para pagar el "instructurado" de yoga, "cachay". **ENTREVISTADORA:** ya

		SUJETO 2: que estoy pagando, llevo la mitad del tiempo. Pero como no tengo más deudas, más allá de tres años, de dos años que me quedaban, refinancié mi deuda, ¿ya?, pagué mis deudas completas, y tengo ahora una, un crédito, o sea aumente dos años más mi deuda, estoy como en una deuda de cuatro años. **ENTREVISTADORA:** ya. **SUJETO 2:** pero me va a permitir, eh, ahorrar, que me va a permitir, eh… no tener deudas. Ese es mi nuevo objetivo. **ENTREVISTADORA:** ese es tu objetivo. **SUJETO 2:** no tener deudas.
		ENTREVISTADORA: o sea si te pregunto. ¿Cómo visualizas tu futuro económico? **SUJETO 2:** si lo visualizo, ordenado. **ENTREVISTADORA:** aja. **SUJETO 2:** pero, por ejemplo, igual ponte tú, no podría adquirir una nueva vivienda. Ya hablé con mi ejecutiva de cuenta, y no puedo, o sea, me prestarían, dos mil UF poh cachay (risa). **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 2:** y no es como, eh, como para, para el… para el, ¿cómo se dice? Para el gasto. (tos) … no igual bien, igual está bien. **ENTREVISTADORA:** ya, pero a largo plazo, te visualizas más ordenada en ese sentido. **SUJETO 2:** si más ordenada.
	Necesidades básicas	**ENTREVISTADORA:** ¿Cómo percibe los espacios o lugares que posee en tu trabajo para satisfacer tus necesidades de alimentación e higiene? **SUJETO 2:** Pésimo, el baño es horrible, y… **ENTREVISTADORA:** ¿en qué es horrible? **SUJETO 2:** acondicionamiento, a veces no hay confort, no hay con qué secarse, no hay jabón, cosas que son esenciales para el baño de una mujer. **ENTREVISTADORA:** aja. **SUJETO 2:** no hay ducha, nada **ENTREVISTADORA:** aja ¿y en cuanto a la alimentación, los espacios? Para comer. **SUJETO 2:** los espacios para comer son malos, son cochinos, son demasiado, no hay como un cuidado del espacio de donde se come. No sé si tení la percepción.

		ENTREVISTADORA: si **SUJETO 2:** pero es como, prefiero comer en mi puesto de trabajo o en el puesto de mis compañeros, (risa), en realidad en el puesto de mis compañeros para sociabilizar. **ENTREVISTADORA:** claro, se genera la doble instancia. **SUJETO 2:** claro
		ENTREVISTADORA: Sobre su alimentación en tu trabajo. ¿Qué tipo de alimentos por lo general consumes en tu jornada laboral? **SUJETO 2:** de todo, empezamos la mañana saludable (risa) y terminamos la mañana, la tarde "chancheando", pero necesito como… a ver empieza saludable, ya, encuentro que el almuerzo es relativamente saludable, pero en las tardes, necesito un pastel, necesito dulce, necesito el carbohidrato. **ENTREVISTADORA:** aja. **SUJETO 2:** el carbohidrato y la azúcar. **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 2:** y ahí se va a las "pailas" mi alimentación poh, pero en las noches, ceno sano. Claro cuando llego a mi casa, me hago por lo general una ensalada o una sopa, o un pan integral con algo, no, no "chancheo" tanto, así a lo más, me doy como gusto un sushi, o unas papas fritas. **ENTREVISTADORA:** pero, o sea, en la, el mayor consumo de alimentos está en tu jornada laboral. **SUJETO 2:** si, sí. **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 2:** de hecho, no tengo comida en mi refrigerador, (risa), o sea más que verdurita, pero no tengo, así como sacar, snack, nada, como que los snacks, el "embeleco" y los dulces, están todos en el trabajo, todos en el horario de pega. **ENTREVISTADORA:** ¿y eso se debe a alguna razón? ¿En algo que hayas descubierto? **SUJETO 2:** si porque me genera… porque cuando ya me doy, porque empiezo, trato de organizarme bien el día, pero cuando veo que ya toda mi organización se fue a la, a las pailas, me angustio y me da por comer azúcar. **ENTREVISTADORA:** okey **SUJETO 2:** (risa), es como que ya, empieza la ansiedad de que no logré el objetivo nuevamente, que me propuse a diario, pero tengo la esperanza de algún día cumplirlo.

		ENTREVISTADORA: ya. En tu jornada laboral ¿cómo distribuye el tiempo para alimentarse y realizar tus funciones laborales? **SUJETO 2:** bueno para el desayuno, le resto, le resto mi media hora de desayuno, que no corresponde porque a vel… tenía que venir desayunada, ya. Pero la hora de colación, la resp... me tomo un poco más también, ya, y… el "embeleco" un ratito, como, por lo general, como y trabajo. **ENTREVISTADORA:** aja. **SUJETO 2:** eso. **ENTREVISTADORA:** eh… ¿Cómo crees que influye el, en tu desempeño laboral el tiempo que destinas a comer? **SUJETO 2:** creo que no influye. **ENTREVISTADORA:** no influye. **SUJETO 2:** aja. No he hecho la relación, pero, por ejemplo, cuando almuerzo tranquila, puedo volver tranquila. Cuando estoy apurada, como que me baja la, la, la adrenalina porque, pero igual, no creo que influya tanto en mi desempeño laboral
		ENTREVISTADORA: Sobre el sueño, el descanso y su trabajo, ¿Cuántas horas duermes a diario? **SUJETO 2:** 7 **ENTREVISTADORA:** Sobre esas 7 horas que destinas a dormir ¿cree que son suficientes para tu descanso? **SUJETO 2:** No (risa) **ENTREVISTADORA:** ¿no, Por qué? **SUJETO 2:** en estos momentos no porque tengo mayor actividad, no sé si física, pero como hago otras cosas fueras del horario del trabajo creo que, que debería dormir 8 horas, para estar descansada y no despertarme cansada. **ENTREVISTADORA:** aja… eh, En tu desempeño laboral ¿Cómo influye tu tiempo de descanso o de sueño? **SUJETO 2:** influye. **ENTREVISTADORA:** ¿en qué? ¿cómo influye? **SUJETO 2:** en que si duermo mal al otro día ando con un rendimiento más bajo. Si duermo bien, soy super productiva, depende mucho de mi sueño mi desempeño laboral. **ENTREVISTADORA:** ¿sí, y últimamente cómo has estado durmiendo? **SUJETO 2:** bien, bien, pero… como he estado ausente por las capacitaciones tengo más desorganizado el tema.

		ENTREVISTADORA: ya, ¿por temas de tiempo? **SUJETO 2:** por temas de tiempo
		ENTREVISTADORA: Sobre las condiciones laborales, o sea sobre las condiciones en tu trabajo, desde tema del, desde el ámbito del mobiliario, computador, silla, escritorio, alfombra, ¿ya?... ¿Cómo éste facilita tu trabajo? Según tu percepción. **SUJETO 2:** bien, creo que el mobiliario es apropiado, silla… la silla un poco incomoda. **ENTREVISTADORA:** ¿la silla incomoda? **SUJETO 2:** aja **ENTREVISTADORA:** ¿por qué razón es incomoda? **SUJETO 2:** ay porque tiene, porque, por el respaldo que se le mueve, entonces yo necesito algo como más rígido. **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 2:** eso. **ENTREVISTADORA:** y ¿eso lo has hecho saber en la institución? **SUJETO 2:** no **ENTREVISTADORA:** eh… ¿Cómo crees que tú que podría entorpecer tu trabajo el mobiliario? **SUJETO 2:** No, no lo entorpece **ENTREVISTADORA:** ¿en nada? **SUJETO 2:** no **ENTREVISTADORA:** en espacio. **SUJETO 2:** no, ni uno.
		ENTREVISTADORA: ya… Con respecto a los factores ambientales en tu trabajo (iluminación, ventilación y ruido). ¿Cómo éste facilita tu trabajo? Según tu percepción. **SUJETO 2:** ambiental, tengo acceso a la luz solar, ahora, entonces, lo facilita porque eh… me da energía, pero el ruido, eh, es difícil, yo tengo mayor producción cuando no hay gente en la oficina, porque y, eh es verdad eso, yo tengo si bien cubículo igual como que es un constante, y lo otro que me tiene cansada, es de estar con audífonos todo el rato. **ENTREVISTADORA:** ¿te tiene cansada?

		SUJETO 2: me tiene cansada estar con audífonos todo el rato. **ENTREVISTADORA:** aja. **SUJETO 2:** porque es como que me contamina, también acústicamente el audífono. Pero lo hago para aislar del ambiente. **ENTREVISTADORA:** claro **SUJETO 2:** ¿cachay? **ENTREVISTADORA:** como al mal menor, pero en el fondo igual… te distrae **SUJETO 2:** me distrae **ENTREVISTADORA:** aja
	Asistencia Sanitaria -Salud y alteraciones	**ENTREVISTADORA:** ¿presentas o has presentado algún diagnóstico médico? Dentro de este último tiempo o último año. **SUJETO 2:** no **ENTREVISTADORA:** no
		ENTREVISTADORA: En caso de responder Sí a la pregunta 51 ¿Qué sintomatología presenta o presentó?
		ENTREVISTADORA: actualmente ¿te encuentras en algún tratamiento médico? Por alguna razón **SUJETO 2:** sí **ENTREVISTADORA:** en qué **SUJETO 2:** tengo tiroiditis y es una enfermedad crónica, y tengo una enfermedad del aparato reproductor que esta, que me dan el, esta, está controlada. **ENTREVISTADORA:** la institución está al tanto de estas enfermedades, que tú te tratas… **SUJETO 2:** sí, me ha facilitado para ir al doctor cuando tengo que ir, por el tema del, del aparato reproductor **ENTREVISTADORA:** ¿sí?, eso…te facilitan los permisos entonces, en eso te… te han apoyado. **SUJETO 2:** sí

		ENTREVISTADORA: cuánto tiempo, o sea hace cuento tiempo que estás en tratamiento por estas enfermedades **SUJETO 2:** eh… de la tiroiditis, me la diagnosticaron cuando tenía 30 años, hace 5 años, y la… del aparato reproductor, fue hace, un año y medio. **ENTREVISTADORA:** aja
		56. En caso de responder Sí a la pregunta 55 ¿Cómo aporta/aportó su institución laboral en el desarrollo de su tratamiento médico u otro?
		ENTREVISTADORA: ¿Posees hábitos de fumar? **SUJETO 2:** No. **ENTREVISTADORA:** ¿fumas de vez en cuando o ocasionalmente? **SUJETO 2:** sí, fumo de vez en cuando, pero en situaciones sociales, no en el trabajo. **ENTREVISTADORA:** ¿en el trabajo has fumado? **SUJETO 2:** no **ENTREVISTADORA:** no, ya
		ENTREVISTADORA: ¿en el trabajo has consumido bebidas alcohólicas o drogas? **SUJETO 2:** ¿en el trabajo? **ENTREVISTADORA:** sí **SUJETO 2:** no
		ENTREVISTADORA: o dentro de la jornada laboral **SUJETO 2:** no.
	Actividades de la vida diaria	**ENTREVISTADORA:** ¿Qué actividades realizas durante las semanas, como rutinas? **SUJETO 2:** ¿qué hago? **ENTREVISTADORA:** sí.

		SUJETO 2: eh… mi rutina es, salgo, me levanto voy al trabajo, voy a yoga, llego a mi casa, eh, cuando no voy a yoga, me junto con alguna amiga y tomo once con amigas, por lo general. Eso **ENTREVISTADORA:** ¿los fines de semana? **SUJETO 2:** voy, eh descanso, hago aseo, lavo, ordeno, y me voy, y me dejo el sábado por lo general para mí, y el domingo voy a ver a mis papás.
		ENTREVISTADORA: En el último tiem… en el último año ¿Cuál fue la última actividad deportiva o recreativa que se organizó en tu trabajo? **SUJETO 2:** en el último año. Mm nada… ninguna actividad recreativa o deportiva por parte de esta institución.
		ENTREVISTADORA: ¿Qué te gustaría hacer si tuvieras más tiempo libre? **SUJETO 2:** me gustaría, a, eh… hacer más actividades físicas.
Desarrollo personal y profesional: Incluye la dimensión que implica la percepción de las competencias y habilidades en el trabajo. Asimismo, se vincula con el aprovechar las oportunidades de desarrollo personal y aprendizaje de nuevas capacidades y tecnologías; junto con la posibilidad de integrarse o mantenerse en el mundo laboral con motivación y desarrollo de las competencias personales, la conducta adaptativa y el desarrollo de estrategias de comunicación según su rol (Mañós y Castillo, 2011, p.18).	**Limitaciones - Capacidades**	**ENTREVISTADORA:** ¿Qué capacidades personales favorecen tu desarrollo profesional? **SUJETO 2:** mi desarrollo profesional, capacidades… bueno, creo que soy… empática y eso genera un buen vínculo con mis penados, creo que mis penados han adherido bien, adhieren bien conmigo, son responsable, de hecho, cuando me pierdo son ellos los que me están buscando cuando no los he atendido. (risa) Entonces se genera un vínculo. **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 2:** lo otro es que también tengo una capa.. Creo que igual tengo una buena capacidad de análisis, entonces puedo dar como, como una visión racional de la, del trabajo y, y tener como esa lógica, y plasmarla en mi desempeño, en el papel, creo que no… siempre he tenido buenas referencias como de mi trabajo técnico, no así de mi organización administrativa, (risa), es de lo cual siempre he sido criticada y de, y evaluada negativamente, (risa), pero eso.
		ENTREVISTADORA: ¿De qué forma esta institución favorece u obstaculiza la expresión de tus capacidades? **SUJETO 2:** bueno, eh como te digo, aquí, no se favore… aquí, no se favorece el trabajo técnico. Creo que a nivel cognitivo podría rendir mucho más, si tuviese como menos casos y pudiese a lo mejor plasmar más, y desarrollarlo más técnicamente, creo que aquí está la prioridad del trabajo administrativo. **ENTREVISTADORA:** aja

		SUJETO 2: lo que no significa que tu trabajo bueno o malo, sino que es un número. O sea se privilegia lo cuanti por sobre lo cuali, y de verdad creo, yo no tengo la, a ver… mis sentimientos de autoeficacia no están relacionado a mi capacidad productiva de informe, me entiendes, y tampoco busco ser tan severa conmigo en ese aspecto. **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 2:** eso
		ENTREVISTADORA: ¿Qué limitaciones personales influyen en tu desarrollo profesional? **SUJETO 2:** ay, que soy desorganizada, **ENTREVISTADORA:** desorganizada **SUJETO 2:** que desorganizada y que tengo desconcen… déficit atencional. **ENTREVISTADORA:** ¿Qué acciones has realizado para poder mejorarlas? **SUJETO 2:** (risas) ninguna **ENTREVISTADORA:** ninguna. **SUJETO 2:** ninguna, pero tengo la intención de ir al neurólogo por el déficit atencional. **ENTREVISTADORA:** sí **SUJETO 2:** sí, sí porque ya es demasiado. (risa) **ENTREVISTADORA:** ¿ha tenido consecuencias? **SUJETO 2:** ha tenido consecuencias, he olvidado cosas importantes y, y me preocupa el hecho de tener tantas lagunas, que de, de no, de tantos como vacíos de, de cosas que se me olvidan cachay, igual creo que es algo que hay que ver. **ENTREVISTADORA:** si
		ENTREVISTADORA: y ese sentido este trabajo ¿de qué forma podría, colabora o contribuye a mejorar esas limitaciones que tu nombras? **SUJETO 2:** ya, por ejemplo, mira si fuera al neurólogo, eh… a lo mejor tendría mayor capacidad de productividad porque tendría más horas de concentración y de enfoque, que es lo que yo creo que me falta. **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 2:** yo no tengo ni enfoque ni concentración.

		ENTREVISTADORA: eh… ya pero en tu trabajo, cómo, cómo te ayuda, como a compensar esas limitaciones de que eres desorganizada, que se te olvidan las cosas. **SUJETO 2:** no, no me ayudan. O sea, igual, por ejemplo, me entregan un trabajo, organizado acá en el trabajo, como una lista de tareas del mes, la carga laboral **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 2:** de, de lo que debo realizar. **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 2:** me están diciendo constantemente todo lo que es, lo que es ordenarme en mi trabajo administrativo, así que administrativamente como que se lleva un orden. O sea, se lleva un orden. Se lleva un orden, que no siempre puedo cumplir, porque son… están por sobre valora, valoración de tu real carga laboral. **ENTREVISTADORA:** aja, comprendo.
	Acceso a nuevas tecnologías	**ENTREVISTADORA:** sobre el uso de las tecnologías ¿Cómo percibes tu relación en tu trabajo eh… con la tecnología asociada a sistemas informáticos, manejo de programas? **SUJETO 2:** de mi trabajo **ENTREVISTADORA:** sí **SUJETO 2:** ¿en la institución? **ENTREVISTADORA:** sí **SUJETO 2:** bien ellos como que tratan de actualizarse, aunque tienen una plataforma que no sirve de mucho, pero se tratan de actualizar (risa), si… **ENTREVISTADORA:** ya y tu ¿cómo te relacionas con esa plataforma? **SUJETO 2:** mal, mal, porque es una, es una… acá se trabaja con una plataforma que, que no está habilitada para todas las funciones que debería tener, entonces el trabajo siempre se termina haciendo a medias, a medias lleno un cronológico, a medias un informe y la relación que tengo yo con mi ST por , a través de esta plataforma, eh igual al final "terminay", entregándolo en papel, entonces igual, eh… es como todavía no es auto validada 100% en, para que la gente confíe 100% en ella. **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 2:** ¿me entiendes?, entonces primero revisa el papel y después revisa la plataforma, aunque ahora no es así, pero eso no quiere decir que sea la mejor forma de hacer las cosas. Cachay porque no se poh, ponte tú en el perfil de supervisor técnico que es el que revisa el informe a veces no salen como todos los informes,

		como todo, entonces, igual hay que entregárselo por papel, entonces igual es… **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 2:** igual es complejo.
		ENTREVISTADORA: ¿qué ventajas o desventajas proporciona en este sentido la tecnología que se utiliza en tu trabajo? **SUJETO 2:** ya la ventaja es que es rápido, efectivamente si funcionara, es rápido. La desventaja es que no cubre las necesidades al 100% del trabajo administrativo, entonces hay que reforzar, hay que hacer doble trabajo administrativo, por papel y cibernético, o sea informático. **ENTREVISTADORA:** ¿y en lo que es computador, por ejemplo, te funciona bien? **SUJETO 2:** sí el computador me funciona bien, el teléfono me funciona bien, no tengo dificultades con eso. **ENTREVISTADORA:** la dificultad está en el sistema que utilizan. **SUJETO 2:** si en el sistema
		ENTREVISTADORA: ¿Cuándo fue la última vez que la institución te capacitó en la utilización de esta plataforma o de los sistemas computacionales que utilicen, páginas web? **SUJETO 2:** como tres años atrás
		ENTREVISTADORA: ¿En qué medida crees tú que la integración de la nueva tecnología va a ser ventajosa o desfavorable para ti como trabajadora? **SUJETO 2:** yo creo que siempre es favorable en la medida en que estén las capaci…, pero insisto en la medida que la plataforma funcione, porque mientras funcione, toda la capacitación se vuelve nada porque no, no cumple los requerimientos, cachay. **ENTREVISTADORA:** aja.
		ENTREVISTADORA: ¿A qué otras tecnologías te gustarían acceder y para qué? **SUJETO 2:** bueno, me gustaría de cierta forma, menos bloqueo de la página web, porque bloquean hasta el mail a veces, entonces no están validadas todas las fuentes para poder ingresar a internet, creo que, lo otro es que pudiésemos llamar al celular desde nuestro… teléfono, no podemos, no tenemos acceso a llamadas a celular, hay que pararse hay que pararse a otra oficina a llamar, lo que no hace expedito, y al final uno termina, yo por lo menos, hago algo que no se debe hacer, pero terminamos ya dándole mi WhatsApp a los usuarios que es más expedito, ahora lo, los taba… los, los bloquié y les dije que se hicieran todo un mail, entonces me mandan, el mail yo lo tengo en mi teléfono personal y me funciona más rápido que el teléfono, porque no siempre estoy en mi puesto laboralmente para poder atender el teléfono.

		ENTREVISTADORA: Claro, claro, eso como, mm para mejorar el tema de tu, de tus gestiones en el fondo **SUJETO 2:** claro
	Oportunidades de aprendizaje	**ENTREVISTADORA:** ¿Cuándo fue la última vez que se te capacitó en temáticas asociadas a tu quehacer? **SUJETO 2:** hace dos semanas **ENTREVISTADORA:** y ahora vas a otra
		ENTREVISTADORA: ¿Cuáles son los temas de tu interés de aprendizaje o capacitación en el ámbito laboral? **SUJETO 2:** me gustan lo que están capacitando, creo que igual la, las cogniciones no las había tenido tan frescas, pero me gustaría también que fueran más criminológicas. **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 2:** o sea que tuviésemos más, eh, experiencia forense real y concreta en cuanto al análisis y diagnóstico y tratamiento, pero no desde lo te… la teoría cognitivo-conductual, me imagino que hay más teorías hay más cosas, aspectos que abordar desde lo forense que nosotros no, no, no, nos están obviando, me entiendes. **ENTREVISTADORA:** aja
		ENTREVISTADORA: en este caso ¿Qué factores influyen positivamente o negativamente en tu interés para aprender/estudiar/capacitarte fuera del trabajo? **SUJETO 2:** eh… ya. Eh, la motivación porque no me capacito, es… dentro del área que estudie, es porque no, básicamente yo como trabajadora social, lo que yo realizo no es trabajo social, corresponde más siento que a una labor de un psicólogo, entonces podría estudiar psicología comunitaria, pero aun así el perfil no me sirve en coherencia a la situación en la cual trabajo, entonces podría ser algo como más administrativo, algo más de gestión y tampoco tengo instancias para hacer un desarrollo de la carrera dentro de la institución, entonces, no me motiva. **ENTREVISTADORA:** ¿no te motiva estudiar algo asociado a tu trabajo? **SUJETO 2:** no (risa)
	Habilidades relacionadas con el trabajo y habilidades funcionales	**ENTREVISTADORA:** ¿Cómo percibe tus habilidades comunicacionales en el área laboral con respecto a tus jefaturas, pares, usuarios? **SUJETO 2:** con respecto a la jefatura siempre he tenido una buena relación, porque creo que soy respetuosa con la autoridad. En

		relación a mis, a los pares, siempre le he dejado los canales abiertos y cuando no me gusta algo, o cuando no me siento cómoda con algo tomo la distancia, pero tampoco se lo comunico por qué, tomo la distancia, me alejo sola, pero no, no comunico, no ando comunicando que voy a tomar distancia ni nada de eso. Si no que... Porque trato de no, es que, trato de no reaccionar, ahora, antes, yo era mucho más impulsiva y reaccionaba mucho más, ahora no, ahora creo que estoy, así como más, poniéndome más, uno se pone más vieja, entonces ya no, es más reflexiva en cuanto a sus acciones **ENTREVISTADORA:** y con tus usuarios ¿cómo crees que son tus habilidades comunicacionales? **SUJETO 2:** creo que con mis usuarios, son buenas porque creo que genero vínculos con ellos, ellos se abren a contarme sus necesidades, aunque no son relativas siempre al trabajo, pero al menos tienen la confianza de contar con uno para consultar decisiones importantes y uno eso lo valora, porque ve que el cambio, eh, porque para yo llegar a que pueda generar un cambio motivacional, intrin..., intrínseco en ellos, yo trato de engancharlos desde lo que los motiva en la vida. **ENTREVISTADORA:** ya. **SUJETO 2:** entonces ellos al contarme y yo poder explorar su historia de vida puedo engancharlo en distintas áreas para favorecer en la reinserción y créeme, Fran, que yo siento que eso a mí me ha resultado en algunos casos, casos criminológicos de repente, micro logro, el micro logro que trato de movilizar en ellos para mi es satisfactorio, **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 2:** a lo mejor no para la institución, pero para mí sí **ENTREVISTADORA:** super.
	Metas y preferencias personales	**ENTREVISTADORA:** En tres años más ¿Cómo te visualizas en el ámbito personal? **SUJETO 2:** (risa), no tengo, oh es que, en realidad no me visualizo en tres años más **ENTREVISTADORA:** o en un tiempo, ¿En cuánto tiempo te visualizas, en el ámbito personal…? **SUJETO 2:** mira, en lo personal, me gustaría, es que pucha, es que yo justo estoy pasando un dilema personal importante, que es como el hecho de querer ser mamá, ya, como que estoy, me gustaría tener hijo de aquí a 5 años más. Si te lo digo **ENTREVISTADORA:** eso en el área familiar. **SUJETO 2:** en el área familiar **ENTREVISTADORA:** ya

		SUJETO 2: en el ámbito personal, eh me gustaría, trabajar en yoga, y abrir eso como nuevo campo laboral. **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 2:** ya
		ENTREVISTADORA: ¿y en el ámbito laboral o educacional, que te vez asiendo? **SUJETO 2:** me gustaría buscar un trabajo a fin a, a temas de salud, y promoción de la salud, de la vida saludable. **ENTREVISTADORA:** o sea, no te ves aquí **SUJETO 2:** no (risa)
Derechos Humanos: Se puede conocer a partir de la participación y accesibilidad a espacios comunitarios, recreativos, o sociales en el trabajo; y contempla el derecho a la intimidad y el derecho al respecto en tanto al trato recibido en el entorno laboral. (Maños y Castillo, 2011, p. 53).	**Integración y Participación**	**ENTREVISTADORA:** En tu trabajo ¿Participas de actividades sociales, deportivas u otras? Instancias que se generen aquí dentro. **SUJETO 2:** No, sociales sí, por ejemplo, participo de desayunos, cumpleaños, celebraciones varias, pero deportivas, no, no hay instancias deportivas. **ENTREVISTADORA:** aja. ¿qué te motiva a participar de estas actividades que son más sociales? **SUJETO 2:** me motiva el hecho de compartir, y porque uno, eh comparte 44 horas del día con estas personas y son las personas que más vez en tu vida. Entonces a mí me impor… me interesa tener experiencias gratificantes con ellos, en el sentido de que si bien, a lo mejor los vínculos no son profundos, al menos el tener gratas experiencias de estas, hacen tu vida más placentera. **ENTREVISTADORA:** aja.
		ENTREVISTADORA: ¿Has experimentado alguna situación de discriminación en tu actual trabajo? **SUJETO 2:** sí, me discriminan, por ejemplo, para el día de la mamá, para, por no ser madre (risa) pero me discriminan, cachay, porque llaman a todas las mujeres a tomar desayuno, sólo las mamás, no pueden ir todas las mujeres, y a los hombres los llaman a todos por igual, y no hacen discriminación. Y aunque existe un día de la mujer y un día de la madre, es discriminatorio. **ENTREVISTADORA:** aja. **SUJETO 2:** eso. **ENTREVISTADORA:** ¿hay alguna otra situación donde tú te hayas sentido discriminada en tu trabajo? **SUJETO 2:** si también con el tema de los uniformados. **ENTREVISTADORA:** ¿a ver…?

		SUJETO 2: a veces creen que la, que los uniformados, como que, creen que uno es cualquier cosa por no ser uniformado, cachay, como que, tienen un trato, un trato despectivo con uno.
		ENTREVISTADORA: ¿y en ese sentido la institución como te ha apoyado a ti, frente a esa discriminación vivida? **SUJETO 2:** no me ha apoyado, no me ha apoyado, yo he tenido… yo he trabajado en cárcel, entonces cárcel, el, me han dejado funcionarios encerrada con el módulo de internos, y, y cuando yo reclamaba algo, eh, me han puesto como la pata encima y eso considero como que, fueron mis primeras experiencias laborales y fueron super fomes porque, eh si bien yo era joven y no tenía como muchos recursos para como… igual considero que es un trato, de, destructivo con respecto a una profesional que está haciendo su trabajo, aunque sea en cárcel. **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 2:** eso **ENTREVISTADORA:** ¿y en la otra situación con respecto a ser mamá, mujer? **SUJETO 2:** no, tiene que ver con un tema de relaciones, no ósea como, por ejemplo, de instancias de celebración, igual te hacen sentir que… pero yo creo que es una estupidez también poh, cachay, porque, y también el hecho, ¿sabí qué? No es lo único, porque ponte tu antes, en temas de… de vacaciones, se priorizaban a las chicas que tenían sus mamás, eran mamás, por las vacaciones de los hijos, ya… entonces uno casi que tenía que estar negociando dos meses antes de que se quería ir en esa fecha, para no tener como una mala cara, una mala disposición a darte las vacaciones en fechas en que los niños están de vacaciones. Si acá sí. **ENTREVISTADORA:** ¿ya y eso parte, es por la institución en general o es por la jefatura que esté? **SUJETO 2:** es la jefatura. **ENTREVISTADORA:** ya. **SUJETO 2:** (O), que era el antiguo jefe, como que facilitaba el hecho de que salieran las mamás, como que le deba muchas facilidades a las que eran madres. **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 2:** ahora yo creo que con cristina las cosas, se han, se han unificado más y da lo mismo si tu soy mamá o no seas mamá "teni" derecho a salir cuando tú quieras, salir de vacaciones sin darle prioridad. Por ejemplo, a ver, si yo quería ir a, no sé poh, quería irme, en ese momento tenía una pareja que solo salía de vacaciones en febrero porque trabajaba en una rama educativa, y yo quería pedir para febrero me decían, "sí, pero es que en febrero salen todas las chicas que son mamás", y no lo escuche un año, lo escuché varios.

		ENTREVISTADORA: ya. **SUJETO 2:** entonces casi que tenía que estar avisando en diciembre que había comprado pasajes para febrero para poder salir, por lo menos de los jefes administrativos que han estado, he tenido esa respuesta, no de Oscar, pero Oscar validaba eso, cachay, y era incómodo porque, pucha es que tenemos que ver quién primero sale de vacaciones porque hay que darle prioridad a las chiquillas que son mamá y eso así se daba. **ENTREVISTADORA:** ya, o sea dependía de la cabecilla. **SUJETO 2:** claro **ENTREVISTADORA:** se iban dando este tipo de situaciones, también. **SUJETO 2:** si **ENTREVISTADORA:** que eran como discriminatorias, o eran, tu las veías así. **SUJETO 2:** aja
	Accesibilidad y apoyos	**ENTREVISTADORA:** ¿Cómo percibes la colaboración o apoyo de tu lugar de trabajo o tu institución laboral en el acceso a redes de salud, o redes educacionales, judiciales? **SUJETO 2:** creo que es, es buena, creo que esta institución brinda buenos convenios en cuanto a salud, educacional igual tiene sus convenios, como que de cierta forma existe una política de bienestar. **ENTREVISTADORA:** ¿tu perteneces a bienestar? **SUJETO 2:** no **ENTREVISTADORA:** ¿por qué no? **SUJETO 2:** no no estoy en Bienestar, porque la mayoría de los descuentos sirve para gente que tiene hijos poh, y yo consideraba que lo único que, el único beneficio que ocupaba era el ítem de los medicamentos y era casi que lo mismo de las imposiciones, así que me salí. **ENTREVISTADORA:** o sea, ¿y si tu tuvieras hijos? **SUJETO 2:** si po, sería totalmente convenible… te pagan bonos, "gastai" más el ítem, "gastai" más el ítem. **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 2:** acá no. **ENTREVISTADORA:** eh… ya entonces, si no estás en bienestar ¿no recibes ningún, no no… no tienes como mucho acceso a redes de salud, educacionales o de otro tipo?

		SUJETO 2: si igual **ENTREVISTADORA:** ¿sí? **SUJETO 2:** si poh, la, la institución tiene un servicio de personal, el servicio de personal tiene el policlínico, tiene acceso a esas cosas. Ah, por ejemplo, a, si me pasara una catástrofe, tengo acceso como a un subsidio, ya eh... Pero aparte de eso existe una, un bienestar del trabajador donde uno impone, este es de la institución. **ENTREVISTADORA:** ah ya. Ah entiendo
		ENTREVISTADORA: y este tema del acceso al policlínico, por ejemplo, al subsidio eh, ¿Cómo lo has vivenciado tú has presentado alguna dificultad? **SUJETO 2:** no, es expedito. **ENTREVISTADORA:** ya, es expedito. **SUJETO 2:** aja **ENTREVISTADORA:** ¿el acceso entonces es bueno? **SUJETO 2:** sí
	Intimidad, respeto y privacidad	**ENTREVISTADORA:** bien, en tu trabajo ¿Cómo percibe tu derecho a la privacidad? **SUJETO 2:** no tengo mucho derecho a la privacidad, porque como trabajo en una institución pública, es todo público, por lo tanto, todo lo que haga, las carpetas son públicas, mis gestiones son públicas todo puede salir a la luz, no, no tengo derecho a tener la privacidad en lo que respecta a mi trabajo, mis funciones. **ENTREVISTADORA:** entonces ¿tu trabajo se puede ver expuesto en cualquier momento? **SUJETO 2:** si en cualquier momento. **ENTREVISTADORA:** aja
		ENTREVISTADORA: ¿Cómo percibe en tu trabajo tu derecho a la intimidad? **SUJETO 2:** creo que particularmente, en las situaciones en la que he tenido situaciones personales graves, si han sido respetuosos conmigo. **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 2:** pero por ejemplo si me hubiese pasado algún conflicto con algún compañero o algún altercado, no todos, se arma un cahuín y todos saben y se tergiversan y existen condiciones como de cambiar los discursos, como, se hace cahuín. Pero de los graves, así por ejemplo de que, si se muriera un… falleciera, mi mamá le

		pasara un accidente, bueno a mi mamá le pasó un accidente y mi jefa, los jefes como las autoridades de ese momento, me respaldaron al 100%, de hecho, de resguardaron todo, y después, respetaron si yo quería hablar o no del tema, yo lo encontré bien. **ENTREVISTADORA:** ya, o sea que a niveles como de aspectos personales y, y significativos para el trabajador, lo resguardan. Resguardan la intimidad. Pero cuando se trata de… **SUJETO 2:** de cosas más superficiales, que tiene que ver con, como las relaciones a diario, no. Quedan expuestas. **ENTREVISTADORA:** ahí se ve expuesto. ¿y tú te has visto expuesta? **SUJETO 2:** sí, **ENTREVISTADORA:** ya.
		ENTREVISTADORA: ¿Cómo percibe en tu trabajo el derecho a, a resguardar tus datos personales? Considerando que trabajas en un servicio público. **SUJETO 2:** no, no hay mucho resguardo. Pero si por ejemplo, eh… es que todos pueden acceder a tu carpeta, todos pueden ver cuánto "ganai", todos pueden ver todo, y aquí hay gente que se dedica a ver cuánto gana el compañero. Lo encuentro feo, pero hay gente que lo hace. **ENTREVISTADORA:** ya.
	Ejercicio de Derechos	**ENTREVISTADORA:** En tu trabajo ¿Participas de las elecciones de sindicatos u otros procesos electorales? ¿Qué lo motiva/desmotiva a participar en eso? **SUJETO 2:** si, participo del sindicato, de hecho, los beneficios económicos que he tenido se logran a través de sindicato. La institución no me subió el sueldo porque haga bien o mal mi pega. **ENTREVISTADORA:** ¿qué tú has tenido personalmente? **SUJETO 2:** sí. No porque la institución no me ha subido el sueldo porque haga bien o mal mi pega. **ENTREVISTADORA:** se debe a tu participación en el sindicato. **SUJETO 2:** sí.
		ENTREVISTADORA: En tu trabajo ¿Cómo percibes, bueno es que, no tienes hijos poh… ¿cómo percibe su derecho a la maternidad la paternidad? **SUJETO 2:** pero puedo opinar. **ENTREVISTADORA:** sí, opina. **SUJETO 2:** (risa)

		ENTREVISTADORA: ya, ¿cómo o percibes tu? **SUJETO 2:** yo creo que, yo, yo pienso que el trabajo te facilita el derecho a la paternidad y a la maternidad, creo que existe una política, que por ejemplo, que les beca a los alumnos, o que por ejemplo, postulas a subsidio, o que mantienen una buena política del foro maternal se respetan los tiempos, nadie te presiona, eh, entonces igual en cierta forma, aquí la que diga que no puede ser mamá por su trabajo... No creo, porque al contrario se encuentra facilitada. Respetan las horas de lactancia, les pagan la sala cuna, les pagan la movilización a la sala cuna, le dan los subsidios por nacimiento, cuando están estudiando, le dan subsidio de escolaridad. **ENTREVISTADORA:** Ya. **SUJETO 2:** si, es harto. **ENTREVISTADORA:** Es harto, es harto en cuanto a permisos y en cuánto a lo económico.
		ENTREVISTADORA: ¿Cómo percibe el trato que recibes tú por parte de tu jefatura? **SUJETO 2:** bueno… pero a veces… ¿de mi jefatura directa? **ENTREVISTADORA:** sí, **SUJETO 2:** ¿de cristina? **ENTREVISTADORA:** sí **SUJETO 2:** yo considero que ella (jefatura)… conmigo, particularmente, nunca ha tenido un mal trato, nunca me ha respondido mal, nunca me ha dificultado nada, y creo que cuando ella ha querido llamarme a lugar porque ella considera que no… lo ha hecho y yo me he comprometido y lo he cumplido. **ENTREVISTADORA:** ya. **SUJETO 2:** ya, entonces, pero, considero que igual, la institución, como no desde ella, si no que la institución como la gente que está en el departamento, no considera al delegado en su carga laboral, y así me siento como que tengo un elefante blanco encima, donde no sé quién es mi jefe, y que, me siento presionada a responder estándares que no corresponden a la realidad de un delegado normal, entonces por ejemplo, que.. eh, es como, a veces siento que es más importante llenar una planilla, que la intervención que le pueda dar a un usuario, entonces, no se ve desde arriba, el compromiso real por la reinserción social. **ENTREVISTADORA:** ya, entonces en el fondo ¿siente que tu trabajo de delegada, bajo la intervención, no está siendo valorada? **SUJETO 2:** no, no porque acá, no le importa si la persona… acá les importa que tu reevalúes, pero no le importa si, si la persona disminuye o aumenta su reincidencia, aquí lo que les importa es que tu llenes la planilla y que tu tengas la planilla al día con la gente que va, tengas al día la gente revalorada, tengo al día los informes de

		seguimiento, pero da lo mismo si el cabro está en un tratamiento de drogas… si está cumpliendo su objetivo. A mí me da gusto ver, por ejemplo, que mis usuarios si cumplan los objetivos que yo les propongo en su plan de intervención y eso es una satisfacción personal. Pero eso nadie, a nadie le importa, cachay, ósea como que la boca, la reinserción social real, el cara a cara no poh y al final le day, prioridad a un trabajo administrativo por sobre una reinserción real, desde mi punto de vista. **ENTREVISTADORA:** aja.
		ENTREVISTADORA: ¿Cómo percibe el trato que recibes tú por parte de tus pares o colegas? **SUJETO 2:** bueno, si yo creo. **ENTREVISTADORA:** ¿por qué bueno? **SUJETO 2:** porque mis pares siempre me saludan, me preguntan cómo estoy, me dan comidita (risa), entonces no, no tengo dificultades actualmente con mis colegas. No, bien, bien.
		ENTREVISTADORA: ¿Cómo percibes el trato que recibes por parte de tus usuarios, hacia tí? **SUJETO 2:** bueno, mis usuarios siempre me preguntan cómo estoy, que me ven mal, o la veo enferma srta…, o de repente igual me da pena, porque ellos tratan como también… como se genera un vínculo, también tratan de saber de ti, entonces, igual de repente me preguntan, si soy casada, si tengo hijos, y usted tiene hijo. Sí les digo como rasgos generales, no, estoy soltera, no, no tengo hijos, no le cuento mi vida personal, pero, sí al menos saben que soy humana y que tengo una vida eh… y lo que hago, cachay, por lo general, pero rasgos generales, rasgos que no me importa que sepa, eso. **ENTREVISTADORA:** resguardando tu privacidad también. **SUJETO 2:** claro, resguardando mi privacidad.
		ENTREVISTADORA: Te lo pregunté, pero como para afinar la pregunta, ¿Qué beneficios eh, sociales, económicos, personales, recibes por parte de tu institución? **SUJETO 2:** eh, yo creo que recibo buenos beneficios de parte de mi institución. **ENTREVISTADORA:** ya, cuáles son. **SUJETO 2:** primero que todo, me da una estabilidad económica, que me permite proyectarme en la adquisición de bienes o servicios que quiera adquirir en mi vida. Ya sociales, como que la, he mantenido buena amistad, buenos vínculos, lo que ha nutrido mi vida socialmente. Personales, pocos (risa), pero si por lo menos creo que el sueldo de lo que gana un trabajador social, que yo gano actualmente al sueldo que gana un trabajador social, no se poh en, en otras características, yo estoy un poco mejorada, lo que no quiere decir que este satisfecha, pero eh, no me quejo, no sé cómo

		explicar… es como que, estoy contenta con lo que gano, porque me permite, eh, cubrir mis necesidades en generales, superficiales y básicas, pero si me gusta el tema de… de eso. O sea, si puedo ver el tema como personal, eh, desarrollándose bien a través de lo material, y socialmente la gente es a mena, es humana, no sé. **ENTREVISTADORA:** ya, ¿algo más que me quieras comentar sobre tu trabajo, que no te haya preguntado? **SUJETO 2:** mm, creo que me preguntaste todo. ¿Lo vocacional? Me preguntaste algo de… **ENTREVISTADORA:** no eso no **SUJETO 2:** ¿de lo vocacional? Bueno, vocacionalmente me gusta el tema de la reinserción social, desde el enfoque que trabajas con personas que son excluidas socialmente y que la gente cataloga como un delincuente, entonces, alomejor está mal, pero uno logra desarrollar la empatía con la persona que comete una conducta eh, antisocial, entonces, ver, por qué se vuelve un antisocial y de cierta forma contribuir, reduzco, siento, de alguna u otra manera, que reduzco un nivel de víctima, de posible, de posibles asaltantes, de posibles traficantes, entonces igual creo que contribuyo a que la sociedad funcione desde un punto de vista más armónico, aunque no se valore, insisto. Porque la institución no valora eso. **ENTREVISTADORA:** la institución no valora. **SUJETO 2:** no. Pero socialmente igual siento, que como lo dijeron en la capacitación que uno, al intervenir bien a un sujeto, son víctimas menos. Entonces, ese impacto no está valorado en la intervención propiamente tal… eso. **ENTREVISTADORA:** y ¿cómo crees… **SUJETO 2:** existe una vocación de servicio, eso es lo que voy **ENTREVISTADORA:** ¿y qué crees tú que tendría que hacer la institución para tu sentir que sete valora esa intervención? **SUJETO 2:** Disminuir los datos cuantitativos, o sea, no podemos estar con una planilla coincidir con tantas cosas, desde, como el punto de vista también del trabajo administrativo, en el sentido de que ojalá la plataforma funcionara adecuadamente, no hubiera necesidad del expediente físico y todo eso. **ENTREVISTADORA:** ya. Super ahí, gracias **SUJETO 2:** de nada.

UNIVERSIDAD
SAN SEBASTIAN

Entrevista Semi – estructurada

N° sujeto a entrevistar: 3.

Profesión: Asistente Social.

Lugar de trabajo: Institución Pública de Santiago de Chile.

Años de trabajo (en general): Son 12 años.

Años de trabajo en institución pública de Santiago de Chile: 9 años.

Dimensión	Indicadores	Preguntas
Bienestar emocional: Toma en cuenta los sentimientos como la satisfacción a nivel laboral; el autoconcepto del trabajador, es decir, las características que lo autodefinen como tal; así como la ausencia o presencia de estrés laboral, entendido éste como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento, vivenciado como sobrecarga y/o tensión emocional, psicológica o físico (Maños y Castillo, 2011, p. 18)	**Satisfacción**	**ENTREVISTADORA:** ¿Tu cómo valoras tu satisfacción personal en el trabajo? Y ¿Por qué? **SUJETO 3:** Yo tengo una valoración positiva (silencio), en lo personal porque he podido desarrollarme con capacitaciones, he hecho bastantes capacitaciones durante todos los años. También me permitió hacer ese curso que es de delegados. Con lo cual me he ido actualizando en lo técnico. En lo personal, lo veo positivo y en lo… he tenido la posibilidaaad (silencio) que yo sé que no han tenido otros compañeros, de poder subir de grado. **ENTREVISTADORA:** mhm… (modo afirmación) **SUJETO 3:** Sí, así que es positivo
		ENTREVISTADORA: En el último año ¿Qué factores laborales han influido positivamente en tu bienestar emocional? En el último año. **SUJETO 3:** eeehm… (silencio). Mire, estar en este trabajo ha sido, igual una estabilidad, me mantiene estable económicamente, me da seguridad (silencio) yyy creo que eso influye en como uno va enfrentando laa pegaa, la, la vida. He pasado por problemas personales fuertes, pero me da una estabilidad, donde me puedo parar y ver las cosas con más calma. **ENTREVISTADORA:** mhm… (modo afirmación) **SUJETO 3:** Eso me influye a mi positivamente. **ENTREVISTADORA:** Esa estabilidad y seguridad ¿te refieres a lo económico? **SUJETO 3:** En lo económico no hay una pega queee (silencio) que es como estable, que es llevadera ¿me entiende? (silencio) Tiene periodos de estrés fuertes **ENTREVISTADORA:** mhm… (modo afirmación). **SUJETO 3:** muy fuerte, el ambiente también eees (silencio) se producen como cargas emocionales negativas al estar atendiendo. Pero veo que he aprendido a sobrellevarlo. **ENTREVISTADORA:** mhm… (modo afirmación).

		ENTREVISTADORA: y en el último año, ¿Qué factores laborales crees tú que han influido negativamente en tu bienestar emocional? **SUJETO 3:** ¿negativamente? **ENTREVISTADORA:** sí **SUJETO 3:** han habidooo (silencio), hay una sobrecarga por momento, yo siento que igual este este trabajo es de momento. Tiene momento en que estamos bien, tiene momentos llevaderos, pero si hay períodos, los cierres de mes o los inicios de mes, por la carga de las tareas (silencio) eso es como el periodo de estreees (silencio), también, mmm… la población que atendemos trae problemas, problemas complejoos, en lo personal a mí me influyooo en ciertooo tiempooo, llegar muy degastao me influyo en lo familiar, llegar degastao yaa, y con carga. Una carga (silencio) que contagia a veces a los compañeros, pero lo veo en los más antiguos **ENTREVISTADORA:** mhm… **SUJETO 3:** Entonces eso es como queee (silencio) va afectando un poco el cliiima laboral, el clima organizacional que tenemos. **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3:** Pero más que naaada (silencio), por eso te digo, hay periodos, en que si influye… negativamente. **ENTREVISTADORA:** Ya, mira acá hay una pregunta en que hablo de la sobrecarga y te la voy hacer ahora como para tener un hilo conductor. En el último año entonces según lo que tú me comentas si has tenido una sobrecarga emocional. **SUJETO 3:** sí, sí claro. **ENTREVISTADORA:** ¿cierto? **SUJETO 3:** sí **ENTREVISTADORA:** ya, y eeem… más concretamente ¿qué situaciones de tu trabajo te hacen sentir esa sobrecarga o tensión? **SUJETO 3:** eeeh no, hay periodos en que… **ENTREVISTADORA:** ya, en periodos…(modo afirmación) **SUJETO 3:** aumentaaa el trabajo **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3:** (silencio) por ejemplo, han habido traspasos que llegan 10 casos y creo que todos lo han vivido, hay gente que le entregan 15 casos y eso eees… una sobrecarga

		ENTREVISTADORA: mhm… y tú ¿qué estrategias utilizas o has utilizado para afrontar esa sobrecarga emociona? **SUJETO 3:** yo me desempeñoo harto en deporte poh **ENTREVISTADORA:** Mhm… **SUJETO 3:** Trato de trotar haaarto, actividades… es un autocuidado que uno lo va haciendo de manera personal, que la institución no te la entrega de manera constante, tampocooo lo veo comooo… que la institución no haga nada, no. Yo no tengo esa visión taaan pesimista. **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3:** Veo que… eee… si hace sus cosas (refiriéndose a la institución), pero a veces no son suficientes, son muy a lo lejos. Y son a veces muy autogestioná. Desde el mismo centro, a nivel de institución son pocas las instancia, veo que ahí va en el cuidado personal de cada uno **ENTREVISTADORA:** Mhm **SUJETO 3:** Y también, actividades recreativas con los compañeros más cercanos, veo que nos van sacando de la rutina… Pero es una rutina que a veces desgasta… Desgasta por la carga emocional de los penados (silencio) transmiten a veces los penados problemas grandes… grandes problemas que traen **ENTREVISTADORA:** Mhm **SUJETO 3:** Y hay que absorberlos…todo, pero bueno yo lo veo así… tres veces a la semana es lo mínimo que hago de deporte que es lo que me ayuda… y relacionarme con mis amigos poh, ver otros temas **ENTREVISTADORA:** Mhm **SUJETO 3:** Eso **ENTREVISTADORA:** Súper
	Autoconcepto laboral	**ENTREVISTADORA:** en el ámbito del autoconcepto ¿Qué características crees que te definen como trabajador? **SUJETO 3:** yooo… soy bastante ordenado. **ENTREVISTADORA:** mhm. **SUJETO 3:** trato de mantener al díaaa el trabajo paraaa que no se me desborde… creo que si nooo se va llevando estooo… de manera diaria, de ir sacando las cosas lo más rápido posible, porque si dejamos pasar, aquí se te acumula un cerro… y creo que sacarlo lo más rápido posible y respondiendo en el momento… bajo presión también tenemos momentos… pero yo creo que mi estrategia y creo que puede ser una virtud no lo sé en realidad... que es mantener un orden yyy sacar todo lo

		que se me pide de inmediato…no dejar ahí estar porque creo que ahí nooo… no , ahí se nos puede ir de las manos **ENTREVISTADORA:** Mhm **SUJETO 3:** De echo he visto que ha pasado **ENTREVISTADORA:** ¿Hay alguna otra característica que te defina como trabajador? **SUJETO 3:** Yo creo que soy… tengo buena disposición, nada más... a cooperar con los demás, con los más nuevos o con los compañeros… creo que eso es una característica positiva mía **ENTREVISTADORA:** ¿y en qué colaboras? en general **SUJETO 3:** enn por ejemplooo en las… cuando tienen dudas (silencio) **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** sistema computacional **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** enn y en cosas técnicas también po… como que yo no me niego a eso (silencio)… **ENTREVISTADORA:** mhm
		ENTREVISTADORA: ¿Qué características cree que podría mejorar de ti mismo en el ámbito laboral? **SUJETO 3:** creo que podría ser más riguroso… profundizar en más cosas… mejorar un poco la puntualidad que la he ido perdiendo, pero eso ya son razones personales… que no me hacen sentir bien **ENTREVISTADORA:** mmm… **SUJETO 3:** creo que ya deberíaaa retomar mi forma yyy de llegar a la hora… pero por cosas ajenas me he ido costando … ajena a la institución y el trabajo… he perdido un poco laaa… yo jamás tenía un atraso po… en 9 años, creo que en este último año… he tenido atraso **ENTREVISTADORA:** y la institución ¿cómo te apoya en ese sentido? **SUJETO 3:** la institución… es que yo no… como institución tengo la visión de la jefatura directa **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3:** yyy han tenido una muy buena disposición conmigo… mira… no sé si hablar de… es que es un caso… me entrevístate perooo yooo… es un caso personalll yyy es como

		del mismo problema no ma… este último tiempo que no lo… pero lo han afrontado muy bien en mi jefatura directa **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3:** he encontrado el apoyo, han entendido mis atrasos **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** porque ellos… yo estuve mucho tiempo viviendo solo con una bebé **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** por lo cual, si me demoraba en salir, una bebé de 3 años y medio, así que me demoraba en salir. Lo comprendieron (hablando de la jefatura) eee… yyy… tuve un episodio con un funcionario de otra unidad, donde está, tuve que hacer una denuncia, por lo cual creo se va… a una investigación… a un sumario perooo ha sido todo muy bien manejado con miii jefatura de unidad. **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3:** de hecho, fue sugerencia de ellos que no se puede dejar pasar, todo lo que recibí de amenazas poh **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3:** cachay, tenemos funcionarios en el área **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3:** por lo cual me dijeron que no, que eso está en una fiscalía **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** que no se podíaaa dejar pasar, por eso creo queee, por eso me he sentido bien, bien, apoyado por la jefatura… han seguido los conductos correspondientes… pero siempre en pro de protegerme y que se respeten mis derechos poh **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** porque el episodio a mí me afecto directamente en mi función **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3:** que es hacer informes en la penitenciara, que es una función que desarrollamos **ENTREVISTADORA:** exacto…mhm… entonces como en términos generales, además de claro, de reforzar la idea de que tu jefatura te ha apoyado en estas problemáticas, en el fondo, personales… crees que tú deberías como poner parte en el ámbito de la puntualidad como para ir mejorando eso.

		SUJETO 3: siii, ya, ya, eso lo tengo súper claro, si **ENTREVISTADORA:** mhm, ya **SUJETO 3:** y profundizar más en temáticas de trabajo que a veces uno tiene tiempos… como para ir aportando, para ser un aporte en el equipo, siempre trato de hacerlo, pero creo que sí ha quedado de lado últimamente **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** Como este último año, puede que eso también… aquí hemos vivido también procesos de cambios, transición, de supervisor. La supervisora que está ahora, nos pide aportar ideas, creo que ahí también hay que empezar apoyar yyy proporcionarle ideas y profundizar en eso. Creo yo. **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** y eso también se puede mejorar **ENTREVISTADORA:** súper.

	Ausencia de estrés o sentimientos negativos	**ENTREVISTADORA:** En cuanto a la ausencia de estrés o presencia de sentimientos negativos, generalmente ser… SUJETO 3 (risa) **SUJETO 3:** mhm **ENTREVISTADORA:** ¿Cómo es tú reacción ante situaciones que te suceden en el trabajo y que no te agradan? **SUJETO 3:** nooo, mantengo la calma no mas **ENTREVISTADORA:** ¿A que te refieres con mantener la calma? **SUJETO 3:** Eeeh… tratar de resolver los problemas, en el fondo para eso estamos **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** estamos para eso, si bien hay hartas situaciones así bien… viví una personal y te la puedo relatar… Me pasó con un usuario bajo el efecto de la droga y lo llevé al baño, le dije "lávese la cara para ver si lo puedo atender" yyy me dió un portazo, me tiró una puerta… entonces yo le dije: "ya se va a tener que retirar, se puede dirigir a la guardia" perooo… creo que se pudo manejar la situación y todo y mantuve la calma en todo momento **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3:** pero sí, son situaciones, bueno, posteriormente se informó en tribunal, pero son situaciones estresantes, a veces veo a compañeros mal igual poh, compañeras, como te digo los más antiguos los veo bien desbordados **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** pero mi estrategia es esa, tratar de mantener la calma… y solucionar el problema **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3:** que es para lo que estamos **ENTREVISTADORA:** mhm, súper… bueno ya hablamos cierto de situaciones que te generan cierto estrés y como tú también vas subsanando esa sobrecarga, vamos a pasar al tema de relaciones sociales.

Relaciones interpersonales: Implica la interacción y mantenimiento de relaciones de cercanía en el trabajo y la familia, asociado a participar en actividades, tener amigos/colegas estables, buena relación sus pares, y jefaturas (Vega, 2011, p. 100).	**Relaciones sociales**	**ENTREVISTADORA:** ¿Cómo describiría las relaciones interpersonales que posee con tus colegas o pares? **SUJETO 3:** buenas, tengo buenas relaciones, con… podría decir que soy uno de los pocos que nooo, no tiene problemas con sus compañeros y con todo el centro en realidad. **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** con los que estamos acá, con los amigos, trato de participar mucho en las actividades, en esas instancias recreativas **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** Y relacionarme con la gente, poder conocerlos un poco más. **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3**: y creo que mejoran las relaciones así, hay que tener disposición a escuchar a laaas personas **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3**: Dejar perjuicios (silencio), muchas veces hay perjuicios po… del rumor de, no, que la loca está en todos lados… no creo que acá no más po… que en esta institución sea así, solamente acá… pero he ido trabajando en eso, de manera personal **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** De poder escuchar a todos por igual yyy mantener buena relación… para poder ir conociéndolos como son **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3:** Todas las personas son un mundo **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** Así que, pero bien, mis relaciones están bien, en este momento estoy súper bien con mis colegas.
		ENTREVISTADORA: ¿Qué aspectos de tu relación con sus colegas te generan bienestar a ti? **SUJETO 3:** yo he encontrado contención, tengo los más cercanos, me escuchan, tengo a un compañero que ha sido muy muyyy cercano a mí… sacamos la amistad fuera del trabajo **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** ya es una amistad, entonces me genera bienestar esas relaciones, hemos compartido en familia, con nuestras hijas… bueno y no solo el poh, hay varios más poh **ENTREVISTADORA:** mhm

		SUJETO 3: Nooo, y bien poh, me escuchan… siento que pueden ser personas que me aportan fuerzas positivas. **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** eso más que nada **ENTREVISTADORA:** Súper
		ENTREVISTADORA: ¿Qué actividades gratificantes para ti, realizas con tus colegas dentro del horario laboral? **SUJETO 3**: eeeh… no sé, compartimos un café **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** dulces, galletas **ENTREVISTADORA:** (risa) **SUJETO 3:** y tenemos ratitos poh de conversaciones, que no podemos estar 3 horas, bueno estamos 2, 3 horas ahí en una pantalla en algún momento la vista tiene que descansar **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3**: La mente también, no podemos estar ahí como una máquina, y en esos momentos tratamos de conversar y distraernos… **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3:** reírnos y como te digo, ahí un té, compartir una galleta **ENTREVISTADORA:** mhm
		ENTREVISTADORA: ¿y fuera del horario laboral? ¿Qué actividades realizas? **SUJETO 3:** fuera realizamossss, tenemos un grupo de hombres, teníamos acá un club de futbol **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** que ahora, hace poco dejamos de jugar, pero siempre jugábamos y va gente de acá, de santo domingo, jugábamos constantemente los días viernes o los jueves… y nos hacía súper bien **ENTREVISTADORA:** mmm, qué bien. **SUJETO 3:** espero retomar eso **ENTREVISTADORA:** ya, alguna otra actividad que realizas fuera del horario laboral con tus amigos

		SUJETO 3: siii, salir a conversar es súper importante **ENTREVISTADORA:** mhm, bien
		ENTREVISTADORA: En general en el trabajo ¿Qué medios de comunicación utilizas para comunicarte con tus colegas cuando se trata de cosas laborales? **SUJETO 3:** el cara a cara **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** también el WhatsApp (risa), se ocupa bastante el WhatsApp **ENTREVISTADORA:** mhm ¿algún otro medio? **SUJETO 3:** mmm… correo… electrónico **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** sii, eso.
		ENTREVISTADORA: En el último año ¿Has presentado algún conflicto con tus pares o colegas?... Aquí en esta unidad. **SUJETO 3:** creo que tuve un altercado, pero fue, fueeee menor, en una reunión técnica, de una diferencia, en la distribución de la carga laboral… con la supervisora de aquel tiempo. Pero nooo, ahora ya fue una discusión técnica que quedo ahí
		ENTREVISTADORA: y ¿Cómo solucionaste ese conflicto con tu colega? **SUJETO 3:** conversando…lo arreglamos, lo aclaramos **ENTREVISTADORA:** ¿inmediatamente? **SUJETO 3:** siii, inmediatamente, nos disculpamos ambos yyy ahora tenemos una super buena relación con esa persona
		ENTREVISTADORA: mhm… ¿tuvo alguna consecuencia dentro del ámbito laboral, este tipo de conflicto que tuviste? **SUJETO 3:** eeeh… no, no paso, pero si hubo una disculpa pública por parte de la funcionaria **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3**: ante jefaturas superiores **ENTREVISTADORA:** ya al ¿cuánto tiempo hubo una disculpa pública? **SUJETO 3:** nooo, a la semana, a la otra semana. (silencio) Perooo, como te digo, no tuvo mayores consecuencias

		ENTREVISTADORA: y ¿cómo llega a pedirte disculpas públicas, fue por requerimiento? **SUJETO 3**: fue una palabra, muuy muy fuerte que utilizó **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3:** donde ella se disculpó como correspondía **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3:** yo también ahí me comprometí a cuidar la forma yyy que no se vuelva a repetir algo así **ENTREVISTADORA:** a, ya, ya. **SUJETO 3:** pero nada más poh
		ENTREVISTADORA: ¿Qué aspectos de tu relación con tus colegas le gustaría mejorar? **SUJETO 3:** (silencio)… me gustaría que hubiera más cosas, más instancias de compartir poh **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3**: porque son pocas, muy pocas **ENTREVISTADORA:** mhm, pero por parte de la institución que se generen estas instancias o por parte de tus colegas te refieres **SUJETO 3:** de la institución yo creo **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3**: donde participen todos, porque en grupo pequeños, como en centros, que este centro vaya no se poh haga un paseo, eso se da una vez al año…no se da casi nunca **ENTREVISTADORA:** faltan esas instancias entonces **SUJETO 3:** sí, creo que falta un poco de eso.
		ENTREVISTADORA: ¿Qué actividades dentro o fuera del horario laboral, realiza la institución entre colegas y/o colegas - jefaturas? ¿Recuerdas alguna? **SUJETO 3:** (silencio) no, en realidad **ENTREVISTADORA:** ¿no? **SUJETO 3:** no poh, no, ahora en este momento no hay nada. Nosotros cuando jugábamos futbol había un oficio de autorización de la dirección regional **ENTREVISTADORA:** ya

		SUJETO 3: donde podíamos tomar la tarde a partir de la 15:30hrs o 16:00 hrs. Podíamos salir y no había ningún problema. Y podíamos volver a nuestro horario y podíamos marcar y arrendábamos una cancha que esta por acá. **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** no sé, las mujeres también podían salir a yoga o lo que le gustara, pero se cortó eso. **ENTREVISTADORA:** ¿Cuánto duro? De qué fecha **SUJETO 3:** eso duro 2 años, se cortó el año pasado **ENTREVISTADORA:** y ¿a razón de qué? **SUJETO 3:** noo, nunca pudimos saber, aaa fue un director regional que dijo que ya esto no va más, que tenía otra mirada, que dejo a la institución como más y noo, se perdió eso **ENTREVISTADORA:** mmm **SUJETO 3:** y era súper valioso y en lo personal siempre estoy consultando si se va a reponer eso **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3:** que era una tarde deportiva **ENTREVISTADORA:** y ¿a quién le hace las consultas ahí? **SUJETO 3:** eee… tiene que ser a través de la jefa administrativa, jefa de unidad…yyy… por el conducto a la regional, hasta que llegue a la dirección regional **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3:** pero no ha habido respuestas **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3:** se perdió, eso era un súper buen, buena actividad, uuunnn, como un beneficio casi, para la salud mental de todos po **ENTREVISTADORA:** mhm, exactamente, bien. Vamos a pasar a otra fase, otro ítem
	Relaciones familiares	**ENTREVISTADORA:** ¿cuántos miembros o número de personas componen tu familia actualmente? **SUJETO 3:** dos en mi casa **ENTREVISTADORA:** ya, ¿Quiénes son? **SUJETO 3:** eeem mi hija y yo **ENTREVISTADORA:** mhm (silencio)

		ENTREVISTADORA: ¿Cómo crees que influye tu trabajo (jornada y carga laboral) en la relación con tu hija en este caso? **SUJETO 3:** noo, con mi hija bien **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3:** porque no llego tarde **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** llego a las 6 de la tarde y tengo tarde de juegos, ella pasa, bueno, mira, hace dos semanas que no ha ido porque se inició el juicio, pero ella hasta el 22 de mayo vivió conmigo **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3:** entonces toy con mezcla de demanda, estoy con juicio… eeeh… la madre decidió retenerla, pero tampoco le va a hacer muy bien eso a la niña, en el fondo igual va a volver po si no puede cambiar quien es el papá. **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** pero como te digo en el momento que estoy con ella bien, estoy súper bien, alcanzamos a jugar **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3:** hacer actividades, comer afuera, llego a una súper buena hora a mi casa **ENTREVISTADORA:** súper…
		ENTREVISTADORA: Entonces además de jugar ¿Qué actividades realiza con tu hija fuera del horario laboral? ¿Hay algo más en particular? **SUJETO 3:** es que salimos de paseo, a bueno, yo la llevaba a futbol **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3:** la tenía inscrita en el estadio nacional, porque bueno mi idea, bueno a la niña le gusta porque tiene una prima que de hecho este fin de semana corrió en Colombia. Entonces mi hija también se inscribió en la pista de atletismo con su prima **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3:** desde que camina está dentro de la pista, pero aún no tiene la edad poh. La idea es seguir un proyecto parecido al, con su prima poh

		ENTREVISTADORA: mhm **SUJETO 3:** porque le gusta, porque corre detrás de ella, cuando termina el entrenamiento la prima queda un rato con ella **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3:** pero ella sí, yo la tenía inscrita 3 veces a la semana iba una horita para jugar futbol de manera libre, en una escuela mixta **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3:** de hombre y niña, donde tenía convivencia **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** todo eso hacía con ella poh
		ENTREVISTADORA: la institución en la que trabajas actualmente ¿Realiza actividades donde considere a su familia por ejemplo? ¿Cómo evalúa esas actividades? **SUJETO 3:** no ninguna. En todos los años que estoy **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3:** jamás han hecho algo en esta institución para los niños con los papás **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** o fiesta con pareja, nada **ENTREVISTADORA:** nada
		ENTREVISTADORA: Sobre su trabajo y las condiciones horarias, ¿Cómo facilita la institución su participación en actividades de sus familiares? Ej. Reuniones de apoderados, actos de hijos, etc. **SUJETO 3:** nooo, bien, no he tenido problemas, ninguno. Esta la flexibilidad. **ENTREVISTADORA:** y ahí ¿a quién le pides autorización? **SUJETO 3:** a la jefatura **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3:** a la jefa administrativa, pero bueno ahora lo autoriza la jefa de unidad **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3:** pero sí, pasa por la jefa administrativa de todas formas

		ENTREVISTADORA: mhm
		ENTREVISTADORA: Durante el día ¿Cómo y cuándo participa en las actividades/tareas de tu hogar? **SUJETO 3**: no, en la tarde poh **ENTREVISTADORA:** ya
Facilidad y Eficiencia: Contempla la capacidad económica, ahorros y aspectos materiales que le permitan una vida confortable, saludable y satisfactoria. Asimismo, está asociado al acceso y utilización de la atención sanitaria, teniendo en cuenta los aspectos de medicación y cómo indicen en el estado de salud y el desempeño laboral. Incluye, además, el bienestar y condiciones físicas, ambientales y materiales que permite desarrollar actividades de la vida diaria dentro y fuera del trabajo (Shalock y Verdugo, 2011, p. 22).	**Vivienda – lugar de trabajo**	**ENTREVISTADORA** ¿Cuánto es el tiempo que utiliza en trasladarse desde su hogar hacia su trabajo? ¿Y desde su trabajo hacia su casa? **SUJETO 3:** media hora
		ENTREVISTADORA: ¿En qué tipo de locomoción se moviliza desde su hogar al trabajo y/o viceversa? **SUJETO 3:** me traslado al trabajo en metro, micro o trote (risa) **ENTREVISTADORA:** esas son diferentes formas de trasladarte de tu trabajo a la casa **SUJETO 3:** sí **ENTREVISTADORA:** y por lo general, ¿Cuál es el que más utilizas? **SUJETO 3:** el metro, es más rápido. Por el tiempo es el metro, cuando tengo tiempo tomo una micro porque me distrae ir mirando **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3:** me entretiene más, pero por tiempo para optimizar el metro **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3:** y lo del trote lo hago tres veces a la semana, porque también me gusta, me voy por los parques de Santiago. Me hace súper bien, me despeja **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3:** me vengo por Parque Bustamante, Forestal, todo muy lindo **ENTREVISTADORA:** y eso… **SUJETO 3:** a veces tomo la orilla del rio… Mapocho **ENTREVISTADORA:** y eso ¿cuándo te vienes de la casa al trabajo? **SUJETO 3:** en las mañanas generalmente **ENTREVISTADORA:** en las mañanas (afirmando)

		SUJETO 3: trato de hacerlo 3 veces a la semana. Lunes, miércoles y viernes **ENTREVISTADORA:** ya, mhm
		ENTREVISTADORA: ¿Cómo influye el tiempo de traslado al trabajo en tu desempeño laboral? **SUJETO 3:** no, no, no me influye, o sea ni negativa ni positivamente **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3:** creo que es un tiempo razonable, no es tan así que me demore. Que venga de muy lejos, no, tengo laaa… la suerte de no estar tan lejos poh **ENTREVISTADORA:** mhm
		ENTREVISTADORA: ya te voy a nombrar unas condiciones que rodean tu lugar de trabajo y me gustaría que tú describieras ¿ya? O como tú las percibes en el fondo…En el último año: ¿cómo describiría las siguientes condiciones que rodean tu lugar de trabajo?: el ¿ruido? Ambiental **SUJETO 3:** eeeh…esta… es incómodo en momentos **ENTREVISTADORA:** ¿en qué momentos? **SUJETO 3:** en momento dentro de las oficinas se me produce… es un tema queee es delicado de hablar para mí porque ponen música y yo estoy al medio y ponen de los dos lados y se me hace una interconexión cruzada deee, no, estoy buscando la forma de abordarlo **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** porque tengo una radio atrás y otra adelante **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3:** es como dos ambientes y se me cruzan a mí, ahí al medio **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** sí, a veces es molesto **ENTREVISTADORA:** ¿es molesto? **SUJETO 3:** sí **ENTREVISTADORA:** ya, la ¿contaminación, en cuanto al aire? **SUJETO 3:** estamos en un sector en donde hay harta contaminación

		ENTREVISTADORA: mhm **SUJETO 3:** mira como estamos en el centro de Santiago para contextualizarte... eeeh… creo que hay harta contaminación. A veces me duele la cabeza, he sentido molestias en la garganta pensando que me voy a refriar y es contaminación, sobre todo en este periodo de invierno en el que estamos yyy hay mucha protesta poh, de repente la lacrimógena, donde estoy yo ubicado hay una ventana directa a la calle, así que sí… también en momento es estresante **ENTREVISTADORA:** ya, ¿acceso a zonas verdes? **SUJETO 3:** (silencio) si, si hay, no, no, hay bien **ENTREVISTADORA:** ¿hay? ¿Sí? **SUJETO 3:** sí **ENTREVISTADORA:** y ¿es satisfactorio? **SUJETO 3:** Si (silencio) siii, normalmente no estoy tan lejos del parque forestal… como paso por ahí... hay un parque, acá atrás hay otro **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** noo, si hay áreas verdes, el bandejon de la… (no se logra entender que dice) **ENTREVISTADORA:** mhm , ¿transporte público? Como lo describirías **SUJETO 3:** está bien, bien de donde yo vengo, porque tengo las dos alternativas, micro y metro **ENTREVISTADORA:** mhm… y en tu lugar como como, lo que rodea tu lugar de trabajo, en cuanto a transporte publico **SUJETO 3:** siii **ENTREVISTADORA:** ¿Cómo lo evalúas? **SUJETO 3:** nooo, bien (modo aceptación) **ENTREVISTADORA:** ¿bien? **SUJETO 3:** si **ENTREVISTADORA:** ¿calidad del agua? En el ámbito más laboral **SUJETO 3:** ¿en el agua? **ENTREVISTADORA:** sí, en tu lugar de trabajo **SUJETO 3:** pésimo

		ENTREVISTADORA: mhm **SUJETO 3:** (silencio), sobre el agua… pésimo, cañerías viejas, se siente mal sabor en el agua, casi todos compramos agua envasá **ENTREVISTADORA:** mhm ¿seguridad ciudadana? Como la describes o como la percibes tu aquí en tu, en tu entorno de tu lugar de trabajo **SUJETO 3:** (silencio), mira esa pregunta… me es difícil esa pregunta **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** porque tenemos tribunales al frente, está la moneda como a una cuadra **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** sobre seguridad, hay vigilancia de la municipalidad, peroooo han habido asaltos, han habido robos, una tienda de celular aquí al frente que la asaltaron **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** ahora supe que hay una misma compañera le robaron aquí comprando a media cuadra en el castaño, le robaron la billetera **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** entonceeees, no sé si sea tan seguro **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3:** puede ser mediano **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** existiendo presencia policial **ENTREVISTADORA:** exactamente **SUJETO 3:** eso es lo que me llama la atención **ENTREVISTADORA:** ya, mhm

	Salario – posesiones – ahorros	**ENTREVISTADORA:** sobre el salario en tu trabajo, ¿Cuál es tu opinión sobre el sueldo que recibes en su trabajo? **SUJETO 3:** mira no puedo ser injusto, yo creo que estoy bien. Estoy bien, estoy bien, estoy bien recibiendo ,porque tuve la opción de como te digo de subir de grado **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3**: no, no podría quejarme, está bien **ENTREVISTADORA:** ¿está bien? **SUJETO 3:** sí, independiente de que a todos nos gustaría ganar más siempre poh **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** es unaaa (risa) meta personal de todos poh **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** perooo, está bieeen **ENTREVISTADORA:** mhm
		ENTREVISTADORA: ¿Cómo considera usted que administra su dinero y presupuesto? **SUJETO 3:** sí, he logrado administrar bien la plata, como te digo, yo tuve muchas deudas tras la separación perooo, sí, ya, bien. Logreeee, creo que estar, súper bien
		ENTREVISTADORA: De acuerdo a tu sueldo ¿te es posible ahorrar? **SUJETO 3:** mira, no, no he ahorrado… me doy gusto, jaja (risa) **ENTREVISTADORA:** ¿te das gustos? **SUJETO 3:** siii **ENTREVISTADORA:** mhm, ¿Cómo qué tipo de gustos? **SUJETO 3:** puchaaa, salir a comer… eeeh… comprarme cosas, lo que me falte pa' mi casa **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3:** creo que ahora ya, está bien, como organice el presupuesto puedo hacer otras cosas, después vamos a ver viajes y todo lo que venga **ENTREVISTADORA:** mhm

		SUJETO 3: pero yaaa estamos como te digo, eeh… no me podría quejar de eso
		ENTREVISTADORA: ¿posees deudas? **SUJETO 3:** tengo, pero las normales **ENTREVISTADORA:** mhm
		ENTREVISTADORA: ¿Cómo cuáles? **SUJETO 3:** como son el dividendo, pago un dividendo **ENTREVISTADORA:** Y eso esss ¿de qué es? **SUJETO 3:** de vivienda **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3**: ya llevoooo, 8 años pagando **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** me quedaraaann, (se auto pregunta) ¿a cuánto saque esa casa? 20 años, 12 años **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3:** ya llevo casi la mitad paga poh **ENTREVISTADORA:** claro ¿alguna otra deuda que presentes? **SUJETO 3:** eeeh… tenía como un crédito pero también ya me va quedando poquito **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** tenía un, un crédito **ENTREVISTADORA:** crédito ¿en dónde? **SUJETO 3:** eraaaa, eeenn, eeell, banco Falabella… fue de consumo **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** y eso
		ENTREVISTADORA: y ¿Cómo influyen estas deudas en tu bienestar personal y laboral? **SUJETO 3:** nooo, bien, están controlás

		ENTREVISTADORA: ¿Cómo visualizas tu futuro económico? **SUJETO 3**: (silencio) bien, sin problemas, alcanza para cubrir todas las necesidades y darse gustos **ENTREVISTADORA:** ¿estable? **SUJETO 3:** si **ENTREVISTADORA:** mhm
	Necesidades básicas	**ENTREVISTADORA:** sobre necesidades básicas en tu trabajo ¿Cómo percibes los espacios y lugares que posees en tu trabajo para satisfacer tus necesidades de alimentación e higiene? **SUJETO 3:** tan insuficiente en este momento… de hecho, hubo un problema sanitario grave el año pasado… eeeh… de roedores, pero fue grave, grave… vinieron a desratizar, pero andaban caminando, noo… quedo clausurado la oficina y la cocina, por mucho tiempo **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** caminaban por todos lados, ya, ya no poh... pero iguaaal son espacios reducidos poh, no podemos comer todos los compañeros en la misma cocina poh… tenemos que ir por turno **ENTREVISTADORA:** mhm, eso en cuanto al casino y ¿los baños? Por ejemplo **SUJETO 3:** los bañoos, están limpios, sí, yo logro ducharme (risa)… pero en ocasiones se echan a perder también poh **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** creo que el edificio en realidad es antiguo, hay un tema estructural, tamos en un edificio muy antiguo **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3:** por ejemplo, allá (indica) hay una inundación gigante que es viene de los baños de allá arriba **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** y ahí podemos tener un problema de que ceda, puede ceder la losa no sé, hay un riesgo y no lo han solucionado **ENTREVISTADORA:** mhm… y esto ¿a quién se informa en caso de que haya un problema? **SUJETO 3:** estaaa siempre la jefa administrativa **ENTREVISTADORA:** ya

		SUJETO 3: perooo como te digo nooo, no ha habido respuesta, no se ha dicho nada y creo que no se, hay un un, no creo que lo hayas visto pero esta peligroso **ENTREVISTADORA:** ok, mhm
		ENTREVISTADORA: Sobre tu alimentación en el trabajo ¿Qué tipo de alimentos consumes por lo general en tu jornada laboral? **SUJETO 3:** traigo de mi casa comida, comida casera **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** comida casera **ENTREVISTADORA:** mhm… ¿cómo distribuyes el tiempo para alimentarte y realizar tus funciones laborales? **SUJETO 3:** tomo el horario que corresponde, la hora…una hora de colación. No me afecta a la función **ENTREVISTADORA:** ¿no afecta en tu desempeño laboral? **SUJETO 3:** no, yo tengo la flexibilidad, en lo personal de si me llega una persona a esa hora lo atiendo igual **ENTREVISTADORA:** ya, mhm **SUJETO 3:** si, así que no me complico en realidad con eso
		ENTREVISTADORA: ¿Cuántas horas duermes a diario? **SUJETO 3:** eeeh…7, 7 horas **ENTREVISTADORA:** ¿7? Aproximadas ¿no? **SUJETO 3:** si y a veces duermo más, a veces duermo 6 **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3:** pero es porque despierto temprano **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3:** pero he ido teniendo una tendencia a despertarme cada vez más temprano **ENTREVISTADORA:** ¿cree que 7 horas son suficientes para tu descanso? **SUJETO 3:** no poh, porque son 8, creo que me faltan, pero hay das en que si poh, si puedo y duermo 10 horas **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** 12 horas, cuando puedo lo hago

		ENTREVISTADORA: ya pero cuando vienes al trabajar, por ejemplo **SUJETO 3:** no, son 7 en promedio **ENTREVISTADORA:** y esas 7 horas ¿influyen algo en tu desempeño laboral? **SUJETO 3:** no creo que ya no, estoy bien con las 7, siii, son 7 horas poh **ENTREVISTADORA:** ¿sí? **SUJETO 3:** para una persona adulta **ENTREVISTADORA:** no hay nada en tu trabajo que se vea afectado por la falta de descanso (modo pregunta) **SUJETO 3:** no… no, no, no **ENTREVISTADORA:** mhm
		ENTREVISTADORA: Sobre las condiciones en el trabajo: mobiliario como el computador, silla, escritorio ¿Cómo crees que éste facilita tu desempeño laboral? **SUJETO 3:** si, esta suficiente **ENTREVISTADORA:** ¿suficiente? **SUJETO 3:** siii **ENTREVISTADORA:** ¿hay algo del mobiliario que entorpezca tu trabajo? **SUJETO 3:** no, (silencio) aaah el espacio físico puede ser que afecte en las funciones, que a veces se nos llena el lugar y quedamos sin lugar de atención, eso es lo que más, más ha pasado este último tiempo
		ENTREVISTADORA: mhm… sobre los factores ambientales de iluminación, ventilación y ruido… ya me hablaste de … **SUJETO 3:** (interrumpe) sí es muy oscuro **ENTREVISTADORA:** y eso como lo vivencias ¿Cómo facilitador o como un entorpecedor? **SUJETO 3:** noo, obstaculiza **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3:** y tampoco hay espacio de esparcimiento, si el patio es… ¿cuánto es? … 10 metro cuadrados **ENTREVISTADORA:** mhm, y algo de los factores ambientales que facilite tu trabajo

		SUJETO 3: ¿ambientales? **ENTREVISTADORA:** mhm iluminación, ventilación… **SUJETO 3:** mmm (pensado)…(silencio) no sé en realidad si facilite mucha… creo que a mí lo que me facilita… en la decisión que tome es ir a ese espacio porque podía tener mi independencia para poder concentrarme… creo que ahí pueda que eso me facilite porque estoy en un cubículo **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** logro concentrarme, de todas formas **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** pero creo que hay compañeros que están… están en peores condiciones (risa) **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** (risa)
	Asistencia Sanitaria - Salud y alteraciones	**ENTREVISTADORA:** sobre tu salud… ¿presentas algún diagnóstico médico o presentaste en este último tiempo? **SUJETO 3:** no, no he presentado ninguna enfermedad laboral o algo.
		ENTREVISTADORA: ¿actualmente estas en algún tratamiento médico? **SUJETO 3:** no
		ENTREVISTADORA: ¿Posees hábitos de fumar? **SUJETO 3:** no
		ENTREVISTADORA: eeeh… ¿Consumes bebidas alcohólicas? **SUJETO 3:** sí **ENTREVISTADORA:** ¿y/o drogas? **SUJETO 3:** drogas no, pero alcohol recreativo **ENTREVISTADORA:** a que le llamas recreativos (modo pregunta) **SUJETO 3:** eeeh… después del horario laboral, no todos los días tampoco poh

		ENTREVISTADORA: mhm **SUJETO 3:** casi siempre el fin de semana, a mitad de semana **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** puede ser… a ver… miércoles y… los viernes **ENTREVISTADORA:** ¿miércoles y viernes? **SUJETO 3:** sí
		ENTREVISTADORA: ¿A qué edad comenzaste a consumir alcohol? **SUJETO 3:** yo (silencio)…a ver… yo diría (silencio)… tendría unos 20 años, cuando entré a estudiar, como en la etapa universitaria, sí, porque antes era un niño que pasaba en la casa. Se me abrió un mundo en la universidad y todo. Y allí comencé a probar… mira no tomo mucho destilado, es como cerveza o vino, pero siempre evité el trago fuerte **ENTREVISTADORA:** mhm… ¿a la fecha? **SUJETO 3:** hasta ahora, sí **ENTREVISTADORA:** ¿Cuál es la cantidad de consumo de alcohol en tu caso? Por ejemplo, los miércoles y viernes… **SUJETO 3:** puede ser un pack de cerveza… el fin de semana no más de 1 litro de vino y lo comparto, en realidad nunca estoy solo **ENTREVISTADORA:** o sea tu consumes ¿cuándo tu estas con otras personas? **SUJETO 3:** con otras personas (afirmando información) **ENTREVISTADORA:** ¿has consumido alcohol cuando estás solo? por ejemplo **SUJETO 3:** no… no que aburrido (risa)
		ENTREVISTADORA: ¿Ha consumido alcohol dentro de tu jornada laboral? **SUJETO 3:** no…no
	Actividades de la vida diaria	**ENTREVISTADORA:** actividades de la vida diaria ¿Qué actividades realiza en tu tu vida diaria? Por ejemplo, Durante la semana ¿Cómo repartes tus rutinas? **SUJETO 3:** pucha, a mí me falta el día **ENTREVISTADORA:** mhm

		SUJETO 3: me levanto, trabajo, hago ejercicio viniendo para acá **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** toy con mi hija, después llego, la saco 1 hora y media, dos horas, volvimos, la comida de ella, eeeh… duchar, cocinar y me dan las 9 y media y ya es la hora de dormir **ENTREVISTADORA:** mhm y los fines de semana ¿Cómo es tu rutina? Por lo general **SUJETO 3:** mira cuando estoy con mi niña, porqueee… salgo a ver siempre a los abuelos… a sus tías, que están sus primitos o vamos a cosas familiares… soy de esos con una familia muuuuy aclanada yyy es grande, amplia, yyy nos juntamos mucho **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** y hay muchos niños **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** pero más que nada eso **ENTREVISTADORA:** mhm
		ENTREVISTADORA: En el último año ¿Cuál fue la última actividad deportiva o recreativa que se organizó en tu trabajo? **SUJETO 3:** no ha habido… intentaron hacer en el trabajo un campeonato, pidieron una nómina la jefa de unidad, dijo organiza un equipo, le dije ya tenemos… y quedo en nada, fue enviada la nómina al regional y no se hizo nada **ENTREVISTADORA:** ok
		ENTREVISTADORA: ¿Qué te gustaría hacer si tuviera más tiempo libre? **SUJETO 3:** (silencio)… ¿más tiempo libre? **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** eeeh… más deporte… me gustaría hacer más deporte **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** yyy (silencio)…pero me gustaría… retomar como te digo lo que se hacía, creo que se perdió algo muuy valioso **ENTREVISTADORA:** mhm

		SUJETO 3: y también disfrutar lo que más pueda de mis hijos, estoy como te digo en una situación… cuando uno… en una restructuración familiar y los tiempos para los.. con los hijos pa' unos son… como sagrado **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** y se lo dedica mucho a ellos **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** porque en su momento se tiene que ir, ya empieza el tema de compartir y tú, tus momentos los quieres disfrutar **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** todo lo que puedas con ellos, por más tiempo libre, por más que ella tenga más actividad… no sé si me entiende **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** pero es una virtud es como personal, no sé si una virtud, es una característica que yo tengo deee… me gusta mucho potenciar a los niños **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** me gustan los niños… y tuve un sobrino que lo llevé… yo crie a tres sobrinos… en mi vida. Uno que es grande, tiene 28 años, es padre, él lo crie, lo tuve en un club de fútbol cuando trabajaba en la municipalidad de Santiago porque trabajé en el Departamento de Desarrollo Social **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3:** me inscribieron, como yo no tenía hijos. Me inscribieron a ese niño, paraaa… bienestar como carga **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3:** me lo aceptaron… y me los inscribieron al campeonato que era con todas las empresas de Santiago, participaba el parque del recuerdo… eeeh… la coca cola y yo lo lleve por años a él, jugábamos en unas canchas en el sector de Quilicura por ahí, Huechuraba era ahora… si Huechuraba, eran unas canchas súper buenas… y el niño ahí salió campeón, se ganó miles de medalla. Después crie a la Danae que es campeona Chilena de 400 metros planos y posta, corre las posta por Chile, este fin de semana ganaron una medalla de bronce, en Colombia en el sudamericano sub20, como que a mí me encanta eso **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3:** como ocupo mucho el deporte. Me gusta, pero me gusta, yo sé que el deporte es recreativo, pero me gusta ver a los niños… de echo me gustan todos los deportes que yo hago.

		Después crie a otra niña, porque mi hermana trabajaba y ella vivía con mis papás y esa niña hora está en karate **ENTREVISTADORA:** mmm **SUJETO 3:** cinturón amarillo, después con el otro chiquitito, está en una escuela de futbol también donde iba mi hija. Los dos más chicos… pero me encanta eso **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** y creo que lo voy a seguir haciendo toda la vida
Desarrollo personal y profesional: Incluye la dimensión que implica la percepción de las competencias y habilidades en el trabajo. Asimismo, se vincula con el aprovechar las oportunidades de desarrollo personal y aprendizaje de nuevas capacidades y tecnologías; junto con la posibilidad de integrarse o mantenerse en el mundo laboral con motivación y desarrollo de las competencias personales, la conducta adaptativa y el desarrollo de estrategias de comunicación según su rol (Mañós y Castillo, 2011, p.18).	**Limitaciones - Capacidades**	**ENTREVISTADORA:** sobre tus limitaciones y capacidades profesionales ¿Qué capacidades personales favorecen tu desarrollo profesional? **SUJETO 3:** lo que te decía poh, que soy estructurado, que llego a ser obsesivo, no sé si esa es una virtud (risa)… pero puedo ser obsesivo **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3:** yyy… como debilidades también tengo poh **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** a veces… como debilidad, creo que debería profundizar más en algunas cosas, en temáticas **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** a veces dejo las cosas ahí también poh, como que ya saqué la pega y me quedé ahí **ENTREVISTADORA:** aja (modo afirmación) **SUJETO 3:** tomando una actitud conformista, ya hice la pega y ya… creo que se puede hacer más siempre **ENTREVISTADORA:** mmm ¿has realizado una acción para mejorar estas limitaciones? **SUJETO 3:** sí, trabajando en eso, tratando de aportar a la supervisora nueva **ENTREVISTADORA:** mhm, ¿siendo más proactivo en el fondo o no? **SUJETO 3:** sí y buscando mayor retroalimentación… creo que con esta supervisora que asumió, he logrado como esa retroalimentación, porque yo nunca me preocupo deee, como de los demás mucho, perooo como ella hace visitas siempre, me ha hecho esforzarme más **ENTREVISTADORA:** mmm

		SUJETO 3: me dice tu podí más, podí darme idea y creo que si, por ese lado con una actitud súper conformista **ENTREVISTADORA:** ¿te has ido potenciando? **SUJETO 3:** si, trabajando **ENTREVISTADORA:** trabajando para eso **SUJETO 3:** si poh, pero es bueno darse cuenta
		ENTREVISTADORA: mhm…Esta institución ¿De qué forma favorece u obstaculiza la expresión de tus capacidades personales y profesionales? **SUJETO 3:** creo que falta una carrera funcionaria más expedita **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** no, no tenemos un sistema deee… que podamos atender… podemos pasar años… mira yo llevo 9 años de delegado, entonces a mí no me gustaría ser supervisor **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** pero no, no veo… hay que buscar otras áreas poh… desde ahí falta **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 3:** falta más concurso de profesión, que podamos optar a otras cosas, de manera más expedita, no taaan, tantas trabas **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 3:** eso creo personalmente **ENTREVISTADORA:** mhm
	Acceso a nuevas tecnologías	**ENTREVISTADORA:** sobre el acceso a tecnologías ¿Cómo percibe tu relación con la tecnología acá en tu trabajo? sistemas informáticos, manejo computacional **SUJETO 3:** aaah…no, yo si bien, con el sistema computacional del trabajo, bien. Si es el internet el penca (risa)… no se pueden realizar gestiones, pero si tienes que ver algo de afuera, queri investigar, es lentísimo **ENTREVISTADORA:** ¿y eso lo has hecho saber? **SUJETO 3:** no (risa), pero creo que algo que todos saben
		ENTREVISTADORA: Para ti y tu vida laboral ¿Cuál/es son las ventajas y/o desventajas que proporciona el uso de tecnología, como el sistema computacional, la plataforma en la que trabajan?

		SUJETO 3: mira la plataforma creo que optimizó los tiempos **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3:** a mí me redujo mucho los tiempos, al estar ahí por ejemplo, el sistema que trabajamos es el SIRS, me redujo bastante en el tema de los informes, porque el papel, imprimir, sacar las firmas, era enorme… archivar la cuestión **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** que tantas copias, ahora subirlo directo a una plataforma, creo que a mí me ha ido simplificando la pega **ENTREVISTADORA:** mhm… y lo que es impresora y todo el resto de acceso a plataforma de sistema que puedan utilizar **SUJETO 3:** nooo, está bien yo creo **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** si, encuentro bien **ENTREVISTADORA:** mhm
		ENTREVISTADORA: ¿Cuándo fue la última vez que tu institución te capacitó en la utilización de sistemas informáticos y herramientas computacionales? **SUJETO 3:** fueee hace dos años **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** en el 2017 **ENTREVISTADORA:** 2 años **SUJETO 3:** sí **ENTREVISTADORA:** mhm
		ENTREVISTADORA: ¿En qué medida crees que la mayor integración de la tecnología a tu trabajo va a ser ventajoso y/ o desfavorable para ti como trabajador? **SUJETO 3:** de la integra… aaaah, nooo, es ventajoso. Es mucho mucho más rápida la tecnología. Nosotros no se nos tiene que olvidar que somoooos… funcionarios y que trabajamos también dando respuesta a tribunales **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** y creo que a veces llegan oficios de 72 horas que te pide el tribunal, 48 horas una respuesta… en caso extremo… y era muy difícil mediante el papel… cumplir con esos plazos terribles poh

		ENTREVISTADORA: mhm **SUJETO 3:** entonces creo que ahora al mandar algo en línea, llega de inmediato. Nooo, a mí me simplifica **ENTREVISTADORA:** mhm ¿no hay mayor desventaja por el momento? **SUJETO 3:** no, para nada **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** todo lo contrario
		ENTREVISTADORA: ¿A qué otras tecnologías en tu trabajo te gustaría acceder? Por ejemplo **SUJETO 3:** mmm ¿Qué tecnología? (se auto pregunta en volumen bajo)… (silencio)… no sé, materiales de exposición que se ocupe mas **ENTREVISTADORA:** de ¿exposición? **SUJETO 3:** sí…para exponer, no sé… pero va asociado también aaah… como a cosas técnicas **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** me gustaría que hubiera más material disponible, video… material, video que podamos ver, que sea más accesible… creo que hay una cámara acá para todos nosotros, que se usa cuando hay evaluaciones de psicopatía (risa). Con esa cámara grabamos todo… se está echando a perder, creo que deberían haber más jornadas… mira en otro horario laboral, como si fuera en las tardes o un viernes en la tarde, me encantaría ver algooo, no sé, que nos capaciten en técnicas nuevas con material audiovisual **ENTREVISTADORA:** mmm **SUJETO 3:** creo que sería súper interesante **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** si hay otro déficit, es ahí **ENTREVISTADORA:** mhm, sí
	Oportunidades de aprendizaje	**ENTREVISTADORA:** y hablando de eso, de la oportunidad de aprendizaje ¿Cuándo fue la última vez que se capacitó en temáticas asociadas a tus usuarios? **SUJETO 3**: eeeh… pucha es que yo ya hice todos los cursos, los que están haciendo ahora, son los que hice yo por la antigüedad **ENTREVISTADORA:** mmm

		SUJETO 3: entonceees, no, no me ha tocado hace tiempo **ENTREVISTADORA:** ¿Cuánto tiempo más o menos? **SUJETO 3**: serán… del 2016, que no puedo ir a un curso que hace la institución (risa), porque no lo actualizan no sé, o sea yo fui al curso de delegado, al de técnica cognitivas conductuales, la diagnostico, pero yo ya fui a esos cursos y siguen impartiendo los mismos cursos para la gente nueva **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3**: pero nooo, no ha habido una actualización. Son los mismos cursos de años… los que hacen **ENTREVISTADORA:** ¿y por fuera tampoco te has capacitado? **SUJETO 3**: no, no he tenido tiempo **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3**: pero tuve hartas sii, hartas capacitaciones **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3**: iba a seminarios, perooo, por motivo de tiempo… por los hijos, no, no **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3**: creo que sí, voy a retomar esas cosas (risa)
		ENTREVISTADORA: ¿Cuál o cuáles son los temas de tu interés de capacitación y/o aprendizaje? Dentro de tu área laboral **SUJETO 3**: administración pública me gusta **ENTREVISTADORA:** mmm **SUJETO 3**: me gustaría profundizar o hacer un magister **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3**: en Administración Pública
		ENTREVISTADORA: ¿y cuál ha sido tu limitación para poder por ejemplo estudiar administración pública? **SUJETO 3:** los tiempos… pero vino asociado al nacimiento de una bebé, porque es muy chiquitita **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3**: ha sido como algo personal **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3**: más… no es algo estructural

		ENTREVISTADORA: mhm
		ENTREVISTADORA: ¿Y qué factores han influido en que tengas esas ganas de estudiar oooh… **SUJETO 3**: es porque eeeh… me serviría como te decía, como no hay un sistema de ascenso **ENTREVISTADORA:** mmm **SUJETO 3**: rápido, en la institución… creo queee… un magíster en administración pública. Me permitiría optar a otros puestos **ENTREVISTADORA:** mhm ¿siempre dentro de la institución? **SUJETO 3**: sii, o fuera también. Me gustaría irme a un (no se entiende) … siempre están las… hay muchas cosas que he estado mirando poh **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3**: en las fundaciones que hay, cachai… ahí, pa' entrar hay que tener una mirada política no sé, desconozco, pero hay fundaciones que se dedican a las investigaciones y también me gustaría irme para allá… proyecciones uno siempre tiene **ENTREVISTADORA:** mhm
	Habilidades relacionadas con el trabajo y habilidades funcionales	**ENTREVISTADORA:** sobre las habilidades relacionadas con el trabajo y habilidades funcionales, ¿Cómo percibe tu habilidad comunicativa en el ámbito laboral con tus jefaturas, pares, usuarios? **SUJETO 3:** creo que ha sido efectiva **ENTREVISTADORA:** ¿afectiva? **SUJETO 3**: no, efectiva **ENTREVISTADORA:** efectiva **SUJETO 3**: si **ENTREVISTADORA:** ya, bien… a ¿qué le llamas efectiva? **SUJETO 3**: es que tengo una comunicación fluida con mi jefatura **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3**: y con los usuarios, no es que tenga obstáculos para llegar a ellos, los penados me están respondiendo últimamente… creo que he tenido buenos resultados ¿ha?, Independiente de que también los penados vuelven a reincidir en el delito, como a todos yo creo

		ENTREVISTADORA: mhm **SUJETO 3**: perooo, he tenido casos que me van refirmando los cabros siendo prevencionista de riesgo, que han ido ocupando la condena, en cosas positivas. **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3**: llegó una niña de riesgo muy alto, un traslado, pero hoy día ella llega muy bien vestida, trabajando como ejecutiva de VTR y terminando sus estudios medios… creo que he logrado comunicar algo **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3**: en penados y con los pares como te digo bien, no sé, no tengo conflictos, con mis compañeros **ENTREVISTADORA:** mhm
	Metas y preferencias personales	**ENTREVISTADORA:** sobre tus metas y preferencias ¿Cómo te visualizas en tres años más en el área de tus metas personales? Que te ves haciendo **SUJETO 3:** me veo como delegado (risa)… no sé, desconozco qué me veo haciendo en unos años más, pero… mira no voy a salir de esta pega porque como te digo es una estabilidad **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3**: no me iría al mercado si…de manera irresponsable porque tengo compromisos **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3**: perooo, desde la vez que estoy acá, si hay algo mejor… quizás este en otro lado, quizás no **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3**: pero siempre buscando proyecciones igual, quizás no esté acá poh (risa) **ENTREVISTADORA:** mhm
		ENTREVISTADORA: ¿Y en el ámbito laboral y educacional? No hay nada definido entonces… por el momento **SUJETO 3**: tengo pensado seguir estudiando **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3**: solamente estudiar

		ENTREVISTADORA: ¿Y en el ámbito familiar como te visualizas en tres años más? **SUJETO 3:** eeehh… no sé (risa) ahí me tocay un tema delicado… te lo respondo si quieres **ENTREVISTADORA:** como tu prefieras **SUJETO 3**: porqueeeee… me estoy restructurando **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3**: que es lo que he logrado, logrado tener una tranquilidad, pero lo que me preocupa en este momento… es que yo estoy en un juicio pooor… que mi hija quede conmigo…yyy… pero me quedo con mi hija, por cómo se está desarrollando el juicio (silencio) **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3**: por el desarrollo de las cosas, creo que está más cerca mío **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3**: yyy… en pareja, no, eso es lo que me tieneee… me he acostumbrado a mi tranquilidad, a mis tiempos, porque estuve muchos años en pareja cachay… yyy… creo queee…no sé, no, no creo que viva con alguien, no sé si en tres años ¿Cuántos eran? **ENTREVISTADORA:** tres **SUJETO 3**: tres años, quizás en tres años sí, pero en este momento mi objetivo es en mi **ENTREVISTADORA:** mmm **SUJETO 3**: darle la estabilidad a ella **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3**: perooo, relaciones creo que estoy puertas afuera no mas **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3**: y estoy muy tranquilo, en la forma que estoy, pero me veo sí, con una relación puertas afuera **ENTREVISTADORA:** ok, mhm
Derechos Humanos: Se puede conocer a partir de la participación y accesibilidad a espacios comunitarios,	**Integración y Participación**	**ENTREVISTADORA:** sobre los derechos humanos en tu trabajo, integración y participación ¿Participas de actividades sociales, deportivas u otras en tu trabajo? **SUJETO 3:** si poh

recreativos, o sociales en el trabajo; y contempla el derecho a la intimidad y el derecho al respecto en tanto al trato recibido en el entorno laboral. (Maños y Castillo, 2011, p. 53).		**ENTREVISTADORA:** ¿Cuál? **SUJETO 3**: een… juego fútbol **ENTREVISTADORA:** ¿en tu trabajo? **SUJETO 3**: dijiste derecho humano **ENTREVISTADORA:** sí, desde el ámbito de integración y participación **SUJETO 3**: aaah (modo afirmando la respuesta) **ENTREVISTADORA:** juegas entonces por tu trabajo **SUJETO 3**: sí **ENTREVISTADORA:** ¿a qué cosa? ¿A la pelota? **SUJETO 3**: sí **ENTREVISTADORA:** ¿Qué te motiva a participar? **SUJETO 3:** mira, a mí me gusta jugar y pero también me gusta el ambiente que generamos, nos reímos, después comentamos al otro día, más risas, después nos burlamos, pero en broma **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3**: pero nos divertimos mucho **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3**: no, me gusta a mí, o sea es muy bueno también po **ENTREVISTADORA:** ¿cada cuánto tiempo se reúnen a jugar? **SUJETO 3**: es que lo hacíamos toda la semana, hace muy poco dejamos por lo que te contaba **ENTREVISTADORA:** aaah ya, pero ¿fue en ese tiempo? **SUJETO 3**: sí, pero yo creo que lo vamos a retomar fuera de horario no más poh, porque era muy divertido (risa) **ENTREVISTADORA:** lo pasaban bien **SUJETO 3**: si (risa), de hecho, el jefe anterior participaba con nosotros y era un caballero de 60 años, si es algooo… no es tan competitivo, era algo netamente… nos distendíamos todos **ENTREVISTADORA:** mmm **SUJETO 3**: todo nos íbamos contentos, con buena cara al otro día, pero lo pasábamos muy bien **ENTREVISTADORA:** ya

		SUJETO 3: era un espacioooo, no es de machismo, pero era un espacio deee como masculino… que nos hacia bien **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3**: eso más que nada
		ENTREVISTADORA: ¿Ha experimentado alguna situación de discriminación en este trabajo? **SUJETO 3**: sí **ENTREVISTADORA:** ¿sí?
		ENTREVISTADORA: ¿Qué apoyo recibiste tú por parte de tu institución bajo esa circunstancia? **SUJETO 3:** es que no, pero ese no fue por discriminación, no lo otro no poh, escuché comentarios fue en el tono del … que tenían perjuicios conmigo, pensaban que era otro tipo de persona, igual a mí me afecto en su momento y yo escuché, escuché a las personas, y eran personas cercanas… esto fue como hace dos años **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3**: escuché muy malos comentarios **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 3:** perooo… fue complicado para mí en ese momento, si bien están restituidos todo eso vínculos **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 3:** y los restituí tal cual como eran antes, pero siii, en su momento fue fuerte… pero no eraaa… fue algo que quedo ahí poh… no fue algo que… que no sé qué tuviera queeee… que tuviera que abordar a nivel de institución. Pero tú ¿me preguntaste por discriminación? **ENTREVISTADORA:** sí **SUJETO 3:** sí, y yo me sentí discriminado **ENTREVISTADORA:** ¿te sentiste discriminado? **SUJETO 3:** sí **ENTREVISTADORA:** y ¿eso no se elevó a jefatura? **SUJETO 3:** no **ENTREVISTADORA**: ¿ni se subsanó? **SUJETO 3**: solo pedí un cambio de puesto por un problema **ENTREVISTADORA**: ya, mhm

		SUJETO 3: pero… **ENTREVISTADORA**: ¿y se te accedió a ese cambio de puesto? **SUJETO 3**: si, si **ENTREVISTADORA**: ya **SUJETO 3**: pero ahí tranquilo **ENTREVISTADORA**: ya, ¿bajo la situación de que tú te sentías discriminado? **SUJETO 3**: eeh no poh, no dije eso, no hice mención… **ENTREVISTADORA**: aaah ya **SUJETO 3**: pero eso más que nada **ENTREVISTADORA**: ya, mhm
	Accesibilidad y apoyos	**ENTREVISTADORA**: Cómo percibes en cuanto accesibilidad y apoyo ¿cómo percibes la colaboración/apoyo de tu institución laboral en el acceso a redes de salud, educacional, judicial, etc.? **SUJETO 3**: siii, están buenas **ENTREVISTADORA**: ¿sí? **SUJETO 3**: mira, yo me enferme el otro día **ENTREVISTADORA**: mhm **SUJETO 3**: de una infección, llego el médico del trabajo, me fue a ver a la casa, si era la primera vez que lo usaba no me lo cobran, me dieron una licencia de dos días, tengo un ítem de medicamento para mi hija **ENTREVISTADORA**: ya **SUJETO 3**: un ítem, pero me ayuda bastante porque tengo los medicamentos ahí si le pasa algo **ENTREVISTADORA**: aaa… ok, mhm **SUJETO 3**: yyy, hay un policlínico **ENTREVISTADORA**: mhm **SUJETO 3**: creo que hay uno cerca **ENTREVISTADORA**: y ¿en el ámbito educacional? **SUJETO 3**: si poh, hay becas, hay becas que nos permiten estudiar **ENTREVISTADORA**: aaah ¿a ustedes como funcionarios?

		SUJETO 3: si, tendríamos que devolver después, pero una cantidad de añoooos, trabajando en la institución esos estudios poh. No te podi ir como dentro de 5 años, porque teni que retribuir lo que estudiaste poh **ENTREVISTADORA**: ya **SUJETO 3**: pero hay becas poh
		ENTREVISTADORA: ¿Has tenido alguna dificultad de estos apoyos que recibes? **SUJETO 3:** no, ninguno **ENTREVISTADORA**: ya **SUJETO 3**: ninguno **ENTREVISTADORA**: mhm
		ENTREVISTADORA: ¿aspectos positivos, los que nombraste? **SUJETO 3**: sí
	Intimidad, respeto y privacidad	**ENTREVISTADORA:** En tu trabajo sobre intimidad, respeto y privacidad ¿Cómo percibe tu derecho a la privacidad? **SUJETO 3**: mmm **ENTREVISTADORA**: a la intimidad sobre tus problemáticas, por ejemplo, si expones tu problemática en la jefatura cómo se aborda **SUJETO 3**: noo, bien, si… no he tenido problema con eso **ENTREVISTADORA**: ¿no? **SUJETO 3**: no **ENTREVISTADORA**: ya, mhm
		ENTREVISTADORA: En tu trabajo ¿Cómo percibes el derecho a resguardar sus datos personales, considerando los avances tecnológicos? Y además que trabajas en un sistema público **SUJETO 3:** mira, no he tenido ningún problema, que se haya filtrado algún dato personal, nada **ENTREVISTADORA**: ya
	Ejercicio de Derechos	**ENTREVISTADORA:** En tu trabajo ¿Participa de las elecciones de sindicatos? **SUJETO 3:** sí

		ENTREVISTADORA: ¿Qué te motivo a participar en eso? **SUJETO 3**: me motiva porqueee…eeeh… creo que es la forma de elegir quien nos representa **ENTREVISTADORA**: ¿Qué te representa en qué? **SUJETO 3**: el sindicato nos representa en nuestras demandas laborales, también todos tenemos tendencias políticas e ideologías **ENTREVISTADORA**: mhm **SUJETO 3**: también puedes buscar quien es más a fin a lo que uno, en lo que uno cree, porque todos actuamos de convicción yyy… que te van dando los principios, no sé, por eso participo en la votación poh. Una persona que nos pueda representar no solo a mí, pero que se logren cosas, hubo hace unos años atrás un dirigente que salió desde acá **ENTREVISTADORA**: mhm **SUJETO 3**: y consiguió muy buenas cosas, él consiguió que todos subieran de rango **ENTREVISTADORA**: mhm **SUJETO 3**: pero ahí se cometió una injusticia muy grande en él, fue criticado duramente, fue suspendido del servicio yyy… nunca más supe de él, no sé si fue destituido… pero creo que esa es la importancia poh… de poder elegir a las personas **ENTREVISTADORA**: mhm **SUJETO 3**: así que siempre voy a participar en las votaciones **ENTREVISTADORA**: mhm **SUJETO 3**: (risa)
		ENTREVISTADORA: En tu trabajo ¿Cómo percibe su derecho a la paternidad? **SUJETO 3:** conmigo han sido excelentes en este tema de la paternidad **ENTREVISTADORA**: mhm **SUJETO 3**: en lo personal **ENTREVISTADORA**: ¿en qué consiste ese excelente? **SUJETO 3**: es que nunca he tenido una traba, para llevar al médico a mi hija, cuando no tuve donde dejarla, la pude traer para acá, a trabajar conmigo **ENTREVISTADORA**: mhm

		SUJETO 3: así que no tengo ninguna queja, ni a mi jefatura **ENTREVISTADORA**: mhm, super
		ENTREVISTADORA: ¿Cómo percibes el trato recibido por parte de tu jefatura hacia ti? Y ¿Por qué? **SUJETO 3:** es que tengo muy buena relación con la jefa administrativa, ya son años… vengo desde otra unidad con ella, tienen mucha consideración conmigo **ENTREVISTADORA**: mhm **SUJETO 3**: la jefa nueva también, he recibido solo refuerzos positivos **ENTREVISTADORA**: ya, mhm **SUJETO 3**: no puedo quejarme **ENTREVISTADORA**: mhm
		ENTREVISTADORA: ¿Cómo percibe el trato recibido por parte de tus colegas hacia ti? Y ¿Por qué? **SUJETO 3:** mira eeeh… (silencio)… me gusta, si, bien, si, sin embargo, como te dije hubieron episodios pero pasado, pasado **ENTREVISTADORA**: mhm **SUJETO 3**: también he salido de ahí **ENTREVISTADORA**: mhm, ya **SUJETO 3**: son cosas que uno tiene que ir aprendiendo personales poh **ENTREVISTADORA**: ya **SUJETO 3**: cachay, como que parece que no es bueno entregar mucho y a veces juega en contra eso **ENTREVISTADORA**: mhm **SUJETO 3**: cachay, porque yo comencé jugándomela por ella y terminé siendo criticado por ella **ENTREVISTADORA**: mmm **SUJETO 3**: cachay, pero eso, pero en general ahora súper bien, me llevo bien con mis compañeros **ENTREVISTADORA**: mhm, ya

		ENTREVISTADORA: ¿Cómo percibe el trato recibido por parte de tus usuarios? ¿Por qué? **SUJETO 3:** nooo, respeto **ENTREVISTADORA**: ¿respeto? **SUJETO 3**: mucho respeto, sii **ENTREVISTADORA**: mhm **SUJETO 3**: no sé, en la forma de llegar es... no es comooo… chipe libre, pero tampoco es tan rígida mi forma **ENTREVISTADORA**: ya **SUJETO 3**: así que yo creo que lo valoran, como que me dicen, como que tienen un compromiso con uno. En el caso personal mío yooo, decidí, lo habló hace tiempo ese tema… que las penas mixtas, cuando vienen de adentro que si lo hice yo que me dieran un caso a mí y ellos lo toman como un compromiso con uno… yo no le voy a fallar a usted, pero uno va ayudando a reforzar el vínculo, después le explicas que no es por uno **ENTREVISTADORA**: mhm **SUJETO 3**: pero bien, también tengo un índice de revocados que no ha sido menor en este tiempo y me sorprendió, la población que está entrando reinciden mucho **ENTREVISTADORA**: ya **SUJETO 3**: es como un fenómeno **ENTREVISTADORA**: ya **SUJETO 3**: por ejemplo, tú ves 4 revocados en lo que va de este año, y no había tenido esos índices **ENTREVISTADORA**: ya **SUJETO 3**: pero en general, tengo uuun… siento que los usuarios tienen una alianza terapéutica, se comprometen y me respetan **ENTREVISTADORA**: te sientes respetado entonces **SUJETO 3**: si **ENTREVISTADORA**: en el trato con tus usuarios **SUJETO 3**: si

		ENTREVISTADORA: me hablaste de esta pregunta, pero igual te la voy a hacer ¿Qué beneficios recibes de tu institución laboral? Ya sean sociales, económicos, personales **SUJETO 3:** es que tenemos estos beneficios, por ejemplo, tenemos la alimentación de ahí para arriba que son los tickets, que son como 100 mil pesos al mes **ENTREVISTADORA**: mhm **SUJETO 3**: eeeh… yo ocupo mucho el bienestar por el tema de los medicamentos, ocupo el policlínico, me fui a vacunar ahora en abril, también ocupe ese medico **ENTREVISTADORA**: mmm **SUJETO 3**: creo que hay hartos beneficios, me han apoyado. Mi hija también la ve ese doctor **ENTREVISTADORA**: mhm **SUJETO 3**: cuando es algo ya urgente, le mando el doctor **ENTREVISTADORA**: mhm **SUJETO 3**: no creo que sea tan común eso **ENTREVISTADORA**: mhm
		ENTREVISTADORA: ¿Y crees que son atingentes y suficientes para sus necesidades? **SUJETO 3:** mira, para mí sí, no sé si para los demás, porque en mi caso no tengo una enfermedad terrible o catastrófica, crónica, nada poh **ENTREVISTADORA**: mhm **SUJETO 3**: no sé si para una persona que tenga una enfermedad sea suficiente. Que pueda hablar de lo personal. Pero yo no necesito mucho deee… de apoyo de salud **ENTREVISTADORA**: mhm **SUJETO 3**: creo que ahora hay hasta una farmacia **ENTREVISTADORA**: ya **SUJETO 3**: si, es una farmacia creo que súper barata **ENTREVISTADORA**: aaa, ya **SUJETO 3**: pero bien poh, noo, bien **ENTREVISTADORA**: algo más que me quieras comentar sobre tu trabajo, que no te haya preguntado

		SUJETO 3: eee no po, creo que es difícil eeeeh… trabajamos con cargas negativas **ENTREVISTADORA**: mmm **SUJETO 3**: con gente que viene saliendo de un penal, que pudo estar un año, un año y medio, con esa gente que delinque directamente, que tiene problemáticas muy severas **ENTREVISTADORA**: mhm **SUJETO 3**: desde no sé poh, consumo de alcohol, droga, casos terminales, hasta abandono, no sé poh, situación de calle, tenemos homicidios **ENTREVISTADORA**: mmm **SUJETO 3**: abusadores que llegan acá poh, negativa, pero yo soy… mi visión personal de esto… eeeh… siento que igual afecta, son días en que mis compañeros se ven afectados, también afecta eso en la dinámica. Pero yo soy un convencido de que esto se puede sobrellevar y que podemos sacar cosas buenas de acá **ENTREVISTADORA**: mhm **SUJETO 3**: no todo es malo, escucho mucho el discurso que es como una desesperanza aprendida, escucho muuucho la queja **ENTREVISTADORA**: mhm **SUJETO 3**: y a veces creo Francisca, que no es tanto **ENTREVISTADORA**: mhm **SUJETO 3**: creo que se puede de momentos, creo que sí se pueden mejorar cosas, perooo… **ENTREVISTADORA**: ¿y cómo crees tú qué se mejorarían las cosas? **SUJETO 3**: no, son cosas puntuales, yo hablo de la infraestructura y de las actividades que mencionamos que, que vayan mejorando las relaciones interpersonales **ENTREVISTADORA**: mmm **SUJETO 3**: comunicaciones más fluidas, pero yo te vuelvo a decir, yo no caigo en la desesperanza aprendida **ENTREVISTADORA**: mhm **SUJETO 3**: porque no creo que todo esté tan mal **ENTREVISTADORA**: mhm **SUJETO 3**: porque se escucha mucho eso, a veces hay quejas infundadas

		ENTREVISTADORA: mmm **SUJETO 3**: y es como una cultura acá y que no es solo acá, está en toda la institución **ENTREVISTADORA**: mhm **SUJETO 3**: y en la cultura de la queja, de la desesperanza y eso desgasta, pero yo logre ver que no todo era así **ENTREVISTADORA**: mhm **SUJETO 3**: yo lo veo de otra manera, no veo todo malo, eso no más poh **ENTREVISTADORA**: muchas gracias

UNIVERSIDAD
SAN SEBASTIAN

Entrevista Semi – estructurada

N° sujeto a entrevistar: 4.

Profesión: Psicóloga.

Lugar de trabajo: Institución Pública de Santiago de Chile.

Años de trabajo (en general): 15 años.

Años de trabajo en institución pública de Santiago de Chile: 15 años.

Dimensión	Indicadores	Preguntas
Bienestar emocional: Toma en cuenta los sentimientos como la satisfacción a nivel laboral; el autoconcepto del trabajador, es decir, las características que lo autodefinen como tal; así como la ausencia o presencia de estrés laboral, entendido éste como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento, vivenciado como sobrecarga y/o tensión emocional, psicológica o físico (Maños y Castillo, 2011, p. 18)	**Satisfacción**	**ENTREVISTADORA:** ya, vamos a hablar de tu satisfacción en el trabajo **SUJETO 4:** ok **ENTREVISTADORA:** ¿Cómo valoraría tu satisfacción personal en tu trabajo? Y ¿Por qué? **SUJETO 4:** ¿de 1 a cuánto? **ENTREVISTADORA**: no… **SUJETO 4**: ¿o es así cualitativamente? (risa) **ENTREVISTADORA**: si, exactamente **SUJETO 4**: yo estoy muy satisfecha en mi trabajo, me gusta mucho lo que hago **ENTREVISTADORA**: mhm (modo aceptación) **SUJETO 4**: me gusta el lugar donde estoy, me gusta lo que hago y en general tengo una impresión positiva respecto a la satisfacción que tengo en mi trabajo… **ENTREVISTADORA**: mhm… ¿qué es lo que te satisface de tu trabajo? **SUJETO 4**: me gusta el trabajo en sí mismo, eso es lo primero… me gusta el trabajo en sí mismo en el que estoy. Me gusta la vinculación con los penados, me gusta ver avances en los penados, eeeh… me gusta… no sé si tanto la vinculación con los tribunales jaja (risa)… ni tanto los terrenos. Pero sí me gusta la vinculación con los penados, me gusta ver avance y el diario que se produce, yo creo que es una cosa que nutre mutuamente, independiente de uno sea el psicólogo y lleve la batuta en la historia. Yo creo que hay una nutrición, una retroalimentación mutua. Me gusta… ya que me estay preguntando lo que me gusta… me gusta la parte laboral, me gusta eeeh… me gusta la gente con que trabajo en general, excepto en excepciones, me gusta la gente con la que estoy, la (V), la (M), (F), trabajar contigo, en general tengo buena relación con mis pares, digamos… **ENTREVISTADORA**: mhm

		SUJETO 4: y eso me agrada, insisto hay excepciones post ST (Supervisora Técnica), pero en general me gusta el ambiente, la gente, me gusta el lugar físico donde estoy. **ENTREVISTADORA**: mhm **SUJETO 4**: ya, independiente de que puede tener muchas mejoras… muuuchas… eeeh… me parece que es un edificio adecuado…eeeh… me queda cerca, muy cerca del colegio de mi hijo, el centro es una situación sumamente cómoda en general. **ENTREVISTADORA**: claro **Sujeto 4**: para trabajar, por lo tanto, si tú vas juntando variables, me queda con fácil acceso a mi casa, no al lado, pero con fácil acceso. Por lo tanto, yo con esas 3 variables que son fundamentales en la vida, hijo, satisfacción laboral y satisfacción con pares. Que más te puedo decir po'… **ENTREVISTADORA**: mhm **SUJETO 4**: tiene cosas que no, pero en general sí…

		ENTREVISTADORA: y en el último año ¿Qué factores laborales o de los que tu identificas ¿cierto? han influido negativamente en tu bienestar? **SUJETO 4:** en el último año, ninguno. **ENTREVISTADORA**: ya… **SUJETO 4**: porque en el último año, yo cambie de rol… **ENTREVISTADORA**: ya **SUJETO 4**: yo cambié de rol, en agosto del año pasado. Por lo tanto, al revés, en el último año solo han sido variables positivas. **ENTREVISTADORA**: mhm ¿Cuál era tu rol anteriormente? **SUJETO 4**: Supervisora Técnica, subrogante, pero Supervisora Técnica al fin. **ENTREVISTADORA**: mhm… y ¿me puedes contar un poco como vivenciaste ese rol? (modo pregunta) **SUJETO 4**: pésimo, pésimo, porque… primero porque nunca fue un rol que yo quisiera ¿ya?... desde el día uno eeeh… yo manifesté que no quería estar en ese rol, que yo sentía que no tenía las habilidades blandas para estar en ese rol…eeeh… sin embargo, como te mencioné yo llevo 15 años en este centro y la jefatura con la que yo ingrese era la misma era la misma el día que necesitaban que fuera ST. Entonces había un tema de lealtades por otro lado, había un tema de grado por otro lado ¿ya? O sea, de sueldo y había un tema también con la nota, porque según la norma técnica o las leyes no me acuerdo, el psicólogo con mejor nota del curso de litación tenía que ser el ST, por lo tanto, no tenía mucho por donde escaparme. **ENTREVISTADORA**: mmm… **SUJETO 4**: pero ya manifesté del día uno que no lo quería, sin embargo, aperré al principio, era una cosa momentánea y ese momentáneo efectivamente después vino otro ST y la otra ST se fue, yo llegué porque la otra ST se había ido entonces fue un periodo de muchos desajustes, de mucho ir y venir del rol eeem… siendo yo una persona que en general está con relaciones muy paralelas, me cuestan las verticalidades… eeeh… con un equipo que obviamente no me validada tampoco desde un rol más vertical porque era siempre par, entonces a veces era par, a veces tenías que ser una jefatura entre comillas, entonces era muy difícil. Y después ya estuve 3 años como ST establemente, hasta que salí. **ENTREVISTADORA**: ¿y cuál fue el motivo de tu salida? **SUJETO 4**: eeeh… solicité salir, o sea ya no podía, ya no, tú me estabas preguntando perdón, me preguntabas ¿Cómo había sido la descripción de ese rol? ...así llegué…mmm… mucha desorganización, la tarea principal era organizar el área porque aquí se mezclaban varias variables, pero tenía que ver que nosotros no estamos juntos con la jefatura

	Autoconcepto laboral	**ENTREVISTADORA**: y desde ahí ¿Qué características crees que te definen como trabajadora? **SUJETO 4**: ¿Cómo característica? (auto preguntándose) yo soy super organizá… **ENTREVISTADORA**: mhm **SUJETO 4**: ¿ya?, eso es bien importante, soy muy organizá, soy super comprometía' **ENTREVISTADORA**: ¿comprometida? **SUJETO 4**: siii, comprometida con los penados, comprometía con la pega y comprometía con lo… soy súper sabanera, soy súper comprometida con la jefatura siempre (risa) no sé porque, bueno siempre fui igual ¿ha? En el colegio, con los profesores **ENTREVISTADORA**: mhm **SUJETO 4**: súper sumisa, patúa pero sumisa. No sé, como que tengo esa característica **ENTREVISTADORA**: aja (modo aceptación) **SUJETO 4**: y las jefaturas por lo menos nunca he tenido "niun" problema, o sea yo siempre he tratado de tú, pero ellos saben que yo, ellos me dicen "upa y yo chalupa". Cristina sabe que me llama, tiene un problema y que yo puedo, de hecho, yo he estado de subrogante después de que saliera del cargo. **ENTREVISTADORA**: ya **SUJETO 4**: a pesar de ella sabe que a mí el cargo me pone los pelos de punta, y que las personas que tengo que supervisar también le ponen los pelos de punta. **ENTREVISTADORA**: ya **SUJETO 4**: sin embargo, ella recurrió a mí, me pidió ayuda así como en términos personales… **ENTREVISTADORA**: ya **SUJETO 4**: me preguntó una, dos, tres veces, y yo he aperrado, claro que he puesto ciertos límites. Yo le he dicho que la voy a apoyar en todo lo administrativo, en todo lo demás y revisando informes, pero de ciertas personas no **ENTREVISTADORA**: aaah ya ¿pones el límite? **SUJETO 4**: si, entendió que hay ciertas personas que yo no superviso **ENTREVISTADORA**: aja **SUJETO 4**: entonces, soy organizada…eeem… soy comprometida, soy leal…eeem… yo diría que esas son las 3 más importantes.

		ENTREVISTADORA: mhm **SUJETO 4**: ¿ya?... Y en las negativas… (interrumpe entrevistadora)
		ENTREVISTADORA: ¿o qué cosas crees que podría mejorar en el fondo, de ti misma? **SUJETO 4:** en el fondo es ver las cosas que, que puedan ser más negativas…eeem… (silencio)…pucha es que yo soy media Narcisa también po'… pero…emm… hay momentos en que me disperso un poco. **ENTREVISTADORA**: ya **SUJETO 4**: hay momentos en que me cuesta distinguir las prioridades ¿cachay? **ENTREVISTADORA**: mhm **SUJETO 4**: eeeh… igual lo he aprendido con los años, pero mira también hay otra cuestión que me cuesta, pero también la he ido aprendiendo con los años, pero tiene que ver con las particularidades de este trabajo, inicialmente me costó mucho establecer una relación de confianza dentro de un contexto obligatorio… **ENTREVISTADORA**: ¿hacia los penados te refieres tú? **SUJETO 4**: si **ENTREVISTADORA**: ya **SUJETO 4**: con los penados…eeeh… y en términos de las relaciones interpersonales…eeeh… me falta filtro, soy impulsiva, digo lo que no tengo que decir (silencio) **ENTREVISTADORA**: ¿te falta filtro? Dices tú **SUJETO 4**: si **ENTREVISTADORA**: dices lo que no tienes que decir (afirmando comentario) **SUJETO 4**: si poh, no sé cómo definirlo psicológicamente **ENTREVISTADORA**: aja **SUJETO**: impulsiva, creo que yo soy **ENTREVISTADORA**: mhm **SUJETO 4**: como, pero impulsiva más que todo ideativamente ¿cachay? Más que de hacer cosas, eeeh… soy sedentaria (risa) no, pero yaa, arranà en el computador y no me muevo más **ENTREVISTADORA**: mhm

		SUJETO 4: eeem… principalmente que me disperso… me cuesta un poco… ah mira y cuando trabajaba como ST, no pasa tanto hoy día porque no lo requieren, pero como trabajaba de ST, me costaba mucho recuperar la concentración. **ENTREVISTADORA**: ya **SUJETO 4**: y ese era uno de los motivos por lo cual revisaba informes en la oficina, yo ponte tú veo a la (A) y veo a la (M) y pueden estar revisando un informe y van y la interrumpen y siguen con el informe. Yo era una wea que me metía en el informe y no, tenía que estar hasta que lo terminara. **ENTREVISTADORA**: ya **SUJETO 4**: o hacer una pequeña interrupción, pero ya meterme completamente en otro tema y retomar el informe y no podía **ENTREVISTADORA**: mhm **SUJETO 4**: ¿cachay?... como que necesitaba tener la idea completa, eso… **ENTREVISTADORA**: ¿y eso te pasa ahora, siendo delegada también? De repente si estás haciendo un informe y viene alguien y te interrumpe **SUJETO 4**: no, es distinta **ENTREVISTADORA**: ya **SUJETO 4**: es distinto, pero prefiero hacer de corrido, pero lo que sí hago es que además la demora es distinta porque tu estás 2, 3 días haciendo un informe ¿cachay?, en cambio el otro tú tenías que leer el informe completo, no, pero lo que sí hago es por secciones **ENTREVISTADORA**: ya **SUJETO 4**: ¿cachay?... para no perder el hilo. O sea, si termino toda la síntesis criminológica y después me voy a los objetivos o desarrollo de la intervención, pero trato de no dejar a media áreas porque ahí si me pierdo un poco **ENTREVISTADORA**: ya **SUJETO 4**: ¿cachay? **ENTREVISTADORA**: mhm **SUJETO 4**: ahí sí, me pierdo un poco… eem… no, no me pasa tanto, te diría que no son cosas que requieren una atención rápida como era la lectura de informe **ENTREVISTADORA**: ya

		SUJETO 4: entonces ese es otro lado, de las relaciones interpersonales es que tengo la patudez, soy muy patúa…eeeh… y que en general soy súper… bueno en general igual aprendí, igual me puse vertical cuando estuve de ST **ENTREVISTADORA**: ya **SUJETO 4**: ¿cachay?, o sea yo ya no establezco la misma relación con los gendarmes ¿cachay?, ciertas cosas principalmente por ese lado, porque tuve muchos problemas con ellos… **ENTREVISTADORA**: ¿en qué sentido tuviste problemas con ellos? **SUJETO 4**: es que lo que pasa es que los gendarmes no validan mucho los civiles… **ENTREVISTADORA**: aaah ya **SUJETO 4**: entonces había cosas, que no sé poh, por decirte cualquier lesera, un terremoto que hubo que fue de grado 7 y tanto…eeem… yo tuve que venir a trabajar el día siguiente igual porque el mundo tenía que continuar y la puerta eléctrica de abajo tenía muchos problemas con el tema de las chapas **ENTREVISTADORA**: ya **SUJETO 4**: entonces a mí también me daba temor, porque aquí no hay salida de emergencia, no habían salida de emergencia, entonces me daba mucho temor que se cortara la luz, que la gente quedara encerrá y todo lo demás. Entonces cuando llegue temprano, a las 7 de la mañana, lo conversé con el gendarme que estaba ahí y juntos decidimos poner cinta adhesiva a la chapa para que en el fondo se pudiera cerrar la puerta pero que no quedara con llaves **ENTREVISTADORA**: ya **SUJETO 4**: y cuando llegó el siguiente gendarme que era Alejandro, puso el grito en el cielo. Entonces yo bajé y la puerta estaba cerrá de nuevo y yo dije ¿Qué paso acá? Si en un momento… me gritó... entonces había ese tipo de conflicto… entonces todo lo que ellos pudieran entender como autoridad de un civil más para ellos que era una cabra chica qué se cree… entonces era complicado **ENTREVISTADORA**: mhm **SUJETO 4**: ya era complicado el trato **ENTREVISTADORA**: ya, ok. Eso del rol que tuviste en algún momento entonces **SUJETO 4**: sí **ENTREVISTADORA**: mhm
	Ausencia de estrés o sentimientos negativos	**ENTREVISTADORA:** Generalmente ¿Cómo es tu reacción ante situaciones que te suceden en el trabajo y que no te agradan? ¿Qué haces? Por lo general

		SUJETO 4: perooo ¿del trabajo? **ENTREVISTADORA**: en tu trabajo **SUJETO 4**: ¿o de las relaciones interpersonales? **ENTREVISTADORA**: en tu trabajo o que de repente se pueden asociar a tus relaciones interpersonales, según lo que tu identifiques **SUJETO 4**: (silencio) **ENTREVISTADORA**: ¿dices lo que piensas? **SUJETO 4**: si poh, si eso te lo decía yo **ENTREVISTADORA**: mmm **SUJETO 4**: no tengo mucho filtro **ENTREVISTADORA**: mhm **SUJETO 4**: eeem…no, me cuesta mucho quedarme callada y yo creo que… mira, yo creo que ese sí puede ser un error que puedo ir sacando. Yo creo que hay muchas cosas que hago mal y no las identifico **ENTREVISTADORA**: ya **SUJETO 4**: que en sí mismo es un problema **ENTREVISTADORA**: aja **SUJETO 4**: ¿cachay?... entonces claro que voy a meter las patas y claro que debería decir harto de lo que no debería decir. Pero el problema es que no me doy cuenta, si me diera cuenta no lo estaría diciendo (risa) **ENTREVISTADORA**: aja **SUJETO 4**: entonces es como que, esa dificultad para auto observar mis errores también es un error **ENTREVISTADORA**: ok **SUJETO 4**: ¿cachay? **ENTREVISTADORA**: mhm **SUJETO 4**: principalmente eso y que pasa cuando me estoy mandando un condoro, bueno en realidad si me mandé un condoro como laboral, soy súper humilde para aceptarlo. Voy donde la jefa y le digo mira me paso esta wea, se me paso la otra no sé, hice un informe que no tenía que hacer… en general cuando son temas laborales soy muy humilde. Ahora si es un tema interpersonal ahí ya soy una chora, ahí me pongo más orgullosa y nada, no te pesco y no te pesco nunca más. Ahora me

		podría agarrar un poco de las mechas dependiendo de la circunstancia si tengo que seguir conviviendo laboralmente con esas personas, probablemente si ¿ya? y me pasó… pero hoy día que no hay un otro que dependa de mí, que en el fondo yo hago mi pega y era. No, no te pesco, nunca más te hable no más poh ¿cachay? **ENTREVISTADORA**: ¿ignoras? **SUJETO 4**: si **ENTREVISTADORA**: mhm
		ENTREVISTADORA: En el último año, ¿ha sentido sobrecarga de tensión física o emocional? **SUJETO 4:** ¿en la pega? **ENTREVISTADORA**: si, en tu trabajo **SUJETO 4**: no **ENTREVISTADORA**: te has sentido mejor parece **SUJETO 4**: es que hoy día ser delegado, es una nube al lado de ser ST, claro que hay harta pega pero nada que no pueda sacar **ENTREVISTADORA**: mhm
		E**NTREVISTADORA:** y cuando estabas viviendo estos momentos de tensión en otro cargo cierto ¿Qué estrategias utilizaste para afrontar ese stress? **SUJETO 4**: no, ninguno. Me hubiera quedado donde quedé, ninguno o sea absolutamente desbordada, mi única estrategia era trabajar más, más, más; hasta que no me sirvió el más poh ¿cachay? Pero no tenía estrategia estaba bloqueada **ENTREVISTADORA**: ya, como efecto de entrevista, de orden ya la respondiste, pero igual **SUJETO 4**: mhm
Relaciones interpersonales: Implica la interacción y mantenimiento de relaciones de cercanía en el trabajo y la familia, asociado a participar en actividades, tener amigos/colegas	**Relaciones sociales**	**ENTREVISTADORA:** ¿Cómo describiría las relaciones interpersonales que posee con tus pares, tus colegas? **SUJETO 4:** hoy día bien **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 4**: en general con las personas con las que me relaciono, porque no se puede relacionarse con todo el mundo

estables, buena relación sus pares, y jefaturas (Vega, 2011, p. 100).		**ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 4**: con la gente que me relaciono, bien **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 4**: si, bien ahora son relacionas más bien superficiales, son relaciones laborales **ENTREVISTADORA:** exactamente
		ENTREVISTADORA: y ¿Qué aspectos de esa relación te generan bienestar a ti? **SUJETO 4:** principalmente compartir el día a día, compartir el día a día, son cosas como fumarse un pucho, como el otro te cuenta cómo lo paso y tú también le cuentas de eso. Claro uno no anda contado cosas íntimas por que como te dije son relaciones más bien superficiales. Pero el compartir experiencias cotidianas y no solamente de lo general ¿ah? Yo me he dado cuenta de que uno harto comparte respecto a lo laboral, muchas veces uno termina contándose una historia con un penado que paso ésto y es una forma de masticar y de trabajar internamente lo que significa esta pega, que emocionalmente es súper cargá **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 4**: tú sabes que en los ambientes laborales se produce esto de que se trabaja con temática agresiva, se tienden a reproducir las temáticas agresivas entonces son super difíciles los ambientes laborales en este tipo de trabajo ¿cachay? **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 4**: por lo tanto, yo creo que sentarse y contar, sabes que yo estoy con tales situaciones, distinta de la instancia formal de una supervisión técnica, es útil **ENTREVISTADORA:** mhm
		ENTREVISTADORA: ¿Realiza actividades con tus colegas fuera del horario laboral? **SUJETO 4:** no prácticamente no, a veces realizo algunas **ENTREVISTADORA:** ¿Cómo cuáles? **SUJETO 4**: no sé, a veces vamos a la casa del (F) a comernos unas pizzas con la (M), con la (O). Un día fuimos a una cafetería a tomarnos un café después acá de la pega, a veces muy debes en cuando, salimos almorzar porque a veces soy más bien topo, pero cuando salgo almorzar salgo con alguna de ellas. **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 4**: ese tipo de cosas, pero no es… es que antes era siempre poh, ahora ya es menos ¿cachay?

		ENTREVISTADORA: aja
		ENTREVISTADORA: ¿Qué medios de comunicación utiliza con tus colegas para tratar temas laborales? ¿Cómo se comunican? **SUJETO 4:** generalmente correo electrónico **ENTREVISTADORA:** ya, generalmente correo electrónico **SUJETO 4**: sí, yo soy muy… cuando hay temas laborales yo soy muy de correo electrónico y eso me lo ha enseñado los 15 años que llevo trabajando en esta institución **ENTREVISTADORA:** todo respaldado **SUJETO 4**: si, de hecho, en ese tiempo, hace un año aproximado, que hubo todos esos problemas que yo te decía con el otro grupo **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 4**: independiente de que yo lo estaba pasando muy mal, hace un año, y que efectivamente había casi que acusaciones de maltrato y acoso laboral… en términos administrativos y técnicos yo estaba muy tranquila porque tenía todo registrado, todo, todo, todo, no había por donde, no había posibilidad de que yo saliera mal pará en el tema. Sin embargo, nuestra institución, es una institución en la cual cuando a ti te hacen un sumario generalmente te sacan del lugar y te ponen fuera. Entonces yo no me quería ir ponte tú a colina por mientras ¿cachay? Entonces el respaldo para mí fue importante en lo laboral **ENTREVISTADORA:** súper, mhm
		ENTREVISTADORA: En el último año ¿Ha presentado algún conflicto con tus colegas? **SUJETO 4:** no **ENTREVISTADORA:** ok

		ENTREVISTADORA: eem… ¿Qué aspectos de tu relación con sus colegas le gustaría mejorar? **SUJETO 4**: ¿Qué aspecto de mí relación con mis colegas hoy día me gustaría mejorar? (auto pregunta) **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 4**: (silencio) no sé, yo creo que lo que tu planteabas no sé, ¿Qué aspectos de mi relación con mis colegas me gustaría mejorar?… yo creo que de repente esto de que te planteaba de ser muy patuda, de ser muy patuda, pero tiene que ver con características más bien personales más que con las características laborales, de hablar mucho (risa) y con eso ser avasalladora un poco y pasar a llevar a otros o invadir demasiado a otro ¿ya? Ahora la verdad las personas que están conmigo, me conocen así, saben que soy así y yo hago en la medida de que yo puedo un esfuerzo, trato, tengo conciencia sobre eso y trato de hacer el esfuerzo... pero hay momentos en que yo no me doy cuenta porque es algo de mi esencia. Mi hijo es igual, habla hasta por las orejas (risa). Entonces…eeem… yo creo que eso sería como lo importante de tratar de mejorarlo un poco…emm… eso principalmente **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 4**: darle más espacio para que ellos hablen **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 4**: no tan yo, yo **ENTREVISTADORA:** mhm
		ENTREVISTADORA: ¿Qué actividades dentro o fuera del horario laboral, realiza esta institución entre colegas? **SUJETO 4:** esta institución, ¿qué actividades realiza entre colegas?… no te podría decir cuáles. Te podría decir cuántas si son muchas o son pocas te podría dar una idea. No te podrá decir qué, porque no, no hacen poh **ENTREVISTADORA:** ¿no hacen? **SUJETO 4**: no hacen poh **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 4**: entonces te podría decir sí hacen de vez en cuando, no hacen muchas actividades entre colegas. Pero te podría decir que hacen muuuy de vez en cuando o que no hacen prácticamente. Pero, pero decirte ¿Qué?, no, porque no hacen **ENTREVISTADORA:** ¿y entre colegas y jefaturas? ¿Dónde se integren las dos partes? **SUJETO 4**: bueno, generalmente como el día de la madre, el día del padre, el día de psicólogo antiguamente, hoy no hay ni por si

		acaso. Alguna vez fue el día del psicólogo, de la asistente social, como fechas más icónicas que digamos, que la navidad, el año nuevo, pero siempre en nuestra jornada laboral **ENTREVISTADORA:** mhm, ¿y esas actividades como las evalúas tú? **SUJETO 4**: bien **ENTREVISTADORA:** ¿favorables? **SUJETO 4**: siii, o sea yo no siempre participo de todas, la verdad, pero creo que son espacios que hay que tener **ENTREVISTADORA:** mhm, súper
	Relaciones familiares	**ENTREVISTADORA:** Me puedes nombrar el número de miembros de tu familia y tipo de relación que tienen **SUJETO 4:** ¿mi relación de origen o mi relación nuclear? **ENTREVISTADORA:** eeeh… el nuclear, el de ahora **SUJETO 4**: ya, somos 3, mi marido, mi hijo y yo **ENTREVISTADORA:** mhm
		ENTREVISTADORA: ¿Cómo influye tu trabajo (jornada y carga laboral) en tu relación con tu familia? Con estos 3, con estos 2 miembros en realidad **SUJETO:** hoy día de ninguna manera influye mi trabajo en mis relaciones familiares poh, porque hoy día yo cuido mi jornada laboral, me voy a la hora que me tengo que ir, si me voy más tarde es porque no estoy influyendo en nada, o sea hoy día no influye de ninguna manera **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 4**: al revés yo diría influye, influir si tuviera que pensar en el lado positivo **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 4**: influye positivamente en realidad, porque acá no hay problemas con los permisos en general, el tema es bastante flexible, la jefa es muy comprensiva, el entorno laboral que tú tienes te apoya, ya que tu incluyes harto entre las relaciones interpersonales en el tema. O sea, si yo sé que el día de mañana me tengo que ir corriendo a una urgencia, yo sé le puedo pedir a una colega que salve la situación, que vea un penado. Entonces yo te diría más bien que es positiva que negativa **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO**: porque si estuviera en una empresa de otro tipo, que no pueda salir, que uno quiere matar al otro aserruchando el piso, como lo es en la mayoría de las empresas privadas

		ENTREVISTADORA: mhm **SUJETO 4**: probablemente si me jugaría en contra, independiente de que cumpliera con las horas **ENTREVISTADORA:** o sea puedo entender que la institución te facilita la interacción con los miembros de tu familia **SUJETO 4**: sí, claro que sí **ENTREVISTADORA:** aja
		ENTREVISTADORA: ¿Qué actividades realiza con tu familia fuera del horario laboral? **SUJETO 4:** ¿fuera del horario laboral?... vamos al cine, vamos a restaurant, vamos donde los abuelos, ya sea al campo, ya sea a viña, vamos a… eso ¿A dónde más vamos? (auto pregunta) bueno, eso principalmente **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 4**: salgo con ellos
		ENTREVISTADORA: en tu institución o trabajo ¿Realiza actividades donde considere a tu familia? **SUJETO 4:** no, esta institución no realiza ninguna actividad donde se considere a mi familia o el compartir entre funcionarios con sus familias… **ENTREVISTADORA:** mhm
		ENTREVISTADORA: ¿Cómo y cuándo participas tú en las actividades/tareas del hogar? **SUJETO 4:** ¿Cómo y cuándo participo yo?... **ENTREVISTADORA:** aja (confirmando) **SUJETO 4**: yo participo todo el rato poh, yo llamo a la nana y le doy todas las instrucciones (risa)…. No la verdad es que tenemos tareas compartidas, yo tengo una asesora del hogar que me ayuda o si no, no podría cuidar de mi hijo **ENTREVISTADORA:** mmm **SUJETO 4**: y principalmente mi tarea es darle instrucciones de lo que debe hacer, mi marido ve todo lo que es comida y yo veo todo lo que es mi hijo, le doy instrucciones de aseo eeem… y de mantención de la casa y hay cosas que yo llego hacer en las tardes, que la lonchera, que la mochila, que estudiar. Me dedico a otras cosas más que de la casa. La casa no es muy lo mío **ENTREVISTADORA:** aaa, ok, está más orientado al tema de tu hijo

		SUJETO 4: sí, sí, no del aseo **ENTREVISTADORA:** (risa)
Facilidad y Eficiencia: Contempla la capacidad económica, ahorros y aspectos materiales que le permitan una vida confortable, saludable y satisfactoria. Asimismo, está asociado al acceso y utilización de la atención sanitaria, teniendo en cuenta los aspectos de medicación y cómo indicen en el estado de salud y el desempeño laboral. Incluye, además, el bienestar y condiciones físicas, ambientales y materiales que permite desarrollar actividades de la vida diaria dentro y fuera del trabajo (Shalock y Verdugo, 2011, p. 22).	**Vivienda – lugar de trabajo**	**ENTREVISTADORA:** ¿Cuánto tiempo te demoras en trasladarse desde tu casa al trabajo? ¿Y viceversa? **SUJETO 4**: 20 minutos **ENTREVISTADORA:** 20 minutos
		ENTREVISTADORA: ¿En qué tipo de locomoción? **SUJETO 4:** me traslado en taxi o en auto, no ando en otra cosa **ENTREVISTADORA:** ok **SUJETO 4**: es parte del presupuesto
		ENTREVISTADORA: ¿Cómo influye el tiempo de traslado al trabajo en su desempeño laboral? **SUJETO 4:** Es perfecto, porque es cerca, es poco tiempo de traslado al trabajo y viceversa. **ENTREVISTADORA:** mhm, súper
		ENTREVISTADORA: ¿Cómo describiría las siguientes condiciones que rodean tu lugar de trabajo?: El ¿ruido? **SUJETO 4:** es ruidoso, pero no me molesta **ENTREVISTADORA:** aja, ¿contaminación ambiental? **SUJETO 4**: hay contaminación, pero no me molesta **ENTREVISTADORA:** mhm, ¿acceso a zonas verdes? **SUJETO 4**: no, no hay, no en el centro no hay zonas verdes **ENTREVISTADORA:** ya, no hay nada… ¿transporte público? **SUJETO 4**: eeeh… si bueno, porqué si el taxi es considerado transporte publico **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 4**: ¿sí?, entonces es bueno, hay taxis (risa) **ENTREVISTADORA:** ¿la calidad del agua? **SUJETO 4**: eeeh, sí, refresca (risa)… no sé poh (risa) no tengo idea, el agua es buena, sale el agua… bueno no es menor porque ponte tú en santo domingo se les corta el agua a cada rato **ENTREVISTADORA:** mhm

		SUJETO: entonces sí, hay agua, es buena la calidad del agua **ENTREVISTADORA 4:** hasta se inunda, así que hay harta agua **SUJETO 4**: claro, agua hay ¿cachay? (suena un teléfono) … pero agua hay… dame un segundo **ENTREVISTADORA:** si, perfecto **SUJETO 4**: titita (contestando el teléfono)… ya te llamo en 5 minutos… (corta) **ENTREVISTADORA:** ¿seguridad ciudadana? **SUJETO 4**: ¿Qué? **ENTREVISTADORA:** como consideras tú la seguridad ciudadana que rodea tu lugar de trabajo **SUJETO 4**: eeeh… ¿ciudadana?... ¿no dentro de la unidad? **ENTREVISTADORA:** exacto, ciudadana… Si tú sales del trabajo, te sientes segura al caminar en la calle, por ejemplo. **SUJETO 4**: (suena como si se cae algo) chuta, perdón… eeeh… (risa)… ¿si me siento segura? (auto pregunta) ... eeeh… sí la verdad es que hoy día no se ve tanto carabinero en las calles, pero sí se sabe que hay harta cámara. Entonces yo te diría que no hay tanta delincuencia como hace 10 años atrás en el centro, 8 años atrás. Antes no podías andar caminando en el centro porque corrían con tu cartera, celular y hoy día eso no se ve tanto **ENTREVISTADORA:** aaa, ok **SUJETO 4**: yo creo que tiene que ver con las cámaras **ENTREVISTADORA:** mhm
	Salario – posesiones – ahorros	**ENTREVISTADORA:** ¿Cuál es tu opinión sobre el salario que recibe en tu trabajo? **SUJETO 4:** eeem… uno siempre quiere que sea más en cuanto a sueldo **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 4**: podría ser más **ENTREVISTADORA:** ya
		ENTREVISTADORA: ¿Cómo consideras que administras tu trabajo? O sea, perdón ¿su dinero y presupuesto? **SUJETO 4:** ¿mi dinero y mi presupuesto?

		ENTREVISTADORA: mhm **SUJETO 4**: yo creo que lo organizo bien, pero podría ser mejor (risa) **ENTREVISTADORA:** aja
		ENTREVISTADORA: En este momento ¿le es posible ahorrar? **SUJETO 4:** sí, ahorro de hecho **ENTREVISTADORA:** ¿sí? **SUJETO 4**: si
		ENTREVISTADORA: ¿Qué estrategias utilizas para ahorrar? **SUJETO 4:** tengo un fondo, ¿cómo se llama?, a ver, tengo una cuenta específicamente de ahorro, que está asociada a mi cuenta corriente y ahí automáticamente se pasan todos los meses 50 lucas pa allá. Eso me permite en verano tener un colchón de no sé 600 lucas, 700 lucas para vacaciones, que es una parte de y además tengo un… no sé cómo se llama, un seguro de vida con ahorro que también salen de ahí hace unos 8 años, cuando nació el Diego 10 años no sé cuántos años ya son, pero ahí va un monto bien abultado, pero salen 65 lucas para allá automático… **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 4**: destinados para…
		ENTREVISTADORA: ¿Posees deudas? Actualmente **SUJETO 4:** hipotecario **ENTREVISTADORA:** ya ¿alguna otra? **SUJETO 4**: crédito de consumo **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 4**: aaah… tengo dos hipotecarios **ENTREVISTADORA:** ¿dos? **SUJETO 4**: el del departamento actual y uno que me compre antes **ENTREVISTADORA:** aaah ok.

		ENTREVISTADORA: y estas deudas ¿influyen en tu bienestar personal y laboral? **SUJETO 4:** no, las deudas no influyen en mi desempeño o tranquilidad, no porque el primer departamento se paga solo con el arriendo y el segundo es parte de todos los meses, digamos. Por lo tanto, no influye **ENTREVISTADORA:** ¿o sea, no es algo que te preocupe en tu desempeño laboral? **SUJETO 4**: no, laboral no **ENTREVISTADORA:** aja
	Necesidades básicas	**ENTREVISTADORA:** ¿Cómo percibe los espacios/lugares que posee en tu trabajo para satisfacer tus necesidades básicas de alimentación e higiene? (baños, casino, otros) **SUJETO 4:** noo, están bien **ENTREVISTADORA:** ¿sí? ¿te son cómodos? **SUJETO 4**: si **ENTREVISTADORA:** mhm
		ENTREVISTADORA: ¿Qué tipo de alimentos consumes en tu jornada laboral? **SUJETO 4:** o sea, que estoy muy institucionalizada ya (risa)… eeh… ¿Qué tipo de alimento?... la verdad es que me traen la comida, tengo contratado un plan diario, que me traen la comida y se supone que es comida equilibrada así que lo que te puedo decir es que como comida casera. Hoy día me acabo de comer una lasaña de verdura, ayer me tocó un budín asqueroso de coliflor con arroz integral pero trato de comer lo que me traen, porque es la manera de comer comida sana **ENTREVISTADORA:** aja ¿cómo distribuyes el tiempo para alimentarte y realizar tus funciones laborales? **SUJETO 4:** almuerzo en la hora de almuerzo poh **ENTREVISTADORA:** ya, eso es ¿de qué hora? **SUJETO 4**: generalmente, no sé poh, lo que me demore. Como estoy trabajando no, no **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 4**: o sea, lo más que puedo hacer es que en ese rato que almuerzo a lo mejor me voy para una pegá de compra en vez del trabajo **ENTREVISTADORA:** ya

		SUJETO 4: Almacenes París, Ripley o compro algo, vitrineo algo. Pero en general almuerzo trabajando, salgo de vez en cuando a almorzar, pero excepcionalmente **ENTREVISTADORA:** ya, ok
		ENTREVISTADORA: ¿Cuántas horas duermes a diario? En general **SUJETO 4:** me duermo a las 12 y me despierto como a las 6.00 horas **ENTREVISTADORA:** ¿cree que son suficientes para tu descanso? **SUJETO 4:** para mí, si **ENTREVISTADORA:** ¿sí? **SUJETO 4**: sí, porque igual yo soy buena para la siesta **ENTREVISTADORA:** aaah… **SUJETO 4**: entonces hay ratos en que compenso. De repente típico que si no hay prueba mañana te hechas un rato su pestaña. Entonces ahí descanso **ENTREVISTADORA:** yaa, a ti ¿te hace efecto? **SUJETO 4:** sí **ENTREVISTADORA:** aja ¿Cómo influye tu tiempo de descanso/sueño en lo laboral? **SUJETO 4:** (silencio)… mira yo te podría decir que requiero dormir para descansar, pero la verdad cuando estuve en el tiempo mal, cuando estuve con psiquiatra y todo, yo era lo contrario, yo estaba en un período hipomaníaco, yo no estaba depre ¿cachay?... lo que pasa que la manía siempre trae la depre emparejada. Tú sabes que viene el diagnóstico de manía o hipomanía y que después viene si o si… entonces, cuando yo caí como que de un fin de semana a otro o de un día pa' otro comencé con una pena, una pena negra horrible, horrible, horrible y no me podía parar y después 2, 3 días estaba mejor. Pero en el fondo fue ese como bajón depresivo que te lleva al psiquiatra y ahí me di cuenta de que estaba en un periodo de hipomanía ¿cachay? **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 4**: entonces, bueno… ahí él entonces empieza a evaluar otras cosas, aparte que yo estaba tomando unas pastillas para bajar de peso (risa) y tuve una reacción adversa, pero al punto que quiero llegar es que mi problema es yo me activó demasiado **ENTREVISTADORA:** ya

		SUJETO 4: ¿cachay?, yo siempre estoy acelerá. Entonces mi problema es que yo me activo demasiado y en ese período que yo estaba tan full trabajando. Mientras yo menos dormía más activa estaba. Entonces no sé cómo explicártelo, no sé si te paso en la universidad **ENTREVISTADORA:** estando en un nivel de alerta **SUJETO 4**: ¿cachay?... que estudiaste toda la noche y que pasaste al día siguiente y no dormíai, caías después de dar la prueba pero el rato entre las 8 y 11 donde tenía la prueba a lo mejor, teniai que estar despierta porque estabas activa… bueno eso es lo que se me produce a mí… laboralmente o sea biológicamente el sueño es una función básica por tanto siempre tenemos que entender que las personas necesitan dormir para sus funciones cognitivas y todo lo demás, metabólicas para que funcionen bien, pero yo no te puedo mentir, no, no tengo idea pero viví un período en que dormía muuy poco, como te digo me dormía a las 3 y despertaba a las 6 igual. Entonces dormía 3, 4 horas diarias y sin embargo tenía enorme cantidad de energía, entonces a lo mejor si me preguntas por el desempeño laboral funciono bien sin dormir **ENTREVISTADORA:** claro **SUJETO 4**: ahora en el desempeño personal, eso ya es otra historia **ENTREVISTADORA:** ya, mhm
		ENTREVISTADORA: Sobre las condiciones en tu trabajo: el mobiliario de tu trabajo (computador, silla, escritorio) ¿Cómo facilita o entorpece tú trabajo? **SUJETO 4:** noo, lo facilita, tengo buen mobiliario **ENTREVISTADORA:** ¿sí? ¿En que lo facilita? **SUJETO 4**: la silla hay que mejorarla (risa), pero tengo buen escritorio, buen computador, funciona bien, tengo una oficina con luz natural, tengo baño **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 4**: o sea, lo único que tendría que pedir es que fuera individual **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 4**: y que tuviera un ascensor (risa) **ENTREVISTADORA:** claro, es como la comodidad **SUJETO 4**: mhm

		ENTREVISTADORA: Con respecto a los factores ambientales (iluminación, ventilación y ruido) en tu trabajo: **SUJETO 4**: (interrumpe a entrevistadora) …tengo buenas condiciones **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 4**: tengo luz natural… ¿qué más me dijiste? ¿ruido? **ENTREVISTADORA:** iluminación, ventilación y ruido **SUJETO 4**: tengo buena ventilación porque tengo ventanas con luz directa, tengooo… bueno, ruido especialmente está mal porque desde la calle en pleno centro entra ruido, a pesar de que estas oficinas tengan doble vidrio **ENTREVISTADORA:** mmm **SUJETO 4**: tienen doble ventana **ENTREVISTADORA:** y ¿aun así se escucha? **SUJETO 4**: si **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 4**: aunque no me molesta **ENTREVISTADORA:** ¿no te molesta? **SUJETO 4**: no **ENTREVISTADORA:** ya
	Asistencia Sanitaria - Salud y alteraciones	**ENTREVISTADORA:** bueno tú me hablaste de que tuviste un diagnóstico médico ¿hace 1 año atrás? **SUJETO 4**: 1 año **ENTREVISTADORA:** 1 año atrás, ya
		ENTREVISTADORA: ¿Qué sintomatología presentaste principalmente? **SUJETO 4:** mira, oooh, me acuerdo de la mitad de los nombres, pero…eeem… ¿cómo fue? (hablando para ella misma) … puta no me acuerdo… es que… hace un año tuve síntomas que en el fondo catalogaban como una enfermedad laboral… no me acuerdo el nombre… lo que pasa primero era como stress… ¡aay!... no sé cómo, cómo, es que hay cómo en la ley digamos por el tema del ¡aah! (tratando de recordar) ...en el momento me lo sabía perfecto todo, pero está el que ve las enfermedades laborales como la ASCH ponte tú, no me acuerdo el nombre... una mutual **ENTREVISTADORA:** ya

		SUJETO 4: ya, una mutual, entonces a mí el psiquiatra en el fondo me hizo un diagnóstico de…eeem… me parece que de trastorno adaptativo **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 4**: que eraaa… estoy tratando de recordar… y que era una de las enfermedades laborales, o sea las enfermedades laborales son como 4 o 5 de las que se pueden presentar. Y creo que él (psiquiatra) me hizo un diagnóstico de trastorno adaptativo si no me equivoco **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 4**: que tenía que ver con stress laboral…eeeh… el problema es que claro, él me podía dar licencia, que fueron dos meses, pero no seguidos. Pero ya después yo tenía que seguir con la ASCH o con la mutual que me correspondía **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 4**: ya la verdad es que yo, en lo personal, sentía que no necesitaba seguir con licencia, que un mes más podría haberlo vivido perfectamente. Pero además las mutuales tienen estas cosas que con enfermedades laborales tienen que seguir todo un protocolo y hacer una intervención en la empresa y eso me dió lata… me dió lata, me dió lataaa. Me dio lata porque iban a poner a la jefa en problemas, le iban a ser una investigación. El tema, no, me dió lata y por eso es que preferí hablar con la jefa en buena y que me sacara del cargo (de ST) **ENTREVISTADORA:** o sea el tema lo solucionaste tú, en el fondo **SUJETO 4**: si
		ENTREVISTADORA: y esos síntomas además de la licencia médica ¿Cómo influyeron en tú desempeño laboral? Dentro del tiempo que estuviste con eso síntomas **SUJETO 4:** mira, lo que pasa es que… eem… en algún momento los síntomas... influyeron en el tema de las relaciones laborales, yo te diría que no influyó tanto en manejar la carga porque como te digo estaba sumamente activa en general. Por lo tanto, podía manejar una gran cantidad de carga **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 4**: hasta te podría decir que me felicitaron positivamente por manejar la carga laboral. Si no, que influyeron en el tema de las relaciones interpersonales **ENTREVISTADORA:** ok, lo que me hablabas anteriormente **SUJETO 4**: sí, claro **ENTREVISTADORA:** mhm

		SUJETO 4: porque al final cuál era el límite de exigencia hacia los demás y cuál era el equilibrio digamos **ENTREVISTADORA:** mhm
		ENTREVISTADORA: ¿y actualmente se encuentra en tratamiento médico u otro? **SUJETO 4:** si, mantuve el tratamiento. Es que por lo general estos medicamentos son de larga data **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 4**: el doctor originalmente me había diagnosticado no formalmente, pero él pensó que tenía un trastorno bipolar **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 4**: lo que pasa es que era raro, porque uno no se pone bipolar a los 43 años poh (risa) **ENTREVISTADORA:** mmm **SUJETO 4**: hasta que después descubrió, no es que lo descubrió la verdad, si no que yo no lo había asociado, no se me ocurrió decirle que yo estaba tomando un medicamento que era derivado de la anfetamina. No sabía que tenía relación, no sé. Eso te da cuenta de cómo yo estaba pensando poco **ENTREVISTADORA:** claro **SUJETO 4**: que era algo tan obvio **ENTREVISTADORA:** siendo psicólogo, sobre todo, era tan obvio. Sin embargo, a mí no se me ocurrió decirle, no lo relacioné hasta que de repente de la nada le dije y me dijo esto tenía pata de perro, cabeza de perro, pero no era perro **SUJETO 4**: exacto **ENTREVISTADORA:** y ahí saco esa variable de trastorno adaptativo, stress laboral y todo el tema
		ENTREVISTADORA: ¿Cuánto tiempo llevas de tratamiento? **SUJETO 4:** ya, en total llevo 1 año con un estabilizador de ánimo en dosis baja. Porque él igual me explicó que el cerebro funcionaba con caminos. Entonces en el fondo se podría crear un aprendizaje de estos patrones, entonces igual había que controlarlo. Bueno, esto es una generalización de larga data **ENTREVISTADORA:** aja, ya ¿entonces estas siendo responsable en tú tratamiento? **SUJETO 4**: sí, me lo tomo todos los días **ENTREVISTADORA:** mhm

		SUJETO 4: sagrado
		ENTREVISTADORA: y tu institución en este caso ¿Cómo aporta o facilita esto de tu diagnóstico, de tu tratamiento, de tu licencia medicas? **SUJETO 4**: es que, en realidad, Esta institución no tiene mayor influencia porque uno va al médico en horarios no laborales…eeem… la verdad, el tiempo que tuve la licencia por lo menos nadie me cuestionó nada, nadie me puso ningún problema y como dice la frase "el número sacado no está y sigo funcionando no más poh" **ENTREVISTADORA:** mhm, ok **SUJETO 4**: a lo mejor se puede considerar como unaaa… lo mismo que hablamos antes, a lo mejor uno no puede decir que me ayuda, pero sí uno puede decir que no obstaculiza **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 4**: y eso es una ayuda **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO**: de cierta manera **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 4**: eso
		ENTREVISTADORA: ¿Posees hábitos de fumar? **SUJETO 4:** sí, claro
		ENTREVISTADORA: ¿A qué edad comenzaste a fumar? **SUJETO 4:** a los 12 años **ENTREVISTADORA:** ¿Cada cuánto tiempo fumas en el día? **SUJETO 4:** un cigarro en la mañana, cuando dejo a mi hijo en el colegio y me vengo a la oficina, me fumo un cigarro generalmente al medio día y me fumo varios en la tarde cuando llego a la casa **ENTREVISTADORA:** ya, ¿dentro de la jornada laboral, aproximado? **SUJETO 4**: 1 **ENTREVISTADORA:** ¿1? **SUJETO 4**: en el peor de los casos 2 **ENTREVISTADORA:** ¿cuándo recurres en el peor de los casos? Ejemplifícame un peor de los casos

		SUJETO 4: ¿así como laboral?
		ENTREVISTADORA: aja, o personal también ¿Qué es lo que te hace fumar dentro del trabajo? **SUJETO 4:** (silencio), en el almuerzo. Voy después del almuerzo a fumarme un cigarro, en realidad es un tema de hábitos **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 4**: no sé si está tan relacionado con situaciones de stress **ENTREVISTADORA:** ya, mhm **SUJETO 4**: es más que todo un tema de hábitos, no lo relaciono con situaciones de stress **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 4**: pero en periodos sí, no en eventos **ENTREVISTADORA:** aaah, ya **SUJETO 4**: ¿cachay?, no tanto que paso un mal rato y quiero fumar y todo, no. Quizás hay un periodo de stress en que fumo más **ENTREVISTADORA:** ya ¿y cuál son esos periodos? Por ejemplo **SUJETO 4**: bueno, períodos de harta carga laboral, en que cierto, estoy más, más nerviosa. Pero es más ansioso diría yo y ahí fumo más, un poquito más **ENTREVISTADORA:** ya, ¿y eso es dentro de un tiempo determinado del mes? **SUJETO 4**: no, yo la verdad es que fumo hace años la misma cantidad, siempre he fumado media cajetilla diaria más o menos en promedio **ENTREVISTADORA:** ¿diario? **SUJETO 4**: sí, media cajetilla **ENTREVISTADORA:** ya ¿de cuántos? **SUJETO 4**: media cajetilla, significa 10 cigarros. De esos, unos diez, serán 7, otros días serán 10 pero de esos 10 convido 3 no sé ¿Cómo cachay? Es como un promedio **ENTREVISTADORA:** promedio, exactamente

		ENTREVISTADORA: ¿Consumes bebidas alcohólicas? **SUJETO 4:** poco, cada vez menos **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 4**: cada vez más fome (risa)
		ENTREVISTADORA: ¿dentro de la jornada laboral consumiste? **SUJETO 4:** jamás, tampoco marihuana o droga si después viene esa pregunta en la jornada laboral **ENTREVISTADORA:** en la jornada laboral, exactamente.
	Actividades de la vida diaria	**ENTREVISTADORA:** ¿Qué actividades realiza en tu rutina diaria? Durante la semana, de lunes a viernes ¿Cómo son tus rutinas? **SUJETO 4:** eem… trabajo todo el día, como te dije ni siquiera salgo almorzar, si tengo que salir hacer un trámite… de hecho me carga salir, caminar al centro y todo lo demás. Por lo tanto, trato de juntar trámites, así como salir un solo día a la farmacia, a la modista y bla, bla, bla… todo en un solo día y sin sacrificio **ENTREVISTADORA:** risa **SUJETO 4**: me carga, me carga, me carga…. Me carga el ruido cuando camino, me carga el ruido del centro. Ponte tú en la oficina no me molesta, está la radio y todo, pero el ruido en la… la contaminación acústica me desagrada mucho. Entonces como que, que… bueno en general soy sensible a los ruidos…eeeh… bueno, entonces trabajo todo el día, me voy a las 6 de la tarde, entonces ¿la rutina de todo el día o del trabajo no más? **ENTREVISTADORA:** de todo el día, sí **SUJETO 4**: aaah ya, entonces estoy todo el día en la pega, llego 7:30 hrs, 7:45 hrs y de ahí trabajo todo el día…eeeh… me gusta trabajar todo el día, no es como que me esté sacrificando todo el día, me gusta… eeeh… me voy a las 17:30 hrs cuando está mi hijo, me voy a las 21:00 hrs. si no está mi hijo

		ENTREVISTADORA: mhm **SUJETO 4**: en promedio y después llego hacer las cosas de mi hijo colegio, estudio, mochila, tarea, ver un poco de tele, la comida, servir la comida y a dormir y después unos puchos, jugar en el celular un rato, esa es mi rutina **ENTREVISTADORA:** aja y ¿los fines de semana? **SUJETO 4**: salir si pasa algo, como te decía voy al cine, voy a la casa de mis papás, voy a ver alguna hermana, me junto con unos amigos
		ENTREVISTADORA: En el último año ¿Cuál fue la última actividad deportiva o recreativa que se organizó en el trabajo? **SUJETO 4:** ¿en el trabajo?, no, no recuerdo ninguna **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 4**: mhm
		ENTREVISTADORA: ¿Qué te gustaría hacer si tuviera más tiempo libre? **SUJETO 4:** (silencio) me gustaría salir más con mi hijo en la semana, tener más actividades con él que no fuera solo llegar a estudiar ¿cachay? O ir al cine durante la semana o llevarlo a fantasilandia no sé dónde quiera ir, digamos a sus actividades deportivas **ENTREVISTADORA:** mmm **SUJETO 4**: tener más tiempo con mi hijo principalmente **ENTREVISTADORA:** mhm
Desarrollo personal y profesional: Incluye la dimensión que implica la percepción de las competencias y habilidades en el trabajo. Asimismo, se vincula con el aprovechar las oportunidades de desarrollo personal y aprendizaje de nuevas capacidades y tecnologías; junto con la posibilidad de integrarse o mantenerse en el mundo laboral con motivación y	**Limitaciones – Capacidades**	**ENTREVISTADORA:** bien, sobre tu desarrollo profesional ¿Qué capacidades personales favorecen tu desarrollo profesional? **SUJETO 4**: yo creo que principalmente, como te dije antes el tema de que soy muy organizá y de que tengo todo muy revisado, muy planificado, ordenado, cuadrado…eeeh…y creo que, lograr el equilibrio creo que ha sido difícil sobre todo cuando entré a trabajar y creo que hoy en día lo manejo bastante mejor, que es este equilibrio de figura de autoridad y una figura al mismo tiempo cercana… que ya es más técnico, más especifico **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 4**: no sé el nombre técnico, pero…eeeh…generar esta, esta alianza de trabajo, no terapéutica porque no estamos en terapia ¿cierto? Pero si generar esta alianza de trabajo en la que tu transmites esta figura de autoridad pero generando al mismo tiempo alianzas… siento que lo he logrado con 15 años de práctica y todavía me cuesta

desarrollo de las competencias personales, la conducta adaptativa y el desarrollo de estrategias de comunicación según su rol (Mañós y Castillo, 2011, p.18).		**ENTREVISTADORA:** mhm
		ENTREVISTADORA: Esta institución ¿De qué forma favorece u obstaculiza la expresión de tus capacidades profesionales? **SUJETO 4:** las favorece en términos de…eeem. Favorece mis capacidades en términos de que entrega un marco que no estaba antes, a mucha gente no le gustó el cambio ¿tú ingresaste hace tiempo? **ENTREVISTADORA:** hace 4 años **SUJETO 4**: aaa, entonces tu ingresaste con la… **ENTREVISTADORA:** con la ley nueva. **SUJETO 4**: claro, a mucha gente le costó mucho adaptarse al cambio, se pelaba, hablando coloquialmente. Se pelaba mucho el tema del cambio de la ley, del nuevo formato de trabajo…eeeh… y yo entiendo que exista resistencia al cambio, lo entiendo **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 4**: pero, de verdad creo que fue muy favorecedor, muy favorecedor. Primero porque se orienta al concepto de justicia, o sea el concepto de justicia, ¿cuál es la base del concepto de justicia?, es que para todo es igual **ENTREVISTADORA:** mmm **SUJETO 4**: y cuando no había esta base teórica, cuando no había este orden, cuando no había directriz teórica, técnica. Había mucha directriz administrativa, pero no técnica. La verdad que el penado que cumplía condena de libertá en Arica podía cumplir absolutamente bajo otros parámetros que el que cumplía en Punta Arenas **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 4**: y no solamente en el tema del control, si no en el tema de la intervención. Aquí había psicólogos transpersonales, conductuales, psicoanálisis, entonces finalmente hoy día…eeem… se uniformó el criterio en base a lo que los estudios indican que es lo más útil en reincidencia que no quiere decir que es lo más útil en terapia o en terapia de psicología ¿cierto? Pero sí han demostrado que es lo más efectivo y creo que ese es un marco teórico fundamental para trabajar y que es una, un facilitador de libertad de vigilada. ¿Cuál creo que es el principal obstáculo? Que te cobren en el área administrativa **ENTREVISTADORA:** ya

		ENTREVISTADORA: Esta institución ¿De qué forma colabora o contribuye a mejorar tus limitaciones profesionales? **SUJETO 4:** yo creo que hoy día, hoy día, yo creo que hay que cambiar mucho la libertad vigilada, a lo mejor, siempre falta más, más recurso y más cosas, pero la verdad que la 2014 trajo, la 2016 trajo muchas cosas positivas. Insisto muchas cosas no se hicieron bien, por ejemplo, el tema de ver obligado que toda la 18.2016 pasara bajo el modelo de la intervención 20.000 yo creo que eso no era necesario. Yo creo que deberían haber casos que tenían que haber seguido poco a poco, entrando parcialmente por regiones y entrando paulatinamente…eeeh… pero ¿Cuál era la pregunta? **ENTREVISTADORA:** ¿Cómo esta institución colabora o contribuye a mejorar tus limitaciones profesionales? **SUJETO 4**: aaah, pero desde que llegó la ley… el tema de estructurar capacitaciones de calidad **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 4**: pero eso antes no existía **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 4**: no existía, o sea de verdad antes se hacían cursos de bajísima calidad. A fin de año claro, con el objetivo de cumplir metas. En cambio, hoy día hay un sistema transparente de postulación a cursos, los cursos son de alta calidad. O sea, yo creo que el tema de las capacitaciones, el tema de la habilitación, yo creo que son muy buenas. **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 4**: eso es importante **ENTREVISTADORA:** súper

	Acceso a nuevas tecnologías	**--.ENTREVISTADORA:** En tu trabajo ¿Cómo percibes la relación con la tecnología asociada a sistemas informáticos, manejo de programas y utilización de herramientas computacionales? **SUJETO 4**: ¿Cómo percibo los sistemas asociados?... como las pelotas **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 4**: mal poh, tenemos un sistema que funciona hace 4 años y todavía tenemos un montón de cosas que tenemos que mejorar y que no hemos logrado mejorar el 100% y que como consecuencia finalmente recarga a los delegados **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 4**: porque tu comprenderás que si nuestro sistema funcionara como debe funcionar, la verdad es que no necesitaríamos planillas técnicas **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 4**: ni la planilla de extranjeros, ni todas las planillas que llenamos, si SIRS estuviese habilitado, por ejemplo, en todo el tema de los talleres nosotros no tendríamos que andar llenando bitácoras, ni llenando aparte planillas porque estaría todo en SIRS **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 4**: SIRS, ni siquiera filtra, ni siquiera tiene la capacidad como sistema de filtrar, por lo tanto, es un sistema absolutamente inoperante y muchas cosas de lo que hacemos los delegados como pega específica, como poner nombre, como copiar y pegar, como poner en mayúscula, con minúscula para que lo identifique no lo identifique, entonces nosotros estamos supliendo todas las faltas de SIRS **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 4**: entonces el sistema operativo es pésimo **ENTREVISTADORA:** y el acceso a Google a otras plataformas **SUJETO 4**: noo, bien. Lo único bloqueado es YouTube

		ENTREVISTADORA: ¿Ves alguna ventaja de estos sistemas en lo laboral? **SUJETO 4:** ¿Cuál, el de SIRS? **ENTREVISTADORA:** Sí **SUJETO 4**: No, si, si igual es mejor que nada **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 4**: es más rápido, como te digo falta mucho por mejorar, pero es más rápido
		ENTREVISTADORA: ¿Cuándo fue la última vez que tu institución los capacitó en la utilización de sistemas que utilizan? **SUJETO 4**: ¿de SIRS? **ENTREVISTADORA:** Si **SUJETO 4**: capacitarme formalmente, yo te diría que nunca, nosotros nunca hemos tenido una capacitación de SIRS **ENTREVISTADORA:** mhm, ok
		ENTREVISTADORA: ¿En qué medida cree usted que la mayor integración de la tecnología a su trabajo va a ser ventajoso y/ o desfavorable para usted como trabajador? **SUJETO 4**: perdona, es que justo mire WhatsApp **ENTREVISTADORA:** ¿En qué medida cree usted que la mayor integración de la tecnología a su trabajo va a ser ventajoso y/ o desfavorable para usted como trabajador? **SUJETO 4**: es sumamente ventajoso en la medida que el trabajo está lleno de trabajo administrativo, los medios para poder llevar a cabo eso temas administrativos. Tienen que funcionar de manera adecuada o si no te obstaculizan **ENTREVISTADORA:** mhm, súper
	Oportunidades de aprendizaje	**ENTREVISTADORA:** ¿Cuándo fue la última vez que se capacitó en temáticas asociadas a su quehacer laboral con los usuarios? **SUJETO 4:** hace caleta, como en el 2015 que no se me capacita en cursos aquí. **ENTREVISTADORA:** ¿esa fue la última capacitación a la que asististe? **SUJETO 4**: si, lo que pasa es que… por eso ahora me están mandando a actualizaciones porque durante todo el tiempo que estuve de ST, a los ST no nos mandaban a estos cursos, cognitivo conductuales no nos mandaban. Entonces el argumento era que nosotros éramos ST y ustedes tiene la jornada de ST una vez al

		año y no sé qué más, no sé qué más y cosas que eran puras leseras porque la jornada de ST eran dos días que te pasaban la materia así a la rápida y el resto era catarsis, imagínate… entonces la verdad es que no aprendías nada y cuando dejé de ser ST empezaron a incluir a los ST, entonces tuve mala cuea, pero ya lo expliqué, lo expuse en reiteradas ocasiones que no me estaban mandando a capacitaciones y se supone que ahora viene un periodo de capacitaciones **ENTREVISTADORA:** aaah, súper
		ENTREVISTADORA: ¿Cuáles son los temas de su interés de capacitación y/o aprendizaje para ti dentro del ámbito laboral? **SUJETO 4:** si a mí me interesa todo lo que tiene que ver con la intervención y actualizar la intervención cognitivo- conductual principalmente que es lo que se ocupa. Entonces manejar el modelo que este sistema ocupa porque yo crecí de la universidad entre comilla psicoanalista por lo tanto, tengo una base que va orientada para eso **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 4**: y creo que siempre va a servir, porque el psicoanalista te da para analizar la situación que se te presentan y que son un análisis como más de la génesis, de la base, de la causa y creo que esa es una mirada importante pero también lo cognitivo-conductual te aterriza y te dice trabaje aquí, aquí y allá y no se pierda en lesera (lo dice golpeando la mesa) **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 4**: entonces creo que es importante complementar las dos cosas **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 4**: Sí **ENTREVISTADORA:** ¿has estudiado algo fuera de que te entregue Esta institución como capacitación? **SUJETO 4**: en una primera etapa sí, en una etapa hice hartos cursos, curso de actualización en la Chile, hice un diplomado. En los últimos años la verdad que no he estudiado nada, que además yo estaba atrapada en el cargo fácil 5 años, y durante ese periodo no estudié nada **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 4**: nada fuera de esta institución y antes sí, sí hice varios cursos todo en la línea de lo jurídico, hice un "rorschach" **ENTREVISTADORA:** ok

	Habilidades relacionadas con el trabajo y habilidades funcionales	**ENTREVISTADORA:** como percibes, bueno ya hablaste un poco sobre eso ¿Cómo percibe tu habilidad comunicativa en el área laboral con tus usuarios? **SUJETO 4:** bien, yo creo que bien, en ese sentido bien, me siento cómoda **ENTREVISTADORA:** ¿sí? **SUJETO 4**: sí, creo que podemos hablar bien y en general se genera buen vínculo de trabajo…eeem… no tengo mayor dificultad **ENTREVISTADORA:** ¿con tus pares? **SUJETO 4**: mmm… es que yo, o sea, siento que hablo bien poh. Porque hablo harto, pero eso no quiere decir que esté bien (risa) porque la percepción de uno no siempre es la realidad, entonces siento que me llevo bien, converso con la (V), con la (O), con los que están alrededor, pero pareciera que está bien… no hay quejas por lo menos habitualmente **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 4**: lo que tampoco significa que esté bien (risa), la gente no se queja fácilmente, la gente no te dice, oye la estás cagando, no, no… perooo… ¿me dijiste habilidades comunicacionales? **ENTREVISTADORA:** sí, sí **SUJETO 4**: no, yo me puedo comunicar bien **ENTREVISTADORA:** ¿y con tu jefatura? **SUJETO 4**: bien, me llevo bien **ENTREVISTADORA:** mhm
	Metas y preferencias personales	**ENTREVISTADORA:** En tres años más ¿Cómo te visualizas en el área de tus metas personales? ¿Qué te gustaría hacer? ¿Qué te ves haciendo? **SUJETO 4**: (silencio) en 3 años más me veo en las mismas poh, me veo en la misma, sufriendo porque mi hijo adolescente me va dejando (risa). Noo, porque tú me preguntaste las cosas personales **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 4**: yo, si me preguntas en lo personal, yo tomé una decisión de no tener más hijos **ENTREVISTADORA:** mmm **SUJETO 4**: mi hijo actualmente tiene 11 años por lo tanto yo estoy muy enfocada en él, pero probablemente en 3 años más aunque yo no quiera no voy a estar enfoca tanto en él, por lo tanto, voy a tener más tiempo para mí porque o si no me voy a transformar

		en una mamá totalmente invasiva, si ya soy invasiva…eeem…por lo tanto, me imagino que tendré más tiempo para la relación de pareja no sé, la verdad que no lo he pensado. No tengo la proyección vital (risa)
		ENTREVISTADORA: ¿y en el área laboral y educacional? **SUJETO 4:** en el ámbito laboral en tres años más, me veo en las mismas, si creo que tendría más espacio para retomar los estudios **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 4**: ahora, si la institución sigue entregando capacitaciones del nivel que está entregando hoy día, la verdad es que no lo creo tan necesario. Dependiendo de lo que haya en la puesta programática **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 4**: porque igual un diplomado es lo que significa hartas lucas, que significa harto tiempo. Entonces, claro en 3 años podría tener ese tiempo, pero voy a necesitar las lucas. Entonces, tengo que ver una cosa por otra **ENTREVISTADORA:** hay que ver ahí, exactamente, mhm
Derechos Humanos: Se puede conocer a partir de la participación y accesibilidad a espacios comunitarios, recreativos, o sociales en el trabajo; y contempla el derecho a la intimidad y el derecho al respecto en tanto al trato recibido en el entorno laboral. (Maños y Castillo, 2011, p. 53).	**Integración y Participación**	**ENTREVISTADORA:** En su trabajo ¿Participa de actividades sociales, deportivas u otras? ¿Qué se realicen? **SUJETO 4:** no, deportivas no. Sociales no sé a qué te refieres **ENTREVISTADORA:** no sé poh, una reunión, con colegas que se hayan juntado ¿cierto? Que estén compartiendo un momento **SUJETO 4**: con la gente que me junto y me llevo bien, si poh, ahí participo de cumpleaños o celebraciones. Si es de otra gente con la que no me llevo, no **ENTREVISTADORA:** mhm ¿Qué te motiva a participar con tus pares? **SUJETO 4**: es que son simpáticos **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 4**: un buen rato, distraerse un poco, cambiar la temática

		ENTREVISTADORA: ¿Ha experimentado alguna situación de discriminación en tu actual trabajo? **SUJETO 4:** no **ENTREVISTADORA:** ¿dentro de estos 15 años? **SUJETO 4**: no **ENTREVISTADORA:** mhm ¿ninguna? **SUJETO 4**: no, que yo recuerde

	Accesibilidad y apoyos	**ENTREVISTADORA:** ¿Cómo percibe la colaboración/apoyo de su institución laboral en el acceso a redes de salud, educacional, judicial, etc.? ¿Por qué? **SUJETO 4:** ¿el apoyo? O ¿Qué? **ENTREVISTADORA:** o la colaboración, ¿tienen algún beneficio? ¿convenios ustedes con redes de salud? ¿judiciales? **SUJETO 4**: no, yo diría que no **ENTREVISTADORA:** ¿no? **SUJETO 4**: no, porque está el bienestar que funciona como las pelotas, lo único **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 4**: no sé qué más hay, si hay más convenios yo no los conozco **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 4**: y los pocos convenios que hay, justamente no conviene estar. Y yo no estoy en bienestar **ENTREVISTADORA:** ah yaa, y ¿Por qué dice que funciona mal? **SUJETO 4**: porque todos los servicios públicos, a la mayoría de los servicios públicos, hay seguros complementarios licitados a través del estado. Tú sabes que los complementarios ambulatorios solo pueden tomarse como empresa, no se pueden tomar como particular **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 4**: ¿ya?... los complementarios ambulatorios, porque los catastróficos hay muchos. Yo tengo catastrófico de hecho (tocan la puerta) … entonces en ¿qué quedamos?… hay seguros complementarios excelentes para el sistema público, casi todos los ministerios tienen seguro complementario. Sin embargo, Esta institución nunca ha querido hacerse parte de esos seguros licitados **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 4**: nunca ha querido formar parte, pero yo creo que hay temas de platas super importantes **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 4**: el bienestar tiene, un sistema de bienestar más grande que existe. O sea, de las reparticiones públicas el servicio de bienestar más grande es el de esta institución. Esta institución ha intentado en distintas ocasiones y años poner sobre la mesa junto con las personas de bienestar un seguro complementario y la verdad es que ellos nunca han querido

		ENTREVISTADORA: mhm **SUJETO 4**: nunca han querido, de una u otra manera lo han evitado y el seguro que cobra el bienestar es carísimo versus el seguro complementario que tiene una altísima, altísima cobertura. Para resumirte, que no es el tema de la entrevista, una persona como yo que tiene grado 12 si tú sumas la plata que te sacan en los trimestrales y en todo lo demás el promedio pago $30.000 por el bienestar y las coberturas que tiene son $200.000, $300.000 al año que son una porquería. Distinto es que a lo mejor uno ocupe no tanto lo demás, pero UF al año. Entonces es un negocio que es turbio por decirlo **ENTREVISTADORA:** ya ¿por eso tú no participas de eso? **SUJETO 4**: no **ENTREVISTADORA:** ok

	Intimidad, respeto y privacidad	**ENTREVISTADORA:** En tu trabajo ¿Cómo percibe tu derecho a la privacidad y la intimidad? **SUJETO 4**: en el sentido si tenemos un lugar donde hablar, donde… **ENTREVISTADORA:** exacto, si tienes algún problema ¿Cómo se aborda eso dentro de tu institución? **SUJETO 4**: mira, la verdad, es que yo no soy muy privada, ni soy muy íntima ese es el tema. Yo no tengo privacidad porque yo hablo todo, como te dije no tengo filtro, no tengo secreto, no tengo nada. Pero en el caso de que tuviera que tener intimidad o privacidad siento que estarían las condiciones para aquello **ENTREVISTADORA:** aja, súper
		ENTREVISTADORA: ¿Cómo percibe el derecho a resguardar tus datos personales, en este trabajo? **SUJETO 4**: ¿Cómo que datos? **ENTREVISTADORA:** tus datos personales, como que aparezcan en la web, tu nombre, tu grado **SUJETO 4**: lo que no se puede es resguardar datos personales, sí, eso sí, hay poca privacidad en eso, pero no es un problema. Existe un sistema que se llama Gobierno Trasparente, creo que es el nombre y con eso cualquiera puede acceder a todos mis datos, el sueldo, lo que estuve de servicio o no. Entonces no, no existe eso **ENTREVISTADORA:** ¿Qué piensas tú de eso? **SUJETO**: me parece bien **ENTREVISTADORA:** ¿sí? **SUJETO 4**: estoy de acuerdo **ENTREVISTADORA:** ¿Por qué estás de acuerdo? **SUJETO 4**: porque no tiene que ser secreto, si yo soy una funcionaria pública, tengo un sueldo que no tiene que ser secreto porque no tengo nada que esconder, ni la antigüedad laboral, ni el tiempo que llevo, a lo mejor cosas que pueden ser privadas… cosas como no sé poh el motivo de una licencia médica ¿me entendí? Pero que esto o no con licencia médica es un tema que no tiene por qué ser secreto **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 4**: entonces no tengo problemas con esa transparencia **ENTREVISTADORA:** super

	Ejercicio de Derechos	**ENTREVISTADORA:** En tu trabajo ¿Participa de las elecciones de sindicatos u otros procesos electorales? **SUJETO 4:** en el sindicato estoy, pero no, no, casi nunca voto por nada **ENTREVISTADORA:** ¿pero estás dentro del sindicato? **SUJETO 4**: si, si **ENTREVISTADORA:** ya, ¿y qué es lo que te motiva o desmotiva a … (interrumpe sujeto) **SUJETO 4**: lo único que me podría motivar es que, si tengo algún problema, exista una entre comillas una organización que me pudiera apoyar o defender si pasa algo **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 4**: es la única motivación, porque todo el resto me parece que es una lucha de poderes personales **ENTREVISTADORA:** ok
		ENTREVISTADORA: ¿Cómo percibes en tu trabajo el derecho a la maternidad? **SUJETO 4:** bien **ENTREVISTADORA:** ¿Cómo lo vivencias? **SUJETO 4**: no, yo creo que acá no hay ningún problema con la maternidad **ENTREVISTADORA:** super
		ENTREVISTADORA: ¿Cómo percibes tú el trato recibido por parte de tu jefatura? **SUJETO 4:** bueno, es un buen trato **ENTREVISTADORA:** ¿sí? **SUJETO 4**: mhm (modo aceptación)
		ENTREVISTADORA: ¿Cómo percibe el trato recibido por parte de tus pares? **SUJETO 4:** bueno, recibo un buen trato **ENTREVISTADORA:** ¿sí? **SUJETO 4**: mhm **ENTREVISTADORA:** ¿Qué es lo que te hace pensar eso?

		SUJETO 4: porque mis amigas directas y mis cercanos me tratan bien poh, me hablan de buena manera, la (O), la (V), los que son más cercanos a mí. En general me hablan bien, no peleamos **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 4**: si hay que hacerse un favor, o sea, tú te diste cuenta. La (O), "me puedo quedar acá y yo sí, ningún problema", pero después se dió cuenta que iba a hacer mucho ruido y dijo "no, mejor me voy, mejor me voy para al lado". Y no hay problema **ENTREVISTADORA:** ya
		ENTREVISTADORA: ¿Cómo percibe el trato recibido por parte de sus usuarios? Y ¿Por qué? **SUJETO 4:** mmm. Yo creo que recibo un buen trato, pero eso tiene que ver con el perfil del usuario **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 4**: porque si yo estuviera como "DEC" sería distinto, pero el "DESV" tu cachay que el otro siempre es más acomodado, entonces es muy condescendiente en términos de lo que el otro espera y de darle en el gusto en todo. Entonces es difícil recibir un maltrato **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 4**: así que lo recibo bien, pero no es una virtud mía ¿me entendí? **ENTREVISTADORA:** aja, sí te entiendo
		ENTREVISTA: ¿Qué beneficios recibes por parte de tu institución? En el ámbito económico, social, de redes **SUJETO 4**: el único es el sueldo
		ENTREVISTADORA: Sobre eso beneficios que recibe de su institución ¿Cree que usted que son atingentes y suficientes para sus necesidades? **SUJETO 4**: o sea, el sueldo siempre puede ser mejor. En cuanto a mis necesidades, es distinto porque uno siempre gasta en relación a lo que gana ¿cierto? Si ganas 20 vas a gastar 30 o te vas a endeudar en 25 igual, difícil que uno gaste 18. Pero en cuanto a mis necesidades...eeh... no, yo creo que está bien **ENTREVISTADORA:** ¿sí? **SUJETO 4**: si, está bien mis necesidades… a ver ¿Cómo era la pregunta perdón? **ENTREVISTADORA:** ¿Qué si estos beneficios que recibes, en este caso económico, son atingente a tus necesidades?

		SUJETO 4: sí, creo que sí, para que uno quisiera tener más según lo que realiza claro que quisiera mas **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 4**: pero si en relación a si me cubre las necesidades, las cubre **ENTREVISTADORA:** las cubre, mhm, super… ¿algo más que me quieras comentar? **SUJETO 4**: no (risa) **ENTREVISTADORA:** (risa) **SUJETO 4**: no, galla suéltame (risa)

UNIVERSIDAD
SAN SEBASTIAN

Entrevista Semi – estructurada

N° sujeto a entrevistar: 5.

Profesión: Asistente Social.

Lugar de trabajo: Institución Pública de Santiago de Chile.

Años de trabajo (en general): 23 años.

Años de trabajo en institución pública de Santiago de Chile: 23 años.

Dimensión	Indicadores	Preguntas
Bienestar emocional: Toma en cuenta los sentimientos como la satisfacción a nivel laboral; el autoconcepto del trabajador, es decir, las características que lo autodefinen como tal; así como la ausencia o presencia de estrés laboral, entendido éste como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento, vivenciado como sobrecarga y/o tensión emocional, psicológica o físico (Maños y Castillo, 2011, p. 18)	**Satisfacción**	**ENTREVISTADORA:** ¿Cómo valoraría tu satisfacción personal en tu trabajo? y ¿Por qué? **SUJETO 5:** ¿al día de hoy? **ENTREVISTADORA:** aja (a modo de confirmación) **SUJETO 5:** eh ¿con alguna escala? o ¿o buena? **ENTREVISTADORA:** Sí, exactamente desde lo cualitativo **SUJETO 5:** si, si yo creo que bien, un buen nivel de satisfacción. **ENTREVISTADORA:** ¿por qué? **SUJETO 5:** porque es un trabajo que me gusta, eh todavía creo que es posible el trabajo de la reinserción, em creo que dentro de las cosas que tengo, tengo buena llegada con la gente independientemente de, de cuan criminógeno sea digamos sea eh, eh el sujeto digamos cuando, cuando ingresa acá eh y en ese sentido se me facilita el trabajo también con ellos **ENTREVISTADORA:** mm… **SUJETO 5:** pero además de eso creo, lo que me ha logrado mantenerme aquí y todavía con un nivel de satisfacción es que de, dentro de esta institución, si bien llevo muchos años, he pasado por "hartos" centros y eso implica como renovar tu energía, eh… conocer más gente eh… conocer adaptarte a otros equipos de trabajo, y además hacer distintas funciones que no son solamente la del trabajo **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** ya, entonces, por ejemplo, yo partí trabajado en un programa con mujeres esposas de usuario, un programa psicosocial con una psicóloga; luego trabajé como 3 años en un programa laboral, luego me fui hacer una pasantía como delegada a otra región, luego solo me dediqué hacer informes de diagnósticos por "hartos" años. **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** eso implicó que tuviésemos que teníamos como desafío estudiar mucho por que íbamos a muchos juicios orales eh… entonces era una dinámica bastante interesante porque nos vinculaba muchos con fiscales, defensores, magistrados, etc.

		hasta que me instalé en Santiago y que también eh, me ha ayudado el hecho de estar permanentemente estudiando entonces, nunca he estado como cien por ciento digamos, como dedicada a lo que tiene que ver el trabajo, como tal, sino que… como le digo, perfeccionándome haciéndome cosas vinculada siempre como a lo que estoy haciendo. **ENTREVISTADORA:** Aja **SUJETO 5:** así que creo que eso me hace tener por una parte herramientas y por otra parte, no estar tan dormida en el tema de, de una sola función por tantos años. **ENTREVISTADORA:** Aja **SUJETO 5:** por lo tanto, creo que tengo un buen nivel de satisfacción. **ENTREVISTADORA:** y en este tiempo o sea ¿Cuántos años llevas de delegada en libertad vigilada? **SUJETO 5:** eh… ¿dos mil seis?, chanfle... más de diez años **ENTREVISTADORA:** más de diez años **SUJETO 5:** si **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** si **ENTREVISTADORA:** ¿con alguna variedad dentro de las funciones acá en esta institución? **SUJETO 5:** no, no. **ENTREVISTADORA:** ya okey **SUJETO 5:** no

		ENTREVISTADORA: Bueno me hablaste en realidad de algunos factores que han influido como positivamente dentro de tu bien estar cierto. ¿identificas algunos factores que de alguna manera puedan influir negativamente en ocasiones dentro de estos años como delegada? **SUJETO 5:** eh… ¿negativamente? … si, de todas maneras, eh… haber, por ejemplo, eh… antes de la modificación de la ley eh… considero yo que el trabajo era como bastante monótono ya, cada uno hacia conforme a la formación que traía de base eh… y no había mucho interés o mucha retro alimentación respecto a lo que tiene que ver con el trabajo técnico eh… **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** por lo tanto, como no había una estructura, o sea, si bien, había una estructura ya respecto al antiguo modelo de trabajo finalmente, si uno solo tenía una dificultada o un problema o reincidía o un problema con de connotación publica eh… se cuestionaba a la figura del profesional que atendía y no la forma como estaba estructurado el trabajo de intervención, por ejemplo. **ENTREVISTADORA:** Ya **SUJETO 5:** Hoy día, si eso ocurre acá, hay una estructura de trabajo **ENTREVISTADORA:** mm… **SUJETO 5:** ya, que, de alguna manera, de alguna manera te permite ver ya, son sujetos de alto riesgo eh de, mediano digamos o bajo, entonces por lo tanto también ahí ves de qué maneras intervienes; entonces creo que más allá del profesional que, que interviene hay una estructura de trabajo que antes tú no la veías. **ENTREVISTADORA:** Ya **SUJETO 5:** ya **ENTREVISTADORA:** mm **SUJETO 5:** Entonces de ese punto de vista eh… fue… era súper complicado porque, porque cada uno hacía por ejemplo los planes de trabajo en función de la expertiz que tenía, entonces si tú te metías más como asistente social y había un psicólogo que era medio celoso, ya te decía "tú te creí psicóloga ya", por ejemplo **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** entonces esas cosas igual como que no se veían y en realidad como que no se destacan mucho… que uno pueda a lo mejor tener como más, más estudios en una cosa y ponerlos en la mesa, porque hay gente a veces como que se pone celosa respecto a su profesión y la jefatura no interviene en este caso **ENTREVISTADORA:** ya

		SUJETO 5: eh… y luego cuando, eh, se implementó el nuevo modelo una de las cosas que critiqué mucho en distintas instancias, no tan solamente acá en el centro si no que en la oportunidad que tenia de hacerlo, ya sea a nivel gremial o a nivel de alguna participación que me invitaban, por ejemplo, reunión con la subdirección técnica era que eh…nos tenían, nos preparan mucho en evaluación diagnóstica, pero se demoraron muchos años en, en prepararnos para intervención, o sea la gente que, que tenía la los cursos digamos de intervención cognitivos conductuales ahora los últimos años se han dado digamos de manera sistemática, pero antiguamente con suerte al supervisor técnico, con suerte un par de psicólogos, entonces si bien trabajábamos el tema de o sea con un nuevo modelo de trabajo en función del riesgo el problema está en que claro se nos hizo experto en IGI, pero no en como intervenir **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** ya, entonces eso de todas maneras, siempre en alguna instancia me ha preocupado de dejarlo presente y, y entonces bueno y sean ido dando las cosas, pero de manera bien lenta pero lejos, lejos mucho mejor de lo que había digamos de cuando uno partió en esto **ENTREVISTADORA:** Aja, o sea que entiendo que el tema de las capacitaciones es como lo factores que en ti por lo menos generan mayor insatisfacción **SUJETO 5:** exacto **ENTREVISTADORA:** como la preparación técnica **SUJETO 5:** exacto, que la preparación técnica finalmente la obtienes de afuera **ENTREVISTADORA:** mm **SUJETO 5:** ya, entonces, pero sí… como si, te digo valoro positivamente que en último tiempo se está dando **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** y se está dando harto, por ejemplo, la persona que ingresa hoy en día al sistema abierto yo creo que una cosa que más valora, sobretodo, si viene de la cárcel es la cantidad de capacitaciones que uno tiene hoy día para poder trabajar mejor en lo que hace **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** que, qué cosa, así como compleja que crítico, bueno hoy día yo siento que la jefatura que tenemos es una jefa super proactiva respecto de, del cómo, de lo que pasa **ENTREVISTADORA:** ya

		SUJETO 5: A diferencia digamos de todas mis otras experiencias digamos antiguas que tuve un par de jefes que eran super pasivos, eh… dos en particularmente, por muchos años y de las jefaturas que conozco de mi experiencia laboral, he conocido dos que de alguna manera también te hacen sentirse, sentirte bien, respecto a lo que tú haces, porque al menos si tú presentas una dificultad o alguna problemática te la recogen y te la gestionan, ya, entonces desde ese punto de vista, estoy tomando solamente y como digamos lo local, porque de ahí a que en nivel más macro se puedan hacer algunas modificaciones… ya es super complicado **ENTREVISTADORA**: ya **SUJETO 5:** eh, eso eh… que otra cosa en termino de satisfacción… no no, de, de, dificultad **ENTREVISTADORA:** si **SUJETO 5:** de dificultad dada eh… no sé, yo creo que de repente la… la… esto de darle tanta importancia al trabajo administrativo por sobre lo técnico ya **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** eh… eh… porque finalmente eh, si bien, te preparan para trabajar técnicamente, eh, las instancias que tienes dadas la cantidad de trabajo administrativo, la instancias que tienes para trabajar técnicamente con los penados es… son super acotadas, por las cantidades de casos ya eh… eso **ENTREVISTADORA:** Aja súper
	Autoconcepto laboral	**ENTREVISTADORA:** ¿en cuanto a tu auto concepto como trabajadora que características crees te definen a ti como trabajadora? **SUJETO 5:** Soy una persona que cumple la tarea, ya soy bien estructurada o sea no, super estructura, si soy, soy estructurada en verdad eh… y me complica cuando las cosas no las tengo ya, como, por ejemplo **ENTREVISTADORA:** ¿cómo en que situaciones? **SUJETO 5:** ¿en qué situaciones? en que no se poh, eh… viene fin de mes y no tengo mis informes, los que me corresponden, entonces trato de tomarme un espacio ya, y sacrificando espacios que los tengo dedicados exclusivamente a lo, lo personal **ENTREVISTADORA:** mmm **SUJETO 5:** entonces ahí se viene haciendo muy sistemático, eh, eh ya empiezo, digamos como físicamente hacer ruido. **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** pero si poh, pero como soy bien ordená con la tarea, soy auto exigente conmigo, conmigo, mi trabajo, soy una persona

		super estudiosa ya, eh, y me gusta el trabajo en esta institución si no, me hubiese ido cuanto tenía oportunidad de irme. **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** y hasta ahora me siento super cómoda en esta función en particular porque siento que es super compatible con la función parental **ENTREVISTADORA:** Ya **SUJETO 5:** ya **ENTREVISTADORA:** Aja **SUJETO 5:** Entonces, me… me llama la atención y me gusta también que en otra parte igual se me conozca y se me reconozca como una buena funcionaria **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** entonces, eh eh… por ejemplo a nivel de jefatura, la jefatura permanentemente está, eh, como reconociéndome positivamente en, en hartas cosas eh, en otras jefaturas que he tenido, ha tenido un muy buen concepto mío y entre ellos de repente igual lo comentan y están de acuerdo digamos en esas cosas entonces creo, creo que además tengo una buena llegada eh… con los distintos planos, ya… tanto como digamos tanto en la línea horizontal como en la línea ascendente entonces, eso es positivo para mi **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 5:** entonces, aunque se me ha propuesto ocupar otro tipo de cargo la verdad que lo he rechazado ¿Por qué? Eh… te insisto el trabajo es una cosa, pero la vida personal y familiar pa' mi hoy en día es súper importantes… más, más que el trabajo, entonces considero que, en otra función, conociéndome con lo auto exigente que soy ya, eh, terminaría finalmente quitándole espacio a mi vida personal y familiar. **ENTREVISTADORA:** Ya **SUJETO 5:** así que, hasta hora, me han aguantado a que diga que no **ENTREVISTADORA:** (risas) te conoces bien también (risa) **SUJETO 5:** jaja **ENTREVISTADORA:** mmm
		ENTREVISTADORA: ¿Hay alguna característica que tú creas que puedas mejorar de ti misma en ámbito laboral? **SUJETO 5:** eh, si siempre. **ENTREVISTADORA:** ¿o debilidades que uno identifique?

		SUJETO 5: sí, yo creo que sí **ENTREVISTADORA:** ¿Cuáles? **SUJETO 5:** debilidades como por ejemplo, este tema de ser tan, eh… auto exigente y empezar a como te digo dejar eh… eh… espacio que tengo digo reservado para lo personal y para rendir bien laboralmente ya **ENTREVISTADORA:** Ya **SUJETO 5:** porque finalmente termina pasándote la cuenta, por ejemplo, este año yo he gastado mucha plata en médico **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** por distintas cosas y finalmente no tengo naa, entonces eh… eh… y… en una última consulta que tuve que no fue hace mucho tiempo atrás eh… logré visualizar que empecé a dejar de hacer cosas que me generan placer **ENTREVISTADORA:** yaaa **SUJETO 5:** ahí como que uffff dije "oh oh" ... o sea, no puede ser que tú le dediques tanto tiempo al trabajo cuando finalmente en el horario que tú tienes no alcanzas a hacer lo que tienes que hacer **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** Entonces na' poh, habrá que justificar cuando no estén las cosas y eso estoy tratando de aprender a hacer. **ENTREVISTADORA:** aja, aja y ¿hace cuánto que estas presentando esta sintomatología? **SUJETO 5**: eh… desde enero pa' acá **ENTREVISTADORA:** ¿Desde enero de este año del dos mil diecinueve, ya y que síntomas empezaste a presentar? **SUJETO 5:** uff, jaqueca así bien complicas, bien persistente eh… después eh, problemas en los, con los brazos que se me adormecían, problemas en la vista, me hice scanner, me hice radiografías y exámenes de sangre así ya todo para descartar que no tuviera nada. Finalmente terminamos viendo que la cosa era más un tema más tensional **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 5:** así que nah po, se me sugirieron terapias cognitivo - conductuales (risa) **ENTREVISTADORA:** yaa **SUJETO 5:** que no las tome

		ENTREVISTADORA: ¿no las tomaste? **SUJETO 5:** no... porque he gastado mucha plata en muchas cosas, entonces tengo que parar un poco y tengo que pagar un poco y porque me interesa también un buen control en términos financiero y yo no soy no soy, o sea por el hecho de ser Dipreca… **ENTREVISTADORA:** Mm **SUJETO 5:** Ya, eh cualquier atención de salud que yo me haga, todo es particular entonces eso implica imagínate el scanner me costó "cien lucas" **ENTREVISTADORA:** claro **SUJETO 5:** entonces no, no, tengo que ir de a poco, y en realidad no considero que era pa' tanto (risa) **ENTREVISTADORA:** minimizando **SUJETO 5:** Sí
	Ausencia de estrés o sentimientos negativos	**ENTREVISTADORA:** ¿oye y que, qué estrategia has utilizado como para poder sobre llevar esta sobre carga emocional? **SUJETO 5:** mmm… bueno yo tomé eh… Yoga **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** cosa que yo había dejado, la dejé de hacer como por dos o tres meses más menos, eh… Pero yo solita de repente igual voy, voy practicando, entonces trato de, eh…de recordar que, que, que necesito también espacio eh…de ese tipo, para estar como estable **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** me ayuda mucho, eh… eso, eh…. Bueno yo hace mucho tiempo ya no me llevo trabajo pa' la casa, antes me llevaba… **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** eh… hasta el año pasado, yo creo que un par de veces me llevé trabajo, que estaba atrasado, y me di cuenta de que al final que era un auto engaño porque no hacía mucho **ENTREVISTADORA:** claro **SUJETO 5:** ¿Ya?, entonces eh…, esas cosas también las deje de hacer y también ha sido positivo. Eh…no hablo de trabajo, yo en mi casa ¿ya? **ENTREVISTADORA:** Aja **SUJETO 5:** eh…solamente como un tema anecdótico, de repente como que se me puede ocurrir, que algo me dio risa o una

		situación jocosa no sé, o algo que me llamó mucho la atención, pero al final, yo no llevo…no llevo el trabajo para mi casa **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** eh… y… ¿y qué otra cosa, así como positiva, aparte de hacer…? Retomar Yoga que fue una co... es una cosa súper importante que yo estaba dejando de lado, que… que de alguna manera no me daba cuenta de que sí, me ayuda a estar bien **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** eh… y… bueno al no llevarme trabajo pa' la casa implica que yo a las seis de la tarde debería estar completamente desconectada en lo laboral y si tengo tal vez, no sé… si esa capacidad o no capacidad, pero de… de salirme del trabajo apenas salgo de aquí **ENTREVISTADORA:** ah… ya **SUJETO 5:** si, no… yo no quedo rebobinando con casos ni, porque tengo no se poh… tengo una audiencia. ¿ah?, en el camino me la aprenderé, así, ¿me la voy a llevar pa' estudiarla? No… no **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** ¿ya? El trabajo se queda aquí, y pa' la casa… audífonos **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 5:** entonces así me desconecto en el camino para… llegar a hacer cosas, pa' jugar ¿y qué se yo?, y pa' bañar a los niños, para no sé qué. Entonces… ¿ya? **ENTREVISTADORA:** mmm **SUJETO 5:** para pasar un rato con mi marido, para que veamos tele…y ya y… y ahí, como que nos… nos tratamos de ordenar…Y en eso él me ayuda harto, porque eh…como él no es del área social… **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** ¿ya? ni tampoco del área publica, pero ve sí que, como que me esfuerzo harto trabajando, entonces tratamos como que en los fines de semanas hacerlos como fin de semanas bien dinámicos y entretenidos, entonces eso yo igual creo que te ayuda **ENTREVISTADORA:** aja… exactamente, aja **SUJETO 5:** así que eso
Relaciones Interpersonales: Implica la interacción y mantenimiento de relaciones de cercanía	**Relaciones sociales**	**ENTREVISTADORA:** ¿y en ese sentido tu trabajo mismo o la jefatura o tus pares como te han ayudado a a salir a flote de esta situación en el fondo? ¿O ir mejorando esta situación? **SUJETO 5:** eh…no mucho la verdad

en el trabajo y la familia, asociado a participar en actividades, tener amigos/colegas estables, buena relación sus pares, y jefaturas (Vega, 2011, p. 100).		**ENTREVISTADORA:** mmm… **SUJETO 5:** como que no recurro mucho a los demás, pa'… mostrarle que… no me estoy sintiendo bien **ENTREVISTADORA:** ya… **SUJETO 5:** eh… tuve un par de amigas, ¿ya? Con las que de alguna manera uno conversaba un poco más acerca de estos temas, eh… que fueron compañeras de trabajos que… que nos hicimos amigas en el tiempo, pero no están aquí **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** Entonces…eh… eso ayudaba, ayudaba harto, pero eran cosas súper puntuales… no es que me siento aquí y me siento mal, no no, no pa' nah… cuando tu "sentiai" que no estabas muy bien y eras capaz de recurrir al otro, para que el otro te escuchara de manera genuina **ENTREVISTADORA:** claro **SUJETO 5:** ¿cachai? **ENTREVISTADORA:** como dentro de la contención, aja… **SUJETO 5:** si, y…y…y eso, entonces así que más allá de lo laboral, el que más hace como el que está ah, el que escucha, dice, que "ya anda al doctor, ya hazte ver ¿y no sé qué?" bueno ahí es mi marido que esta todo el rato diciéndome eso, si necesitai también **ENTREVISTADORA:** mmm **SUJETO 5:** (risa) entonces creo que en ese sentido soy como media cerrada, aunque debo decirte que si igual tengo espacios como bien chiquititos de como… se diría, no sé, si de autocuidado yo le digo **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 5:** ah… es un par de compañeros… compañeros con lo que tenemos buenas relaciones, eh… con que de repente, no se poh… nos tomamos un cafecito o después del trabajo igual nos tomamos un traguito y… ahí conversamos de cómo va la vida, un poco de… cosas puntales como del trabajo pero que, como de alguna manera te ayudan. **ENTREVISTADORA:** mmm… **SUJETO 5:** Pero no… que me digan: mira tú deberías hacer esto… ¿ya? o lo otro, o bajar las revoluciones… si en esas… a lo mejor podríamos tener pequeñas estre… estrategias para no estresarte **ENTREVISTADORA:** ya

		SUJETO 5: ¿cachai?, si, la verdad es que si, desde la amistad uno… de alguna manera igual se va haciendo una pequeña red con que tiene más afinidad poh. **ENTREVISTADORA:** exactamente **SUJETO 5:** ¿cachai? **ENTREVISTADORA:** y desde ahí ¿Cómo describiría la relación que tienes con tus colegas, aquí en este esta institución? **SUJETO 5:** ¿laboralmente? **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 5:** mmm… creo que tengo buenas relaciones con la gente **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 5:** eh… si… eh… no soy una persona muy confrontacional **ENTREVISTADORA:** mmm… **SUJETO 5:** eh…mmm…no me gusta tanto hablar de como de los cahuines… no…y lo que la gente opine o no de mi la verdad es que me es indiferente **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 5:** En términos negativos **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 5:** en términos positivos, soy a veces mala pa'…pa' asumirlo, por ejemplo, cuando se dice… tú eres una persona tan objetiva y yo digo uy!... ya gracias por, por esa imagen, pero… na' poh. El año pasado, la jefa me llamó pa' decirme que había sido elegida la mejor funcionaria del centro y dije "oye… está bien, gracias, pero creo que hay harta gente que… que se lo merece ¿ya?" ... así que… bueno poh, me dijo, pero fue una decisión del equipo **ENTREVISTADORA:** claro **SUJETO 5:** ¿ya, ya? Así que eh…, na' poh eso, son cosas que a mí la verdad no me ge…, no me son…no me generan, así como eh…. "Oh… wow que, qué bueno, que fui"… o sea nah, yo digo que es parte de la pega nomas poh, o sea no he hecho nada extraordinario para decir que tú eres un mejor funcionario…. Entonces en ese sentido, no es que, no es que mañana lo voy a hacer como de … **ENTREVISTADORA:** ya, mmm… **SUJETO 5:** de… como de que, como una, un autoconcepto bajo, sino que, en el fondo, "pucha, gracias que se te reconoce por hacer el trabajo, pero así como un trabajo extraordinario… no"… desde el momento de que yo te digo, de que trabajo de las ocho

		y media hasta las cinco dieciocho y me acoto, ósea voy acotando el trabajo a eso y no lo extiendo… o sea , considero que no es muy distinto a lo que hace, ponte tú, no se poh, los compañeros que, con los que más me vinculo que, ponte veo que (F) trabajar, y se esfuerza, que hace cosas, que a veces se urge… se urge cuando tiene cuestiones, con las que…con las personas que yo más converso… entonces… eh… y así un montón de gente más que hace su trabajo, lo hace con, como con mucha dedicación y yo entonces eh… considero que eh… hay harta gente que lo amerita, yo también creo que lo merezco, de todas maneras. (risa) **ENTREVISTADORA:** ya, am… **SUJETO 5:** Consideré que fue un exceso, en una ceremonia así, lleno de gerdarmenes **ENTREVISTADORA:** ah…. Y eso fue con reconocimiento público **SUJETO 5:** no… si fue con reconocimiento público, autoridades, toda la cuestión, no… y ahí desfilando por la alfombra roja, así… yo dije "oh… que terrible" que, "que cuático", pa'… así pa' ganarte una medallita… (risa) **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** entonces… pero ya bien poh, está… **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 5:** ¿ya?, eh... ahora sí, debo reconocer que te insisto, con las dos jefaturas que he tenido que son como súper pro eh…, te visibilizan más **ENTREVISTADORA:** claro **SUJETO 5:** pero las jefaturas que son como más pasivas, como… como que eh… no sé eh…. Son las que en realidad toman mucho tiempo, pero eh…. Como que todo que… o sea como que les da lo mismo como trabajen sus funcionarios **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** entones creo que, si no hubiese estado esta jefatura, lo más probable que no hubiese tenido ese reconocimiento **ENTREVISTADORA:** hubieses pasado piola como se dice **SUJETO 5:** si, si **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 5:** así que como te digo eh… no sé si tiene que ver con eso poh, que igual tu mantienes como una buena relación cordial ¿ya? no conflictiva eh… que igual eh… yo me muestro súper natural con mi jefatura, o sea yo le digo las cosas que me gustan y lo que no me gusta

		ENTREVISTADORA: claro **SUJETO 5:** y eso me ha ayudado eh… a tener mejor relación con esas personas ¿ya? **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** incluso a veces se llega a tener una situación tensa, porque me interesa si, dar a conocer mi punto de vista que también que puede estar equivocado **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** entonces y creo que el hecho de uno… sea eh… honesto, tal vez a lo mejor, ayuda que el otro tenga más confianza en ti **ENTREVISTADORA:** claro, aja **SUJETO 5:** entonces… creo que eso de alguna manera forma como un poco el piso pa', para tener una buena relación en distintos ámbitos **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 5:** y aquí somos muchos **ENTREVISTADORA:** si **SUJETO 5:** por lo tanto, tampoco yo espero ser amiga de toda la gente, somos además, somos con… con un grupito como de los más viejos, (risa) **ENTREVISTADORA:** (risa) **SUJETO 5:** entonces cada uno tiene su onda y sus estilos y todo y yo no voy a andar de verdad en serio buscando como estar en los distintos grupos, porque no, porque en realidad creo que no lo necesito **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 5:** ¿ya? eh… tengo un montón de amistades afuera, entonces digo, si las cosas se dan de manera natural… pucha, bienvenidas, pero si no… no, no los voy andar buscando **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 5:** pero eso no quita, que tenga relaciones cordiales con toda la gente **ENTREVISTADORA:** exacto, aja, ¿hay algo de la relación con tus pares que tu quisieras mejorar? **SUJETO 5:** eh… quizás si tuviera más tiempo compartiría mas **ENTREVISTADORA:** mmm…

		SUJETO 5: si, compartiría más con la gente eh…yo no soy pa' na eh…, egoísta con las cosas que sé hacer, siempre las he entregado ¿ya? y en también me ayuda mucho que yo trabaje hartos años con duplas con distintos psicólogos **ENTREVISTADORA:** mmm… **SUJETO 5:** y siempre teníamos esto de que todo lo que nosotros aprendíamos lo compartiéramos para nutrirnos más **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** entonces… y era súper espontáneo y yo creo que lo traté de mantener siempre…entonces, cada vez, ponte tú que se acercaban y me preguntaban cosas, uno se da el tiempo y lo conversa y no sé qué, y lo digiere en lo laboral y también en lo personal **ENTREVISTADORA:** aja, aja **SUJETO 5:** entonces, el hecho que sea estar físicamente aquí, como hubo tanta cosa, tanta tensión, tantas, tantas eh… tanta cosa técnica y tanta eh… eh…. Conflicto de repente al estar compartiendo oficina con antiguos Supervisores Técnicas, quizás también eso hizo que… y además físicamente aislado acá, hace que, a lo mejor, no me vincule tampoco con los otros de la manera que a lo mejor antes te podías haber vinculado. Pero si alguien viene y se acerca y… y… y no sé poh, me dice eh… ayúdame en esto o conversemos esto otro... no ningún problema **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 5:** pero la gente no entra mucho a esa oficina **ENTREVISTADORA:** si **SUJETO 5:** y no salgo tanto ¿cachai? **ENTREVISTADORA:** aja, claro **SUJETO 5:** entonces, puede ser, como te digo, no sé si la ubicación, no sé si el contexto, pero hace que la gente no venga mucho aquí **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 5:** entonces bueno, a veces me es cómodo, pero otras veces también prefiero salir, (risa) y ventilarme **ENTREVISTADORA:** y ventilarse, exactamente **SUJETO 5:** para hablar, como que hay otros con los que uno interacciona todo el rato y no, bien **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 5:** pero… eso, entonces yo creo, lo que mejoraría es como tratar de de… vincularme más y tener más tiempo para eso

		ENTREVISTADORA: aja, aja **SUJETO 5:** pero al hacerlo probablemente estaría haciendo… estoy dejando de hacer esto que después me voy a estar presionando **ENTREVISTADORA:** claro **SUJETO 5:** ¿sí?... entonces es como una doble… ósea como una doble trampa no sé **ENTREVISTADORA:** ajam **SUJETO 5:** ¿cachai?
		ENTREVISTADORA: ¿Qué actividades realizas con tus colegas o pares dentro del área laboral? **SUJETO 5:** ¿tomar café? **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 5:** si… eh… me gusta mucho tomar café así que tengo un par de pares con lo que tomamos harto café eh… eh… y eso poh
		ENTREVISTADORA: ¿y fuera del horario laboral? **SUJETO 5:** eh… happy hour **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 5:** si… eh… y cualquier cosa que sea eh… de lunes a viernes **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** en un horario igual, a veces más tardes, otras veces más temprano con los pares tantos de acá de este centro como con pares laborales que también son de esta institución, y que también hacemos cosas post, post trabajo **ENTREVISTADORA:** ah… ya **SUJETO 5:** si y… eh…. Porque el fin de semana es dedicado completamente a tema familia… pero eso… principalmente happy hour… no soy de invitar a mis colegas con sus hijos a mi casa **ENTREVISTADORA:** ¿no? **SUJETO 5:** no…. Eh… y porque paso mucho…. muy poco tiempo en mi casa también, porque nosotros viajamos mucho, entonces mmm… los cumpleaños generalmente lo hacemos con los primos

		en Talca entonces tampoco es que ah… tenemos una cosa invitamos a los niños que son… no tampoco, no tenemos como mucha eh… muchos espacios, vamos poco a cumpleaños de compañeros **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** de los niños, como tenemos tan poco tiempo de la semana con niños. Es un tema de… (se interrumpe la grabación) **ENTREVISTADORA:** ya entonces estábamos hablando de los cumpleaños **SUJETO 5:** si, eso, de que nosotros por decir, trato de no hacer cosas en los fines de semana, vincularme con los pares, porque está la familia y dentro de la familia también tenemos como unas prácticas tratamos, tratamos de generar buenas prácticas, como se pasa poco tiempo en la semana con los niños… **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** entonces antiguamente, empezamos con este tema de ir a todos los cumpleaños y pasábamos muy poco tiempo nosotros los cuatro **ENTREVISTADORA:** mmmm **SUJETO 5:** Entonces es por un tema de salud familiar eh… a veces claro, uno es criticado por eso, pero seleccionamos ¿ya? si los niños son muy amigos de los niñitos y las niñitas, ya ok, hacemos un esfuerzo y vamos, pero si no, no… no lo pasamos metidos en actividades … digamos sociales eh… poniéndole un poco de eh… en primer lugar, el tema familiar, y hasta ahora nos ha funcionado **ENTREVISTADORA:** aja, ya súper
		ENTREVISTADORA: ¿Qué medios de comunicación utiliza con sus colegas/pares para tratar temas laborales? **SUJETO 5:** Correos electrónicos principalmente.
		ENTREVISTADORA: En el último año ¿Ha presentado algún conflicto con sus pares/colegas? **SUJETO 5**: Eh… Ningún conflicto importante en realidad… hay diferencias de opinión, puede ser, eh, pero nada que haya interferido en mi trabajo o en las relaciones con los pares.
		ENTREVISTADORA ¿Qué aspectos de su relación con sus colegas le gustaría mejorar? **SUJETO 5:** eh, como dije… puede ser el tema de tener más tiempo para compartir o sociabilizar, pero es un arma de doble filo... eh, por que dejaría de hacer el trabajo o me atrasaría. Creo que por el momento está bien así…

		ENTREVISTADORA: ¿Qué actividades dentro o fuera del horario laboral, realiza la institución entre colegas y/o colegas - jefaturas? ¿Cómo evalúa esas actividades? ¿Por qué? **SUJETO 5:** emmm… ninguna. No hay instancias donde se consideren actividades entre ambas instancias entre colegas o colegas y jefaturas, más allá de, eh, reuniones o consejos técnicos.
	Relaciones familiares	**ENTREVISTADORA:** Indícame por favor el número de miembros de tu familia y tipo de relación que tienen, con las personas que tu vives en tu casa en verdad. **SUJETO 5:** somos cuatro **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** eh… mi marido y mis dos niños **ENTREVISTADORA:** dos niños **SUJETO 5:** si **ENTREVISTADORA:** ¿y qué edad tienen tus hijos? **SUJETO 5:** una niña de nueve años y un niño que va a cumplir seis **ENTREVISTADORA:** aja

		ENTREVISTADORA: Según tú ¿Cómo influye tu trabajo (jornada y carga laboral) en la relación con tu familia? **SUJETO 5:** eh… yo diría que eh… no, ósea… mm…. A ver…. Quisiera tener más tiempo para pasar más con los niños **ENTREVISTADORA:** con los niños **SUJETO 5:** si eh… **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** sobre todo en este tema de apoyarlos en lo académico **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** pero por… por… porque ahora en este caso, por ejemplo, tengo uno que todavía no le exigen tantas cosas en lo académico, pero tengo una chiquitita que sí, cuando les exijan a los dos, ahí no sé qué voy a hacer…. Entonces, pero por ahora logro compatibilizar **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 5:** ¿ya? eh…. Pero claro, siempre yo creo que se hace poco el tiempo y uno quisiera idealmente tener una media jornada (risa) **ENTREVISTADORA:** ya, entonces ese sería como tu ideal **SUJETO 5:** si, ese sería mi ideal, si, sí... Pero no, creo que no influye… tanto **ENTREVISTADORA:** ajam **SUJETO 5:** aunque a veces como te insisto eh… creo que traspaso la jornada laboral para poder terminar cosas laborales y eso hace que quite tiempo a lo familiar, entonces qué hago… por ejemplo si en vez de irme a las cinco y media… **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** si me voy a las seis y media, implica además un costo económico porque me tengo que ir en taxi **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** pa' poder llegar, y no estar haciendo trasbordo de metro o la micro esperando en el paradero, entonces directo. Entonces a veces me pa…pasa que me estoy gastando sus buenas lucas pa' poder llegar y despachar la nana y hacer todas mis actividades, con los niños. Me… me favorece que tengo una señora súper buena que en realidad no me pone caras, si un día me atraso más o menos, que quiere mucho a mis niños… que ese igual es un tema que te ayuda a estar también tranquila en el trabajo eh…. Por lo tanto, nosotros la tratamos como una reina…. Entonces y ella también tiene flexibilidad pa' llegar en la mañana… más tarde y too, entonces eh… en ese sentido yo no le

		cuestiono el horario de llegada y yo trato siempre de llegar a la hora que corresponde y no abusar tampoco de de… la confianza que, que … ella me da... en ese sentido. Pero si llego tener un problema lo asume bien **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** porque mi marido está llegando a la casa eh… siempre como tipo siete y media ocho… entonces eso hace que ella, ya los niños ya hayan cenado, con suerte alcanzamos juntos ah… ah… de que yo lo estoy bañando y él lo está secando el pelo pa' acostarlo, lo hacemos dormir, que es como una rutina que tenemos y después ya, tiempo pa' nosotros **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** entonces… claro… el tener a lo mejor disponer más tiempo, pudiera hacer que uno estuviera más encima de las tareas y esas cosas, pero en realidad a mí que los niños tengan así eh… eh… eh…. Sean excelencia académica no es un tema que nos interese afortunadamente a los dos **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** entonces en ese sentido no nos estresamos con que eh…. Con que tenga que estar haciendo muchas cosas en la casa. Entonces en el caso de la niña mayor que va al colegio, el año pasao' le fue re mal (risa) **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** ah… re mal eh… digamos en que…. Eh… sacó eh, conoció los rojos, eh… este año hicimos un trato en que ella ponía atención en clases y solamente repasábamos lo que ella no entendía y le ha ido súper bien **ENTREVISTADORA:** mmm ya **SUJETO 5:** ¿ya? así que eso poh **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 5:** pero como te digo quisiera tener más tiempo…
		ENTREVISTADORA: y en ese sentido ¿tu lugar de trabajo realiza actividades donde considere a tu familia? Por ejemplo **SUJETO 5:** no **ENTREVISTADORA:** mmm… ya ¿dentro del tiempo que tu llevas en esta institución que son veintitrés años alguna actividad que tu recuerdes? **SUJETO 5:** mmm…. Creo que se hizo alguna vez, pero yo no tenía hijos **ENTREVISTADORA:** ya

		SUJETO 5: si… eh… pero acá en Santiago se hizo un par de cosas, pero no… no… no participé de ellas porque como no tenía hijos, no…. **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** pero sí recuerdo acá, en esta institución, de Santiago puntualmente que había una actividad de final de año donde mm…. Por iniciativa de los mismos colegas eh… hacían actividades de… como que incluían a las familias como de la navidad y esas cosas **ENTREVISTADORA:** ah, ya, pero porque venían de los funcionarios no como política de… del funcionamiento… **SUJETO 5:** no, no, lo que sí sé, que entiendo que hay un complejo, así como de bienestar que… invita a actividades de…. De… vacaciones de invierno y de en…. en el verano, así como Home School **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** ¿sí? En que… en que participan como diversas entidades, entonces como que lo vienen a buscar en un bus y se los llevan, pero en realidad nosotros afortunadamente no tenemos el tema de, de que no tenemos con quien dejarlos en periodo de… de… vacaciones; asique tampoco hemos recurrido a eso. Preferimos ver por fuera algunas actividades que nos quede más cerca de la casa y que se lo que a ellos le guste y que sean agradables **ENTREVISTADORA:** claro, exactamente **SUJETO 5:** pero entonces no… no…. Como institución, el Bienestar como te digo promueve ese tipo de cosas, como actividades para los familiares; claro que son pagadas ¿ya? pero no todos a lo mejor tienen acceso y…. pero no han sido de mi interés ósea no, no, no…. Por lo menos no… no… no me ayuda **ENTREVISTADORA:** aja… ya **SUJETO 5:** si
		ENTREVISTADORA: y tu trabajo y las condiciones horarias, ¿Cómo facilita tu institución tu participación en actividades, por ejemplo, de tus niños, las reuniones, los actos? **SUJETO 5:** eh… en este centro en particular eh… te diría que si **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** porque yo vengo de un centro el cual era súper estricto en el tema ¿ya? **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** si, ponte tu si tenías que ir al médico, cualquier actividad médica se hacía después de las seis de la tarde

		ENTREVISTADORA: ya **SUJETO 5:** eh… tu tenías que marcar en la mañana, el mediodía, cuando te ibas cuando volvías, al mediodía y en la tarde, eh… no valía de nada que tú llegaras más temprano jaja… eh… que te quedaras más tarde, pero era súper riguroso en términos de que tenías que presentarte a las ocho treinta… entonces no… era súper complicado, entonces llegar a este centro… adonde eh… era mucho más ponte tu eh… la jefatura a donde tenías horario de colación así interminables ósea pff...estoy en un paraíso eh… y después claro eh… cuan… cuando cambian la jefatura y se regula un poco más el horario, pese a ello creo que hay posibilidades, siempre cuando tú lo recuperes **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** entonces eh… en ese sentido contar con esa posibilidad yo creo que es, te permite compatibilizar esas actividades que tú me mencionas con el trabajo **ENTREVISTADORA:** ya, súper **SUJETO 5:** aja, así que sí, bueno
		25. Durante el día ¿Cómo y cuándo participa en las actividades/tareas del hogar?
Facilidad y Eficiencia: Contempla la capacidad económica, ahorros y aspectos materiales que le permitan una vida confortable, saludable y satisfactoria. Asimismo, está asociado al acceso y utilización de la atención sanitaria, teniendo en cuenta los aspectos de medicación y cómo indicen en el estado de salud y el desempeño laboral. Incluye, además, el bienestar y condiciones físicas, ambientales y materiales que permite desarrollar actividades de la vida	**Vivienda – lugar de trabajo**	**ENTREVISTADORA:** ¿Cuánto es el tiempo que utilizas en trasladarse desde tu casa al trabajo? ¿Y del trabajo a tu casa? **SUJETO 5:** ¿desde mi casa al trabajo considerando que paso a dejar a los niños? **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 5:** eh…. Cuarenta y cinco minutos
		ENTREVISTADORA: Y ¿en qué tipo de movilización? **SUJETO 5:** ahí me vengo en auto **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** y de regreso eh… dependiendo de cuánto se demore la micro pueden ser treinta a cuarenta y cinco minutos **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** si no, en metro en el trasbordo. Es como eso **ENTREVISTADORA:** aja

diaria dentro y fuera del trabajo (Shalock y Verdugo, 2011, p. 22).		**ENTREVISTADORA:** ¿crees tú que el tiempo que te trasladas entre tu casa al trabajo influye en algo en tu desempeño laboral? **SUJETO 5:** no, no porque con… considero que en un tiempo promedio no es ni mucho ni tan poco eh… tan poquito eh… **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** creo que no es muy lejos donde vivo hasta mi trabajo, vivo súper central, entonces creo que eso me ayuda porque tengo mucha movilización. Ósea, como te decía, me puedo ir en taxi o me puedo ir en metro porque me queda como a dos cuadras de mi casa, aquí tenemos el metro al lado, lo que es súper bueno, la micro también me deja cerca, entonces… **ENTREVISTADORA:** mmm… **SUJETO 5:** eh… en ese sentido considero que el trayecto no es relevante **ENTREVISTADORA:** ya… aja **SUJETO 5:** en el desempeño
		ENTREVISTADORA: te voy a nombrar algunas condiciones, que rodean tu trabajo y me gustaría que tú me describas desde tu percepción cómo las visualizas. Ya… ¿ruido ambiental, como lo vives tu como, condición de rodea tu lugar de trabajo? **SUJETO 5:** eh… mmm… ¿en alguna escala? **ENTREVISTADORA:** desde tu descripción, así como… como lo vives tu **SUJETO 5:** regular **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** si **ENTREVISTADORA:** ¿en que facilita o entorpece? **SUJETO 5:** eh… si puede entorpecer el desempeño laboral, por ejemplo, eh…. El hecho que tengo que abrir las ventanas y tener el ruido de las micros afuera (risa) **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** ¿ya? entonces se eh… eh… trato de no hacerlo habitualmente eh… por eso porque el ruido igual es eh... eh… súper incomodo en que… ah… en las protestas de repente, pero no, no es tanto, aunque uno las escucha cuando andan silbando, pero no…. Tengo facilidad para trabajar con ruido, pero tenerlo permanentemente sí sería molesto **ENTREVISTADORA:** ajam, ya, es algo que puedes evitar o manejar **SUJETO 5:** sí

		ENTREVISTADORA: ¿la contaminación ambiental, ¿cómo la describirías? **SUJETO 5:** eh… sí creo que afecta la contaminación ambiental **ENTREVISTADORA:** ya ¿en qué? **SUJETO 5:** en que eh… en que eh…. Pff no sé, paso como con romadizo, así como media alergiada, que tiene que ver con el polvo principalmente y en la cantidad de smog que hay aquí eh… es impresionante ósea, tú ves afuera la… el barrote de… de la ventana que dan a la a la calle en la oficina eh…. Son unas cosas asquerosas entones ahí tu misma te das cuenta de que la polución con la que vives día a día te haces que estés permanentemente como con alergia. Y yo soy alérgica cada ah…. Como ah seis tipos de alergias (risas) **ENTREVISTADORA:** ya… jajaja…. **SUJETO 5:** entonces paso todo el tiempo igual, pero nunca voy al médico porque ya sé lo que es entonces no… trato de convivir con ello, pero si hay mucha contaminación **ENTREVISTADORA:** aja, ¿el acceso a zonas verdes? **SUJETO 5:** eh… malo mmm… malo no hay nada cerca, ni la plaza de la constitución (risa) **ENTREVISTADORA:** ¿transporte público? **SUJETO 5:** eh… si…. Eh muy bueno **ENTREVISTADORA:** ¿La calidad del agua? **SUJETO 5:** eh… no tomo agua…. De la llave **ENTREVISTADORA:** ah… ya **SUJETO 5:** entonces, por lo tanto, no es muy buena **ENTREVISTADORA:** ¿y cómo suples eso? **SUJETO 5:** comprando, comprando agua **ENTREVISTADORA:** ¿la seguridad ciudadana? **SUJETO 5:** mira a mi hasta ahora nunca me ha pasado nada **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** eh… pero sí sé que es una zona de eh… de alto riesgo, en términos de… de robo ¿ya? igual pese a que hay muchos carabineros, pero andan protegiendo otras cosas, no anda protegiendo la… al ciudadano **ENTREVISTADORA:** mmm

		SUJETO 5: eh…. Entonces eh… como a mí no me ha pasado nada lo que podría decir yo es que… no sé cómo promedio, pero por lo que se ve ¿ya? la gente tiene que andar con cuidado o si no lo roban mucho, hay colegas que andan en el centro a los que si le han robado **ENTREVISTADORA:** claro **SUJETO 5:** eh… pero… si es regular, puede ser **ENTREVISTADORA:** regular **SUJETO 5:** considerando lo que se dice y lo que a mí me ha pasado **ENTREVISTADORA:** aja
	Salario – posesiones – ahorros	**ENTREVISTADORA:** Bueno pasando a otro tema ¿Cuál es tu opinión en cuanto al salario que recibe en tu trabajo? **SUJETO 5:** bueno, a la cantidad de años los que llevo trabajando **ENTREVISTADORA:** (risa) mmm…. **SUJETO 5:** en términos salariales hasta ahora me siento eh…. Yo te diría no conforme, pero medianamente bien… por lo menos me permite darme mis gustitos y aportar a mi familia. **ENTREVISTADORA:** aja, bien…
		ENTREVISTADORA: ¿te es posible ahorrar? **SUJETO 5:** no mucho **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** no mucho, porque con niños eh… es súper complicado **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 5:** si, eh… ahora a lo mejor lo podría hacer más, yo tengo un marido que no tiene mal sueldo, pero lo que valoro positivamente es que entre los dos nosotros no tenemos deudas **ENTREVISTADORA:** ah ya, entonces ahí apuntaba mi pregunta **SUJETO 5:** no ahorramos… **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 5:** bueno el sí ahorra ja… eh… pero, pero no tener deudas también implica un nivel de satisfacción **ENTREVISTADORA:** aja

		SUJETO 5: si, no tener que estar ahí como llegando ah... y cuanto me falta, o sea trato de ser, trato de ser ordená, pero igual estoy a veces esperando que me llegue el fin de mes poh (risa) eh… eso entonces… pero y lo que logro ahorrar lo destino a vacaciones **ENTREVISTADORA:** vacaciones, ahh ya **SUJETO 5:** si, entonces te digo, pero no mucho, pero lo que hago ponte tú, es que yo me encargo de las vacaciones de la casa. **ENTREVISTADORA:** ahh ya…. Mira **SUJETO 5:** si, entonces podríamos decir, si claro, puede ser una forma de ahorro porque de esa manera trato de que las vacaciones las tengamos casi pagadas completamente al momento de tomarlas **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** no tener que ir en… digamos endeudarte para tomar las vacaciones y pagarlas hasta que llegue el próximo año entonces si **ENTREVISTADORA:** ¿entonces tú ahorras para tus vacaciones? **SUJETO 5:** si en ese sentido si, yo te podría decir en lo que yo ahorro es para las vacaciones **ENTREVISTADORA:** ¿y cada cuanto tiempo salen de vacaciones ustedes? **SUJETO 5:** vacaciones grandes que yo tenga que pagarlas eh… una vez al año **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** no si igual, el Rafa ayuda… pero… yo trato…. Yo me encargo **ENTREVISTADORA:** tú eres la que se encarga **SUJETO 5:** si… si…. Si, por ejemplo, ahora este año tengo que hacer una inversión grande en lo que tiene que ver con otra casa que tenemos nosotros en el campo y… y él se encargó completo de la casa y en ese sentido yo me tengo que encargar completamente en las vacaciones lo más pro…. Probable que no me alcance y me va a tener que suplir jajaja **ENTREVISTADORA:** una cosa por otra **SUJETO 5:** si… claro, pero eso yo… si claro no ahorro, pero yo me encargo de nuestras vacaciones familiares
		ENTREVISTADORA: En caso de responder Sí a la pregunta anterior ¿Qué estrategias utiliza para ahorrar? Ejemplo.

		SUJETO 5: nosotros recibimos cada tres meses en el año una trimestral que se le llama, y eso eh, trato de ahorrarlo en su totalidad. Obviamente, eh… a veces no puedo y mi marido me ayuda, como dije, a ahorrar para las vacaciones, pero intento que sea lo menos posible su ayuda... eh… esa es mi pega.
		ENTREVISTADORA: ¿Usted posee deudas? **SUJETO 5:** no, eh, afortunadamente no tenemos deudas.
	Necesidades básicas	**ENTREVISTADORA:** ¿Cómo percibe los espacioso o lugares que posee acá en tu trabajo para satisfacer tus necesidades por ejemplo de alimentación e higiene? **SUJETO 5:** ¿dentro del trabajo? **ENTREVISTADORA:** dentro del… aquí como en tu espacio físico ¿Cómo lo percibes tú? **SUJETO 5:** de higiene, bien, porque soy afortunada y en la oficina tenemos baños para dos **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** así que, nada que decir y generalmente están en función **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** ¿ya?, súper, eso no es gracias ni a mí ni a la Andrea **ENTREVISTADORA:** ¿ya…(risas)? **SUJETO 5:** Cuando nosotros nos vinimos a este lugar eh… seleccionaron que de acuerdo a la antigüedad laboral se iban a distribuir las oficinas partiendo por la que tenía ventilación natural **ENTREVISTADORA:** ah… **SUJETO 5:** ¿ya? entonces en ese tiempo ¿ya?, nosotros compartíamos oficinas con una colega que ya ahora está jubilada y ella tuvo la prioridad de tener la oficina con baño **ENTREVISTADORA:** ah, que bien

		SUJETO 5: ¿ya? y gracias a ella… (risa) … nosotros hoy día disfrutamos de una oficina con baño ¿ya? porque es la única ¿ya? entonces en ese sentido bien y en términos de las condiciones como para la alimentación… horrible…mmm no… de hecho yo no como aquí porque considero que hay harta falta de higiene **ENTREVISTADORA:** harta falta de higiene **SUJETO 5:** aja… **ENTREVISTADORA:** ¿y donde almuerzas por lo general? **SUJETO 5:** en la calle, en el centro, en un restaurant **ENTREVISTADORA:** Ya **SUJETO 5:** eh, y si no me compro y como en el mismo espacio de trabajo **ENTREVISTADORA:** ah ya, en un espacio tuyo, que tú sabes que está limpio **SUJETO 5:** si **ENTREVISTADORA:** te da la seguridad
		ENTREVISTADORA: ¿Cómo distribuye el tiempo para alimentarte y realizar tus funciones laborales? **SUJETO 5:** ¿en qué sentido? **ENTREVISTADORA:** ¿tienes algún tiempo para comer o tú te coordinas con tus propios tiempos? **SUJETO 5:** ssss….mmm... **ENTREVISTADORA:** ¿come y trabajas a la vez? **SUJETO 5:** tenemos horarios de una a dos para almorzar, cosa que siempre se hace poca **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 5:** eh… y trato de ir al gimnasio a la misma hora. Entonces yo pedí formalmente permiso **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** el año pasado para poder hacer actividades físicas en la hora de almuerzo eh… al menos, al menos dos veces por semanas **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** y el tiempo en que me demore entre eh… las dos y las dos veinte o las dos y media lo hago al final de la jornada **ENTREVISTADORA:** ah… ya

		SUJETO 5: ¿ya? entonces eh…. Que…. Que implique eso que trague en vez de almorzar ¿ya? Pero lo logro y me vengo feliz poh (risas) **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** entonces… eh… entonces al menos como te digo dos veces por semana y trato de que, sean tres, pero al menos, dos veces por semana… cuando estoy yendo a yoga, que es la única a la que puedo ir, me compro pa' comer o como en algún lugar al lado del gimnasio súper rápido y me vengo… entonces pero, por lo general yo me destino entre dos horas y…. veinte y dos horas y media, perdón, hora y veinte y hora y media porque entre en las unas y las dos…. Claro una hora y media más menos **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** entonces esos días sufro con la comida porque tengo que tragármela **ENTREVISTADORA:** y… por lo general ¿qué alimentos consumes dentro como de la semana cuando estás trabajando? **SUJETO 5:** eh… voy a un lugar que está a la vuelta del gimnasio que tiene comida saludable **ENTREVISTADORA:** ah… ya **SUJETO 5:** entonces trato de seguir… en equilibrar un poquito en términos de que tenga harta como ensalada, que tenga proteína que tenga un carbohidrato que sea más… más saludable **ENTREVISTADORA:** ajam **SUJETO 5:** y…. eso y trato…. Trato dentro de lo que puedo tener colaciones intermedias en las mañana y en la tarde **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** en la tarde antes de irme en general entonces no llego así muerta así a la casa **ENTREVISTADORA:** claro **SUJETO 5:** pero eso, trato de comer bien saludable, en el finde semana no tanto jaja… **ENTREVISTADORA:** bueno, ahí uno se desbanda

		Sobre el sueño/ descanso y su trabajo: **ENTREVISTADORA:** ¿Cuántas horas duerme a diario? **SUJETO 5:** entre seis y siete **ENTREVISTADORA:** ¿generalmente? **SUJETO 5:** entre seis y siete **ENTREVISTADORA:** Y ¿cree que eso es suficiente? **SUJETO 5:** no, mmm… no nunca es suficiente lo que duermo. **ENTREVISTADORA:** ¿Cómo eso influye en tu trabajo en tu descanso laboral crees tú? **SUJETO 5:** eh… a veces ando muy dispersa, eh… que te cueste concéntrate eh…. Pero eso, si yo creo me cuesta más concentrarme cuando he dormido mal por ejemplo… **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** eh… porque a veces duermo las mismas horas, pero duermo súper eh… relajada entonces uno despierta más menos bien, pero por lo general creo que podría dormir más. **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 5:** pero no lo hago **ENTREVISTADORA:** no lo haces, conscientemente no lo haces **SUJETO 5:** no… no por que eh… generalmente me estoy quedando dormida a las once y media ah… doce, a veces, si estoy viendo una película **ENTREVISTADORA:** ahh ya destinando, claro esas horas a otros momentos **SUJETO 5:** a los momentos tuyos (risas) de la semana **ENTREVISTADORA:** al final del día… (risas)
		ENTREVISTADORA: Sobre tus condiciones en el trabajo, computador, silla, escritorio ¿Cómo facilita eso o entorpece tu desempeño laboral? **SUJETO 5:** el computador bien… si lo facilita…. La silla no es muy cómoda eh… pero es lo que hay **ENTREVISTADORA:** mmm **SUJETO 5:** eh… tenía otra más incómoda y… eh…. Claro a lo mejor deberíamos tener … yo me conseguí digamos por… por la colega que se fue que te contaba, la antigua **ENTREVISTADORA:** aja

		SUJETO 5: que me conseguí una cosa pa' los pies eh… entonces no tengo los pies abajo si no que los tengo le…. Levantados y… por ahí el colega que trabaja en el tema paritario también consiguió otras cosas para…. para poner las manos en el computador; pero uno, pasa, pasa muchas horas al día, sentada, ya sea atendiendo o… o en trabajo administrativo… mucho trabajo administrativo, entonces creo que si uno tuvieses pausas saludables sería fantástico **ENTREVISTADORA:** ah… **SUJETO 5:** mucha, mucha rigidez digamos física **ENTREVISTADORA:** exactamente
		ENTREVISTADORA: y lo que es iluminación, ventilación y ruido, dentro de tu espacio de trabajo **SUJETO 5:** tengo buena iluminación **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 5:** porque tengo luz natural eh… artificial no muy buena, porque tengo malo el foco...(risa) **ENTREVISTADORA:** (risa) eso se va a demorar como dos años en arreglarse **SUJETO 5:** si…. (risa)…. Eh…. El ruido lo que te explicaba denante es que si abro la ventana porque necesito como…. Ventilación natural eh… se complica con el tema de… de la locomoción colectiva que pasa digamos ahí afuera. **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** entonces súper con…complejo convivir con eso, pero en general yo te diría que en relación a como está hoy en día de estructurado este centro, creo que tengo una ubicación privilegiada pese a eso…. A todo eso como digamos contratiempos o dificultades que te puede obstaculizar el trabajo en un lugar que no tenía ventilación natural, que no tenía luz ¿ya? y era súper incomodo **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 5:** no… estuve trabajando, cuando estábamos en la otra unidad **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** entonces en ese sentido eh… eh… eh... me gusta…. Me gusta tener luz natural, me gusta que entre el sol en la mañana ¿ya? creo que me vitaliza (risa) ¿ya? y me da lata que tenga un montón de colegas que no lo tengan

		ENTREVISTADORA: aja **SUJETO 5:** ahí estamos nosotras **ENTREVISTADORA:** por ejemplo (risa)
	Asistencia Sanitaria - Salud y alteraciones	**ENTREVISTADORA:** bueno, me comentaste al principio sobre este tema de, de, de los diagnósticos médicos que estuviste, cierto… ¿actualmente estás en algún tratamiento, ya sea médico, psicológico u otra índole? **SUJETO 5:** sí. Medico **ENTREVISTADORA:** aja, ¿Por qué razón? **SUJETO 5:** mmm… porque me hice el examen de medicina preventiva y me estoy eh… completándome los exámenes por… por…por precaución eh… exámenes mamarios **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** ¿ya? entonces se me sugirió hacer una eco ¿ya? y fuera de eso igual estoy en el ginecólogo por… por…por…. Eh… complicación es que yo creo que son propias de la edad (risas) **ENTREVISTADORA:** ya… **SUJETO 5:** entonces en ese sentido ¿ya? este es el año en que he gastado más plata en medico (risa)… **ENTREVISTADORA:** oh… sí, parece que si… ya pero en ese sentido estás viendo cómo se va dando del diagnostico **SUJETO 5:** estoy en exámenes, sí. Pero hasta ahora lo bueno, es que físicamente la mayoría de los exámenes han salido bien **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** ¿ya? Así que eso significa que probablemente me tenga que ocupar de mi salud mental, lo que me he ocupado hasta ahora **ENTREVISTADORA:** exactamente. Ya…
		ENTREVISTADORA: En caso de responder Sí a la pregunta anterior, indicar período de tiempo de tratamiento. **SUJETO 5:** eh, aún sin tratamiento, dependerá de los exámenes
		ENTREVISTADORA: En caso de responder Sí a la pregunta anterior ¿Cómo aporta/aportó su institución laboral en el desarrollo de su tratamiento médico u otro? **SUJETO 5:** la institución, eh… colabora en dar los permisos, nunca me han puesto algún problema para salir al doctor o hacerme exámenes, siempre y cuando recupere ese tiempo que falté, ningún problema

		ENTREVISTADORA: ¿Posee hábitos de fumar? **SUJETO 5:** no
		ENTREVISTADORA: ¿Consume bebidas alcohólicas y otras y otras drogas? **SUJETO 5:** si, solo bebidas alcohólicas **ENTREVISTADORA:** solos bebidas alcohólicas

		ENTREVISTADORA: ¿A qué edad comenzaste a consumir bebidas alcohólicas? **SUJETO 5:** uy… tarde… como a los veinticinco años **ENTREVISTADORA:** y ¿con qué frecuencia? **SUJETO 5:** ¿Consumo? **ENTREVISTADORA:** sí, consumes… **SUJETO 5:** cada vez que hay (risa) **ENTREVISTADORA:** ¿todos los días, ah? **SUJETO 5:** no, casi todos los días no, día por medio, no… (risa)…eh fines de semanas, no todos, pueden ser no sé, dos veces al mes en mi casa, eh… con mi marido nos gusta tomar vino, así que nos podemos tomar una botellita de vino fácil. Antiguamente Cuando era más joven consumía tragos fuertes hoy día me hace mal **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** entonces hoy día tomo solo vino… eh… y de repente también una o dos veces al mes un happy hour así también me tomo mi… mis… mis traguitos, entonces podría ser que tomo una vez a la semana (risa) **ENTREVISTADORA:** una vez a la semana, una botella de vino (risa) **SUJETO 5:** (risa)… si…. (risa) Mas o menos **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 5:** pero siempre en ambiente controlados **ENTREVISTADORA:** exactamente **SUJETO 5:** sin hacer escándalos **ENTREVISTADORA:** muy bien **SUJETO 5:** si
	Actividades de la vida diaria	**ENTREVISTADORA:** Bueno también me comentaste sobre tu rutina durante la semana, cierto, que entiendo que es trabajar hasta las 5:20 - 5:30 - 6:00 y después de vas a tu casa y te dedicas a los niños, ¿sí? **SUJETO 5:** Si **ENTREVISTADORA:** ¿Y los fines de semana? **SUJETO 5:** Los fines de semana cada 15 días, nosotros viajamos a Talca, entonces, eso significa que nos vayamos el viernes a última hora, o el sábado muy temprano, y nos estamos regresando el día domingo, entonces, es super agotador, es super agotador…

		eh últimamente, no, ósea, principalmente lo hacemos porque nosotros en, porque nosotros vivimos solamente en Santiago, todos nuestro familiares están en Talca, incluyendo el papá de mi marido y mis dos papás, y toodos los niños que son de la edad de nuestros hijos. **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** Entonces, por lo tanto para ellos, es, fantástico ir, les encanta viajar a Talca, todavía **ENTREVISTADORA:** si poh **SUJETO 5**: eh, y, entonces nosotros igual nos propusimos, igual afortunadamente en ese sentido tenemos cosas, que, en común de que, mientras estén nuestros papás, eh, vamos a tratar de ir lo que más podamos y compartir con ellos también lo que más podamos y mientras tanto, los niños se crían cerca de lo que son sus familiares que son sus primos y sus primas y todas ahí, sus tías y tíos, entonces la idea es que no se sientan tan aislados en una familia en donde sus papás tienen tremendos familiones. **ENTREVISTADORA:** si **SUJETO 5:** por eso, en realidad viajamos harto, cada 15 días, y cuando, y eso implica que, vayamos a ver a mi mamá, que vayamos a ver a mi suegro, que estemos un ratito en el campo, ahora no, porque todavía están arreglando, pero nos quedamos en una casa de una hermana con la que compartimos, también entre mis cuñados, entre mi marido y mi cuñado se llevan bien, entonces como que hay harta onda y lo pasamos bien. **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** ahí tomamos más vinos. **ENTREVISTADORA:** ahí toman más vinitos **SUJETO 5:** sí, (risa) claro (risa), y aquí cuando estamos acá, eh… nada poh, si el día no está muy bonito de repente nos podemos quedar hasta las 2 de la tarde mirando películas en la cama, eh, salimos con los niños el día domingo fijo a andar en bicicleta, en la mañana, ellos andan en bicicleta nosotros corremos atrás de ellos **ENTREVISTADORA:** ahh ya **SUJETO 5:** eeh, salimos a almorzar, porque yo no cocino. **ENTREVISTADORA:** ah, mira. ya **SUJETO 5:** sí, la nana me deja cocinado o si no salimos a almorzar, o cuando andamos o vamos a andar en bicicleta igual tenemos nuestra rutina, que los niños pasan a tomar helado, yo me tomo un café, pero, y, probablemente ir al super, ya, eh, nuestra nana tiene una hija, o sea hijos adultos, entonces tratamos, tratamos, no siempre no, nos funciona pero, tratamos de que al menos una vez al mes, salgamos los dos eh, en la noche

		ENTREVISTADORA: con, con tu pareja **SUJETO 5:** sí, con mi pareja **ENTREVISTADORA:** con tu esposo en realidad **SUJETO 5:** si, si, si, tratamos, a veces no, a veces no es necesario, hacemos algo en la casa, pero consideramos que por salud mental necesitamos también salir un rato ir a ver, nos gusta ir al teatro entonces ir a ver una obra de teatro de repente, o ir a ver una buena película, tomarnos algo, y después pa' la casa. **ENTREVISTADORA:** pero claro, el momento de ustedes **SUJETO 5:** sí, sí, tratamos de tenerlo, eso fue un, una como un ritual, que hasta ahora lo hemos tenido, en casi 10 años que vamos a tener ya casados, si, de salir solos una vez al año y de, eh, tratar de en la medida en que podamos, de salir también solos una vez al mes. **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** y a veces, nos pasa y se nos olvida, pero, si no, bien poh, pero la nana nos dice **ENTREVISTADORA:** pero lo tienen presente por lo menos. **SUJETO 5:** y la nana nos dice que sí, entonces eso también nos ayuda. **ENTREVISTADORA:** qué bien **SUJETO 5:** eso es como dentro de la rutina fuera del trabajo
		ENTREVISTADORA: ¿y acá en el trabajo, eh, hay alguna actividad deportiva o recreativa de la cual tu hayas participado dentro de este último año? **SUJETO 5:** no, ninguna. **ENTREVISTADORA:** porque no se realizan, ¿o porque no…? **SUJETO 5:** porque no se hacen

Desarrollo personal y profesional: Incluye la dimensión que implica la percepción de las competencias y habilidades en el trabajo. Asimismo, se vincula con el aprovechar las oportunidades de desarrollo personal y aprendizaje de nuevas capacidades y tecnologías; junto con la posibilidad de integrarse o mantenerse en el mundo laboral con motivación y desarrollo de las competencias personales, la conducta adaptativa y el desarrollo de estrategias de comunicación según su rol (Mañós y Castillo, 2011, p.18).	**Limitaciones - Capacidades**	**ENTREVISTADORA:** ya eh, ¿Qué capacidades personales favorecen tu desarrollo profesional? **SUJETO 5:** como qué ayúdame. Como capacidad personal… **ENTREVISTADORA:** ¿Qué capacidades personales, bueno en realidad tiene que ver con lo que conversamos anteriormente, con esto de ser, estructurada, organizada… **SUJETO 5:** ah, es que para la, la … de las exigencias que hoy día tienen en términos de lo que te ven, ya, claro, el ser medianamente estructurado, porque te digo, insisto, porque a veces veo mis expedientes virtuales y no se poh, en 5 meses no le tengo puesto nada y yo sé que lo he visto todo el mes, chuta, entonces como que veo todo ese tiempo es como que ahhh, ya algo voy a hacer, yo creo que eso me ayuda porque me obliga a, a, a estar permanentemente revisando lo que no tengo al día. **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 5:** eso yo, entonces, en, eh, en esta pega en particular yo creo que ser estructurada sí te funciona. **ENTREVISTADORA:** te funciona. **SUJETO 5:** sí, si fuera dispersa yo creo que estaría loca (risas) **ENTREVISTADORA:** sí, de todas maneras **ENTREVISTADORA:** ¿De qué forma crees tú que esta institución, favorece u obstaculiza la expresión de tus capacidades profesionales? **SUJETO 5:** esta institución… en qué lo favorece (susurrando). Ah, favorece en el sentido que me ha dejado ser, en algunas cosas que uno ha ido notando que, ponte tú que no están, por ejemplo, caso concreto, eh, mmm, nosotros empezamos a hacer mucho ruido con el tema de eh, los inmigrantes, sin documentos. Que yo lo venía escuchando, yo nunca había tenido extranjero, pero mi compañera que se fue, ella siempre como le tocaban todos los peruanos, y ella igual hacia ruido con algunas cosas de que, de que no tenían papeles, que esto, que el otro, entonces… y un día con dos compañeros más, dijimos "mira en realidad esto es un tema, cada día hay más gente, hagamos algo", eh, por nada, porque nos interesa nomás, porque no se nos duerma la neurona, y… entonces lo proponemos y lo permite la jefatura. **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 5:** claro igual tení que tener tu pega al día al final. **ENTREVISTADORA:** ah, claro, si poh **SUJETO 5:** pero, pero cuanto se llama… te permite, como, no se poh contactarte con gente de afuera, abrir nuevas temáticas que en fondo, en realidad podrían no ser interesante para los demás, pero a uno le llama la atención y sobre todo cuando tú, por, por la vulneración en la que se encuentra, una persona que hoy día

		es, diría Jacobs, así una alemán, diría que es una no persona, entonces en ese sentido, eh, como pequeños desafíos eh, que uno se proponga dentro del trabajo, hasta ahora, esta jefatura y la anterior igual como que lo permitía. **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** antiguamente, nosotros también, trabajamos con otra colega y otros colegas, no se poh, en ver que estábamos súper expuestos a riesgos y ya, trabajemos de qué manera podemos hacer un protocolo para disminuir los riesgos, etc. Desde la asociación, me invitaron a participar hace años atrás también en evaluar cómo estaba el modelo, que cómo había sido implementado, y ahí conocí a Enrique, trabajando. **ENTREVISTADORA:** ahh **SUJETO 5:** colegas, sí. Y estuvimos trabajando juntos, entonces igual te obliga a producir y te daban los permisos pa' poder participar, entonces en ese sentido, sí he tenido la facilidad de la jefatura para hacer cosas que, uno se plantea que son de, o sea son atingentes al trabajo por, por lo que no te están evaluando. **ENTREVISTADORA:** claro **SUJETO 5:** ya, eso y… y respecto de, de la meta, ponte tú, así como que te pide, eh, hasta ahora no me han cuestionado, pese a que igual tengo atraso. **ENTREVISTADORA:** pero que vas compensando también con otras cosas, creo yo **SUJETO 5:** pero si me las cuestionaran, yo creo que no tendría que decir nada poh, que no alcancé nomás, y pediría un tiempo **ENTREVISTADORA:** claro **SUJETO 5:** cachay, y, y eso, porque prefiero que, si a ti te supervisan, prefiero que me digan qué es lo que me falta, para ponerme al día en lo que me falta y no ponerme a revisar, yo lo que me falta para que me encuentren bien. **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** cachay **ENTREVISTADORA:** sí **SUJETO 5:** entonces, entonces así no tengo miedo de que me supervisen, digo si puede que tenga cosas atrasadas, pero prefiero que tú me las mires **ENTREVISTADORA:** exacto **SUJETO 5:** y así no me desgasto en yo mirarlas. **ENTREVISTADORA:** ya

		SUJETO 5: entonces… eso. Y obstaculicen… ¿qué me obstaculice? Eh, no, no sé, o sea puede haber obstaculizadores, pero como que en este minuto no me acuerdo **ENTREVISTADORA:** aja, pero es que en realidad, también por lo que yo entiendo es que claro, tú has visto limitaciones dentro de tu mismo quehacer, que tú misma también has ido complementando **SUJETO 5:** ah, sí **ENTREVISTADORA:** a través de tu proactividad. **SUJETO 5:** sí **ENTREVISTADORA:** y proactividad que la institución, también, te, te, eh, es llana como a recibirla también. **SUJETO 5:** claro, pero ósea la, la, en lo local **ENTREVISTADORA:** claro **SUJETO 5:** porque tú te vas dando cuenta que, entre más arriba vayas, eh, más trabas vas a tener y lo más probable es que termines igual frustrándote. **ENTREVISTADORA:** claro **SUJETO 5:** cachay **ENTREVISTADORA:** pero por lo pronto, en esta institución, a partir de esta jefatura. **ENTREVISTADORA:** sí, sí y de la antigua también, ósea, si nosotros nos proponemos hacer algo para, claro, que la antigua no nos ponía tanto piso, pero igual nos permitía hacer cosas y darnos permiso y todo. **ENTREVISTADORA:** super

	Acceso a nuevas tecnologías	**ENTREVISTADORA:** sobre las tecnologías que utilizas acá en tu trabajo, el sistema informático, computadores, impresoras. Cómo… **SUJETO 5:** eh, hoy día bien **ENTREVISTADORA:** ¿cómo, cómo lo vives tú dentro del ámbito de tu desempeño laboral? **ENTREVISTADORA:** ósea, el trabajar con una tarjeta igual me dificulta, pero, mmm, na, me tengo que acostumbrar nomás, pero, eh, creo que podríamos tener a lo mejor, mejores, mejores herramientas de Excel, creo que nos facilitaría muchísimo el trabajo y nadie nos preparó para trabajar con Excel, todo lo que sabemos es de lo que traemos nomás, porque, eh, al, al hacer link ponte tú, con informe con cosas que sé yo, sería mucho más fácil y más operativo, quita mucho menos tiempo, ósea yo trabajo, con una planilla aparte mía, que me facilita mucho el trabajo. **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** pero sé que todos mis colegas no funcionamos todos igual, eh, y que, que te, que te dice más o menos lo que tienes que hacer, tus tareas del mes, fuera de que te están informando hoy día, porque no nos informaban, pero entonces, cuando no nos informaban de las tareas del mes, te queda la escoba. **ENTREVISTADORA:** claro **SUJETO 5:** cachay, entonces pero ya venía con esa práctica, entonces me ayuda eh… es más fácil. Eh… impresora… creo que impresoras son pocas, para la cantidad de gente que hay, y porque si una se echa a perder, te queda la escoba **ENTREVISTADORA:** aja. **SUJETO 5:** eso, eh, ¿qué más?, el computador, no… bien.

		ENTREVISTADORA: ¿Cuándo fue la última vez que te capacitaron a ti para utilizar el sistema informático y las impresoras en este caso, el sistema ocupacional? **SUJETO 5:** ¿el sistema informático con el que trabajamos? **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 5:** hace como… tres años atrás nos capacitaron para usar el sistema informático, fue una capacitación super básica, que no te dijeron "na" **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** y a demás seguí encontrando un montón de errores, entonces, finalmente terminas tú, supliendo, lo que el sistema no tiene, y eso, es desgastante, por ejemplo, un sistema que lleva tanto tiempo, funcionando con tantas versiones, con documentos que son tan horrorosos hacia afuera, en términos de cómo queda el formato, eh, no tiene nombre, por ejemplo, o sea yo… juez, no leo ese documento, entonces creo que en ese sentido, estamos súper atrás **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 5:** super bueno el sistema de, de poder vincularlo al poder judicial, eh… como se hace ahora, súper bueno, tener acceso al extracto de filiación del sujeto, no… eso es fantástico porque antiguamente, ni siquiera lo pensábamos, tenías que pedir los documentos, el extracto, que alguien tuviera clave, te "dificultabai" igual cada 6 meses… entonces en ese sentido, súper **ENTREVISTADORA:** de alguna forma, el que vayan, integrándose los sistemas ha sido más ventajoso. **SUJETO 5:** sí, sí, pero, igual estamos a años luz, en, en mi impresora, me capacitaron, hace menos de un año, pero la verdad es que no me sirvió. **ENTREVISTADORA:** (risas) **SUJETO 5:** fue una conversación de pasillo, que llegó un chico a decir que nos iba a enseñar, eh, "hubieron" un par de personas, como 4 y porque era más preguntona y porque tenía dudas (risas) **ENTREVISTADORA:** y eso fue todo. **SUJETO 5:** y eso fue todo. Noo… sí (risa) **ENTREVISTADORA:** ya
		ENTREVISTADORA: ¿Hay alguna otra tecnología a la que te gustaría acceder dentro de tu trabajo, que tú creas que es importante?

		SUJETO 5: eh… como lo que te decía a lo mejor para tener más preparación, en, en Excel. **ENTREVISTADORA:** Excel. **SUJETO 5:** sí, porque dado que tenemos tanta cosa administrativa, creo que eso nos facilitaría mucho creo **ENTREVISTADORA:** para la organización del trabajo ¿o no? **SUJETO 5:** sí, sí **ENTREVISTADORA:** ok
	Oportunidades de aprendizaje	**ENTREVISTADORA:** ¿Cuándo fue la última vez que se te capacitó en temáticas asociadas a tu quehacer laboral con los usuarios? **SUJETO 5:** el año pasado **ENTREVISTADORA:** ¿en qué? **SUJETO 5:** en el 2018, en técnicas cognitivo-conductuales 1 y 2 se me capacitó **ENTREVISTADORA:** aj. Me conversabas que tú has estudiado también como por fuera, ¿sí? ¿Cuáles son los cursos, diplomados, títulos post-titulos, magister? **SUJETO 5:** no me acuerdo, mira el primero que hice… di mi examen de título en la mañana y en la tarde partí el diplomado, se llamaba psiquiatría social y planificación en salud mental, duraba un año y fue power, eran viernes y sábado, me… con un amigo que trabajaba en el gobierno regional, en ese tiempo, me consiguió una media beca, así que fácil lo hice en un año **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** luego de eso, eh, hice… varios diplomados, por ejemplo, mediación familiar, intervención en familia, otro, eh… terapia, o sea este fue, no… uno de mediación, otro de intervención con familia, eh, que lo hice en la Católica y otro lo he hecho en Instituto Chileno Terapia Familiar. Antes de que empezara la reforma en Talca, eh… me fui a hacer un diplomado en Reforma Judicial Penal, yo trabajaba en Rancagua, eh… ay, tengo varios diplomados, si ya no me acuerdo cuantos, pero y, del último que fue e hice mi magister, magister en Antropología y Desarrollo. **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** toda las… Ah, e hice licenciatura en Trabajo Social. **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** también, pero, después de haber salido, porque yo estudié en Talca en un instituto, 5 años y, eh, porque no había universidad, entonces después nos dieron la posibilidad de hacer la licenciatura en la Católica, y ese fue un año más, por lo tanto me demoré 6 años en sacar Trabajo Social.

		ENTREVISTADORA: 6 años **SUJETO 5:** y… y todas mis temáticas siempre fueron asociados a abusadores sexuales **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** todas, todas las tesinas, los de magister, todo todo, porque en el fondo pensaba que, siguiendo una pura línea, uno podía tener más preparación y no andar así, dando como un "pupurri" de cosas, así. Así que ahí terminé, cuando ya hice mi magister en Trabajo Social y después no retomé nunca más. **ENTREVISTADORA:** ah… ya **SUJETO 5:** así que, me gusta la línea investigativa, pero no, no tanto como de intervención con, con abusadores, eh… entonces que creo que para investigar hay "harto, harto". Eh… hoy día, por ejemplo, que hay programas en esta institución, pucha sería fantástico hacer como un trabajo de seguimiento cuando hay intervención, porque es la primera vez que hay intervención. Entonces, y lo último que hice me acuerdo que en ese tipo de cosa era un poco mostrar que hoy día, eh, se estaba más abierto a trabajar la temática desde el tratamiento, porque has… de ahí hacia atrás, era que el sujeto no tenía remedio, entonces era como eso, entonces que pucha que haya evolucionado ya, y que hacerlo desde esta institución, cuando se aprobó, el, el RNR y, y además, trabajar diferenciado… yo dije, ah, fantástico, hemos evolucionado como, sociedad chilena **ENTREVISTADORA:** claro **SUJETO 5:** así que, no fue… ha sido simpático, pero… como te decía antes, he estudiado "harto" y eso como de lo que he estudiado lo he ido metiendo en el trabajo y sigo con ganas de seguir estudiando. **ENTREVISTADORA:** y desde ti, ¿qué es lo que te motiva a seguir estudiando? **SUJETO 5:** eh, no adormecerme como profesional, el estudiar me ha permitido tener conocimientos adicionales, pero además hacer vínculos, y, y tengo vínculos de amistad, en cada estudio, eh, super potente, entonces creo que además de estudiar, te permite tener relaciones sociales. **ENTREVISTADORA:** claro **SUJETO 5:** entonces creo que, por eso, no, no necesito tanto de las de mi trabajo diario **ENTREVISTADORA:** ah ya. **SUJETO 5:** pero sí. Mantengo amistades con mucha gente entonces… tanto como profes, ya eh, como compañeras y compañeros, eh, me gusta ir a seminarios, quisiera ir más pero,

		por temas laborales no se puede, como mantenerme al día, actualizada **ENTREVISTADORA:** ya
		ENTREVISTADORA: ¿Cuál o cuáles son los temas de su interés de capacitación y/o aprendizaje? **SUJETO 5:** Mi área de interés siempre ha sido la línea investigativa en el ámbito de los delitos sexuales, como lo mencioné anteriormente.
		ENTREVISTADORA: ¿Qué limitaciones presenta para continuar estudiando? **SUJETO 5:** más que limitaciones, eh, es como el tiempo en realidad, las ganas de estudiar siempre están, pero como estoy priorizando a la familia, estoy un poco detenida en eso.
	Habilidades relacionadas con el trabajo y habilidades funcionales	**ENTREVISTADORA:** ¿Cómo percibe su habilidad comunicativa en el área laboral con respecto a jefaturas, pares, usuarios? **SUJETO 5:** buena la comunicación con todas las partes. En realidad, eh, siempre trato de decir lo que pienso y preguntar cuando tengo dudas, especialmente con la jefatura; eh, como dije, soy bien transparente. Con mis colegas un trato cordial, amable, sin problemas y con los penados, la relación si bien, eh, es más distante por temas obvios, me adecúo según el rol, manteniendo un vocabulario formal.
	Metas y preferencias personales	**ENTREVISTADORA:** ¿y en cuanto a proyecciones por ejemplo de aquí a 3 años más que te vez, haciendo en el ámbito laboral o en lo educacional? **SUJETO 5:** en tres años más, sí estaría todavía aquí **ENTREVISTADORA:** ujum **SUJETO 5:** eh, preparándome pa' irme, jaja **ENTREVISTADORA:** ya, preparándote para irte **SUJETO 5:** si, eh, na' estoy viendo, yo tengo dos, ósea yo tengo varios hermanos, pero tengo algunos que trabajan en consultoría **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** que tienen sus propias consultoras y pucha, me han invitado "harto" a participar, a hacer como mi propia consultora eh, yo soy media temerosa en eso, como siempre eh trabajado en un área dependiente, pero igual está como un desafío, y si no, trabajar media jornada haciendo peritaje **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** ya y dedicándome a la cosa más de investigación que creo que es un tema que tengo pendiente y lo podría retomar **ENTREVISTADORA:** aja

		SUJETO 5: y, eso
		ENTREVISTADORA: y en el ámbito más personal proyección de aquí a 3 años más ¿cómo te vez tú? **SUJETO 5:** Eh, no sé yo creo que más vitalizada **ENTREVISTADORA:** ¿más vitalizada? **SUJETO 5:** sí, saliendo porque ya voy haber salido de una, de un, tal vez no (risa), porque igual un trabajo independiente quizás es mucho más exigente **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 5:** pero, pero si yo me proyecto en que voy a estar solo media jornada dedicada a trabajar eh, creo que voy a estar más vital **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 5:** sí, porque independientemente que este trabajo hoy día me genere "harta" satisfacción en términos de que puedo compatibilizar lo personal con lo laboral, eh, mucho tiempo y haciendo lo mismo te agota **ENTREVISTADORA:** mmm… **SUJETO 5:** ya, uno igual trata de hacerlo todos los días interesante, pero, pero te agota por la monotonía **ENTREVISTADORA:** mmm…

		SUJETO 5: emm, entonces, creo que voy a estar como más vital, voy a estar haciendo algo nuevo, un desafío nuevo ya, probablemente no sé, viajando más **ENTREVISTADORA:** mmm **SUJETO 5:** aprendiendo más idiomas, no sé **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 5:** eh, y también más dedicada a los niños **ENTREVISTADORA:** a lo más familiar **SUJETO 5:** sí, pero en lo personal como te digo, tratando de empezar un negocio nuevo **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 5:** eh y viendo dentro de las contactos que tengo ahí como pa' ser la asistente de la asistente de investigación (risa) **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** para empezar **ENTREVISTADORA:** pa' empezar desde ahí **SUJETO 5:** sí **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 5:** sí, sí **ENTREVISTADORA:** Entonces para ir captando como funciona **SUJETO 5:** sí, así que eso voy a esperar tengo amigos y amigas que trabajan en la universidad que tienen puestos importantes, que me han invitado hacer clases, pero no sé si la clase me guste mucho **ENTREVISTADORA:** a ya **SUJETO 5:** pero sí investigación **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 5:** Si, bien **ENTREVISTADORA:** Súper
Derechos Humanos: Se puede conocer a partir de la participación y accesibilidad a espacios comunitarios, recreativos, o sociales en el trabajo; y	**Integración y Participación**	**ENTREVISTADORA:** ¿Acá participas de actividades, sociales, deportivas u otras que realice la institución? **SUJETO 5:** eh, por protocolo, participo de las actividades, cuando tengo que hacerlo sí **ENTREVISTADORA:** ya, ¿por protocolo?

contempla el derecho a la intimidad y el derecho al respecto en tanto al trato recibido en el entorno laboral. (Maños y Castillo, 2011, p. 53).		**SUJETO 5:** por… sí, pero por iniciativa no **ENTREVISTADORA:** ya y que lo ¿Que podría como mermar esa iniciativa? **SUJETO 5:** eh, no sé, yo creo que yo misma. **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** sí, eh, ósea sí, si me nace y si es genuino ponte tú participar en una actividad, voy y lo hago encantada, pero si no me están presionando, que ya poh, anda, que te cuesta si no va a pasar nada, y voy, y lo paso bien (risa) **ENTREVISTADORA:** a, ya. **SUJETO 5:** cachai, **ENTREVISTADORA:** (tos) **SUJETO 5:** pero por un tema, de qué lata si tengo que hacer tantas cosas así, como que no mejor, pero después cuando estoy ahí, no, bien, lo paso chancho **ENTREVISTADORA:** a, ya como un … **SUJETO 5:** pero organizarlas, no, no es mi fuerte **ENTREVISTADORA:** no es tu fuerte, ya **SUJETO 5:** pero participar si tengo que ir voy, como te digo nomás, después no me arrepiento.
		ENTREVISTADORA: ¿acá en tu trabajo has experimentado una situación de discriminación o una situación que tu hayas consideres discriminación hacia ti? **SUJETO 5:** mmm, pero no aquí **ENTREVISTADORA:** Ya **SUJETO 5:** No fue en el año dos mil uno, cuando recién partí, mi primera experiencia como delegado… recibí un usuario en un delito de connotación pública y las personas del sistema abierto que son los que de alguna manera nos supervisan eh una en particular (tos) **SUJETO 5:** eh… señaló que eh por que la delegada era nueva, el sujeto había reincidido **ENTREVISTADORA:** estaba hablando de ti **SUJETO 5:** de mí, y luego de eso lo hizo público en un curso, que justamente, cuando nos tocó el curso de habilitación de libertad vigilada y, y expone el caso esa misma persona que era así como la mandamás **ENTREVISTADORA:** ¿y tú estabas ahí?

		SUJETO 5: y yo estaba ahí sí, y na' poh, después le demostré que no era un tema de funcionario, ya y eso yo creo que eso me motivó a tener que estudiar el tema y de ahí no paré más **ENTREVISTADORA:** ah… **SUJETO 5:** cachai, porque era un delito de connotación publica, era delito sexual entonces ya, de ahí para delante...
		ENTREVISTADORA: ¿mm, y esa situación en particular, en donde tú sentiste discriminada como lo resolvió o cómo te apoyo esa institución que estaba a cargo tuyo? **SUJETO 5:** La persona que era nuestra supervisora de centro, fue allá eh, como correspondía… no se entiende, porque había sido super connotado y, y en realidad evalúo que había una trayectoria en donde no tenía que solo que ver conmigo el caso, el caso había sido mal manejado desde siempre y estaba a punto de egresar cuando yo lo tomé **ENTREVISTADORA:** ah, okey **SUJETO 5:** entonces, eso me bajó también el nivel y por otro lado, como te digo me obligó a un desafío, de, de que, que hoy mostrar que, que esta institución nunca nos había preparado para trabajar con ese tipo de sujetos **ENTREVISTADORA:** ah ya, y desde ahí salió esto de la intervención **SUJETO 5:** sí **ENTREVISTADORA:** que era como tu, tu duda **ENTREVISTADORA:** Sí, y esa misma persona que alguna vez me, que me "basurio", por decir así **ENTREVISTADORA:** ujum **SUJETO 5:** porque me discriminó porque era joven, eh… me fue a pedir después a la oficina a que fuese a una entrevista de televisión a hablar de lo que se hacía con los abusadores en esta institución, entonces yo le dije que sí que ningún problema, pero que yo iba a plantear que lo que yo sabía no me lo había enseñado la institución, yo ya había vuelto de España a esa altura **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** entonces me dijo ya, y ¿qué otra persona crees tú que pueda participar? (risa) entonces y yo le di otro nombre y, y fue esa otra persona **ENTREVISTADORA:** ósea, la idea era dejar bien a la institución **SUJETO 5:** Exacto, así que… pero yo en ese sentido me sentir super gratificada, porque la misma persona que te veía

		complicada hace unos 6 o 7 años atrás, hoy día te estaba diciendo que tú eras una de las personas que estaba, que sabía más del tema **ENTREVISTADORA:** exactamente **SUJETO 5:** pero na' **ENTREVISTADORA:** La vuelta de la vida no más poh

	Accesibilidad y apoyos	**ENTREVISTADORA:** ¿Cómo percibes la colaboración o apoyo de tu institución en este caso, en cuanto a lo que es acceso a redes de salud, educación, aspectos judiciales? ¿Tienes algún beneficio? **SUJETO 5:** No mucho **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 5:** el bienestar **ENTREVISTADORA:** mmm **SUJETO 5:** que igual te cobran "harto" pa' estar en bienestar, igual te cobran harto, considero tanto el apoyo eh… estoy con mi sistema previsional es muy malo de salud, entonces no considero que tengamos tanto beneficio a pese a que estamos en Santiago… de, de educación entiendo que si hay convenio pero no, no, son de mi interés; y recreativos y deportivos entiendo que hay pero yo no, no, lo eh, no los manejo mucho… entiendo que hay contacto con gimnasios que te pueden hacer descuentos, pero tampoco son los de mi interés entonces… pero entiendo que sí, si hay algunas cosas, y hoy día había leído que están por un tema como una vida más saludable , pero no me he metido mucho en el tema entonces, no sé más, pero eso es como a nivel más macro. **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** ya **ENTREVISTADORA:** ¿tú no eres parte del bienestar? **SUJETO 5:** sí **ENTREVISTADORA:** si eres parte del bienestar, ya **SUJETO 5:** sí, lo soy **ENTREVISTADORA:** em, ya **SUJETO 5:** soy parte del Bienestar, pero generalmente uno se pone digamos… se inscribe en el bienestar para reembolsar, eh **ENTREVISTADORA:** mm ya **SUJETO 5:** para rembolsar las cosas que usa en términos de medicamento porque bienestar, así como decir bienestar, bienestar, bienestar y calidad de vida no… poco, yo veo muy poco de eso, en lo que es el bienestar como tal

		ENTREVISTADORA: ¿es como más beneficio económico por lo que…? **SUJETO 5:** sí, sí para mí, sí **ENTREVISTADORA:** visto... **SUJETO 5:** y, y de lo que he visto digo, ahora últimamente, he visto algunas publicidades, eh, vinculadas al tema, pero no me interiorizado de que tan, tan… cuál es el contenido **ENTREVISTADORA:** ah, ok **SUJETO 5:** sé que han habido unas ferias saludable pero tampoco he ido **ENTREVISTADORA:** Aja
	Intimidad, respeto y privacidad	**ENTREVISTADORA:** En su trabajo ¿Cómo percibe su derecho a la privacidad e la intimidad con respecto a ti, obviamente? **SUJETO 5:** Eh, nunca me he sentido… como intimidad y en término de privacidad… mmm… considero, siento que se me respeta **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** emm, nunca se me ha cuestionado digamos, con respecto a eso que tenga algún problema en lo personal **ENTREVISTADORA:** en lo personal exactamente

		ENTREVISTADORA: ¿y con respecto al resguardo por ejemplo, de tu nombre, de tus datos personales, de tu sueldo? **SUJETO 5:** hasta ahora nunca se han mal utilizado **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** Eh no, por lo menos que yo sepa **ENTREVISTADORA:** eh ya **SUJETO 5:** y el sueldo está en la transparencia pública, así que me lo van a averiguar **ENTREVISTADORA:** exactamente, ya, pero eso te ha traído alguna dificultada o **SUJETO 5:** no **ENTREVISTADORA:** preocupación **SUJETO 5:** no, no nunca **ENTREVISTADORA:** algún mal momento, ya
	Ejercicio de Derechos	**ENTREVISTADORA:** En tu trabajo ¿Participas de las elecciones de sindicatos u otros procesos electorales? **SUJETO 5:** sí **ENTREVISTADORA:** ¿sí? **SUJETO 5:** si en la ADIPTGEN **ENTREVISTADORA:** ¿Qué te motiva a estar en la ADIPTGEN? **SUJETO 5:** nada me motiva ahora del gremio, me voy a salir del sindicato (risa) **ENTREVISTADORA:** ¿Te vas a salir? **SUJETO 5:** Sí, (risa) **ENTREVISTADORA:** Ya y que ¿por qué esa decisión de salir? **SUJETO 5:** Eh, no… es que considero que, que estaba muy prostituido el tema **ENTREVISTADORA:** Ya **SUJETO 5:** Finalmente en un minuto tenía como “harto” ideal el trabajo, siempre, pff ósea no siempre, pero de que, que, me

		invitaron a participar de la ADIPTGEN como para levantar un trabajo técnico fue super interesante y estuve ahí como 2 años y medio y hacemos propuesta y estudiábamos "harto", eh, nos vinculamos con gente del sistema cerrado para proponer… ya bonito… **ENTREVISTADORA:** eh ya **SUJETO 5:** de la pena mixta antes que se implementara, e iba a quedar la escoba hasta mientras estaba definida. Levantamos procesos y nos escucharon y en el ministerio mmm… y no bien, eh, y respecto al modelo de la, la evaluación del del ministro de justicia de ese tiempo que era Gómez pidió una evaluación como se había implementado el IGI, (risa) el IGI, que era el modelo **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** Así que también ahí , trabajando, entonces desde ese tema siempre pensando en que los trabajadores estamos super abrumados con el tema y que había sido muy mala la preparación en distintos lugares, en otros funcionó más o menos bien; la gente esta súper desconforme como se había dado todo… entonces la idea era como plantear que las cosas no se habían dado de la mejor manera y eso tenía su, su, su repercusiones; entonces, de, de. ese punto de vista fue super bueno, pero eh, respecto de cómo siento, como gremio, eh, se centra mucho en unos temas y dejan de lado el más importante que tiene que ver de cómo se siente el funcionario, entonces yo no puedo concebir que estamos en una asociación donde hay colegas que están muy mal ¿ya?, muy mal; los de esta institución y de cárceles y esas temáticas no se levanten **ENTREVISTADORA:** Ya **SUJETO 5:** Entonces se supone que las asociaciones es justamente pa', pa' apoyar y defender al trabajador en el estado que estén. Dado que estamos en una institución en una mixtura entre uniformados y civiles finalmente, la asociación no tiene todavía la, la, la fortaleza por decirlo, así como pa, aparecer y decir mira "los funcionarios no uniformados son importantes", ahora están todos con el tema de la planta, que quien entra a la planta, pero es mucho más cosas que eso, ya… **ENTREVISTADORA:** Mm, **SUJETO 5:** Entonces no es concebible ponte tú que haya, no se poh que, que los grados ponte tú de supervisor técnico que eran 12… no sé hoy día no estén, ya… Que la gente que renuncia a ser supervisor técnico y, y, y, se basa en una función de delegado, se vaya para el grado, y que hayan supervisores técnicos que tengan grado 16 y que asumen funciones que deberían tener grado 12, eso la asociación lo debería ver y lo debería refrendar donde corresponde. Eh ya… o colegas que llevan mil años trabajando y que no han podido subir de grado **ENTREVISTADORA:** Ya, claro.

		SUJETO 5: Entonces, en ese sentido, la insatisfacción es cada día más y se valoriza con un solo tema y los otros se va como recogiendo, pero no se hace, más, he, lo que yo he visto, entonces ahora estoy como media decepcionada **ENTREVISTADORA:** Ya, y eso ha hecho que en el fondo tú hayas decidido salir. **SUJETO 5:** Si, pero todavía no me salgo (risa)
		ENTREVISTADORA: En tu trabajo ¿cómo percibes tu derecho como a la maternidad? ¿Cómo la has vivenciado tu? **SUJETO 5:** eh… creo que en… este trabajo en particular ha sido compatible el ser madre **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** sí, compatible con el tema de los permisos del fuero que igual te lo respetan, de que si, de que un niño está enfermo, a veces no tienes los permisos o ya se te acabaron las vacaciones, pero igual te apoyan como pa… pa… pa…pa enfrentar contingencias **ENTREVISTADORA:** mm… **SUJETO 5:** eh… pero como lo derechos que están establecidos hasta ahora yo no lo he visto restringidos ni limitados **ENTREVISTADORA:** aja, súper
		ENTREVISTADORA: ¿Cómo percibe el trato recibido por parte de tu jefatura hacia ti? **SUJETO 5:** bien **ENTREVISTADORA:** ¿Por qué? **SUJETO 5:** eh…. No me conocía y me ha ido conociendo en el camino **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 5:** y le cargué yo creo (risa) **ENTREVISTADORA:** aja, te has dado a conocer tú también poh **SUJETO 5:** sí, entonces eh… no, buen trato por la jefatura, siempre disponible para escuchar propuestas y disponible para todo **ENTREVISTADORA:** súper
		ENTREVISTADORA: ¿Cómo percibe el trato que recibes por parte de tus colegas, a ti?

		SUJETO 5: también bien, tengo creo, que tengo me siento bien tratada **ENTREVISTADORA:** bien tratada **SUJETO 5:** sí, con los colegas

		ENTREVISTADORA: y con respecto a ¿Cómo percibe el trato recibido por parte de sus usuarios hacia ti? ¿Por qué? **SUJETO 5:** también **ENTREVISTADORA:** ¿Cómo se maneja esa dualidad en el fondo de rol? **SUJETO 5:** rara vez, he tenido penados que me dicen que quieren cambiar de delegado **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** sí, rara vez eso te dice algo **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 5:** eh… cuando los penados han intentado ponte tú, hacerse… pasarse de lindo, ponte tú con un regalito, tu sabí, yo soy muy diplomática con ellos y le digo la verdad es que no…. Este es mi trabajo así que… yo por eso no voy a recibir regalos ni nada, vaya allá en la esquina y no sé si se lo regala a alguien, pero yo no, para mantener digamos la distancia y el trato cordial **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 5:** y pa' que no se me pasen pa' la punta eh… yo no saludo a los penados de beso… ya es que es una práctica súper habitual aquí ¿ya? Y cuando ellos lo hacen yo le explico "mire la verdad es que yo no saludo de esta manera" y mi forma de saludar es de otra forma y lo hago con mucho respeto que sé yo, y las personas lo toman súper bien. Entonces desde la persona más contaminada a la menos contaminada, finalmente siempre hemos tenido alguna tensión, finalmente es porque uno lo empieza a presionar desde lo que tiene que ver con lo legal y bueno, terminan entendiendo entonces, hasta ahora la única persona que quiso irse también salió, se cambió de centro y…, y nada era porque lo estaba presionando porque lo pillé en una mentira. **ENTREVISTADORA:** ah… ya **SUJETO 5:** por eso entonces, no en general no, los usuarios tienen una buena percepción, como… como delegada ¿ya? **ENTREVISTADORA:** (risa) **SUJETO 5:** nunca he tenido una felicitación en el libro, eso yo, eso es lo que creo (risa) **ENTREVISTADORA:** claro, eso es lo que tú ves… vivencias **SUJETO 5:** sí **ENTREVISTADORA:** okey, ¿algo más que me quieras comentar sobre tu trabajo? Que no te haya preguntado **SUJETO 5:** no... no… ya me preguntaste mucho, no pensé que era tanto (risas)

UNIVERSIDAD
SAN SEBASTIAN

Entrevista Semi – estructurada

N° sujeto a entrevistar: 6.

Profesión: Psicóloga.

Lugar de trabajo: Institución Pública de Santiago de Chile.

Años de trabajo (en general): 11 años.

Años de trabajo en institución pública de Santiago de Chile: 9 años.

Dimensión	Indicadores	Preguntas
Bienestar emocional: Toma en cuenta los sentimientos como la satisfacción a nivel laboral; el autoconcepto del trabajador, es decir, las características que lo autodefinen como tal; así como la ausencia o presencia de estrés laboral, entendido éste como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento, vivenciado como sobrecarga y/o tensión emocional, psicológica o físico (Maños y Castillo, 2011, p. 18)	**Satisfacción**	**ENTREVISTADORA:** bien te voy a preguntar sobre tú bienestar acá en el trabajo ¿Cómo percibes tú, tu satisfacción personal aquí en tu trabajo? ¿Por qué? **SUJETO 6**: ¿Cómo lo percibo? ¿Satisfacción personal? **ENTREVISTADORA:** mhm ¿Cómo la vives tú? **SUJETO 6**: eem… ponte tú, si es ¿satisfactorio o no? **ENTREVISTADORA:** exacto **SUJETO 6**: eeem. Medianamente de satisfacción **ENTREVISTADORA:** ¿medianamente? ¿Por qué? **SUJETO 6**: porque hay ciertas políticas institucionales, específicamente en esta institución de Chile, donde existe segmentación en programas 01, 02 por ejemplo que al estar catalogados en uno de esos. Te impide aumentar grados en una carrera funcionaria de alguna manera **ENTREVISTADORA:** ¿a qué te refieres con carrera funcionaria? **SUJETO 6**: ponte tú ir aumentado grados **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 6**: a pesar del mismo cargo, de la misma función uno puede ir aumenta grado, de alguna manera aumentar grado, sube el ascenso salarial. Acá en este caso no existe **ENTREVISTADORA:** ok **SUJETO 6**: mhm **ENTREVISTADORA:** ¿y eso a ti te genera insatisfacción? **SUJETO 6**: insatisfacción **ENTREVISTADORA:** ya, súper **SUJETO 6**: por eso, obviamente la satisfacción es porque uno ejerce el área que uno le gusta, pero paralelamente no es recompensado en el lado económico

		ENTREVISTADORA: ya, o sea ¿a nivel salarial estas insatisfecha? **SUJETO 6**: exactamente **ENTREVISTADORA:** para entenderlo desde ahí **SUJETO 6**: mhm **ENTREVISTADORA:** ¿hay algún otro aspecto que te genere insatisfacción dentro de tu trabajo? **SUJETO 6**: si, puede ser ciertas cosas que no se pueden adherir al código del trabajo. Que si bien somos funcionarios públicos, nos regimos por el estatuto administrativo por ejemplo, hay ciertas cosas que transgrede lo que es la higiene, las condiciones de… eeem… de clima por ejemplo… eeem… el extremo calor… nadie puede funcionar con el extremo calor en la oficina sin ventilación, con aires acondicionados malos hace mucho tiempo, lo mismo con extremos fríos, ese tipo de cosas **ENTREVISTADORA:** mhm ¿es como asociarlo a las condiciones estructurales? **SUJETO 6**: si, estructurales y físicas, y que lamentablemente a nivel institucional esto se normaliza, es normal que ponte tú por ejemplo hayan ratones en la cocina…eeem… es normal que los baños estén malos, que uno funcione solamente y que los otros 4 estén malos **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 6**: eso principalmente
		ENTREVISTADORA: ¿hay aspectos que tú identifique qué te generen bienestar en tu trabajo? O ¿satisfacción? **SUJETO 6:** mi trabajo mismo, en sí la función **ENTREVISTADORA:** mhm ¿Cuáles funciones? **SUJETO 6**: el área en que yo desempeño, que es el área jurídica forense **ENTREVISTADORA:** mhm
	Autoconcepto laboral	**ENTREVISTADORA:** tú como trabajadora ¿Qué características crees que te definen? **SUJETO 6:** responsable **ENTREVISTADORA:** mhm ¿responsable en qué aspecto? **SUJETO 6**: en cumplir los horarios de trabajo, intento cumplir los plazos establecidos y además igual creo que me adhiero a las propiedades del funcionario publico **ENTREVISTADORA:** mhm ¿Cuál es esa propiedad de la que hablas tú?

		SUJETO 6: por ejemplo, no hacer abandono de trabajo en las funciones laborales, eeem…a ver cómo explicar que sea como un poco más a doc, más adecuado…eeess… de alguna manera es ser transparente con el ejercicio que uno cumple ¿ya?, no ser partidaria de partes transgresoras como funcionario público como puede ser una corrupción, como también nuestras funciones consisten en atención de población penal, el tema no recibir favores, ni beneficios, regalos de los penados o imputados que eso no corresponde, para mí no debe ser, ¿ya? Porque nosotros trabajamos y otorgamos un servicio gratuito ¿ya? Esto no es recompensado ni económica ni con regalo en ese sentido **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 6**: eso
		ENTREVISTADORA: ¿Qué características cree que podría mejorar de ti mismo en el ámbito laboral? **SUJETO 6:** mejorar la tolerancia **ENTREVISTADORA:** ¿a qué? **SUJETO 6**: a la inoperancia el sistema (silencio) **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 6**: a la tolerancia de que existen malas prácticas que se perpetúan institucionalmente y eso no mejoran, pasan los años y no hay mejoras, no hay cambios entonces hay que tolerar, es así. Acostumbrémonos, por ejemplo, de que el baño va a estar malo mucho tiempo, acostumbrémonos que van a transitar ratones por nuestros escritorios, acostumbrémonos que las gestiones no se van a hacer… **ENTREVISTADORA:** mmm, aja, ¿entonces a eso te refieres con tolerancia? **SUJETO 6**: si, o acostumbrémonos que igual nuestra labor, por ejemplo, consiste en asistir audiencias o terreno, si te pasa algo en esa instancia es parte de tu trabajo también **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 6**: entonces tenemos que tolerar de alguna manera el maltrato, tanto institucionalmente o de los mismos penados o en el contexto en el que estamos expuestos… completamente vulnerables **ENTREVISTADORA:** mhm (silencio) y ¿Cómo tratas tú de manejar esta tolerancia, en el fondo, que el sistema te pide? ¿Cómo para que no te afecte en tu desempeño laboral? O ¿en tu bienestar emocional? **SUJETO 6**: mira, en mi bienestar emocional creo que no me afecta porque no tiendo a mezclar afecto ni emociones en mi trabajo pero sí tiendo a ser más intelectual en cuanto a ,a, una respuesta

		más racional en cuanto a esto y trato de manifestar en lo que no estoy de acuerdo a través que sea por escrito, que quede un respaldo en el caso eventual de que ocurriera algún suceso **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 6**: que lo he hecho, entonces de esa manera trato como de alguna manera resguardarme **ENTREVISTADORA:** mhm (silencio)
	Ausencia de estrés o sentimientos negativos	**ENTREVISTADORA:** y con respecto a eso ¿Cómo es tu reacción ante situaciones que le suceden en el trabajo y que no le agradan? ¿Cómo es tu modo operandi? **SUJETO 6:** ¿en lo que yo desempeño con los penados o en general? **ENTREVISTADORA:** en general, con la institución exactamente **SUJETO 6**: eem… ¿Cómo lo manejo? **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 6**: loo (silencio)… mmm… **ENTREVISTADORA:** lo comentas, lo hablas, pides reuniones… **SUJETO 6**: hablo, eso sí, lo transmito a las instancias, a la persona pertinente en este caso **ENTREVISTADORA:** mhm (silencio)… ¿y en general cual es la respuesta que se te da, que se te brinda? **SUJETO 6**: la respuesta que se da siempre essss… en general es como "se escuchó, pero no se resuelve" **ENTREVISTADORA:** mhm, ya **SUJETO 6**: es como un antecedente más en la lista de las cosas que pueden ocurrir **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 6**: no hay resolución

		ENTREVISTADORA: con respecto a los sentimientos más negativos asociados a tu trabajo En el último año, ¿has sentido sobrecarga de tensión física o emocional? **SUJETO 6:** no, ninguna tensión física o emocional por trabajo, todo ok. Lo único que como dije, molesta que no haya solución a ciertas cosas, no hay resolución y eso más que estrés, genera insatisfacción. **ENTREVISTADORA:** ok
Relaciones interpersonales: Implica la interacción y mantenimiento de relaciones de cercanía en el trabajo y la familia, asociado a participar en actividades, tener amigos/colegas estables, buena relación sus pares, y jefaturas (Vega, 2011, p. 100).	**Relaciones sociales**	**ENTREVISTADORA:** vamos a hablar sobre tus relaciones interpersonales aquí en tu trabajo ¿Cómo describiría tú las relaciones interpersonales que tienes con tus colegas? **SUJETO 6:** mi relación con mis colegas es buena, adecuada y cordial **ENTREVISTADORA:** mhm (silencio)…
		ENTREVISTADORA: ¿hay algún aspecto de tu relación con tus colegas/pares que te generen bienestar? **SUJETO 6:** sí **ENTREVISTADORA:** ¿Cuáles? **SUJETO 6**: por ejemplo, me genera bienestar cuando se efectúan celebraciones de cumpleaños o cualquier actividad de despedida (silencio)… **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 6**: que igual siento que es una instancia de auto cuidado **ENTREVISTADORA:** ya, y estas celebraciones de cumpleaños, despedidas ¿de quién surge? ¿Es una política institucional? **SUJETO 6**: no, esto es parte deee… no es algo instaurado si no que es parte de que hay personas que son más pro en ese tipo de cosas, porque siempre hay uno que a alguien se le ocurre la idea. Pero algo instaurado como de la cultura de la organización, no es. **ENTREVISTADORA:** ya o sea depende del grupo **SUJETO 6**: del grupo, si **ENTREVISTADORA:** mhm, súper

		ENTREVISTADORA: ¿Qué actividades gratificantes para ti, realizas con tus colegas dentro del horario laboral? **SUJETO 6:** ¿dentro del horario laboral?, no, no hay nada más que eso **ENTREVISTADORA:** mhm
		ENTREVISTADORA ¿y fuera del horario laboral realizas actividades con tus colegas? **SUJETO 6:** no, yo no realizo actividades fuera del horario laboral con mis colegas.
		ENTREVISTADORA: ¿Qué medios de comunicación utiliza con sus colegas/pares para tratar temas laborales? **SUJETO 6:** el WhatsApp **ENTREVISTADORA:** el WhatsApp **SUJETO 6**: lo típico (risa) **ENTREVISTADORA:** (risa)… ¿hay alguna otra instancia? ¿o medio de comunicación? **SUJETO 6**: eeem…no
		ENTREVISTADORA: En el último año ¿Ha presentado algún conflicto con tus pares/colegas? **SUJETO 6:** no **ENTREVISTADORA:** ¿jefaturas? **SUJETO 6**: no
		ENTREVISTADORA: ¿Qué aspectos de tu relación con tus colegas te gustaría mejorar? **SUJETO 6**: ninguno **ENTREVISTADORA:** ¿ninguno? **SUJETO 6**: no, me basta con la relación cordial y adecuada **ENTREVISTADORA:** mhm
		ENTREVISTADORA: ¿Dentro del trabajo, la institución realiza actividades entre colegas y/o colegas - jefaturas? ¿Qué tu recuerdes? **SUJETO 6:** hubo una actividad entre colegas y jefatura, en octubre del año pasado **ENTREVISTADORA:** ya

		SUJETO 6: que fue por un tema de la caja de compensación que viajamos al cajón del Maipo **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 6**: por el día, y eso implico obviamente con la jefatura y sus internos de alguna manera **ENTREVISTADORA:** ¿y cómo tu vivenciaste esa actividad? **SUJETO 6**: fue muy grato porque no se habló de trabajo, disfrutamos de lo verde, del desayuno, del almuerzo, de reírnos, de compartir todos **ENTREVISTADORA:** ya, ¿fue grato entonces? **SUJETO 6**: muy grato, sí **ENTREVISTADORA:** ¿y esa actividad no se ha vuelto a repetir? **SUJETO 6**: no, porque fue un tema de la caja de compensación y se provechó el tema de autocuidado. Una actividad más encima que fue hecha fuera de acá, que te permite de alguna manera de desconectarte de lo laboral **ENTREVISTADORA:** exactamente, súper **SUJETO 6**: mhm
	Relaciones familiares	**ENTREVISTADORA:** dentro del ámbito de las relaciones familiares, me podrías decir cuántos miembros de tú familia y tipo de relación **SUJETO 6**: eeem… mi familia nuclear somos 5 **ENTREVISTADORA:** ¿5? **SUJETO 6**: si **ENTREVISTADORA:** ¿Quiénes son esas 5 personas? **SUJETO 6**: mi familia de origen, padres, hermanos **ENTREVISTADORA:** ¿y tú con quien vives? **SUJETO 6**: sola **ENTREVISTADORA:** mhm
		ENTREVISTADORA: ¿Cómo cree usted que influye su trabajo (jornada y carga laboral) en la relación con los miembros de su familia en tu caso de origen? **SUJETO 6:** es que cuando los veo, ponte tú, hablo escuetamente lo que es el trabajo **ENTREVISTADORA:** ya

		SUJETO 6: así como lo más relevante, algo que me haya pasado, pero lo cuento escuetamente **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 6**: quizás al principio era más, porque es más novedoso, estas recién trabajando… pero como muy escueto lo que transmito **ENTREVISTADORA:** ya ¿y lo que es tu jornada laboral o tu carga laboral, influye en tu relación misma con tu familia, en los tiempos, en el tiempo que puedas dedicar con ellos? **SUJETO 6**: ¿con familias o con amigos? **ENTREVISTADORA:** con familia **SUJETO 6**: con familia **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 6**: no, el trabajo no influye en mis relaciones familiares, o el horario; porque el horario que uno tiene acá laboralmente te permite una vida no extensa laboral, te permite más tiempo en familia
		ENTREVISTADORA: ¿Qué actividades realiza con su familia fuera del horario laboral? O cuando estas libre en el fondo **SUJETO 6:** cuando estoy libre, lo típico de fin de semana, almuerzo, juntas familiares o en la semana donde se puede reunir en algún lugar **ENTREVISTADORA:** o sea ¿hay tiempo para la familia? **SUJETO 6**: si
		ENTREVISTADORA: Su institución ¿Realiza actividades donde considere a su familia? **SUJETO 6:** no, esta institución no realiza actividades donde se considere a la familia. Sé que el Bienestar genera actividades para los niños por ejemplo en el verano, o invierno, pero no hay otras y no son suficientes ni tan atractivas para las personas.
		ENTREVISTADORA: Sobre su trabajo y las condiciones horarias, ¿Cómo facilita la institución su participación en actividades de sus familiares? Ej. Reuniones de apoderados, actos de hijos, etc. **SUJETO 6:** Yo no soy mamá, pero puedo opinar. En ese sentido creo que la institución brinda muchas posibilidades a los papás o mamás para poder participar de actividades de sus hijos. No hay trabas, y se puede recuperar el tiempo que no estuviste en el trabajo.

Facilidad y Eficiencia: Contempla la capacidad económica, ahorros y aspectos materiales que le permitan una vida confortable, saludable y satisfactoria. Asimismo, está asociado al acceso y utilización de la atención sanitaria, teniendo en cuenta los aspectos de medicación y cómo indicen en el estado de salud y el desempeño laboral. Incluye, además, el bienestar y condiciones físicas, ambientales y materiales que permite desarrollar actividades de la vida diaria dentro y fuera del trabajo (Shalock y Verdugo, 2011, p. 22).	**Vivienda – lugar de trabajo**	**ENTREVISTADORA:** ¿Cuánto es el tiempo que utiliza en trasladarse desde tu casa hacia el trabajo? **SUJETO 6:** mmm… el tiempo de traslado de mi casa al trabajo o al revés, depende del taco, puede ser entre 1 hora, 1 hora 15 **ENTREVISTADORA:** ¿en qué sector vives? **SUJETO 6**: en San Bernardo y yo me quede haciendo vida allá, así que de allá no me voy a mover **ENTREVISTADORA:** ya, ¿y desde tu trabajo hacia tu casa, cuanto te demoras? **SUJETO 6**: un poquito más, pero depende de lo mismo. 1 hora 15 aprox. en la semana
		ENTREVISTADORA: ¿En qué tipo de locomoción se moviliza desde su hogar al trabajo y/o viceversa? **SUJETO 6:** Transantiago **ENTREVISTADORA:** ¿siempre? **SUJETO 6**: siempre **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 6**: no tengo otra alternativa
		ENTREVISTADORA: ¿Cómo influye el tiempo de traslado al trabajo en su desempeño laboral? **SUJETO 6**: en el desempeño laboral… influye el tiempo de traslado ponte tú en la mañana, sí influye, porque la ansiedad, la angustia de llegar a la hora por el tema de los descuentos. A veces no es un tema de que uno sale tarde de la casa, sino que son variables externas, el tema del transporte, el taco, la autopista **ENTREVISTADORA:** claro ¿y eso te genera ansiedad? **SUJETO 6**: si, para llegar temprano, si **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 6**: porque hay que cumplir el horario, si no lo cumples te descuentan por el atraso **ENTREVISTADORA:** mhm ¿y en tus funciones propiamente tal te influye en algo? **SUJETO 6**: no

		ENTREVISTADORA: En el último año: ¿Ud. cómo describiría las siguientes condiciones que rodean su lugar de trabajo?: **ENTREVISTADORA:** ¿ruido ambiental? Como lo vivencias aquí en tu trabajo **SUJETO 6:** eem…alto **ENTREVISTADORA:** ¿alto? **SUJETO 6**: sí **ENTREVISTADORA**: ¿Por qué es alto para ti? **SUJETO 6**: el ruido ambiental es alto porque estoy en una oficina con muchas personas y cada persona pone su radio o hablan fuertes por el teléfono, suenan todos los teléfonos muy fuertes. No sé es muy alto, a veces trato de bloquearlo, pero igual perturba **ENTREVISTADORA:** mhm ¿y cómo los bloqueas, como intentas bloquearlos? **SUJETO 6**: lamentablemente intento ponerme mis audífonos y escuchar mi música **ENTREVISTADORA:** claro **SUJETO 6**: porque siento que acá, en una oficina de muchas personas, también deberían tener la conciencia de que no a todos le gusta la música a todo volumen **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 6**: por eso trato de concentrarme en mi tarea o ponerme mis audiófonos y escuchar mi música **ENTREVISTADORA:** ya ¿o sea hay algunos colegas que ponen su música sin audiófonos? **SUJETO 6**: si **ENTREVISTADORA:** ¿y eso te interfiere? **SUJETO 6**: si, me interfiere **ENTREVISTADORA:** ya…eeem ¿Cómo percibes la contaminación ambiental? **SUJETO 6**: ponte tú ¿calor, frio? **ENTREVISTADORA:** smog también **SUJETO 6**: es negativo **ENTREVISTADORA:** en que te influye a ti en tu trabajo

		SUJETO 6: es nega… ponte tú… no, no me influye **ENTREVISTADORA:** ¿no? **SUJETO 6**: no, en el trabajo no me influye **ENTREVISTADORA:** ¿Cómo describes tú el acceso a las zonas verdes? **SUJETO 6**: nulas **ENTREVISTADORA:** ¿no hay? **SUJETO 6**: no hay **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 6**: cerca por lo menos, no hay **ENTREVISTADORA:** ¿Cómo describes tú el transporte público? **SUJETO 6**: precario **ENTREVISTADORA:** precario, ¿en qué sentido es precario? **SUJETO 6**: indigno, en lo que vemos en los medios de comunicación, te subes a un transporte público se queda en pana o simplemente entra agua a la micro. Indigno **ENTREVISTADORA:** qué triste **SUJETO 6**: si, pero eso es el transporte público, eso es lo que hacen las autoridades **ENTREVISTADORA:** mhm ¿la calidad del agua? **SUJETO 6**: buena **ENTREVISTADORA:** ¿sí? ¿Acá es buena? **SUJETO 6**: sí **ENTREVISTADORA:** o sea tienes acceso al agua, puedes tomar de ahí **SUJETO 6**: sí, tomo agua de la llave… me arriesgo **ENTREVISTADORA:** ¿la seguridad ciudadana como la experimentas acá? **SUJETO 6**: en comparación a otros países, claramente Chile es un país seguro. Pero si hablamos en cuanto a delincuencia no, es negativo

	Salario – posesiones – ahorros	**ENTREVISTADORA** ¿Cuál es su opinión sobre el salario que recibe en su trabajo? **SUJETO 6:** ¿mi opinión? Yo creo que todos siempre podemos ganar más
		ENTREVISTADORA: ¿Cómo considera usted que administra su dinero y presupuesto? **SUJETO 6:** muy bien **ENTREVISTADORA:** ¿muy bien? **SUJETO 6**: soy muy organizada en ese sentido del dinero y el sueldo **ENTREVISTADORA:** ¿Cómo te organizas? **SUJETO 6**: eem… las cuentas que tengo que pagar ponte tú arriendos, deudas, mis gustos
		ENTREVISTADORA: De acuerdo a su sueldo ¿le es posible ahorrar? **SUJETO 6:** si
		ENTREVISTADORA: ¿Cuál es tus estrategias para ahorrar? **SUJETO 6:** mi estrategia ponte tú que no soy muy consumista… entonces eso me permite el ahorro **ENTREVISTADORA:** ¿ahorras todos lo meses cierta cantidad de plata? **SUJETO 6**: ocasionalmente trato de que sean todos lo meses **ENTREVISTADORA:** ya , súper **SUJETO 6**: si
		ENTREVISTADORA: ¿tienes deudas? actualmente **SUJETO 6:** si tengo una
		ENTREVISTADORA: ¿Cuál tienes? **SUJETO 6**: universitaria **ENTREVISTADORA:** ¿ese es el crédito o no? **SUJETO 6**: si, el crédito

		ENTREVISTADORA: ¿Cómo influyen sus deudas en su bienestar personal y laboral? **SUJETO 6:** ahora menos, mucho menos **ENTREVISTADORA:** ¿Cuánto tiempo te queda por pagar? **SUJETO 6**: poco, por eso… 1 años y algo **ENTREVISTADORA:** a que bueno **SUJETO 6**: si
		ENTREVISTADORA: ¿Cómo visualizas tú futuro económico? **SUJETO 6:** yo creo que un año va a ser el mismo, si **ENTREVISTADORA:** ¿y pasando el año? ¿quizás de aquí a 3 años? ¿Cómo crees tú que será tu situación económica? **SUJETO 6**: me cuesta visualizarme de aquí a 3 años, porque no sé si continuo en esta institución o busco otro lugar que se adecuen a mis expectativas no sé **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 6**: no lo sé, me cuesta visualizarme de aquí a tres años. **ENTREVISTADORA:** ¿pero al año? **SUJETO 6**: sí, creo que igual
	Necesidades básicas	**ENTREVISTADORA:** ¿Cómo percibe los espacios/lugares que posee en su trabajo para satisfacer sus necesidades básicas de alimentación e higiene? (baños, casino, otros) **SUJETO 6**: eeem… precarios los lugares o espacios de trabajo… **ENTREVISTADORA:** hablemos de los baños ¿Qué opinas de los baños de esta institución, de tu lugar de trabajo en realidad? **SUJETO 6**: que no hay preocupación de los baños. Bueno en comparación hace un año atrás están mucho mejores **ENTREVISTADORA**: (Risa) **SUJETO 6**: (risa) **ENTREVISTADORA:** ya

		SUJETO 6: pero de alguna manera uno se acostumbra a que el baño no lo van a arreglar es como broma, es como es lo que hay **ENTREVISTADORA:** ¿Cómo desesperanza? **SUJETO 6**: es como una desesperanza laboral como en cuanto a espacio físico **ENTREVISTADORA:** ya ¿y con respecto al casino? Por ejemplo **SUJETO 6**: ¿la cocina? **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 6**: mira la cocina, las personas del aseo se preocupan bien de la higiene y todo. Pero como recibimos ticket de alimentación como que podrían decir que no está en su obligación tener otro microondas, otro refrigerador porque recibimos ticket de alimentación que en un momento se nos planteó eso… porque en algún momento también acá hubo una plaga de ratones ya estaba la suciedad en la cocina y de algunos espacios físicos pero lo relevante acá era los tickets de alimentación. Pero acá son las tías del aseo son ellas las que se preocupan de mantenerlo limpio **ENTREVISTADORA:** ya, no es tanto por la institución en sí, pero si el trabajador que está destinado a **SUJETO 6**: si
		Sobre su alimentación: 4**ENTREVISTADORA** ¿Qué tipo de alimentos consumes en su jornada laboral? En general **SUJETO 6:** yo consumo en general, mucho té, demasiado té y lo que pueda tener para comer, pan, queque, galleta (risa) **ENTREVISTADORA:** saludable **SUJETO 6**: muy saludable (risa) **ENTREVISTADORA:** En tu jornada laboral ¿cómo distribuyes el tiempo para alimentarte y realizar tus funciones laborales? **SUJETO 6:** lo trato cuando me alimento eeeh... de ser como la primera hora, en el medio día ponte tú me consumo un yogurt o una fruta **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 6**: pero hay tiempo para eso **ENTREVISTADORA:** ¿hay tiempo para alimentarte? **SUJETO 6**: sí **ENTREVISTADORA:** ¿Cómo influye en su desempeño laboral el tiempo que destina a comer? ¿Influye de alguna forma?

		SUJETO 6: no
		Sobre el sueño/ descanso y su trabajo: **ENTREVISTADORA:** ¿Cuántas horas duerme a diario? **SUJETO 6:** como…como 7 **ENTREVISTADORA:** Sobre las horas diarias que destina a dormir ¿cree que son suficientes para su descanso? **SUJETO 6:** no, me encantaría que fueran más **ENTREVISTADORA:** ¿Por qué razón te gustaría dormir más? **SUJETO 6**: para estar más descansada, eso son los hábitos que uno tiene. Que a veces uno se duerme más tarde **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 6**: en vez de acostarse más temprano **ENTREVISTADORA:** ya 45... En su desempeño laboral ¿Cómo influye su tiempo de descanso/sueño? **SUJETO 6:** no, no, si con ciertas horas igual quedo bien **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 6**: pero igual me gustaría mas **ENTREVISTADORA:** ¿y los fines de semana? **SUJETO 6**: sii, ahí puedo dormir mucho mas **ENTREVISTADORA:** ya ¿ahí descansas un poco? **SUJETO 6**: sí
		ENTREVISTADORA: Sobre condiciones en el trabajo: - Sobre el mobiliario de su trabajo y su desempeño laboral (computador, silla, escritorio): 46. ¿Cómo éste facilita o entorpece tus condiciones? **SUJETO 6:** eeem… no creo que en esto momentos las condiciones de escritorio en este momento están bien **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 6**: hay un escritorio adecuado, un computador y una silla

		ENTREVISTADORA: mhm **SUJETO 6**: sí **ENTREVISTADORA:** te refieres ¿a este momento? **SUJETO 6**: sí **ENTREVISTADORA:** ¿en qué momento no fue adecuado? **SUJETO 6**: hace como 3 años atrás **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 6**: había una, una… inestabilidad en la distribución de escritorios, ponte tú, uno podía tener la mitad de la mitad de un escritorio y otros tres escritorios juntos, inmenso. Donde no había una equidad de la distribución de los muebles **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 6**: entonces eso genera que… dificultades en relaciones. Que lamentablemente, acá una silla que no tiene arreglo y sabes que no te van a atraer otro en un buen tiempo y lo sabes. **ENTREVISTADORA:** ya ¿pero ahora estas cómoda? **SUJETO 6**: actualmente, si
		ENTREVISTADORA: Con respecto a los factores ambientales en su lugar de trabajo (iluminación, ventilación y ruido): ¿Cómo influye éste en su desempeño laboral? Relata un ejemplo sobre la influencia de los factores ambientales en su desempeño laboral. **SUJETO 6:** mira la iluminación es muy buena, frente a eso no me puedo quejar, frente a la iluminación yo puedo trabajar bien, la iluminación es importante. La iluminación ¿ya?... y en cuanto al ruido… bueno perturba mucho que alguien tenga la música fuerte, que alguien hable fuerte, se ría fuerte, o uno está hablando haciendo sus gestiones ponte tú con tribunales y se escuchan las carcajadas al otro lado o la radio fuerte derechamente eso igual perturba **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 6**: y para que no influya simplemente como te digo concentrarme en lo que estoy haciendo y bloquear no más poh, no queda otra opción **ENTREVISTADORA:** ya, claro y ¿esto qué te perturbe lo has hecho saber dentro del espacio de trabajo laboral? **SUJETO 6**: no, porque lamentablemente, creo que son hábitos y son ciertas maneras de trabajar cada persona entonces no creo que se vaya a modificar por más que lo mencione

		ENTREVISTADORA: aaah ya, entonces la estrategia es más intra **SUJETO 6**: sí, más intra que extra **ENTREVISTADORA:** ya ¿y la ventilación? ¿Cómo es? **SUJETO 6**: la ventilación es como, es mala porque sabemos que las alcantarillas en este espacio son pésimas y a veces hay olor como a desagüe **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 6**: y eso también llega a las oficinas **ENTREVISTADORA:** ya, mientras estas trabajando entonces… **SUJETO 6**: si, no hay mucha ventilación lamentablemente

	Asistencia Sanitaria - Salud y alteraciones	**ENTREVISTADORA:** ¿Usted presenta o ha presentado algún diagnóstico médico dentro de este último año? **SUJETO 6**: no **ENTREVISTADORA:** ¿y antes? **SUJETO 6**: ponte tú ¿cómo enfermedades laborales? **ENTREVISTADORA:** si **SUJETO 6**: no, nunca **ENTREVISTADORA:** o de otro tipo de enfermedades **SUJETO 6**: no, las típicas licencias de 3 días que tuve hace poquito por una influenza. Pero enfermedades laborales no, nunca **ENTREVISTADORA:** ¿de ningún tipo? **SUJETO 6**: no **ENTREVISTADORA:** ¿Cómo influyen las situaciones de stress en tu trabajo? ¿Qué estrategia utilizas? **SUJETO 6**: ¿en el trabajo? **ENTREVISTADORA:** ¿o de auto cuidado? **SUJETO 6**: como en el trabajo mismo no tiendo a… es que el trabajo para mí como dice la palabra es trabajo. Vengo a trabajar, vengo a cumplir con lo que recibo mi salario, pero más allá de eso trato de que, trato de no enganchar y de no vincularme en cosas que pueden ser tan pequeñas **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 6**: no es relevante para mí, tengo esa capacidad de no vincularme más allá. Claro que hay cosas que me pueden molestar como la inoperancia del mismo sistema, pero en general no. No siento mayor vinculación con mi salud **ENTREVISTADORA:** ya ¿esa es tu forma de autocuidado entonces? **SUJETO 6**: mhm, si **ENTREVISTADORA:** de no centrarte en lo emocional **SUJETO 6**: claro, en el ámbito laboral

		ENTREVISTADORA; ¿Posees hábitos de fumar? **SUJETO 6:** no, pero el cigarro lo deje hace un año **ENTREVISTADORA:** aaah, lo dejaste hace un año ¿y cuál fue la motivación para dejar el cigarro? **SUJETO 6**: por un tema de salud, porque uno ya siente que te cuesta respirar mucho, te cuesta la respiración, fumaba mucho **ENTREVISTADORA:** ¿sí? **SUJETO 6**: hace año y meses **ENTREVISTADORA:** ¿Qué es fumar demasiado? Si lo cuantificamos **SUJETO 6**: 7 cigarros diarios a veces 8. En un carrete ponte tú podía fumar 10. Era mucho **ENTREVISTADORA:** era mucho **SUJETO 6**: sí **ENTREVISTADORA:** ¿y esto era en cuanta frecuencia en la semana? **SUJETO 6**: diario **ENTREVISTADORA:** ¿o sea también fumabas en tu jornada laboral? **SUJETO 6**: sí, también podía fumar, pero acá menos porque como no hay espacio para fumadores no era mucho lo que se podía hacer acá **ENTREVISTADORA:** ya ¿y en qué momento de tu jornada laboral fumabas? **SUJETO 6**: ponte tú previo al almuerzo o dentro de la mañana **ENTREVISTADORA:** mhm ¿habían situaciones puntuales que te hacían recurrir al cigarro? **SUJETO 6**: no **ENTREVISTADORA**: ¿y cómo trabajaste esto de dejar el cigarro? **SUJETO 6**: me costó, igual tuve recaídas **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 6**: de 1 puchito 2, pero no, me concientice en dejarlo y lo deje **ENTREVISTADORA:** ya, entonces más de 1 año sin fumar **SUJETO 6**: sí

		ENTREVISTADORA ¿Consume bebidas alcohólicas y/o drogas? **SUJETO 6:** sí, alcohol, sí **ENTREVISTADORA:** ¿solo alcohol? **SUJETO 6**: solo alcohol ocasionalmente **ENTREVISTADORA:** ¿en qué ocasiones? **SUJETO 6**: ponte tú en una comida, celebración **ENTREVISTADORA:** mhm ¿y cantidad de consumo? **SUJETO 6**: ponte tú para una comida puede ser un pico sour o ponte tú 2 copitas de vino el fin de semana **ENTREVISTADORA:** ya, pero como dices tú, es ocasional **SUJETO 6**: si y social en realidad
		ENTREVISTADORA: ¿Ha consumido alcohol y/o drogas dentro de tu jornada laboral? **SUJETO 6:** no
	Actividades de la vida diaria	**ENTREVISTADORA:** ¿Qué actividades realiza en su vida diaria? (rutinas) a) Durante la semana, desde que comience tú día hasta que se acabe **SUJETO 6:** llego muy acelerada en las mañanas, para cumplir el horario de ingreso y bueno trato de ser organiza, y bueno cuando termino mi jornada laboral es como, es que el trabajo acá a veces es muy monótono, están los días de atención, los días de terreno, las salidas de audiencia que de alguna manera te quiebran la rutina. Pero en general el trabajo es monótono, somos como monos haciendo lo mismo, lo mismo y ponte tú una reunión express te quiebra la rutina de lo que sea, pero es así, es lo mismo. Es una rutina atención de usuario, día de terreno, día administrativo o día de salida a las audiencias **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 6**: esa es la jornada laboral **ENTREVISTADORA:** y después de la jornada laboral ¿Qué haces? **SUJETO 6**: a mí me gusta ir al gimnasio **ENTREVISTADORA:** mhm, ¿y que prácticas en el gimnasio? **SUJETO 6**: cardio me gusta

		ENTREVISTADORA: ¿Cuántas veces a las semanas vas? **SUJETO 6**: 3 veces **ENTREVISTADORA:** ¿y eso en que sector? **SUJETO 6**: aquí alrededor, es cerca ponte tú saliendo del trabajo me voy al gimnasio porque me queda cerca **ENTREVISTADORA:** ya ¿y después del gimnasio que haces? **SUJETO 6**: después del gimnasio cae la noche y ahí vuelvo a mi casa **ENTREVISTADORA:** ya, una hora más… (risa) **SUJETO 6**: claro, eso implicaría que a las 9 estoy…como que ya llega la noche… como que se acorta el día **ENTREVISTADORA:** y los fines de semana ¿Qué haces por lo general? **SUJETO 6**: los días sábados en la mañana opté por hacer cosas domésticas, flojear en la casa. En la tarde noche salir, tener vida social. El domingo a mí me encanta porque es tranquilo y es mí día **ENTREVISTADORA:** día domingo de flojeo **SUJETO 6**: si
		ENTREVISTADORA: En el último año ¿Cuál fue la última actividad deportiva o recreativa que se organizó en su trabajo? **SUJETO 6:** ninguna **ENTREVISTADORA:** ninguna… y ¿anterior al último año? **SUJETO 6**: tampoco, no nada
		ENTREVISTADORA: ¿Qué le gustaría hacer si tuviera más tiempo libre? **SUJETO 6:** eem… ¿durante la semana? **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 6**: es difícil porque para eso tendría que cortarse la jornada laboral **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 6**: ponte tú me gustaría hacer otras actividades que me gustan

		ENTREVISTADORA: ya, ¿Cómo cuáles? **SUJETO 6**: tocar guitarra, aprovechar otras clases que no sean solo cardio en el gimnasio, aprovechar de hacer otras cosas distintas como el baile, eso **ENTREVISTADORA:** ya, centrarte en actividades que te gusten **SUJETO 6**: claro
Desarrollo personal y profesional: Incluye la dimensión que implica la percepción de las competencias y habilidades en el trabajo. Asimismo, se vincula con el aprovechar las oportunidades de desarrollo personal y aprendizaje de nuevas capacidades y tecnologías; junto con la posibilidad de integrarse o mantenerse en el mundo laboral con motivación y desarrollo de las competencias personales, la conducta adaptativa y el desarrollo de estrategias de comunicación según su rol (Mañós y Castillo, 2011, p.18).	**Limitaciones - Capacidades**	**ENTREVISTADORA:** Esta institución ¿De qué forma favorece u obstaculiza la expresión de sus capacidades personales y profesionales? **SUJETO 6:** Esta institución, no favorece ni obstaculiza mis capacidades profesionales, nada… las invisibiliza y no solo las mías, si no que las de muchos colegas **ENTREVISTADORA:** ya, ¿en qué sentido? **SUJETO 6**: es que acá no hay reconocimiento al mérito, acá solo hay reconocimiento a que estas cumpliendo tu labor y listo, acá hay gente que está haciendo investigaciones importantes y no está siendo reconocida **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 6**: por ponerte un caso, pero no… se invisibiliza esa área
		ENTREVISTADORA: ¿Qué limitaciones personales influyen en tu desarrollo profesional? **SUJETO 6:** ¿limitaciones personales? **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 6**: eso, que estoy poco tolerante, creo que esa es una limitación mía; pero puedo manejar la tolerancia desde que puedo plantearlo también. Yo creo que esa es una manera de manejar la intolerancia **ENTREVISTADORA:** ya, como que se desinfla el globito de la tensión **SUJETO 6**: si, exactamente **ENTREVISTADORA:** porque no me puedo quedar con eso, tengo que plantearlo **SUJETO 6**: ya
		ENTREVISTADORA: Esta institución, bueno, esto ya me lo habías respondido…¿De qué forma colabora o contribuye a mejorar sus limitaciones profesionales?... me dices que te invisibilizan frente a tus capacidades **SUJETO 6:** pero, en general, se invisibiliza la capacidad de la gente

		ENTREVISTADORA: ya
	Acceso a nuevas tecnologías	**ENTREVISTADORA:** En el trabajo ¿Cómo percibe su relación con la tecnología asociada a sistemas informáticos, manejo de programas y utilización de herramientas computacionales? **SUJETO 6:** creo que tenemos computadores y teléfonos de alguna manera modernos y nos facilita el trabajo **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 6**: cada uno tiene su computador y eso es positivo **ENTREVISTADORA:** ¿y tú relación con el sistema informático? ¿Cómo lo percibes? **SUJETO 6**: mi relación es funcional con el sistema informático, puedo estar de acuerdo o no, en los formatos que esos se envían al tribunal, pero mi relación es funcional **ENTREVISTADORA:** ¿a qué te refieres con funcional? **SUJETO 6**: trato de ingresar la información porque es grato para mí, para yo hacer mi trabajo **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 6**: pero con el sistema informático que trabajamos aquí en laaa…¿es bueno?, no, al 100% no lo es… se podría mejorar **ENTREVISTADORA:** yaa, mhm **SUJETO 6**: sí
		ENTREVISTADORA: Para ti y tu vida laboral ¿Cuál/es son las ventajas que proporciona la tecnología (sistemas informáticos, manejo de programas y utilización de herramientas computacionales)? **SUJETO 6**: a mí me ordena la información que voy ingresando de manera rápida, no trabajo doble, no ando, no anoto nada en papel, no imprimo, lo ingreso directamente **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 6**: porque no voy a andar trabajando doble, por más que el sistema tú escribas algo y te aparezca desordenado yo ya noo me hago cargo de eso…pero yo ya lo ingresó no hago nada en Word **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 6**: pero siento que podría ser mejor

		ENTREVISTADORA: ¿y en ese sentido que desventajas crees que tiene? **SUJETO 6**: que es muy chiquitita la letra ponte tú, que yo tengo miope lo puedo ver, pero para otras personas que tienen dificultades visuales no lo va a ver. La letra es pequeñísima **ENTREVISTADORA:** mmm **SUJETO 6**: es muy pequeña, es muy engorroso, son muchos clics para llegar a algo… entonces eso podría ser más simple
		ENTREVISTADORA: ¿Cuándo fue la última vez que su institución te capacitó en utilización de sistemas informáticos y herramientas computacionales? **SUJETO 6:** ¿sistema informático? … el año 2014 **ENTREVISTADORA:** ya ¿hace 5 años? **SUJETO 6**: hace 5 años **ENTREVISTADORA:** mhm ¿y en algunas herramientas computacionales, te han capacitado acá, uso de impresoras? **SUJETO 6**: hubo una de las impresoras que se cambiaron acá **ENTREVISTADORA:** ¿y qué te pareció esa capacitación? **SUJETO 6**: básica **ENTREVISTADORA:** ¿básica en qué sentido? ¿En qué te sirve… **SUJETO 6**: básica en que no me sirve, creo que hay otras capacitaciones más relevantes a que nos vengan a enseñar cómo usar una impresora
	Oportunidades de aprendizaje	**ENTREVISTADORA** ¿Cuándo fue la última vez que se capacitó en temáticas asociadas a su quehacer laboral con los usuarios? **SUJETO 6:** ¿en trabajó con usuarios? (auto pregunta) …ninguna, que recuerde además de estas capacitaciones que tenemos por la libertad vigilada, pero capacitaciones para el trato con penados no recuerdo ninguna **ENTREVISTADORA:** ya ¿y para el quehacer con tus usuarios cuando fue la última vez? **SUJETO 6**: una capacitación de eso, si no me equivoco el año pasado, para trabajo técnico **ENTREVISTADORA:** aja **SUJETO 6**: si el año pasado, no recuerdo cual, pero si el año pasado.

		ENTREVISTADORA ¿Cuál o cuáles son los temas de su interés de capacitación y/o aprendizaje? **SUJETO 6:** de interés, que se efectúen cursos…ponte tú… relevantes, más allá de entrevistar o no…a un…a un penado a un imputado, a un interno, que puede ser motivacional la entrevista, de la cognitiva que puede ser la corriente. Me gustaría que nos den mayor sustento técnico en cuanto a la intervención es sí, ponte tú en delitos sexuales, delito de robo que te den cosas más contundentes que sean reiteradas las capacitaciones sin sentido **ENTREVISTADORA:** ¿para ti no han tenido sentido las capacitaciones? **SUJETO 6**: para mí no tiene mucho sentido **ENTREVISTADORA:** ya, mhm **SUJETO 6**: la verdad **ENTREVISTADORA:** ¿o sea falta desde la intervención? **SUJETO 6**: o sea todos sabemos que estas capacitaciones las poco las TDA a consecuencia de que fueron precarias las capacitaciones de habilitación de delegados y obviamente todos estamos en conocimiento, si tú no sabías, de que hubo acá reclamos abiertamente a través del gremio donde se dio cuenta de lo nefasto que podía ser un curso desde el año octubre 2013, antes de modificar la ley… donde era muy carenciada la información que nos entregaban en esa instancia y por eso probablemente aparecen estas capacitaciones de alguna manera para nivelarnos **ENTREVISTADORA:** ya **SUJETO 6**: pero más que nivelación es como más de lo mismo, no hay nada nuevo acá, no lo hay, no lo hay, falta como un sustento **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 6**: más que criminológico, más de lo psicolegal y eso no está **ENTREVISTADORA:** ¿no está? **SUJETO 6**: no está **ENTREVISTADORA:** ¿y alguna vez has estudiado fuera de lo que te entrega esta institución? **SUJETO 6**: sí **ENTREVISTADORA:** ¿Qué has hecho? **SUJETO 6**: post grado, diplomado de psicología jurídica forense, diplomado de familia, de infancia y adolescencia, pero en el área de derecho de familia

		ENTREVISTADORA: aaa, que bien, ya **SUJETO 6**: si y otros cursos de capacitación que como psicólogo toma también a veces **ENTREVISTADORA:** aja, ¿y actualmente estas estudiando? **SUJETO 6**: no, termine de estudiar el año pasado, en diciembre **ENTREVISTADORA:** ¿y cuáles son tus proyecciones dentro del área educacional? **SUJETO 6**: eeem… mira actualmente, no sé si estudiar algo, pero por el momento no tengo nada visualizado **ENTREVISTADORA:** ¿actualmente que hace que no estés estudiando? **SUJETO 6**: es que el año pasado estudie lo que quería, el post título y entonces ahí cumplí con esa expectativa, el área que me gusta, el área de derecho de familia, es por eso… aún no hay nada que me llame la atención

	Habilidades relacionadas con el trabajo y habilidades funcionales	**ENTREVISTADORA:** ¿Cómo percibe su habilidad comunicativa en el área laboral con respecto a jefaturas? **SUJETO 6:** con cordialidad **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 6**: eso principalmente **ENTREVISTADORA:** ya, mhm, ¿con tus pares? **SUJETO 6**: lo mismo **ENTREVISTADORA:** ¿y con tus usuarios? **SUJETO 6**: también pero distinto **ENTREVISTADORA:** ¿Cómo haces la diferencia? **SUJETO 6**: ahí es un contexto distinto, bueno ahí con jefatura igual es una relación vertical **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 6**: con mis pares no, pero con mis usuarios si es una relación vertical, cordialidad pero con ciertos límites, en cuanto a que es distinto el trato de la cordialidad es distinto porque es más bien un trato ligado, judicial, es otro **ENTREVISTADORA:** mmm **SUJETO 6**: más escueto también **ENTREVISTADORA:** ¿es más escueto? **SUJETO 6**: sí, o sea en cuanto a la intervención en sí, es amplio, pero en cuanto a mí relación con ellos, no hay relación. Solamente la alianza del trabajo, nada más que eso **ENTREVISTADORA:** o sea ¿vas marcando lo limites según en el rol que te encuentres? **SUJETO 6**: exactamente **ENTREVISTADORA:** súper

	Metas y preferencias personales	**ENTREVISTADORA** En tres años más ¿Cómo se visualiza en el área de sus metas personales? **SUJETO 6**: ¿de aquí a tres años más? **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 6**: ¿metas personales? ¿laborales? **ENTREVISTADORA:** no, personales, así como tú como te ves dentro de tu desarrollo personal **SUJETO 6**: aaa personal…mmm… me cuesta visualizarme de aquí a tres años **ENTREVISTADORA:** y ¿a 1 año? **SUJETO 6**: bueno laboralmente haciendo lo mismo… me proyecto como ya a 1 año probablemente con la inasistencia de alguna deuda ponte tú…eeem…pero con la misma gente que me rodea ahora **ENTREVISTADORA:** mhm **SUJETO 6**: quizás con gente nueva… no sé
		ENTREVISTADORA: ¿y en al ámbito más familiar? ¿Cómo son tus proyecciones? O ¿Cuáles son? **SUJETO 6**: mis proyecciones son, siguen siendo las mismas, sociales, de pareja, son las mismas **ENTREVISTADORA:** mhm ¿y cuáles son esas? Que no te las pregunte (risa) **SUJETO 6**: aaah, ponte tú, uno tiene su grupo de pares, que se lleva bien con ellos, con pareja, bien **ENTREVISTADORA:** ya, super **SUJETO 6**: si, es que un año está a la vuelta **ENTREVISTADORA:** sipo si no queda nada (risa) **SUJETO 6**: si (risa)
Derechos Humanos: Se puede conocer a partir de la participación y accesibilidad a espacios comunitarios, recreativos, o sociales en el trabajo; y contempla el derecho a la intimidad y el	**Integración y Participación**	**ENTREVISTADORA:** En su trabajo ¿Participa de actividades sociales, deportivas u otras? ¿Qué lo motiva a participar? **SUJETO 6:** no, ósea, hay actividades en las que participo como celebraciones de cumpleaños, por ejemplo, pero no son actividades que planifique la institución, sino que surge de los propios colegas. **ENTREVISTADORA**: ¿no?

derecho al respecto en tanto al trato recibido en el entorno laboral. (Maños y Castillo, 2011, p. 53).		**SUJETO 6**: no, no hay que yo sepa por lo menos **ENTREVISTADORA**: entonces no participas porque no habría al parecer **SUJETO 6**: no, creo que no hay
		ENTREVISTADORA: dentro del trabajo ¿Ha experimentado alguna situación de discriminación en su actual trabajo? **SUJETO 6**: no **ENTREVISTADORA**: ¿dentro de esta institución? **SUJETO 6**: no
	Accesibilidad y apoyos	**ENTREVISTADORA** ¿Cómo percibe la colaboración/apoyo de su institución laboral en el acceso a redes de salud, judicial, educacional? **SUJETO 6**: ponte tú el ¿policlínico? En el área de salud principalmente **ENTREVISTADORA**: convenios, exactamente **SUJETO 6**: es positivo porque existe bienestar, existe la posibilidad de reembolso **ENTREVISTADORA**: mhm ¿tú estás en bienestar? **SUJETO 6**: sí **ENTREVISTADORA**: ¿Qué es lo que te motiva estar en bienestar? **SUJETO 6**: es que he hecho uso de todos los ítems **ENTREVISTADORA**: ¿Cuáles son eso ítems? **SUJETO 6**: ponte tú, reembolso de consultas médicas **ENTREVISTADORA**: mhm **SUJETO 6**: radiografía, laboratorios… entonces es un pago que uno hace mensual que igual esta por lo menos para mí, bien invertido **ENTREVISTADORA**: ya **SUJETO 6**: si, bienestar **ENTREVISTADORA**: esta institución ¿te ha colaborado en el ámbito educacional? ¿De estudio? **SUJETO 6**: no, porque yo alguna vez averigüé que existían ciertos convenios para uniformados y hace como 4 años que averigüe y

		no había para civiles en ese momento convenios o cierto porcentaje, nada **ENTREVISTADORA**: ya, o sea ¿para los uniformados si y para los civiles nada? **SUJETO 6**: claro, hubo hace como el 2015, 2014 porque el gremio se movilizó a ser un convenio con universidades y para que muchos civiles tuvieran una carrera profesional **ENTREVISTADORA**: ya **SUJETO 6**: pero institucionalmente no hay **ENTREVISTADORA**: ok, o sea ¿la colaboración de la institución está más asociada al ámbito de salud? **SUJETO 6**: si, de bienestar, bienestar es una buena área, un buen departamento **ENTREVISTADORA**: mhm y ¿hay algún otro tipo de convenio o acceso no sé a aspectos más recreativos? **SUJETO 6**: no y lo otro también importante en salud es que existe el policlínico **ENTREVISTADORA**: ya y ¿Cómo accedes al policlínico? **SUJETO 6**: si, yo nunca he accedido, pero a lo que accedí últimamente es que me coloqué la vacuna contra la influenza **ENTREVISTADORA**: aaa **SUJETO 6**: igual fue muy positivo que tuvieran vacunas ahí **ENTREVISTADORA**: exactamente, super
		ENTREVISTADORA ¿Qué dificultades ha vivenciado en el ámbito de salud? **SUJETO 6:** no, ninguno **ENTREVISTADORA**: entonces hay aspectos más favorables que desfavorables en ese sentido **SUJETO 6**: si

	Intimidad, respeto y privacidad	**ENTREVISTADORA:** En su trabajo ¿Cómo percibe su derecho a la privacidad? **SUJETO 6:** ¿en qué sentido? **ENTREVISTADORA**: como se respeta los derechos de tu intimidad y privacidad en este trabajo **SUJETO 6**: es que nunca los he sentido vulnerados, nunca me he sentido vulnerada en torno a la privacidad de mis aspectos personales o de la intimidad, así como de, no sé, que la jefatura me revise mis cosas en el trabajo, o se vulnere mi espacio, etc. **ENTREVISTADORA**: ya **SUJETO 6**: porque insisto, mi postura es venir a trabajar, mantener las relaciones cordiales y mi vida social, personal y familiar está afuera **ENTREVISTADORA**: mhm **SUJETO 6**: entonces no me he sentido vulnerada en ese sentido **ENTREVISTADORA**: mhm… entonces te has cuidado de que se transgredan ciertas limites en ese sentido **SUJETO 6**: claro, si yo tengo limites también
		ENTREVISTADORA: En tu trabajo ¿Cómo percibes el derecho a resguardar tus datos personales, considerando que estamos en una institución pública? **SUJETO 6:** eem... bueno nuestros datos ya están expuestos en sí, por el tema del gobierno transparente… si alguien nos quiere buscar, algún interno o penado nos va a encontrar igual **ENTREVISTADORA**: mhm y ¿eso ha tenido alguna repercusión en tu trabajo? **SUJETO 6**: no, porque hoy en día la cedula de identidad, el Rut es publico **ENTREVISTADORA**: mhm **SUJETO 6**: pero no, no, siento transgresión en eso
	Ejercicio de Derechos	**ENTREVISTADORA** En tu trabajo ¿Participas de las elecciones de sindicatos u otros procesos electorales? **SUJETO 6:** sí **ENTREVISTADORA**: ¿Qué es lo que te motiva a participar? **SUJETO 6**: que, de alguna manera el gremio es una instancia para que el empleador no vulnere nuestros derechos como trabajadores independientes de que el gremio haga o no la función de defensa o exista el gremialista el dirigente, pero creo

		que es relevante. Creo que un trabajador que no esté asociado a un gremio no es que este vulnerable, pero de alguna manera puede ser más fácil de vulnerarlo **ENTREVISTADORA**: ya **SUJETO 6**: y de trasgredir **ENTREVISTADORA**: mhm **SUJETO 6**: porque sabemos que la jefatura respeta lo que son las asociaciones, hay un respeto **ENTREVISTADORA**: ¿alguna vez has recibido ayuda individual por parte del sindicato? **SUJETO 6**: no, porque no le he necesitado **ENTREVISTADORA**: y por lo cuándo aquí ¿el gremio actúa, en que situaciones? **SUJETO 6**: ponte tú, acá actuó por el tema del paro el año pasado en octubre, noviembre… pero sabemos que pesa más el gremio de los uniformados que de los civiles acá en esta institución independientemente pero ahí se hizo presencia **ENTREVISTADORA**: ya y ¿Qué estaban solicitando? **SUJETO 6**: principalmente plantas, los civiles también que llevan más año y los uniformados con carreras funcionarias
		ENTREVISTADORA: Tú, en tu trabajo ¿Cómo percibes tu derecho a la maternidad/paternidad? **SUJETO 6:** creo que eso está por ley **ENTREVISTADORA**: mhm **SUJETO 6**: y creo que sí se respeta el tema del fuero maternal y todo lo que implica ser mamá, tenemos compañeras que han hecho el uso del fuero y se les respeta por lo menos por jefatura se respeta se van a las 16:18 hrs. **ENTREVISTADORA**: mhm o sea ¿no hay dificultades en ese sentido? **SUJETO 6**: no, por lo menos yo no he visualizado dificultades **ENTREVISTADORA**: super
		ENTREVISTADORA: ¿Cómo percibe el trato recibido por parte de tu jefatura hacia tí?

		SUJETO 6: no veo que sea un trato diferente por parte de la jefatura conmigo, que se mantiene con todos, en realidad, cordialidad **ENTREVISTADORA**: mhm **SUJETO 6**: el trato que mantiene un jefe, nada más que eso
		ENTREVISTADORA: ¿Cómo percibe el trato recibido por parte de sus pares/colegas? **SUJETO 6:** lo mismo **ENTREVISTADORA**: cordial también **SUJETO 6**: sí **ENTREVISTADORA**: ya
		ENTREVISTADORA: ¿Cómo percibe el trato recibido por parte de sus usuarios? **SUJETO 6:** también, son bien adecuados socialmente **ENTREVISTADORA**: ya entonces ¿te sientes bien tratada dentro de tu institución? **SUJETO 6**: sí

		ENTREVISTADORA ¿Qué beneficios (sociales, económicos, personales, etc.) recibe de su institución laboral? **SUJETO 6:** yo el único beneficio que siento que he tenido de mi trabajo es mi desarrollo profesional **ENTREVISTADORA**: ya ¿me puedes hablar un poquito más de eso? **SUJETO 6**: que yo creo que independiente… bueno, muchas instituciones públicas al igual que esta, tiene cosas positivas y negativas. Nada va a ser como uno quiere que sea y lamentablemente hay posturas organizacionales que perpetúan ciertas prácticas que uno puede estar o no de acuerdo, pero yo por lo menos acá es donde he sentido mi desarrollo profesional **ENTREVISTADORA**: mhm **SUJETO 6**: más allá de que, insisto como te manifesté de ciertas cosas que no estoy de acuerdo, pero laboralmente aquí siento que me he podido desarrollar y al inicio obviamente a aprender **ENTREVISTADORA**: aprender **SUJETO 6**: y a adquirir experiencia, yo en ese sentido soy muy agradecida de lo que he desarrollado en la institución y del espacio que se me dio al estar acá **ENTREVISTADORA**: mhm **SUJETO 6**: porque es algo que uno también, yo entre acá por un concurso público ¿ya? Entonces es algo que tuve desde el inicio y además que también le he sacado provecho al desarrollarme, en adquirir herramientas **ENTREVISTADORA**: ya, súper ¿algo más que me quieras comentar sobre tú trabajo, que yo no te haya preguntado? **SUJETO 6**: eeeh…no. Me pareció muy claritas tus preguntas y súper completas **ENTREVISTADORA**: súper, gracias.