



INFORME DE RESULTADOS CONSULTA CIUDADANA EN MATERIA DE CONCILIACION 2023

UNIDAD DE DIÁLOGO SOCIAL Y ASISTENCIA TÉCNICA
DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

OCTUBRE 2023

**CONSULTA CIUDADANA EN MATERIA DE CONCILIACION
INFORME DE RESULTADOS Y RECOMENDACIONES PARA SU PRESENTACIÓN EN LOS CONSEJOS TRIPARTITOS
REGIONALES DE USUARIOS**

I. INTRODUCCION

El presente informe tiene el objetivo de presentar los resultados y hacer un breve análisis respecto de la Consulta Ciudadana en materia de Conciliación, efectuada desde el lunes 21 de agosto hasta el viernes 13 de octubre de 2023, a usuarios/as de conciliación, fueran éstos/as trabajadores/as y/o empleadores/as.

La ejecución de la consulta ciudadana se enmarca en el cumplimiento uno de los objetivos estratégicos institucionales referido a “mejorar la calidad y aumentar la cobertura de los productos y servicios de atención directa a los usuarios y usuarias, incorporando activamente la perspectiva éstos/as, diversificando e impulsando mecanismos de participación ciudadana que permitan recabar la opinión de la ciudadanía sobre políticas, programas y problemáticas que les afecten”.

En esta línea, el Departamento de Relaciones Laborales ha identificado el proceso de Conciliación como un producto estratégico para la incorporación de la perspectiva ciudadana por su alta demanda y la relevancia que tiene para usuarios/as por cuanto otorga la oportunidad de encontrar una solución al conflicto laboral generado al término de la relación laboral, cuando se considera que el despido ha sido injustificado o que su empleador/a le adeuda algún haber. Para el Servicio, el proceso de Conciliación es un producto estratégico en tanto se realiza revisión documental, donde se fiscaliza el cumplimiento de la normativa laboral/previsional y, en caso de detectar infracciones y las partes no llegan a un acuerdo íntegro, el conciliador/a aplica sanción administrativa, generándose una recuperación de montos a consecuencia de las multas cursadas en el proceso.

El proceso de Conciliación es una instancia administrativa, que no tiene costo alguno para el usuario/a y su gestión se realiza en un plazo más acotado que en instancias judiciales, además, le otorga al trabajador/a certezas para la toma de decisiones al momento de aceptar un acuerdo, dado que toma conocimiento si su empleador/a ha dado cumplimiento a la normativa laboral y/o previsional, con respecto a la relación laboral concluida. En el año 2022 se gestionaron más de 150.000 reclamos, con un total de \$76.512.195.720.- recuperados por los trabajadoras/as al llegar a un acuerdo con sus empleadores/as en las Audiencias de Conciliación.

Por lo anterior, el año 2023 se comprometió el indicador “Porcentaje de consultas ciudadanas ejecutadas en materia de conciliación del total de consultas ciudadanas en materia de conciliación planificadas en año t.”, con el objetivo de revisar el proceso, la participación de sus usuarios/as y el rol de las dirigencias en la asesoría que presta a trabajadores/as para esta instancia, ya sea previa o durante.

Además, se considera que los resultados de esta consulta deben ser compartidos y difundidos en los Consejos Tripartitos Regionales de Usuarios teniendo en cuenta la representatividad que estos tienen en el ámbito sociolaboral de las regiones.

II. METODOLOGIA

El instrumento de aplicación definido para la ejecución de esta Consulta Ciudadana se materializó en un formulario digital (FORMS) entregado a usuarios y usuarias posterior a la audiencia de conciliación, mediante un link web y/o código QR dispuesto para los efectos. La definición de este formulario estuvo sostenida en base a la masividad de su alcance, así como de la factibilidad de sistematización en tiempo acotado.

El objetivo del instrumento considera tomar conocimiento del rol de las dirigencias sindicales en caso de asesoría al o la trabajadora y de la preferencia usuaria sobre la modalidad de atención en la audiencia de conciliación.

El instrumento dispuesto para el desarrollo de la Consulta, consistió en un formulario de 14 preguntas en total que dan cuenta de 12 variables que entregan información relevante del usuario en cuanto a sus preferencias, caracterización, percepción, conocimiento y experiencia, pre, durante y post audiencia de conciliación.

El formulario inicia con 5 preguntas generales de caracterización del usuario/a para luego desplegar una serie de preguntas a partir de dos ejes; Trabajador/a y Empleador/a.

a. Universo

De acuerdo con las características del proceso de Conciliación y el registro de datos en los sistemas informáticos institucionales, se definió que el universo a considerar es el número de actuaciones registradas, en las que se realizó al menos una audiencia, entre el 21 de agosto y 13 de octubre de 2023. En este período se observaron un total de 25.033 audiencias de conciliación cuya cobertura de respuesta alcanzó un 4,3 para trabajadores/as y un 4,5% para empleadores/as.

Es importante señalar que este universo se ha estimado considerando un valor mínimo de respuesta, que corresponde al número de reclamos terminados. No existen datos agregados que permitan conocer cuántas personas participaron de una audiencia.

b. Información General de las respuestas recibidas (Muestra)

El instrumento recopiló 2210 entradas, de los cuales 2184 corresponden a respuestas consideradas para el análisis de resultado presentado en este reporte. La diferencia se produce al descartar aquellos formularios que fueron cerrados sin respuestas y 21 cuyas respuestas fueron recibidas el 16 de octubre de 2023, puesto que no existe certeza de que estas últimas correspondieran a respuestas referidas a una audiencia de conciliación realizada el viernes 13 de octubre, fecha en que se definió dar por terminada la aplicación del instrumento.

De acuerdo con las características de la información utilizada para la definición del universo y del cuestionario, que considera preguntas anidadas según el tipo de usuario (trabajador/ empresa), se ha definido considerar la tasa de respuesta de manera separada. Esta es de un 4,3 para trabajadores y 4,5 para empleadores. La siguiente es la desagregación regional de la tasa de respuesta:

REGION	UNIVERSO	TRABAJADORES	TASA TRABAJADORES	EMPLEADORES	TASA EMPLEADORES
ARICA Y PARINACOTA	449	57	12,69%	39	8,69%
TARAPACÁ	561	30	5,35%	33	5,88%
ANTOFAGASTA	1.038	50	4,82%	59	5,68%
ATACAMA	580	118	20,34%	147	25,34%
COQUIMBO	815	61	7,48%	66	8,10%
VALPARAÍSO	2.531	68	2,69%	78	3,08%
METROPOLITANA	11.233	95	0,85%	160	1,42%
O´HIGGINS	1.190	54	4,54%	60	5,04%
MAULE	1.138	99	8,70%	64	5,62%
ÑUBLE	443	32	7,22%	29	6,55%
BIOBÍO	2.034	101	4,97%	115	5,65%

ARAUCANÍA	960	126	13,13%	108	11,25%
LOS RÍOS	478	49	10,25%	30	6,28%
LOS LAGOS	1.069	93	8,70%	85	7,95%
AYSÉN	149	11	7,38%	22	14,77%
MAGALLANES	365	18	4,93%	17	4,66%
SIN DATOS		4	---	6	---
TOTALES	25.033	1066	4,26%	1118	4,47%

c. Consideraciones metodológicas para la lectura de resultados

De acuerdo a lo indicado precedentemente, este cuestionario no ha sido diseñado para generalizar un comportamiento o una opinión de los usuarios/as consultados. Es importante destacar que los resultados que entregan en este instrumento son una aproximación parcial al interés que tiene el Servicio de conocer y caracterizar el rol de las dirigencias sindicales en uno de los servicios que entrega la Dirección del Trabajo. Un trabajo aplicado en las salas de atención de las distintas oficinas provinciales y comunales de país que explora y pretende aportar al debate dentro del funcionamiento y desarrollo de los Consejos Tripartitos Regionales de Usuarios.

Respecto del universo estimado, los registros electrónicos del proceso no permiten conocer con exactitud cuántos empleadores y cuantos trabajadores participaron en los 25.033 reclamos terminados. Es posible solo inferir (no existen más filtros) que estos reclamos tuvieron al menos una audiencia y participó al menos una de las partes y sobre eso, entonces, se estimó la tasa de respuesta, separada por tipo de usuario.

Solo para efectos de este informe y la presentación de los datos, la distinción genérica para empleadores y empleadoras será “empleadores”, y para el caso de los y las trabajadoras será “trabajadores”.

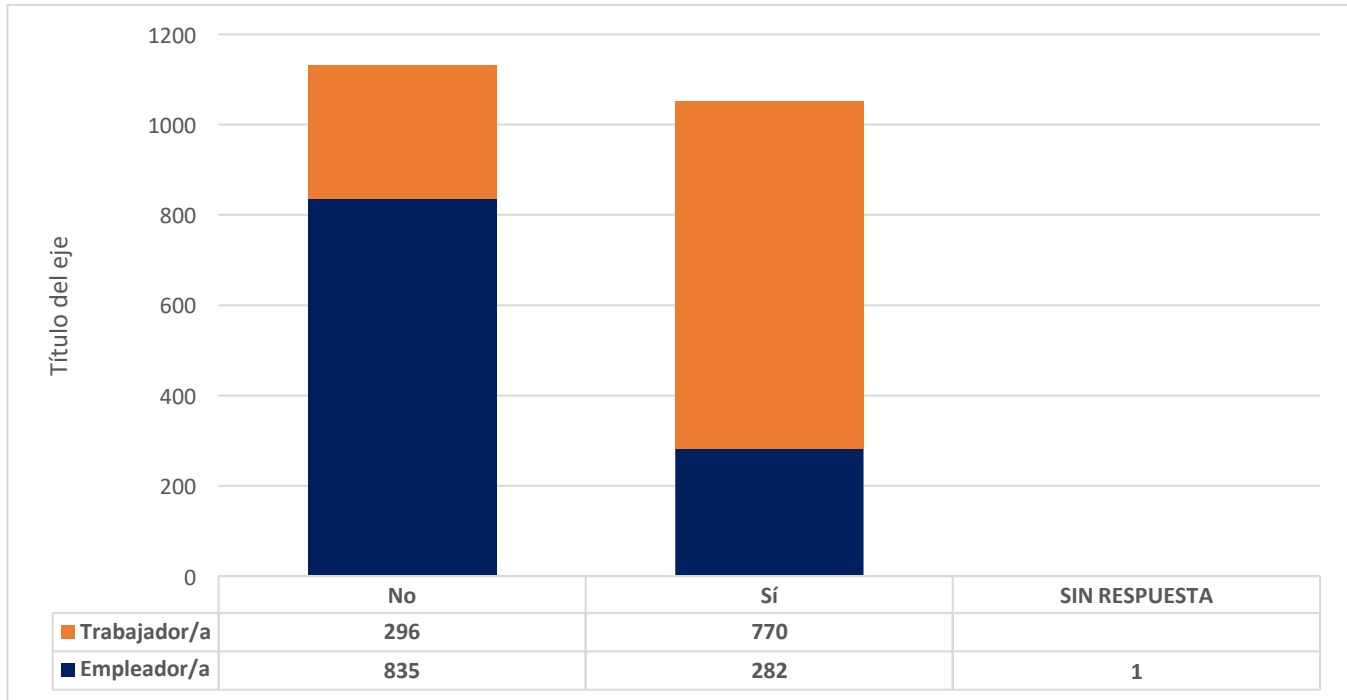
III. RESULTADOS GENERALES

Los siguientes son los resultados por cada variable presentada en el instrumento. La información se desagrega según el tipo de participante en la audiencia de conciliación considerada la variable de segmentación más importante de este reporte:

1. VARIABLE: EXPERIENCIA EN AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN

Pregunta N° 1

¿Esta es la primera vez que asiste a una audiencia de conciliación?

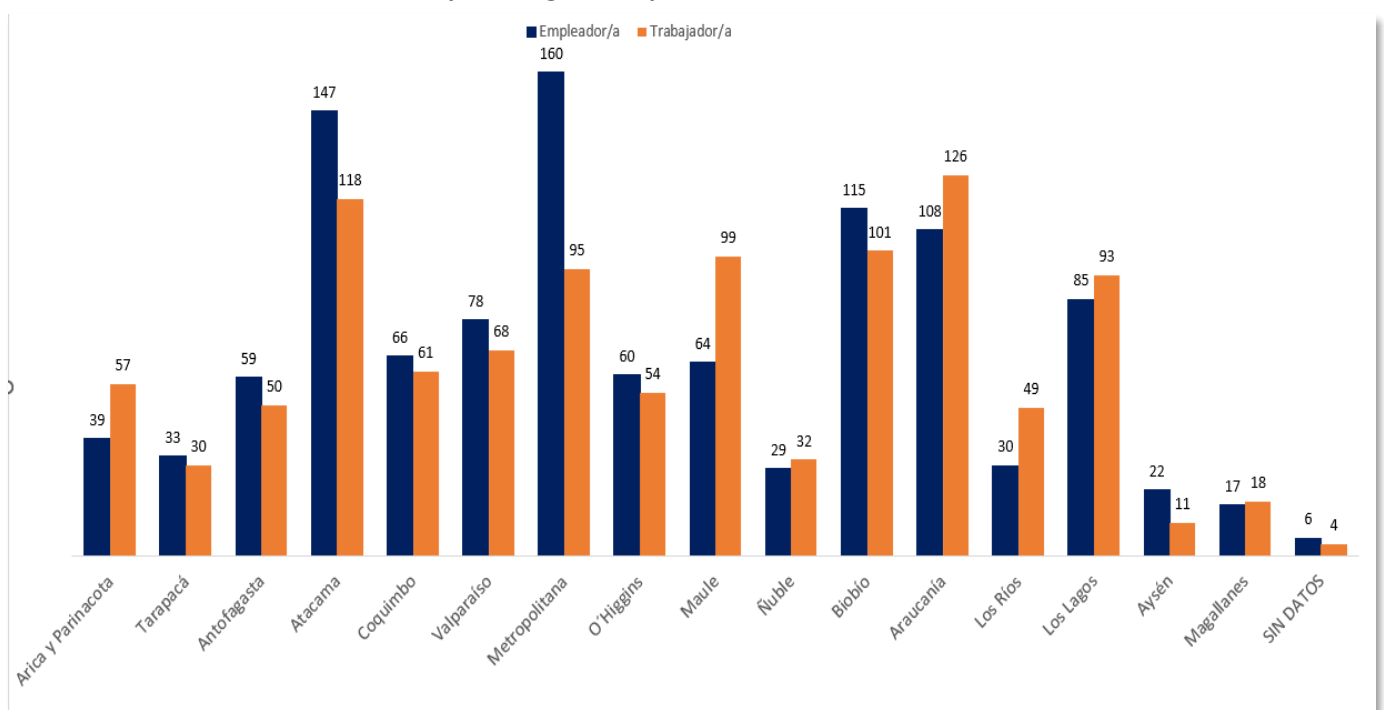


De total de respuestas validas (2184), 1118 corresponden a respuestas de empleadores y 1066 a respuestas de trabajadores, que equivalen al 51 y 49% respectivamente. Se observa además que los empleadores, en su mayoría, han participado en más de una oportunidad y los trabajadores solo en una.

2. VARIABLE: REGIÓN

Pregunta N° 2

Indique la región en que se realizó la audiencia.



De acuerdo a lo expuesto, las regiones con más respuestas son:

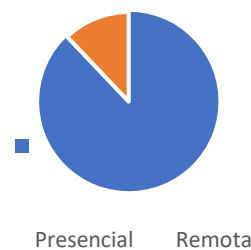
Regiones	Empleadores
Metropolitana	160
Atacama	147
Biobío	115
Araucanía	108
Los Lagos	85
Valparaíso	78
Coquimbo	66
Maule	64
O'Higgins	60
Antofagasta	59
Arica y Parinacota	39
Tarapacá	33
Los Ríos	30
Ñuble	29
Aysén	22
Magallanes	17
SIN DATOS	6
Total	1118

Regiones	Trabajadores
Araucanía	126
Atacama	118
Biobío	101
Maule	99
Metropolitana	95
Los Lagos	93
Valparaíso	68
Coquimbo	61
Arica y Parinacota	57
O'Higgins	54
Antofagasta	50
Los Ríos	49
Ñuble	32
Tarapacá	30
Magallanes	18
Aysén	11
SIN DATOS	4
Total	1066

3. VARIABLE: MODALIDAD DE LA AUDIENCIA

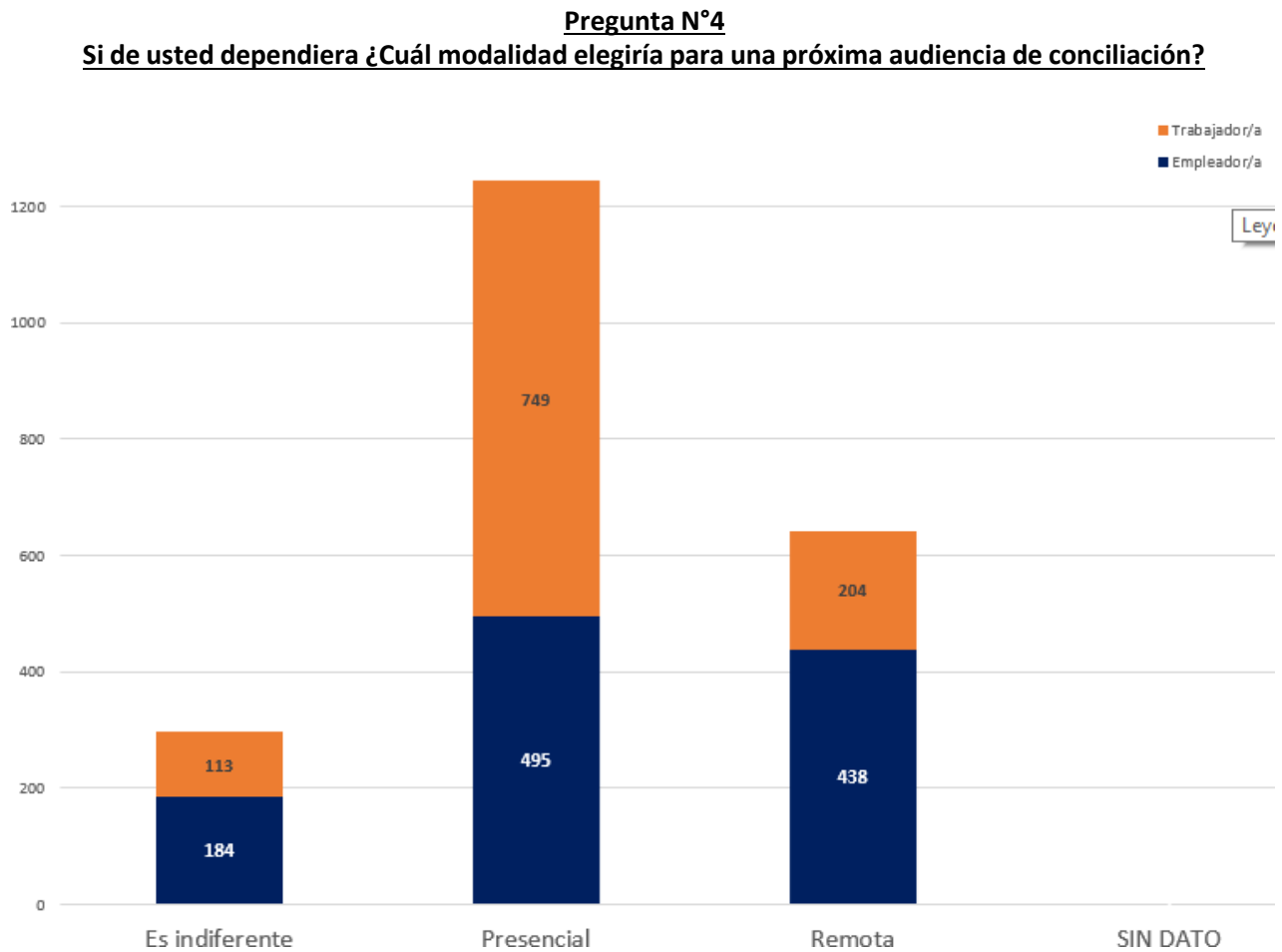
Pregunta N° 3
¿En qué modalidad fue citado a esta audiencia?

Modalidad	Respuestas
Presencial	1920
Remota	264
Total	2184



*En esta pregunta no se distingue proporción diferente al desagregar las respuestas por tipo de usuario.

4. VARIABLE: ELECCION DE LA MODALIDAD DE LA AUDIENCIA



El gráfico muestra una proporción de respuestas que, desagregada por tipo de usuario, da cuenta que trabajadores preferirían que las audiencias se realizaran de forma presencial, mientras que para empleadores la preferencia está dividida.

5. VARIABLE: TIPO DE PARTICIPANTE

Esta variable, a la vez que determina la respuesta de la totalidad de las preguntas, es una variable que permite segmentar los resultados. De acuerdo a ello, del total de respuestas recibidas (2184), el 49 % (1.066) participó en la audiencia como trabajador y el 51 % (1.118) como empleadores.

A partir de las respuestas entregadas en la pregunta asociada a esta variable, el instrumento de consulta ofrece una serie de preguntas diferenciadas que permiten dar mayor especificidad a las variables planteadas y con ello disminuir la muestra con la que se analizan los resultados con relación al objetivo de la consulta.

6. VARIABLE: EXISTENCIA DE SINDICATOS

Para dar cumplimiento al objetivo de la consulta es necesario identificar en la muestra tomada aquellos participantes en cuyas empresas hay presencia de sindicatos, a fin de identificar la percepción y experiencia del rol de las dirigencias sindicales. Las siguientes son las preguntas y respuestas asociadas a esta variable:

a. PREGUNTA TRABAJADORES: ¿Existe sindicato en la empresa en la que trabajó?

La muestra considera 1066 respuestas de trabajadores y su distribución es la siguiente:

Respuesta	Cantidad	%
No	649	61%
No sabe	211	20%
Si	205	19%
SIN DATOS	1	0%
Total	1066	100%

De acuerdo con la información obtenida, el 81 % de los trabajadores declara que no tenía o no sabía si se existía sindicato en su empresa, siendo sólo el 19% (205) de los trabajadores quienes declaran tener sindicatos.

b. PREGUNTA EMPLEADORES: ¿Existe sindicato en su empresa?

De las 2184 respuestas recibidas, 1118 corresponden a empleadores y su distribución es la siguiente.

Respuestas	Cantidad	%
No	767	69%
Sí	350	31%
SIN DATOS	1	0,09%
Total	1118	100,00%

7. VARIABLE PERCEPCIÓN DEL ROL DE DIFUSIÓN

A partir de las personas que respondieron que “sí” a la pregunta sobre la existencia de sindicatos, se les pregunta sobre el rol de difusión de la legislación laboral y previsional, que estos tendrían en la empresa. La respuesta según tipo de usuario es la siguiente:

TRABAJADORES (205/1066)	EMPELADORES (350/1118)																														
Pregunta N°7: La organización sindical en la empresa en la que trabajaba ¿Cumplía con un rol activo en la difusión de la legislación laboral y/o previsional?	Pregunta N° 12: ¿La organización sindical en la empresa cumple con un rol activo en la difusión de la legislación laboral y/o previsional?																														
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cantidad</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Medianamente</td> <td>50</td> <td>24%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>72</td> <td>35%</td> </tr> <tr> <td>Si</td> <td>83</td> <td>40%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>205</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuestas	Cantidad	%	Medianamente	50	24%	No	72	35%	Si	83	40%	Total	205	100%	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas</th> <th>Cantidad</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sí</td> <td>212</td> <td>60,57%</td> </tr> <tr> <td>No sabe</td> <td>92</td> <td>26,29%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>46</td> <td>13,14%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>350</td> <td>100,00%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuestas	Cantidad	%	Sí	212	60,57%	No sabe	92	26,29%	No	46	13,14%	Total	350	100,00%
Respuestas	Cantidad	%																													
Medianamente	50	24%																													
No	72	35%																													
Si	83	40%																													
Total	205	100%																													
Respuestas	Cantidad	%																													
Sí	212	60,57%																													
No sabe	92	26,29%																													
No	46	13,14%																													
Total	350	100,00%																													

De acuerdo con los datos entregados, el 40% de los trabajadores indica que las dirigencias sindicales si tienen un rol activo. Esta respuesta tiene un comportamiento dispar al desagregar por regiones:

Regiones	Medianamente	No	Si
Arica y Parinacota	15%	23%	62%
Tarapacá	29%	29%	43%
Antofagasta	21%	43%	36%
Atacama	26%	43%	30%
Coquimbo	31%	15%	54%
Valparaíso	14%	43%	43%
Metropolitana	29%	52%	19%
O´Higgins	15%	38%	46%
Maule	33%	22%	44%
Ñuble	25%	75%	0%
Biobío	28%	44%	28%
Araucanía	43%	14%	43%
Los Ríos	17%	28%	56%
Los Lagos	25%	25%	50%
Aysén	0%	67%	33%
Magallanes	0%	0%	100%
Total	24%	35%	40%

Considerando la distribución de respuestas por región, Ñuble, Metropolitana, Biobío, Atacama y Aysén son las regiones con menor valoración al rol de difusión de sus dirigencias. Es importante recordar que estos datos se aproximan a una realidad específica y no correspondería generalizar al mundo sindical, sin embargo, dan una orientación susceptible de discutir a nivel regional.

Para los usuarios empleadores, la desagregación regional para esta variable es del orden del 60% para la respuesta favorable al rol de difusión, sin embargo, destaca la región del Maule, cuya apreciación positiva es solo del 14%, destacando un 71% de respuestas de empleadores que desconocen (no saben) el sindicato cumple o no el rol señalado.

8. VARIABLE: ASESORIA DE LAS DIRIGENCIA SINDICALES

Esta variable solo aplica a quienes respondieron en la consulta como trabajadores con sindicatos, siendo el 19% del total de las respuestas (205/1066)

De acuerdo con ello, del total de trabajadores que señaló que sí tenía sindicato (205), el 65% declara que el sindicato no prestó asesoría, mientras que el 35% señala que si la prestó (71). Si bien es importante recordar que estos datos no permiten generalizar cierto comportamiento de las dirigencias sindicales, la siguiente es la desagregación regional:

Regiones	Proporción por región de la respuesta entregada.	
	% No	% Sí
Arica y Parinacota	69%	31%
Tarapacá	100%	0%
Antofagasta	64%	36%
Atacama	43%	57%
Coquimbo	69%	31%
Valparaíso	29%	71%
Metropolitana	90%	10%
O´Higgins	54%	46%
Maule	56%	44%
Ñuble	88%	13%
Biobío	94%	6%
Araucanía	43%	57%
Los Ríos	33%	67%
Los Lagos	75%	25%
Aysén	67%	33%
Magallanes	100%	0%
Total	65%	35%

Es importante señalar que, las 71 respuestas obtenidas para la opción “si”, corresponden al 7% de las respuestas de trabajadores a nivel general (1066). Esta proporción, ratifica la necesidad de realizar análisis de orden descriptivo, no pudiendo generalizar un comportamiento. Es pertinente indicar además que este nivel de respuesta impide realizar un análisis desagregado por región que sea significativo para la reflexión desde los CTRU.

A partir de quienes respondieron que sí hubo asesoría se desagregan dos preguntas más, que permiten visualizar dos variables respecto de objetivo central de la consulta.

9. VARIABLE: PERCEPCIÓN DE LA COMPETENCIA DE LAS DIRIGENCIAS SINDICALES

De acuerdo con el objetivo de esta consulta ciudadana, cobra especial interés conocer aspectos que puedan caracterizar el rol de las dirigencias sindicales para con sus trabajadores (con sindicato y con asesoría prestada) en un proceso de conciliación. El primer elemento es la opinión que tendrían respecto del conocimiento normativo laboral. Al respecto, los resultados son:

Pregunta N° 9

¿Considera que la dirigencia contó con los conocimientos legales suficientes para asesorarle?

Respuestas	Cantidad	%
Sí	51	71,83%
Medianamente	16	22,54%
No	2	2,82%
No sabe / No responde	2	2,82%
Total	71	100,00%

Destaca la predominancia de la opción “sí” y “medianamente” en esta pregunta, dando a entender que en general, quienes prestan asesoría a los trabajadores, demuestran dominio en materia de legislación laboral.

10. VARIABLE: PERCEPCIÓN DE EFICACIA DE LA ASESORIA EN LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN

El segundo elemento que permite evaluar el rol de la dirigencia es la percepción que los trabajadores (con sindicato y asesoría) tuvieron respecto de la utilidad de la misma para la audiencia de conciliación. Sus resultados son:

Pregunta N° 10

¿Considera que la asistencia y asesoramiento de la dirigencia, le ayudó en la toma de decisiones para la audiencia de conciliación?

Respuesta	Cantidad	%
Sí	55	77,46%
No	8	11,27%
No sabe	8	11,27%
Total	71	100,00%

Al observar los resultados de esta pregunta y la pregunta N°9, es posible indicar que en definitiva cuando las dirigencias prestan asesoría a los trabajadores, en el marco del proceso de conciliación, esta es efectiva y bien valorada.

11. VARIABLE: EXPERIENCIA DE AUDIENCIAS CON LA PARTICIPACIÓN DE DIRIGENCIAS SINDICALES (EMPLEADORES)

El instrumento además agrega dos variables que permiten conocer algunos elementos respecto del rol de las dirigencias en el proceso desde la mirada de los empleadores.

La primera variable recopila información de empleadores en que en audiencias de conciliación han participado con dirigentes sindicales como asesores. Al respecto los resultados son:

Pregunta N° 13

¿Ha tenido audiencias de conciliación con la presencia de la directiva sindical?

Respuestas	Cantidad	%
No	285	81,43%
Sí	65	18,57%
Total	350	100,00%

Los resultados muestran que, desde la respuesta de empleadores con sindicatos, mayoritariamente las dirigencias sindicales no participan de audiencias de conciliación. Esta proporción es similar en todas las regiones del país.

12. VARIABLE: ACTITUD HACIA LA PROMOCIÓN DE LA PRESENCIA SINDICAL EN AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN (EMPLEADORES)

Finalmente, se plantea esta última variable para explorar la disposición que podrían tener los empleadores a la participación de las dirigencias en estas instancias apoyando al trabajador. La respuesta, de 350 empleadores con sindicato, es:

Pregunta N° 14

¿Promovería la presencia de la organización sindical en las audiencias de conciliación?

Respuestas	Cantidad	%
No	198	56,57%
Sí	152	43,43%
Total	350	100,00%

Se destaca su desagregación por región. Esta es:

Etiquetas de fila	No	Sí
Arica y Parinacota	54%	46%
Tarapacá	53%	47%
Antofagasta	56%	44%
Atacama	41%	59%
Coquimbo	67%	33%
Valparaíso	50%	50%
Metropolitana	70%	30%
O´Higgins	44%	56%
Maule	57%	43%
Ñuble	60%	40%
Biobío	67%	33%
Araucanía	54%	46%
Los Ríos	60%	40%
Los Lagos	58%	42%
Aysén	29%	71%
Magallanes	100%	0%
SIN DATOS	0%	100%
Total	57%	43%

La desagregación muestra de manera general que empleadores en las regiones de Atacama, O'Higgins y Aysén valoran mayoritariamente la presencia de las organizaciones sindicales en las audiencias de conciliación, siendo un elemento a destacar para cualquier reflexión que se haga a ese ámbito.

La siguiente corresponde a proporción de empleadores con sindicatos en relación a las dos últimas variables señaladas:

Presencia de DDSS	Promoción de DDSS en audiencias		
	No	Sí	Total
Sin presencia de DDSS	61,40%	38,60%	100,00%
Con Presencia de DDSS	35,38%	64,62%	100,00%
Total	56,57%	43,43%	100,00%

Si bien, a partir de lo indicado por empleadores, mayoritariamente las dirigencias sindicales no participan de estas instancias junto a sus trabajadores y mayoritariamente los empleadores no promoverían su participación, destaca la proporción de respuestas de empleadores con la experiencia de haber participado con dirigencias sindicales, ya que promoverían en mayor medida su participación.

c. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS METODOLOGICAS PARA LA PRESENTACION DE RESULTADOS EN EL CTRU

Para dar por finalizada la acción que da cumplimiento a este indicador, será necesaria la socialización de los resultados expuestos anteriormente a consejeros y consejeras del CTRU. Cabe precisar que bastará sólo con una actividad en uno de los CTRU para el cumplimiento del indicador, sin embargo, en esta etapa y para darle valor público a la consulta ciudadana efectuada, se sugieren, además, una serie de acciones para la actividad y posteriores que pueden llevar a cabo en los CTRU y que tienen relación con la socialización del servicio de Conciliación, la percepción de usuarios/as de estas instancias y el levantamiento de información relevante para la gestión institucional.

Es importante señalar que la actividad en el CTRU deberá ejecutarse y registrarse en SIRELA antes del término del año. Para ello, se ha elaborado una pauta de sugerencia metodológica que permita transmitir y discutir los resultados de esta consulta con consejeros/as. Esta pauta se acompaña de un material de presentación con la exposición de los principales resultados.

La pauta de sugerencia se divide en 3 etapas que permitirá al Coordinador/a diseñar un trabajo a corto, mediano o largo plazo, según visualice la respuesta del consejo ante los resultados de esta consulta.

a. Primera Etapa:

El coordinador o coordinadora, en la actividad citada para estos efectos, debiera esbozar ante los consejeros/as, las características que tiene esta instancia administrativa (conciliación) en la Dirección del Trabajo, sus objetivos, el rol del conciliador y su ámbito de competencias, es decir;

- Qué puede y que no puede o no debiera hacer.
- El rol de los involucrados (empleador y trabajador), asistencia de asesores, etc.
- También sería bueno que se mostrara cuánto son los montos en dinero que la D.T. recupera para los trabajadores por este medio o actuación administrativa previa a la instancia judicial.
- Se debiera presentar los resultados: socializar información a nivel nacional.

En esta etapa, de acuerdo a los resultados regionales, coordinadores/as podrán evaluar la transmisión de información específica por región, es decir, cuántas conciliaciones se realizan, cuántos son los trabajadores involucrados, cuáles son las empresas más recurrentes en esta instancia, cuáles son los estipendios más conflictivos y reiterados, etc.

b. Segunda Etapa:

Hecho lo anterior, se debiera analizar el rol de las organizaciones sindicales regionales en esta instancia y diagnosticar la preparación de los mismos para intervenir e identificar requerimientos que puedan surgir a partir de esta etapa de la reflexión.

Atendido que los consejeros/as se conocen y hay ciertos grados de confianza, se podría trabajar en un diagnóstico, respondiendo por ejemplo a:

- ¿Cómo enfrentan las empresas CTRU esta etapa terminal de la relación laboral y cotejan con los sindicatos presentes?

Ello podría entregar información regional disímil respecto a lo que esperan los actores socio laborales de esta instancia, estando de acuerdo que lo primero es que los trabajadores reciban los estipendios que legalmente les corresponde. Lo anterior, porque hay regiones que son más pequeñas y por lo tanto las fuentes de empleo son más escasas o el mercado laboral está deprimido y a lo mejor eso determina o incide en que entre las partes el término de la relación laboral sea menos conflictuado, porque tal vez a la vuelta de un tiempo vuelvan a establecer una relación laboral formal en una función operativa distinta, pero bajo dependencia y subordinación.

c. Tercera Etapa:

A partir de la síntesis que surja en la socialización de éstos en los CTRU a lo largo del país, se podría identificar, en un trabajo conjunto con consejeros/as, cuántas de las empresas que participan del CTRU tienen establecido formalmente mecanismos internos que alerten tempranamente de posibles conflictos y luego estrategias conjuntas para afrontar los conflictos laborales que surgen en ella, cómo se construyeron (Ej: unilateralmente o con el concurso activo de los trabajadores y su sindicato) y posteriormente socializar con el resto de los Consejeros la experiencia de su existencia y aplicabilidad.

ANEXOS

I. Variables; tipo, descripción y pregunta.

N°	VARIABLE	TIPO VARIABLE	DESCRIPCION	PREGUNTA
1	Experiencia en audiencias de conciliación	INDEPENDIENTE	Conocer el nivel de conocimiento del proceso.	Pregunta n° 1: ¿Esta es la primera vez que asiste a una audiencia de conciliación? Respuestas: SI / NO
2	Región	SEGMENTACIÓN	Recopilar información respecto del lugar en donde se tomó la audiencia, permitiría categorizar los resultados para un posible análisis regional.	Pregunta n°2: Indique la región en que se realizó la audiencia Respuestas: Las regiones del país. En el caso de la Región Metropolitana, los datos arrojados de la consulta sólo se consolidan en base a la región única y no por su división administrativa; Oriente – Poniente.
3	Modalidad de la audiencia	INDEPENDIENTE	Recopilar información sobre la modalidad en que se provee el servicio lo que permitiría evaluar si esto incide en el el rol de las dirigencias.	Pregunta n°3: ¿En qué modalidad fue citado a esta audiencia? Respuestas: Presencial/Remota
4	Elección de modalidad	INDEPENDIENTE	Conocer la preferencia de los usuarios respecto de de la modalidad de atención. Permitirían reafirmar o no el diseño de mejoras del proceso centrado en las preferencias del usuario.	Pregunta n°4: Si de usted dependiera ¿Cuál modalidad elegiría para una próxima audiencia de conciliación? Respuestas: Remota/Presencial/Indiferente.
5	Tipo de participante en la audiencia.	SEGMENTACIÓN	Recopilar información respecto de la persona que contestó el instrumento, es la variable permite conocer cómo los distintos usuarios se relacionan con las dirigencias sindicales.	Pregunta n°5: Usted participó en la audiencia de conciliación cómo: Respuestas: Trabajador/a – Empleador/a Luego se despliegan preguntas diferenciadas según tipo de respuesta
6	Existencia de sindicatos	SEGMENTACIÓN	Recopilar información sobre la presencia de sindicatos en las empresas. Permite focalizar las siguientes variables.	Trabajador: Pregunta n°6: ¿Existe sindicato en la empresa en la que trabajó? Respuesta: si/no Empleador Pregunta n°11: ¿Existen sindicatos en su empresa? Respuesta: si/no
7	Percepción del rol de difusión	DEPENDIENTE	Obtener la percepción específica de los consultados con sindicato respecto del rol de las organizaciones en la difusión de la normativa laboral y/o previsional. Permite analizar elementos para la efectividad del rol señalado.	Trabajador con sindicato: Pregunta N°7: La organización sindical en la empresa en la que trabajaba ¿Cumplía con un rol activo en la difusión de la legislación laboral y/o previsional? Respuestas: Si/Medianamente/No Empleador con sindicato: Pregunta N°12: ¿La organización sindical en la empresa cumple con un rol activo en la difusión de la legislación laboral y/o previsional?
8	Asesoría de las dirigencias	DEPENDIENTE - SEGMENTACIÓN	Conocer si los trabajadores en cuyas empresas había sindicato, recibieron asesoría de las dirigencias sindicales en la preparación de una audiencia de conciliación.	Trabajador con sindicato: Pregunta n°8: Antes de llegar a la instancia de la audiencia de conciliación ¿La Dirigencia sindical prestó orientación o asesoría? Respuestas: si/no
9	Percepción de la competencia	DEPENDIENTE	Recopilar información sobre la percepción de los trabajadores en	Trabajador con sindicato que sí recibió asesoría:

	de las dirigencias		relación a la competencia legal de las dirigencias sindicales en la asesoría prestada de manera específica.	Pregunta n°9: ¿Considera que la dirigencia contó con los conocimientos legales suficientes para asesorarle? Respuesta: Si / Medianamente/No/ No sabe no responde
10	Percepción de eficacia de la asesoría en la audiencia de conciliación	DEPENDIENTE	Recopilar información sobre la percepción de utilidad de la asesoría efectuada por las dirigencias sindicales.	Trabajador con sindicato que sí recibió asesoría: Pregunta n°10: ¿Considera que la asistencia y asesoramiento de la dirigencia, le ayudó en la toma de decisiones para la audiencia de conciliación? Respuesta: Si / No /no sabe
11	Experiencia de audiencias con la participación de dirigencias sindicales	INDEPENDIENTE	Recopilar información sobre la experiencia de los empleadores en audiencias de conciliación con sindicatos	Empleador con sindicato: Pregunta n°13: ¿Ha tenido audiencias de conciliación con la presencia de la directiva sindical? Respuestas: si /no
12	Actitud hacia la promoción de la presencia sindical en audiencias de conciliación	DEPENDIENTE	Conocer la disposición de los empleadores en la promoción de la presencia sindical en la audiencia de conciliación	Empleador con sindicato: Pregunta n°14: ¿Promovería la presencia de la organización sindical en las audiencias de conciliación?

II. Universo desagregado por región.

REGION	RECLAMOS TERMINADOS
ARICA-PARINACOTA	449
TARAPACÁ	561
ANTOFAGASTA	1.038
ATACAMA	580
COQUIMBO	815
VALPARAÍSO	2.531
METROPOLITANA	11.233
LIB. BDO O'HIGGINS	1.190
MAULE	1.138
ÑUBLE	443
BIOBÍO	2.034
ARAUCANÍA	960
LOS RIOS	478
LOS LAGOS	1.069
AYSÉN DEL G.C. IBÁÑEZ	149
MAGALLANES	365
TOTAL DE RECLAMOS TERMINADOS (UNIVERSO)	25.033

III. Total de formularios desagregados por región.

REGION	FORMULARIOS CONTESTADOS	Distribución %
ARICA Y PARINACOTA	96	4,40%
TARAPACÁ	63	2,88%
ANTOFAGASTA	109	4,99%
ATACAMA	265	12,13%

INFORME DE RESULTADOS
CONSULTA CIUDADANA EN MATERIA DE CONCILIACION - OCTUBRE 2023
UNIDAD DE DIÁLOGO SOCIAL Y ASISTENCIA TÉCNICA

COQUIMBO	127	5,82%
VALPARAÍSO	146	6,68%
METROPOLITANA	255	11,68%
O´HIGGINS	114	5,22%
MAULE	163	7,46%
ÑUBLE	61	2,79%
BIOBÍO	216	9,89%
ARAUCANÍA	234	10,71%
LOS RÍOS	79	3,62%
LOS LAGOS	178	8,15%
AYSÉN	33	1,51%
MAGALLANES	35	1,60%
SIN DATOS	10	0,46%
TOTAL	2184	100%