

MANUAL DE APLICACIÓN
PAUTA SEGUIMIENTO LABORAL
DEL TRABAJADOR COLOCADO

SANTIAGO

2014

Material adaptado por organizaciones Red Incluye
DOCUMENTO EN TRABAJO



PAUTA DE SEGUIMIENTO LABORAL

Con el fin de favorecer la incorporación de personas con discapacidad al mercado laboral, se implementan estrategias de intermediación laboral que comprenden un conjunto de acciones que tienen por objeto poner en contacto los oferentes de trabajo con los demandantes de empleo para su colocación. Sin embargo, la contratación de la persona con discapacidad no es el fin del proceso de inclusión laboral, pues para asegurar su adaptación al puesto de trabajo y favorecer su permanencia, es necesario realizar un proceso de Seguimiento Laboral, el que permite:

- Identificar dificultades experimentadas por el trabajador en las primeras etapas de adaptación al empleo, para colaborar en su resolución.
- Determinar necesidades de adaptación y/o ajustes necesarios para el mejor desempeño del trabajador.
- Motivar y apoyar a la empresa, sus directivos, jefaturas directas y compañeros de trabajo en el proceso de adaptación al nuevo colaborador incorporado.
- Orientar respecto del cualquier conflicto que se pueda presentar con jefaturas directas y compañeros de trabajo, debido a dudas e inquietudes no resueltas

El seguimiento debe realizarse de manera regular de forma presencial y es recomendable que pueda realizarse hasta que se compruebe que la persona colocada realmente está integrada a su actividad productiva en incluida en su entorno laboral. Eventualmente y de acuerdo a las necesidades planteadas por el trabajador y la empresa, es posible realizar seguimientos vía telefónica para verificar el estado y situación en que se encuentra el trabajador.

A. DESCRIPCIÓN DE LA PAUTA

Esta pauta permite obtener información sobre el desempeño del trabajador, desde el momento en que fue colocado en su puesto de trabajo y hasta que se encuentre adaptado e incluido en el lugar en que se desempeña.

Debe ser completada por algún profesional parte del equipo de intermediación laboral (idealmente siempre la misma persona), para llevar un registro del proceso de adecuación, adaptación y desempeño en el puesto.

B. COMPONENTES DE LA PAUTA

La pauta se compone de 2 grandes ítem; Antecedentes Generales y Áreas Laborales.

Finalmente un apartado para registrar observaciones y acuerdos tomados en la respectiva visita de seguimiento.

Al final del documento se encuentra el Anexo N°1 el cual corresponde a la descripción en detalle de cada uno de los factores a evaluar en las áreas laborales.



C. **FORMA DE APLICACIÓN**

La pauta es aplicada de manera presencial por el profesional del equipo de intermediación laboral que realiza la visita a la empresa, siguiendo la siguiente secuencia de acciones:

1. Entrevista con jefatura: el profesional se entrevista con aquella persona que pueda entregar reporte del trabajador durante el periodo en que se ha desempeñado en la empresa (Supervisor, jefatura directa o en su defecto, el encargado de Recursos Humanos).

Durante la entrevista se recogen las impresiones generales y se completa la pauta de seguimiento laboral de acuerdo a la tabla de calificación que se detalla en el punto II del ítem letra D.

La jefatura deberá firmar al final del documento, en la zona indicada para ello.

2. Entrevista con el trabajador: Posterior a la entrevista con jefatura, el profesional se reunirá con el trabajador para solicitar sus impresiones respecto del período en que ya se ha desempeñado en la empresa y entregará el feedback respecto de la pauta completada con su jefatura directa, la cual debe presentar al trabajador para su firma. Se espera que este espacio permita recoger la opinión del trabajador en relación a la evaluación que le han realizado y definir algunos puntos críticos que pudiesen existir y requieran de orientación y/o sugerencias por parte del profesional para con la empresa y/o el trabajador.

El trabajador deberá firmar al final del documento, en la zona indicada para ello.

3. Reunión de cierre: finalmente el profesional se reunirá con el trabajador y su jefatura (informante) a fin de discutir aquellos elementos que requieren de refuerzo y/o apoyo y establecer acuerdos y acciones a desarrollar durante el siguiente periodo, hasta la próxima visita de seguimiento laboral.

El profesional firmará al final del documento, en la zona indicada para ello.

4. Informe de seguimiento: posterior a la aplicación de la pauta de seguimiento el profesional elaborará un informe resumen de la visita de seguimiento laboral, el cual deberá contener al menos:

- Antecedentes generales
- Resumen narrativo de los aspectos más importantes de la valoración de factores de áreas laborales
- Acuerdos y observaciones

Este informe se envía a la jefatura directa del trabajador y quedará como antecedente en el archivo del usuario en la institución de referencia que está realizando los seguimientos.

En el Anexo N° 2 encontrará un ejemplo de cómo elaborar el informe de seguimiento laboral



D. LLENADO DE LA PAUTA

- I. Antecedentes Generales: Registrar los datos del trabajador, empleador y puesto de trabajo, además de los datos de quién entrega la información desde la empresa y quien realiza el seguimiento.
- II. Áreas Laborales: Corresponde a la valoración del desempeño del trabajador en tres distintas áreas (Hábitos básicos, Productividad, Relaciones interpersonales), calificando todos los factores incluidos en el instrumento, los cuales influyen en el rendimiento y adaptación al puesto de trabajo. Se debe consultar directamente al informante por cada uno de los factores y puntuar según él indique, de la siguiente forma:

TABLA DE CALIFICACION DEL DESEMPEÑO DEL TRABAJADOR		
Puntaje	Calificación	Descripción
5	Sobresaliente	El trabajador sobresale en el cumplimiento de esta conducta, mostrando cumplimiento más allá de lo requerido en relación a sus compañeros de trabajo.
4	Excelente	El trabajador es excelente en la práctica de esta conducta, cumpliendo siempre con lo requerido para el correcto desempeño de sus funciones.
3	Bueno	El trabajador tiene un buen desempeño de esta conducta, cumpliendo habitualmente con lo requerido para el correcto desempeño de sus funciones.
2	Regular	El trabajador muestra un desempeño regular de esta conducta, mostrando faltas o comportamientos no adecuados para el correcto desempeño de sus funciones.
1	Malo	El trabajador muestra un mal desempeño de esta conducta según lo requerido y/o definitivamente no la presenta en su desempeño habitual.

En el Anexo N°3 encontrará un modelo imprimible de esta tabla para entregar al informante de la empresa durante la visita de seguimiento, de modo de facilitar la calificación del trabajador usando como guía la descripción de cada una de las calificaciones propuestas.

- III. Acuerdos y observaciones: En este apartado deben quedar detallados los acuerdos y compromisos entre las partes involucradas en el seguimiento (jefatura, trabajador y profesional que realiza el seguimiento), a fin de revisar la evolución, cambios y/o mejoras presentadas por el trabajador entre la situación actual y la siguiente visita.



PAUTA PARA SEGUIMIENTO LABORAL
DEL TRABAJADOR COLOCADO
(Organizaciones Red Incluye)

I. Antecedentes Generales

	FECHA SEGUIMIENTO:
NOMBRE TRABAJADOR	
RUT TRABAJADOR	
CARGO QUE DESEMPEÑA	
FECHA INGRESO	
NOMBRE EMPRESA	
NOMBRE Y CARGO QUIEN ENTREGA INFORMACION	
TELEFONO CONTACTO	
E-MAIL CONTACTO	
PROFESIONAL QUE REALIZA SEGUIMIENTO	
INSTITUCIÓN INTERMEDIARIA	

II. Áreas Laborales

	5	4	3	2	1
A. Hábitos básicos					
1. Puntualidad					
2. Asistencia					
3. Presentación personal					
4. Permanencia en el puesto					
B. Productividad					
5. Iniciativa					
6. Independencia					
7. Ritmo de trabajo constante					
8. Calidad del trabajo					
9. Velocidad en la ejecución					
10. Tolerancia al cambio					
11. Disposición a la tarea					
12. Cuidado de materiales y herramientas					
C. Relaciones interpersonales					
13. Tolerancia a la frustración					
14. Tolerancia a las críticas					
15. Relación con pares					
16. Trabajo en equipo					
17. Relación con jefatura/supervisión directa					
18. Integración del trabajador a la empresa					



III. Acuerdos y observaciones

FIRMA INFORMANTE
EMPRESA (JEFATURA)

FIRMA PROFESIONAL
REALIZA SEGUIMIENTO

FIRMA TRABAJADOR



ANEXOS



ANEXO N°1

HÁBITOS BASICOS		
1	Puntualidad	Llega a la hora pre-establecida, no registra atrasos en sus marcas de asistencia.
2	Asistencia	Acude al trabajo todos los días contemplados en su jornada. No se ausenta o en caso de hacerlo, da aviso con anticipación, entregando justificación de acuerdo al reglamento
3	Presentación personal	El trabajador se presenta en el lugar de trabajo adecuadamente vestido (usando uniforme en caso requerido) y con una higiene personal ajustada a los requerimientos del trabajo (en caso de ser requerido: afeitado, pelo corto, uñas cortas, uñas sin esmalte, entre otros requerimientos).
4	Permanencia en el puesto	El trabajador se mantiene en su lugar/es de trabajo habitual durante la jornada laboral, solo ausentándose por razones justificadas, por tiempos y frecuencia apropiada al contexto (por ejemplo para ir al baño).
PRODUCTIVIDAD		
5	Iniciativa	El trabajador busca e inicia en forma espontánea una tarea ya conocida y aprendida, no necesitando esperar que jefatura o supervisor se lo indique, actuando de manera acertada cuando considera que es necesario.
6	Independencia	El trabajador logra desarrollar las tareas asignadas de manera autónoma, solo con supervisión ocasional
7	Ritmo de trabajo constante	Realiza su trabajo ejecutando la sucesión de tareas y pasos dispuestos para el cumplimiento de sus responsabilidades, utilizando el tiempo de manera óptima, sin pausas injustificadas.
8	Calidad del trabajo	El trabajador realiza las tareas asignadas de acuerdo a estándares requeridos por el cliente y exigidos por el supervisor o jefatura a cargo.
9	Velocidad en la ejecución	El trabajador realiza las tareas asignadas con suficiente rapidez para cumplir con sus responsabilidades en la jornada laboral dispuesta para él.
10	Tolerancia al cambio	El trabajador se muestra dispuesto a asumir cambios de tareas y funciones en el lugar de trabajo, a fin de cumplir con los requerimientos de jefatura; asume estos cambios sin mayores problemas de adaptación.
11	Disposición a la tarea	El trabajador se muestra atento a solicitudes y necesidades de jefatura, realizando las tareas asignadas con actitud positiva. Se muestra dispuesto a asumir tareas más allá del horario pre-establecido, en caso de ser requerido por la jefatura.
12	Cuidado de materiales y herramientas	El trabajador se preocupa por el estado de los materiales y herramientas que debe utilizar para su trabajo, evitando que ellos se extravíen, dañen o deterioren por mal uso o descuido.
RELACIONES INTERPERSONALES		
13	Tolerancia a la frustración	El trabajador toma de buena forma las correcciones de algún trabajo o tarea que puede no haber desarrollado de manera óptima. Así mismo, al cometer errores, los asume y los supera, siguiendo con la actividad.



14	Tolerancia a las críticas	El trabajador toma de forma positiva las opiniones respecto de su desempeño laboral, aceptándolas para no volver a repetir errores y/o mejorar su trabajo.
15	Relación con pares	Mantiene relaciones armoniosas con sus compañeros de trabajo, cuidando y evitando problemas que ocasionen conflictos y malas relaciones interpersonales.
16	Trabajo en equipo	El trabajador es capaz de tener una meta en común con un grupo de trabajo y realizar una o varias tareas específicas en colaboración mutua.
17	Relación con jefatura/supervisión directa	El trabajador se muestra respetuoso y mantiene un trato adecuado con las figuras de autoridad; manifiesta inquietudes, opiniones o diferencias de manera adecuada, utilizando vocabulario acorde a la situación de trabajo.
18	Integración del trabajador a la empresa	El trabajador se encuentra incorporado al equipo de trabajo, es considerado cuando se conforman grupos para desarrollo de tareas y participa con sus compañeros en horario de colación, tiempos de descanso u otros espacios que la empresa contemple para el compartir de los trabajadores.



ANEXO N°2

INFORME SEGUIMIENTO LABORAL

(Formato tipo)

FECHA SEGUIMIENTO: 21 de enero de 2014

NOMBRE TRABAJADOR: Luis XXXXXXXXXXXXX

RUT TRABAJADOR: 12.345.678-9

CARGO QUE DESEMPEÑA: Ejecutivo Call Center

FECHA INGRESO: 20 DE NOVIEMBRE DE 2013

NOMBRE EMPRESA: XXXXXXXXXXXXX

NOMBRE Y CARGO QUIEN ENTREGA INFORMACIÓN: Juan González, Jefe directo y Veronica Fuentes, Supervisora

PROFESIONAL QUE REALIZA SEGUIMIENTO: Claudia XXXXXXXXXXXX, Terapeuta Ocupacional

INSTITUCION INTERMEDIARIA: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Se realiza entrevista con supervisor y trabajador, luego se entrega retroalimentación a trabajador con supervisor y jefatura. Participa en la entrega de información un segundo profesional supervisor del piso.

En cuanto a los hábitos básicos, se refiere que tiene excelente puntualidad, pero su asistencia y presentación personal es regular. Al respecto se menciona que ocasiones no ha ido a trabajar y en una de ellas debe ser llamado para conocer los motivos. El trabajador refiere ante eso que fue por una razón de fuerza mayor. En cuanto a la presentación personal se le menciona que tiene cara de “trasnoche”, ante lo cual el trabajador refuta que es por somnolencia causada por el esfuerzo físico del traslado y el calor por la falta de mayor ventilación del puesto de trabajo.

En el área de productividad, en general su rendimiento es evaluado como bueno, presentando dificultades en la constancia en las tareas, pues según se menciona tiende a distraerse y con ello a distraer a sus compañeros. Se refiere también que se observa dificultades en cuanto a la flexibilidad ante nuevas tareas. Esta observación es fundamentada en que cuando se le solicita algo con lo que al parecer Luis no está de acuerdo, su expresión facial denota malestar. Esta situación no había sido conversada con anterioridad.

En cuanto a relaciones interpersonales tiene un buen desempeño, pero se refieren dificultades en tolerancia a la frustración y a las críticas, así como en la relación con pares. Al respecto se hace mención a actitudes invasivas (como hablar fuerte), que interfieren en el trabajo de sus compañeros y que al parecer estarían generando malestar en algunos de ellos.

Se refuerzan los aspectos positivos de su desempeño y que eso ha favorecido la apertura a nuevos puestos de trabajo para personas con discapacidad.



Luis refiere ciertas molestias en su pierna producto de la prótesis, pero que ha buscado estrategias para disminuir dicha molestia.

Se coordinará próximo seguimiento para primera semana de marzo.

Acuerdos y compromisos

De trabajador: Luis se compromete a mejorar las áreas deficitarias, teniendo claro son los aspectos a potenciar y solicitar orientación a su supervisor cuando se le presente alguna dificultad.

De jefatura: apoyar el desempeño de Luis indicando claramente y de manera regular aquellos aspectos que debe mejorar, de forma de no esperar siempre hasta el siguiente seguimiento.

De TO: consultar con Fisiatra tratante de la institución de referencia respecto de las molestias, para definir si requiere consulta médica para ajustes.

FIRMA PROFESIONAL
REALIZA SEGUIMIENTO



ANEXO N°3

TABLA DE CALIFICACION DEL DESEMPEÑO DEL TRABAJADOR		
Puntaje	Calificación	Descripción
5	Sobresaliente	El trabajador sobresale en el cumplimiento de esta conducta, mostrando cumplimiento más allá de lo requerido en relación a sus compañeros de trabajo.
4	Excelente	El trabajador es excelente en la práctica de esta conducta, cumpliendo siempre con lo requerido para el correcto desempeño de sus funciones.
3	Bueno	El trabajador tiene un buen desempeño de esta conducta, cumpliendo habitualmente con lo requerido para el correcto desempeño de sus funciones.
2	Regular	El trabajador muestra un desempeño regular de esta conducta, mostrando faltas o comportamientos no adecuados para el correcto desempeño de sus funciones.
1	Malo	El trabajador muestra un mal desempeño de esta conducta según lo requerido y/o definitivamente no la presenta en su desempeño habitual.