

**ENCUESTA A EMPLEADORES N° \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**ENCUESTA LABORAL 2002**

**DIRECCIÓN DEL TRABAJO - DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS**

### PRESENTACIÓN

Hace un tiempo le enviamos la primera parte de una encuesta sobre diferentes aspectos de la situación laboral. Como se lo explicamos en aquella oportunidad, esta empresa salió seleccionada en la muestra mediante un procedimiento científico; por otro lado, la Dirección del Trabajo garantiza el anonimato de quien responde y la absoluta confidencialidad de la información que se proporcione.

Ahora corresponde aplicar la segunda parte de la encuesta mediante una entrevista; para lo cual debemos revisar que la primera parte ha sido respondida en forma completa.

Muchas gracias por su colaboración.

#### NOTA PARA EL ENTREVISTADOR: FICHA DE DATOS BÁSICOS, LLENAR AL FINAL

**RUT EMPRESA:**

**RAZON SOCIAL DE LA EMPRESA:**

**CODIGO DE ACTIVIDAD ECONOMICA:**

**FECHA DE FUNDACIÓN DE LA EMPRESA:**

**TELEFONO-FAX:**

**REGION: COMUNA:**

**CARGO DEL ENCUESTADO:**

**NOMBRE DEL FISCALIZADOR:**

**FECHA DE LA ENCUESTA:**

**OBSERVACIONES:**

##### I. EVALUACIÓN DE LA EMPRESA

**La primera serie de preguntas se refiere a su evaluación de la capacidad de su empresa y sus proyecciones futuras.**

1. Al comparar su empresa con otras de tamaños similares, en el mismo rubro productivo, piensa Ud. que ella está con otras empresas del mismo tamaño y sector económico, en su opinión, esta empresa está: (LEER SÓLO ALTERNATIVAS 1 A 4).
2. Entre el 5% de las mejores
3. Sobre el promedio

3. En el promedio

4. Bajo el promedio

5. No sabe

1. En relación a sus resultados económicos y comparándose con el año pasado, en su opinión, esta empresa está:
2. Mucho mejor
3. Mejor
4. Igual
5. Peor
6. Mucho peor
7. ¿Qué posibilidades cree Ud. que tiene su empresa para el futuro inmediato? Cree que estas son:
8. Muy buenas
9. Buenas
10. Regulares
11. Malas
12. Muy malas
13. Por favor póngale una nota de 1 a 7, a los esfuerzos de inversión que ha hecho la empresa en cada uno de los siguientes ítems durante los últimos tres años (SIENDO 1 LA PEOR NOTA Y 7 LA MEJOR).

|  |  |
| --- | --- |
|  | NOTA |
| 1. Inversión en tecnología (maquinarias, equipos, soporte técnico material). |  |
| 1. Capacitación del personal. |  |
| 1. Inversión para ampliación del mercado (ventas, marketing, publicidad). |  |
| 1. Inversión en gestión de los recursos humanos y desarrollo organizacional. |  |

1. ¿Ud. diría que la crisis económica ha tenido algún impacto sobre su empresa? (SI RESPONDE SI INDAGAR CUÁL HA SIDO EL PRINCIPAL)
2. Sí. Indique cuál\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. No
4. No sabe
5. Con relación al mismo tema, para enfrentar las dificultades de la situación económica de los últimos tres años, ha tenido su empresa que hacer alguna de las siguientes adecuaciones que le voy a nombrar ( LEERLAS DE UNA EN UNA, MARCAR TODAS LAS QUE CORRESPONDAN):
6. Cambiar los rubros de producción ( hacer cosas distintas de las habituales)
7. repactar deudas con los bancos
8. adquirir nuevas deudas
9. despedir trabajadores
10. contratar trabajadores temporales
11. dejar impagas las deudas previsionales
12. acortar las jornadas de trabajo
13. alargar las jornadas de trabajo
14. comenzar a trabajar por turnos
15. aumentar la producción con la misma cantidad de trabajadores
16. mantener la producción con menos trabajadores
17. rebajar los salarios
18. adelantar vacaciones
19. postergar inversiones
20. otras
21. no ha tenido que hacer adecuaciones

II. SEGURIDAD EN EL TRABAJO

**Ahora, en la segunda sección, corresponde revisar la situación de su empresa con respecto a la seguridad en el trabajo. Para ello, responda, por favor, las siguientes preguntas:**

1. Tomando en cuenta, la jornada en que trabaja la mayoría de los trabajadores en esta empresa, me gustaría que me detallara lo siguiente: TOME COMO REFERENCIA UNA SEMANA NORMAL DE TRABAJO, PARA UNO DE ESOS TRABAJADORES (LEER DE UNA EN UNA).

1. N° de días de trabajo a la semana \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. N° de días de descanso a la semana \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. N° de horas diarias de trabajo \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. Minutos para colación \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5. Minutos para otras pausas \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Cuáles de los siguientes instrumentos de prevención de riesgos existen en su empresa: (LEERLOS DE UNO EN UNO, HASTA ALTERNATIVA 3, MARQUE TODAS LAS QUE CORRESPONDA)
2. Reglamento Interno de Higiene y Seguridad
3. Comité Paritario de Higiene y Seguridad
4. Departamento de Prevención de riesgos
5. Ninguno de los anteriores PASE A P 10
6. Sobre los instrumentos de Prevención de riesgos que mencionó, le voy a pedir que me indique (LEER DE ACUERDO A RESPUESTA ANTERIOR MENCIONANDO SOLO LOS QUE EXISTEN. MARQUE CON UNA X EN EL CASILLERO LA RESPUESTA QUE CORRESPONDA)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | SI | NO | No sabe |
| 20.1 El **REGLAMENTO** ¿contiene información sobre los riesgos ? |  |  |  |
| 20.2 EL **REGLAMENTO** ¿se le entrega a cada trabajador? |  |  |  |
| 20.3 El **COMITÉ PARITARIO** ¿ ha organizado capacitación en seguridad y prevención de riesgos? |  |  |  |
| 20.4. El **COMITÉ PARITARIO** realiza investigación de los accidentes cuando éstos ocurren ? |  |  |  |
| 20.5 El **DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS**  ¿ Ha realizado capacitación al personal en materias de su especialidad ? |  |  |  |
| 20.6 El **DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS**  ¿ ha introducido mejorías relevantes en higiene y seguridad en la empresa? |  |  |  |

1. Por favor, indique cómo informa la empresa sobre los riesgos para la salud y seguridad de los trabajadores: ( LEER DE UNA EN UNA LAS ALTERNATIVAS, Y MARCAR TODAS LAS QUE CORRESPONDA)
2. Verbalmente a cada trabajador
3. A través de información escrita (folletos, cartillas, etc.)
4. A través de información gráfica (afiches, poster, etc.)
5. Mediante charlas periódicas
6. Material audiovisual/ soporte computacional
7. No se entrega información a los trabajadores
8. Por favor, indique qué elemento de los siguientes se encuentran presentes en los lugares de trabajo de su empresa: ( LEER DE UNA EN UNA LAS ALTERNATIVAS, Y MARCAR TODAS LAS QUE CORRESPONDA)
9. Polvos, pesticidas, gases, vapores, etc.
10. Ruidos
11. Calor (presencia de calderas, hornos o similares)
12. Frío (presencia de hielos, refrigerantes o similares)
13. Manipulación de máquinas, herramientas, etc.
14. manipulación de electricidad
15. Trabajo de pie, movimientos repetitivos, manipulación de objetos pesados, posturas inadecuadas, etc.
16. Ninguno de los anteriores
17. ¿En qué grado considera usted que en la empresa están controlados cada uno de los riesgos que le voy a nombrar. (LEERLOS DE UNO EN UNO, PASAR TARJETA 1)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | MUY CONTROLADO | MÁS O MENOS CONTROLADO | POCO CONTROLADO | NO EXISTE EL RIESGO | NO SABE | NO CONTROLADO |
| Intoxicación o lesiones por sustancias químicas. |  |  |  |  |  |  |
| Sordera por ruido excesivo. |  |  |  |  |  |  |
| Lesiones por sobreesfuerzo o malas posturas. Trabajo de pie, movimientos repetitivos |  |  |  |  |  |  |
| Problemas de salud por exceso de calor. |  |  |  |  |  |  |
| Problemas de salud por exceso de frío. |  |  |  |  |  |  |
| Heridas y lesiones por cortes, atrapamiento en máquinas etc. |  |  |  |  |  |  |
| Golpes eléctricos. |  |  |  |  |  |  |

1. ¿Cómo calificaría usted cada una de las siguientes condiciones ambientales y de trabajo en su empresa en una escala de buena, regular o mala. También Indique si no hay alguno de los elementos que le voy a nombrar.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| CONDICION | BUENA | REGULAR | MALA | NO HAY |
| 1. Servicios higiénicos. |  |  |  |  |
| 1. Comedores. |  |  |  |  |
| 1. Duchas. |  |  |  |  |
| 1. Iluminación. |  |  |  |  |
| 1. Espacio. |  |  |  |  |
| 1. Ventilación. |  |  |  |  |

III. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

**La siguiente sección de este cuestionario se refiere a la gestión de recursos humanos al interior de su empresa. Con respecto a este tema, le solicitamos nos indique:**

1. ¿El encargado de Recursos Humanos de la empresa se reúne con los trabajadores o grupos de ellos?
2. Si
3. No
4. ¿El encargado de Recursos Humanos de la empresa se reúne con la Directiva Sindical?
5. Si
6. No
7. (SÓLO SI ALGUNA O LAS DOS RESPUESTAS ANTERIORES FUERON SI) ¿Con qué periodicidad se ha reunido el encargado de Recursos Humanos con el Sindicato (si lo hay) o con los trabajadores (si no hay Sindicato), en los últimos 12 meses?.
8. Una vez por semana
9. Cada 15 días
10. Una vez por mes
11. Cada trismestre
12. Cada semestre
13. Cada vez que lo solicita el sindicato o los trabajadores
14. Durante los últimos 12 meses¿ ha tenido reuniones especiales, de consulta, con los trabajadores para analizar la situación o marcha general de la empresa?
15. Si
16. No Pase a la P. 19
17. (SÓLO SI RESPONDE SI)

¿Podría decir por qué motivos o temas se hacen estas consultas a los trabajadores? (LEER DE UNA EN UNA LAS ALTERNATIVAS HASTA LA 6) (MARQUE TODAS LAS QUE CORRESPONDA)

1. En materias tecnológicas
2. Sobre la calidad de los productos
3. En materia de higiene y la seguridad
4. Sobre las metas de rendimiento laboral
5. En materias de capacitación
6. Sobre relaciones humanas y clima laboral
7. ¿Otra materias?: ESPECIFIQUE \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
8. (SÓLO SI TIENE DIRECTIVA SINDICAL)

Durante los últimos 12 meses ¿ha tenido reuniones especiales, de consulta, con la directiva sindical para analizar la situación o marcha general de la empresa?

1. Si
2. No Pase a la P. 21
3. (SÓLO SI RESPONDE SI)

¿Podría decir por qué motivos o temas se hacen estas consultas a la directiva sindical? (LEER DE UNA EN UNA LAS ALTERNATIVAS HASTA LA 6) (MARQUE TODAS LAS QUE CORRESPONDA)

1. En materias tecnológicas
2. Sobre la calidad de los productos
3. En materia de higiene y la seguridad
4. Sobre las metas de rendimiento laboral
5. En materias de capacitación
6. Sobre relaciones humanas y clima laboral
7. ¿Otra materias?: ESPECIFIQUE \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
8. Por favor indique si en su empresa se han practicado algunas de las siguientes formas de organización del trabajo y/o de desarrollo de la organización que le voy a nombrar (LEERLAS DE UNA EN UNA HASTA ALTERNATIVA 8)
9. Círculos de calidad
10. Trabajo en equipo
11. Coordinación de trabajadores con la gerencia
12. Planificación estratégica
13. Calidad total
14. Polivalencia
15. Liderazgo
16. Otras. Indique cuáles \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
17. Ninguna de las anteriores
18. De los siguientes aspectos, señale en cuáles sería conveniente que fueran informados y participaran activamente los trabajadores. (LEER DE UNA EN UNA HASTA LA ALTERNATIVA 8) (MARQUE SOLO LAS QUE CONSIDERA CONVENIENTES) .
19. En la organización del trabajo
20. En la calidad de los productos
21. En las relaciones entre jefes y subordinados
22. En la higiene y seguridad en el trabajo
23. En las políticas de capacitación
24. En la definición y evaluación de metas de la empresa
25. Respecto a la situación económica de la empresa
26. OTRAS (ESPECIFIQUE)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
27. Ninguna de las anteriores

IV. RELACIONES LABORALES

**Esta sección se refiere a las relaciones laborales al interior de su empresa. Con respecto a este tema, le solicitamos nos responda:**

1. Las relaciones entre la dirección y los trabajadores pueden ser relativamente tranquilas o relativamente tensas. De las siguientes afirmaciones, ¿cuál cree Ud. que caracteriza de mejor forma el clima que se vive en su empresa, en este aspecto?:

(TARJETA 4)

1. Siempre hay un ambiente de tranquilidad y de colaboración entre la dirección y los trabajadores o el personal.
2. Aunque a veces hay tensiones entre los trabajadores (o el personal) y la dirección de la empresa, en general hay un ambiente de tranquilidad y colaboración.
3. Los días de tensión entre los trabajadores (o el personal) y la dirección son tantos como aquellos de tranquilidad y colaboración.
4. Los días de tensiones entre los trabajadores (o el personal) y la dirección de la empresa son más frecuentes que aquellos en que se vive un ambiente de tranquilidad y colaboración
5. Las relaciones entre la dirección de la empresa y los trabajadores (o el personal) se caracterizan por una tensión casi permanente.
6. Indique la cantidad de sindicatos existentes en la empresa:

1. Ninguno PASAR A P.29.

2. Cantidad \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(SI HAY MÁS DE UNO, PIDA EL NOMBRE DEL SINDICATO DE MAYOR AFILIACIÓN y REFIÉRASE A ESE SINDICATO EN LAS PREGUNTAS SIGUIENTES)

NOMBRE DEL SINDICATO

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. (SÓLO SI HAY SINDICATO) Por favor, califique cómo son, en su opinión, las relaciones entre la empresa y el sindicato de acuerdo con esta escala: (TARJETA 2).

1. Muy colaborativas

2. Colaborativas

3. Oscilan entre la colaboración y la tensión

4. Son más bien tensas

5. Son muy tensas

1. (SÓLO SI HAY SINDICATO) Los sindicatos pueden variar en cuanto a su eficiencia en la defensa de los intereses y derechos legales de los trabajadores. Por favor califique en su opinión el grado de eficiencia del sindicato de su empresa, señalando si lo encuentra: (TARJETA 3).
2. Muy eficiente
3. Eficiente
4. Medianamente eficiente
5. Ineficiente
6. Muy Ineficiente
7. (SÓLO SI HAY SINDICATO) Con respecto a su opinión sobre los efectos de los sindicatos sobre las relaciones laborales. En su empresa, pensando en el sindicato mayoritario, Ud. cree que:

1. El sindicato facilita las relaciones laborales

2. El sindicato dificulta las relaciones laborales

3. El sindicato no facilita ni dificulta las relaciones laborales

4. Otra: ESPECIFIQUE\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. (SÓLO SI HAY SINDICATO) Con respecto al mismo tema, pensando en los sindicatos en general, Ud. cree que:

1. Los sindicatos facilitan las relaciones laborales
2. Los sindicatos dificultan las relaciones laborales
3. Los sindicatos no facilitan ni ayudan a las relaciones laborales
4. Otra: ESPECIFIQUE\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
5. (SÓLO SI NO HAY SINDICATO)

Con respecto a su opinión sobre los efectos de los sindicatos sobre las relaciones laborales, Ud. cree que:

1. Los sindicatos facilitan las relaciones laborales

2. Los sindicatos dificultan las relaciones laborales

3. Los sindicatos no facilitan ni ayudan a las relaciones laborales

4. Otra: ESPECIFIQUE\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿Ha habido alguna negociación colectiva en esta empresa durante los últimos cinco años?
2. Sí PASAR A P. 32
3. No
4. (SOLO SI RESPONDE NO EN P.30)

¿Por qué no ha habido negociación colectiva?:

(PASAR TARJETA Nº 4 ) ELIJA SOLO UNA ALTERNATIVA LA QUE CONSIDERE MÁS IMPORTANTE)

1. Por imposibilidad legal ( hay menos de 8 trabajadores)
2. No reunieron el quórum necesario
3. Hubo una actitud negativa de parte de la empresa
4. Los trabajadores no están interesados, prefieren la negociación individual
5. La empresa ofreció mejorías sin negociación
6. Otra razón (INDAGAR, PROFUNDIZAR)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿Hay actualmente uno (o más) convenios o contratos colectivos vigentes? (SI TIENE DE AMBOS TIPOS, MARCAR TODAS LAS ALTERNATIVAS QUE CORRESPONDA. SI NO HAY NINGUNO MARQUE ALTERNATIVA 5) (TARJETA 5).

1. Si, hay convenio, negociado por grupo negociador

2. Si, hay convenio negociado por sindicato

3. Si, hay contrato negociado por grupo negociador

4. Si, hay contrato negociado por sindicato

5. No hay convenio ni contrato PASAR A P.36.

1. (SÓLO SI HAY CONVENIO O CONTRATO) En el último proceso de negociación colectiva ¿se pactaron cláusulas relativas a aumento de salarios por aumento de la productividad?.

1. Sí PASE A P.36

1. No
2. (SOLO SI RESPONDE “NO” EN P.33)

¿Tendría la empresa una actitud favorable para que se pactaran en el futuro?

1. Sí PASE A P.36

2. No PASE A P.35

1. No sabe
2. (SOLO SI RESPONDE “NO” EN P 34.)

¿Podría indicar por qué no tendría una actitud favorable?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Durante los últimos 12 meses, ¿Podría indicar si los reajustes salariales promedio en esta empresa, han estado ...?: (LEER ALTERNATIVAS).
2. Igual al IPC
3. Sobre el IPC (INDIQUE PORCENTAJE)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
4. Bajo el IPC (INDIQUE PORCENTAJE)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
5. No ha habido reajuste
6. Durante los últimos 12 meses ¿ha habido huelgas o paros u otras situaciones de conflicto colectivo en su empresa?

1. Sí

2. No PASE A P. 27

1. (SÓLO SI RESPONDE “SÍ” EN P.37.)

La huelga, paro o conflicto fue: (LEER ALTERNATIVAS)

1. Durante la negociación colectiva cumplidos los plazos y procedimientos que determina la ley PASAR A P.40.

2. En otras circunstancias (fuera de la negociación colectiva)

1. (SÓLO SI LA RESPUESTA ANTERIOR FUE LA ALTERNATIVA 2 .)

Señale la fecha y los motivos de la huelga o las huelgas ocurridas en circunstancias distintas a la negociación colectiva, cumplidos los plazos y procedimientos que determina la ley

|  |  |
| --- | --- |
| **Fecha** | **Motivo** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

1. Para resolver los conflictos ¿cuenta la empresa con algunos sistemas o mecanismos de solución acordados con la parte laboral?

1. Sí (Indique cuáles) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. No
2. Independientemente si ha habido o no negociaciones, ¿podría indicar en la siguiente escala cuál es el grado de conveniencia o inconveniencia de que hayan procesos de negociación colectiva en su empresa?: (TARJETA 6).

1. Muy conveniente
2. Conveniente
3. Medianamente conveniente
4. Inconveniente
5. Muy inconveniente
6. ¿Podría dar la principal razón para opinar así?
7. En relación con las reformas laborales aprobadas a fines del año 2001, ¿qué afirmación refleja mejor su situación respecto a ellas?
   * + 1. Las reformas han sido negativas para el funcionamiento de la empresa
       2. Las reformas no han incidido en el normal funcionamiento de la empresa
       3. Las reformas han sido beneficiosas para el funcionamiento de la empresa

V. ANTECEDENTES PERSONALES

1. Sexo
2. Masculino
3. Femenino
4. Edad: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_años
5. Estado Civil:
6. Soltero
7. Casado
8. Viudo
9. Separado
10. Nivel Educacional:
11. Ninguna o básica incompleta
12. Básica completa
13. Media incompleta
14. Media completa
15. Técnico-Profesional
16. Universitaria incompleta
17. Universitaria completa
18. Post Grado
19. Profesión u oficio: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN