Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Escuela de Trabajo Social

ESTUDIO EXPLORATORIO-DESCRIPTIVO DE LA PERCEPCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR DE TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE LA EMPRESA NEXXO S.A.

INFORME FINAL DE PROYECTO DE TÍTULO PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL Y EL TÍTULO PROFESIONAL DE TRABAJADOR SOCIAL

ALUMNA: PATRICIA BARRERA BAHAMONDES

PROFESORA GUÍA: MARLENE ARAYA CUELLO

2018

Agradecimientos

Imposible que la luna

le quite al sol su carrera.

Más imposible será

quitarme que te quiera.

Violeta Parra. ~

Finalizado este proceso académico es importantísimo reconocer en primer lugar a mis papis, quienes además de entregarme el amor, contención y confianza en mí misma, me han dado la oportunidad de desarrollarme profesionalmente. Aquiles, mi papá, un hombre con una gran templanza, constancia y trabajador, que día a día me consiente, que me alienta a soñar y a construir metas. A Sonia, mi mamá, una mujer fuerte, luchadora y trabajadora, que me ha enseñado cada día a creer en mi misma y a conseguir lo deseo.

Agradecer a Juan Pablo, mi hermano, quien me ha cuidado, consentido y abierto caminos, que me han permitido ver la vida desde otra arista.

A mis amigas, amigos y conocidos, quienes me han acompañado en este camino, entregándome contención, cariño y por sobre todo compartiendo hermosos momentos de dispersión bohemia, porque no todo en la vida es estudiar.

A mi Linda, mi gata, coincidencia de la vida y compañera de estudio, quien me ha entregado unos eternos ronroneos.

Soy fruto del amor, del trabajo y la perseverancia.

Patricia

Índice

Índice 2
Presentación General 7

CAPÍTULO I: 8
CONTEXTO INSTITUCIONAL 8
Introducción 9
Antecedentes Generales 10
Identificación de la Institución 10
Ubicación Geográfica 11
Tipo de Institución 11
Antecedentes Históricos 12
Líneas de Negocios y clientes 12
1) Líneas de Negocios 12
2) Clientes 14
Estructura Organizacional 17
Organigrama de la Institución 17
Organigrama de Subgerencia de Recursos Humanos 18
Política de la Institución 19
Misión: 20
Visión: 20
Cobertura 21
Subgerencia de Recursos Humanos 22
Política de Recursos Humanos 22
Departamento de Bienestar 22
Plan de Beneficios Nexxo 2017 23

CAPÍTULO II: 25
MARCO REFERENCIAL 25
Introducción 26
1. Bienestar 27
1.1. Bienestar Físico 29
1.2. Bienestar Mental 29
1.3. Bienestar Social 29
1.3.1. Bienestar Social Laboral 30
1.4. Bienestar Material 31

2. Calidad de Vida.....32
2.1. Calidad de Vida en el Trabajo..... 35
3. Trabajo Social en Empresas.....36
3.1. Trabajo Social en Empresas de Chile..... 37
3.2. Trabajo Social en Recursos Humanos de una Empresa..... 37
3.3. Trabajo Social en Departamento de Bienestar..... 39
3.3.1. Responsabilidad Social Empresarial..... 42

CAPÍTULO III: 44
MARCO METODOLÓGICO.....44
Introducción 45
Planteamiento y delimitación del problema social 46
Sistema de Objetivos.....47
Objetivo General 1 47
Objetivos Específicos 47
Objetivo General 2 47
Objetivos Específicos 47
Hipótesis de la Investigación.....47
Metodología de la investigación.....48
a) Tipo de investigación:..... 48
b) Enfoque de estudio:..... 49
Unidad de análisis 50
3.4. Universo:..... 50
3.5. Muestra:..... 50
3.6. Criterios de Inclusión:..... 51
Técnicas e Instrumento de Recolección.....51
Fuentes Primarias:..... 51
3.7. Técnicas Cuantitativas de Investigación:..... 51
3.8. Técnicas Cualitativas de Investigación..... 52
Análisis de Datos y Contenidos 53
Operacionalización Cuantitativa de las variables. 54

CAPÍTULO IV: 63
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS 63
Análisis Objetivo Específico 1:.....64
1. Características personales de lasy los trabajadores de Nexxo S.A. 64
Análisis Objetivo Específico 2:.....71
Análisis Objetivo Específico 1:.....77
2. Características Sociales de las y los trabajadores de Nexxo S.A..... 77

3. Características de Salud de las y los trabajadores Nexxo S.A. 78
4. Características de Patrimonios y Deudas de las y los trabajadores Nexxo S.A. 80
Categoría: Satisfacción del Departamento de Bienestar 82
Análisis Objetivo Específico 2 82
Subcategoría 1: "Departamento de Bienestar como unidad" 87
Subcategoría 2: Beneficios del Departamento de Bienestar 89
Subcategoría 3: Niveles de Intervención en el Departamento de Bienestar 92
Categoría: Expectativas del Departamento de Bienestar 96
Análisis Objetivo Específico 3 96
Subcategoría 1: Mejoramiento del Departamento de Bienestar 98
Subcategoría 2: Departamento de Bienestar Psicosocial 100
Subcategoría 3: Comunicación Efectiva 102
Subcategoría 4: Departamento de Bienestar con mayores instancias de acercamiento 105

CAPÍTULO V: 109
CONCLUSIONES Y HALLAZGOS 109
Introducción 110
Conclusiones Temáticas 111
Conclusiones Metodológicas 111
Conclusiones y Hallazgos del Trabajo Social 113

CAPÍTULO VI: 115
PLAN DE MEJORA 115
Aporte del Trabajo Social "Propuesta de mejora" 116
Fundamentación 116
Grupo de Interés 117
Objetivos de Plan de Mejora 117
Árbol de Problemas 119
Árbol de Objetivos 120
Matriz de Planificación 121

CAPÍTULO VII: 124
BIBLIOGRAFÍA 124

CAPÍTULO VIII: 128
ANEXOS 128
Anexo N° 1 129

Anexo N° 2.....132
Anexo N° 3.....133

Presentación General

El presente Proyecto de Título “Estudio exploratorio-descriptivo de la percepción del Departamento de Bienestar de trabajadores y trabajadoras de la empresa Nexxo S.A.” para optar a la Licenciatura de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, se desarrollará en la mencionada la institución patrocinante Nexxo S.A., Casa Matriz Concón. Este trabajo ha sido supervisado por la Señora Marlene Araya Cuello, académica de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso.

El presente documento se encuentra compuesto por siete capítulos, los cuales se han desarrollado según el contenido conforme a la investigación del Departamento de Bienestar. El primer capítulo se encuentra constituido por el contexto institucional patrocinante.

El segundo contiene el marco de referencia del presente seminario, donde se encuentra los planteamientos que darán sustento referencial a la investigación, con distintos autores y conceptos como: bienestar, calidad de vida y trabajo social en las empresas.

Consecutivamente, en el tercer capítulo se encuentra el marco metodológico profesional de trabajo social, que explicitará el actuar de la investigación, sistema de objetivos, fundamento y metodología, enfoque mixto y recolección de información utilizada. Luego el cuarto capítulo presenta el análisis de los resultados de la investigación en relación al sistema de objetivos.

El quinto capítulo presenta las conclusiones y hallazgos obtenidos de los capítulos anteriormente mencionados, referenciales, metodológico y desde la perspectiva del trabajo social. El siguiente capítulo, sustentado en la investigación y hallazgos, propone un plan de mejora para el Departamento de Bienestar.

Finalmente el último capítulo Anexos presenta los instrumentos que se han utilizado y transcripciones de estos mismos.

CAPÍTULO I:
CONTEXTO INSTITUCIONAL

Introducción

En el presente capítulo se conocerá el contexto de la institución patrocinante en el cual se enmarca el Proyecto de Título.

Durante todo proceso de investigación resulta primordial conocer detalladamente la institución que albergará al investigador durante la experiencia, con el principal objeto de conocer los lineamientos y realidades institucionales que sustentará y respaldará la información obtenida.

A continuación, se presentará el marco contextual de la institución patrocinante del Proyecto de Título de Trabajo Social, empresa Nexxo S.A., Sede Central Concón.

Antecedentes Generales

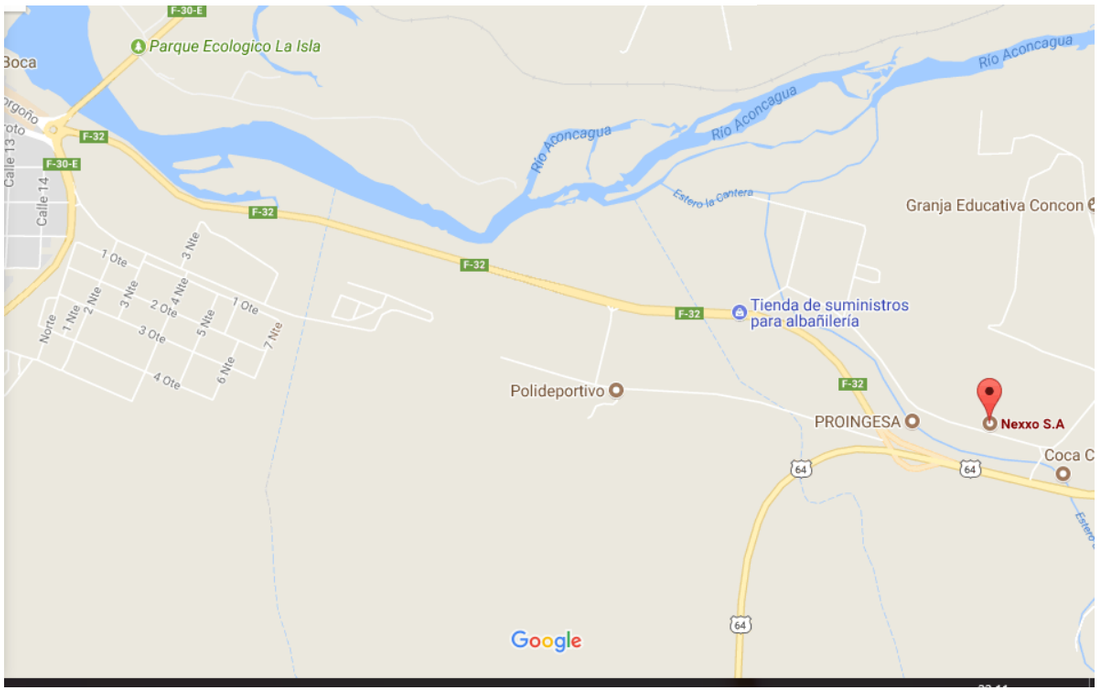
Identificación de la Institución

Nombre	NEXXO S.A.
R.U.T.	86968900-9
Dirección	Casa Matriz Concón, Parque Industrial Gulmué, Lote 3A. Camino Internacional Concón s/n.
Gerentes	- Gerente General: Jorge Martínez - Gerente Comercial: Marcelo Delgado - Gerente Administración y Finanzas: Mauricio Dahma
Contacto telefónico	(56 32) 2133200 (56 32) 2133222
Horario de atención	8:30 hrs. a 18:15 hrs.
Página Web	http:/www.nexxo.cl
Radio de Acción	Chile: - Concón, V Región. Sede Central. - Antofagasta, II Región. - Calama, II Región. - Coronel, VIII Región. - Punta Arenas, XII Región. Latinoamérica: - Chile. Sede Central. - Perú - Colombia - Argentina - Brasil

Ubicación Geográfica

Dirección: Casa Matriz Concón, Parque Industrial Gulmué, Lote 3A. Camino Internacional Concón s/n.

1 Mapa satelital Nexxo S.A.



Tipo de Institución

Nexxo. S.A. es una institución privada que presta servicios especializados de ingeniería y procesos industriales. Por lo cual esta empresa del sector privado, regula sus relaciones laborales entre empleadores y trabajadores por el Código del Trabajo Chileno y sus leyes complementarías.

Según la estratificación por tamaño de empresas en Chile, Nexxo S.A. se encuentra clasificado como una empresa grande (N° 20.416, 2010), la cual cuenta con 2672 relaciones laborales con trabajadores y trabadoras, a la fecha de octubre del 2017.

Antecedentes Históricos

NEXXO S.A. fue fundada en el año 1980 por don Horst G. Jander Müller, Ingeniero Civil Industrial, quien con notoria visión del futuro crecimiento del país y de su amplio conocimiento de los procesos industriales en las distintas áreas de la industria, decide enfocar sus esfuerzos para conformar una empresa de alta especialización e ingeniería aplicada.

NEXXO S.A. es una compañía de servicios industriales de alta especialización enfocada en seis áreas de trabajo, Montajes Industriales, Limpiezas Químicas & Flushing, Cambio de Catalizadores y Decoquificado, Mantención Industrial, Soluciones Tecnológicas de Limpieza y Pruebas Eléctricas. Actualmente, esta institución marca presencia tanto a nivel nacional e internacional prestando servicios en el área de la industria Minera, Petroquímica, Celulosa y papeles, pesquera, manufactura, alimentos y de Generación Eléctrica de Chile, Argentina, Perú y Colombia.

En mayo de 2013, Echeverría Izquierdo, una de las cinco empresas de ingeniería y construcción más importantes del país, se asocia con Nexxo S.A. Esta alianza tiene por objetivo lograr sinergias en el mercado local y consolidar el proceso de internacionalización en Argentina, Colombia, Perú y Brasil.

Líneas de Negocios y clientes

1) Líneas de Negocios

a) Limpiezas químicas:

Procesos que buscan recuperar la capacidad de transferencia térmica y/o másica mediante la disolución de contaminantes presentes en equipos, líneas, plantas, etc.

Dependiendo del depósito y la metalurgia de los comportes del equipo a intervenir, se diseña el mejor método de limpieza para este problema.

La metodología a usar tendrá el componente de menos impacto al medio ambiente, químicos menos agresivos con los materiales y en tiempos optimizados para reducir pérdidas de producción.

En equipos importantes, como calderas, se han realizado más de 300 limpiezas químicas, unas más compleja que otras, y con depósitos tan complicados como cobre, sílice, etc.

b) Flushing y purificación de fluidos

Flushing: Tuberías cuyos diámetros y longitud permiten flujo turbulento y velocidades superiores a las de operación.

Purificación: Recuperar un fluido, usando filtros y purificadores de evaporación al vacío, con capacidad para remover agua libre y disuelta, gases libres y disueltos, partículas sólidas.

c) Limpiezas con aguas alta presión

Soluciona los problemas generados por incrustaciones en superficies abiertas o en el interior de tuberías que conllevan pérdidas en la capacidad de almacenamiento, flujo o transferencia de calor.

Las presiones de los chorros de agua van desde 2.000[psi] hasta los 40.000 ¨[psi].

Se utiliza con mayor frecuencia en la limpieza interior de tubos de intercambiadores de calor, calderas, condensadores, líneas de conducción de diversos fluidos, limpieza de estructuras metálicas y aplicaciones donde el servicio pueda alcanzar lo requerido.

d) Limpieza y descontaminación de estanques:

Retiro de borras desde estanques de crudo y productos pesados mediante el uso de quipo de resuspensión fabricado por Tank Farm (Bombas de 950 M3/H y 9bar).

f) Limpieza química de turbinas online:

Proceso diseñado y probado para remover depósitos en el cambio del vapor usando espuma como portador de los químicos requeridos.

- No se requiere desarme de la unidad.
- La metodología permite eliminar la presencia de contaminantes de cobre, fierro, durezas como cualquier otro método de limpieza.
- La limpieza se completa en 24 horas.
- Para grandes tubinas (depósitos de óxicos de Cu y Fe).
- En turbinas de combustión, los depósitos pueden variar mucho.
- Para turbinas de vapor industrial.

g) Descontaminación Química:

La descontaminación química ofrece la solución más completa para la industria de procesos, donde la presencia de contaminantes afecta las actividades productivas, de mantenimiento, con el entorno y el medio ambiente.

Las aplicaciones específicas logran la eliminación efectivo de la presencia de:

- H2S
- LEL
- TRS
- Condensados contaminados
- Trementina residual
- Metanol
- Otros contaminantes

El servicio de contaminación química se caracteriza por ser un servicio con la planta, confiable, amigable al medio ambiente y seguro para el entorno.

2) Clientes

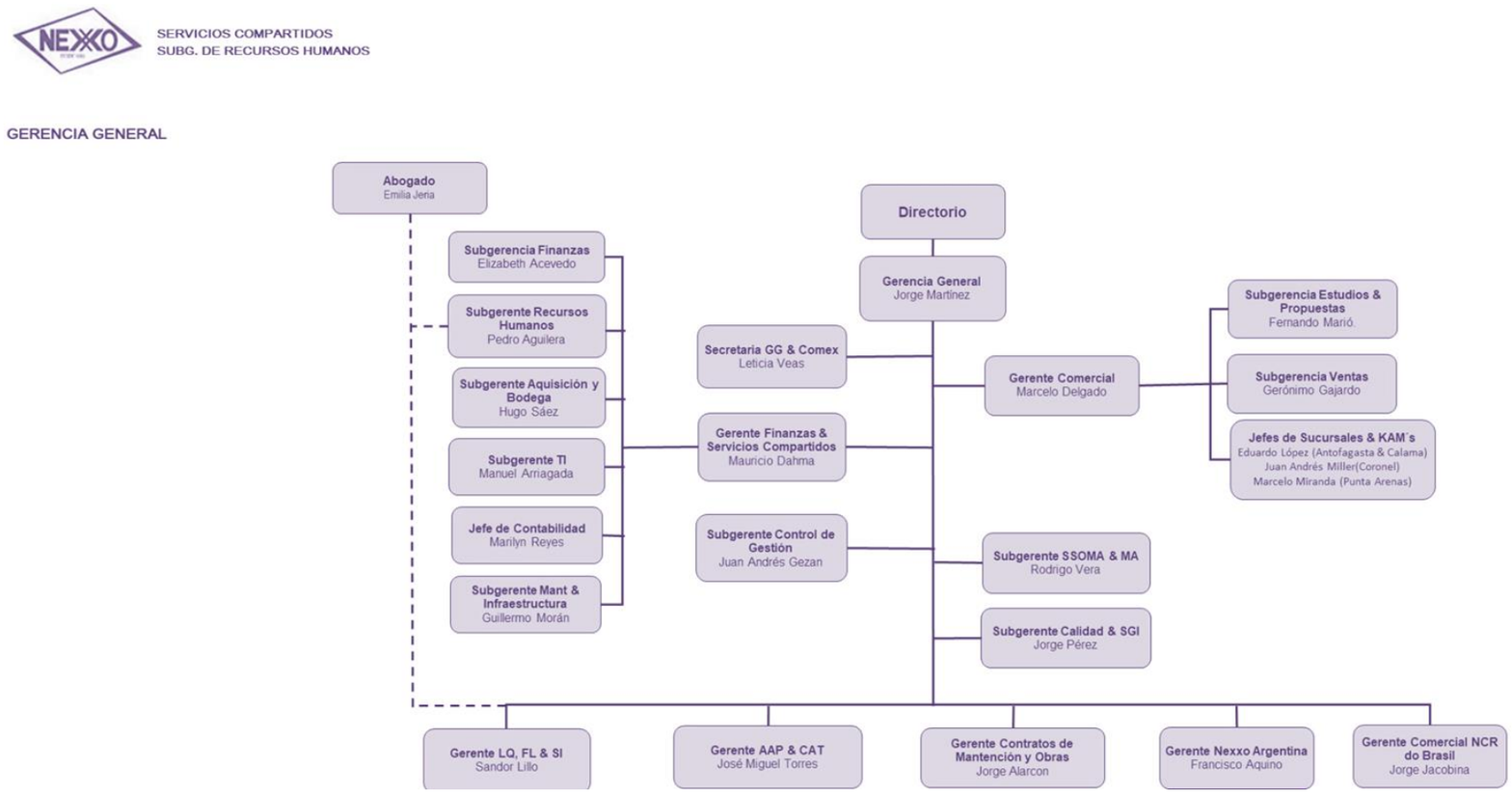
Clientes	
Minería	- CODELCO - Anglo American - Bhp Billiton - Collahuasi - El Tesoro - ENAMI - Minera Escondida - Gerdau AZA - Lomas Bayas - Los Pelambres - Mina Invierno - Xstrata - Esperanza - Minera Gaby S.A. - Posco

Oil & Gas	- Ecopetrol - Enap Refinerías - Exxo Mobil - Petrobras - Pluspetrol - YPF - Repsol - YPFB - Pampa Energía - Linde - Praxair - Air Liquide - Braskem - AES Gener - Axion energy - Copec - CTM S.A. - Edelmag - Exxon Mobil - Petrobras Fafen-Ba - LW Lwart - Endesa - Enersis - Gas Valpo - Gasmar - Edelnor - Guacolda - G Meillores - Shell - Oxiteno
Industria	- Echeverría Izquierdo - Methanex - Axion Energy - Basf - Buildtek - CCU - Cementos Bio Bio - Arauco - AGA

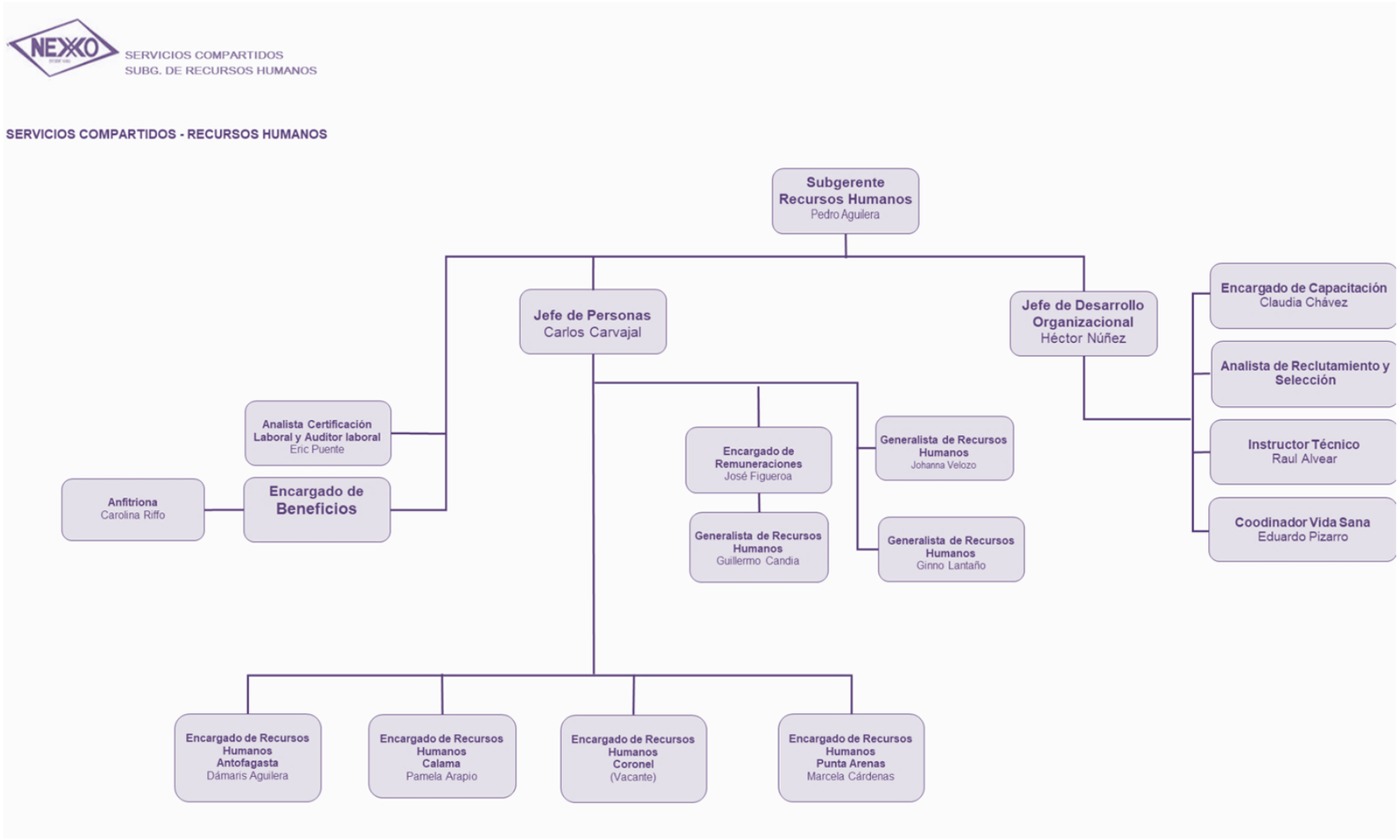
	- Enex - FW - Good Year - Iansa - Imelsa - Geo Park - Masisa - Empresas CMPC - Metro de Santiago - Metso Expect results - Oxiquim - Grupo Polpaico - Profertil - Salfa - Vale - Cap - Bechtel - Fluor - Jacobs
Marítimo Portuario	- Puerto Ventana S.A. - Epaustral - Sociber - Sti - TPS
Sanitario	- Aguas Cordillera - Essbio - Esval

Estructura Organizacional

Organigrama de la Institución



Organigrama de Subgerencia de Recursos Humanos



Política de la Institución

Política de calidad, seguridad, salud ocupacional y medio ambiente

Nexxo S.A. proporciona servicios industriales especializados, sustentados en el compromiso de su personal, para lo cual se compromete a una gestión integral centrada en las personas, que proteja la vida, la integridad física y la salud de sus trabajadores, así como la de otras personas que estén en el entorno de sus operaciones. De igual manera, se compromete a respetar el medio ambiente y buscar el mejoramiento continuo de estas materias. Para lograr los objetivos propuestos, la gerencia y el personal asumen el compromiso de:

1. Desarrollar y aplicar un sistema de gestión y de reducción de riesgos relacionados con la calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional, como parte de la práctica operativa diaria, a través de procedimientos de control y, de esta manera, apoyar el mejoramiento continuo de sus procesos y servicios.
2. Cumplir con la legislación y normativa vigente aplicable en función del medio ambiente, seguridad y salud ocupacional y especificaciones del servicio, así como también acuerdos voluntarios que la empresa y el país suscriban en estas materias.
3. Identificar, evaluar y controlar permanentemente los riesgos, así como también aspectos e impactos ambientales de todas las actividades y servicios para prevenir la contaminación, lesiones y enfermedades en sus trabajadores.
4. Crear una cultura de gestión integral fundamentada en la calidad del servicio, la protección ambiental, seguridad y salud de sus trabajadores, formando y motivando al personal en relación a lograr la satisfacción de los clientes, la cultura responsable y la protección del medio ambiente.
5. Fomentar la Responsabilidad Social (R.S.) para integrar armónicamente el factor económico, social, ambiental y de seguridad para la empresa, buscando generar un valor compartido tanto para la organización, sus accionistas, como para sus grupos de interés y la sociedad en su conjunto.

“La responsabilidad de la difusión y aplicación de estos compromisos corresponde a toda la organización de Nexxo S.A.

Todos los integrantes de nuestra empresa deben comprometerse y cumplir con esta Política". (Jander Camelio, 2017)

Misión:

Ser una empresa proveedora de servicios especializados e ingeniería aplicada, que se destaque en el mercado nacional y países cercanos.

Visión:

Consolidar nuestro liderazgo en la industria nacional manteniendo una presencia sostenida y focalizada a dar soluciones innovadoras y creativas al entregar nuestros servicios especializados, de tal manera que sean valoradas por nuestros clientes, superando incluso sus expectativas.

Lo anterior nos alienta a capacitar permanentemente a nuestro personal, aumentar el rendimiento económico del negocio, desarrollar relaciones sostenibles con nuestros proveedores y colaborar con el desarrollo de nuestra comunidad.

Cobertura

Cobertura geográfica de la empresa Nexxo S.A. a nivel internacional y nacional.

Ilustración 2Cobertura Geográfica Internacional Nexxo S.A.

América del Sur		
Chile, Sede Central	Sede Central: V Región, Concón	878 Trabajadores/as
	Zona Norte: II Región, Antofagasta	556 Trabajadores/as
	Zona Norte: II Región, Calama	510 Trabajadores/as
	Zona Sur: VIII Región, Coronel	363 Trabajadores/as
	Zona Austral: XII Región, Punta Arenas	365 Trabajadores/as
Perú		
Colombia		
Argentina		
Brasil		

Subgerencia de Recursos Humanos

Con asiento en casa matriz Concón y con un amplio equipo a nivel nacional, Recursos Humanos de Nexxo S.A. presta servicios a distintas líneas de negocios, en lo que concierne a las áreas de competencia presentes en la empresa.

Política de Recursos Humanos

Subgerencia de RRHH busca disminuir distancias entre las y los trabajadores con la comunidad. En virtud de la categorización como una empresa grande con más de 200 empleados, Nexxo S.A. tiene como desafío aumentar la participación de las personas al interior de la organización a través de comités de bienestar, bipartito de capacitación y paritario con el fin que se sientan partícipes en la creación de algunos programas.

Para Nexxo S.A. es importante que las personas que lideren los proyectos, tanto a nivel nacional como internacional, se encuentren capacitadas y entrenadas por la compañía, cumpliendo el objetivo de mantener prácticas organizacionales. (Nexxo, 2016)

Departamento de Bienestar

El Departamento de Bienestar de Nexxo S.A. se encuentra presente en Sede Central, desde ahí atiende algunas de las necesidades que puedan presentar las y los trabajadores desde el punto de vista social, gestionando y dirigiendo estrategias que propicien el aumento de bienestar laboral.

El Departamento de Bienestar genera a nivel nacional acciones de seguridad social, reconocimiento, recreación, organización y ejecución de eventos internos de la compañía, convenios de educación y responsabilidad social empresarial.

Nexxo S.A. ha propuesto un Plan de Beneficios 2017 sugiriendo la aplicación de un programa anual de Servicios de Bienestar, que buscará cubrir necesidades generales y ocasionales que presenten las y los trabajadores de la empresa.

Plan de Beneficios Nexxo 2017

Proyectos	**Objetivos**			
Servicio de Bienestar General	Busca entregar un apoyo personalizado para cada trabajador perteneciente a Nexxo S.A Los trabajadores podrán acceder a:			
	Periodo	***Tipo de beneficio***	***Descripción del beneficio.***	***Comentarios***
	Mensual y Semestral	Visitas de mantención	Realizar visitas de mantención mensual en los contratos que se encuentren vigentes dentro de la zona centro. Las visitas a las Sedes y Faenas que se encuentren fuera de la zona centro, las visitas se harán de manera semestral.	Se solicitará apoyo del encargado o administrativo de RR.HH para que se haga la gestión de solicitar pases, difusión de la visita y que se genere un espacio físico para que la encargada de beneficios pueda ubicarse
	Mensual	Visitas a trabajadores con licencia médica prolongada	La encargada de beneficios mensualmente generará un catastro de los colaboradores que se encuentren con licencia médica prolongada, superior a 30 días. Dependiendo del caso la encargada visitará en el domicilio al colaborador afectado	La visita tendrá por objetivo saber el estado de salud del colaborador, identificar sus necesidades y brindarle apoyo en lo que respecta a la tramitación de documentos, como por ejemplo, pago de licencia médicas, uso del seguro de salud, etc.
	Ocasional	Guía para uso de beneficios estatales	En caso de que se presente algún caso en que el trabajador pueda acceder a los beneficios que entrega el estado, se le guiará para que haga uso de los mismos.	Siempre y cuando el trabajador cumpla con los requisitos que estas entidades exigen para acceder a los beneficios, se le guiará a dónde puede acudir para obtener mayores beneficios.
	Mensual	Celebración de Cumpleaños	El último viernes del mes se celebrarán los cumpleaños de los colaboradores que estuvieron de cumpleaños durante el mes	Se solicitará a los Encargados, Administrativos de RR.HH y Administradores dar cumplimiento a este beneficio.

			vigente.	
	Ocasional	Entrega de ajuar hijos recién nacidos	Por cada hijo que nazca de un trabajador, se le hará entrega de un ajuar, cuyo valor será de $12.000	Se solicitará a los Encargados y Administrativos de RR.HH dar cumplimiento al beneficio.
	Siempre	Plan de comunicación	Cada vez que se envíe un correo por actividades o instrucciones, es deber de la encargada de beneficios llamar a cada encargado o administrativo de RR.HH para que dé cumplimiento a lo establecido	Se solicitará a los Encargados y Administrativos de RR.HH dar cumplimiento al beneficio.
	Siempre	Beneficios transversales	Todos lo que se haga en cuanto a actividades y/o eventos en casa matriz debe ser replicado en Sedes, Contratos y/o faenas. Lo anterior es para generar una equidad entre todos los colaboradores de la organización	Se solicitará a los Encargados, Administrativos de RR.HH y Administradores dar cumplimiento a este beneficio.

(Pérez, 2017)

CAPÍTULO II:
MARCO REFERENCIAL

Introducción

El presente capítulo da a conocer los principales conceptos referenciales que han enmarcado y sustentado la investigación del Proyecto de Título.

Bajo el marco del objeto de estudio de la investigación, es necesario comprender los conceptos bibliográficos que sustentan referencialmente al Trabajo Social en los Departamentos de Bienestar.

Comenzando con el constructo conceptual del bienestar, como un proceso constante de la satisfacción de necesidades que presenta el ser humano, con el principal objeto de la búsqueda para su óptimo desarrollo hasta alcanzar la calidad de vida. Este último, será el segundo constructo conceptual desarrollado en el marco el referencial de la investigación.

1. Bienestar

El concepto de bienestar, surge desde una perspectiva socioeconómica, específicamente de los modelos de Estados de Bienestar, desde la década de 1970 en Europa. Estos modelos económicos que adoptan los Estados, cumplen con satisfacer las principales necesidades básicas de las y los ciudadanos por medio de políticas públicas y sociales.

Según Angélica Vigoya *el bienestar es un proceso de construcción permanente y participativa que busca crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo humano*. (Vigoya Valencia, 2002)

Se entiende el concepto de **Bienestar** como una evaluación individual del sujeto entre los objetivos deseados y los resultados alcanzados. Bajo esta visión el autor Ezequiel Ander – Egg propone que el Bienestar es un "*Estado que alcanza experimenta un individuo al satisfacer sus necesidades de un modo compatible con la dignidad humana*". (Ander-Egg, 1995)

Siguiendo este punto de vista entenderemos que el "*Bienestar hace referencia al mismo tiempo a un estado y a un proceso. Por tanto, bienestar no significa algo establecido o algo dado que permanece sino algo que se persigue y se construye, algo a lo cual se desea llegar y para lo que se establecen múltiples lineamientos. Se asume como comodidad, existencia de las cosas necesarias para vivir a gusto y en satisfacción y como desarrollo de potencialidades*". (Vigoya Valencia, 2002)

A la medición del estado de bienestar se le otorga como una condición positiva del ser humano, en relación a sus condiciones y funcionamiento personal en la sociedad, estas se pueden clasificar como subjetivas, las que serán determinadas por la percepción que cada sujeto realiza a evaluar su estado; y objetivas, debido a los agentes externos que influencian la autopercepción de los sujetos.

La valoración del estado de bienestar consiste en determinar el equilibrio entre las necesidades y los logros alcanzados con la finalidad de alcanzar un estado óptimo de bienestar. Para ello, es fundamental el mejoramiento continuo de las necesidades individuales y familiares de los seres humanos, incorporando funcionamientos de la sociedad y capacidades.

"*Tal parece, en efecto, que al atribuir bienestar a una persona nos fijamos tanto en qué tan bien está desde el punto de vista exterior o material como en qué tan bien se encuentra anímica o interiormente. Dependiendo de la*

manera como se combinen estos dos factores en una explicación del bienestar, tendremos concepciones diferentes del bienestar humano, y en la medida en que alguno de sus dos aspectos se encuentren ausentes, tendremos concepciones, en mi opinión, incompletas o inadecuadas". (Valdéz, 1991)

Para efectos de esta investigación se considerara el concepto de bienestar subjetivo, entendido ampliamente como variables emocionales personales. Reconociendo a los seres humanos de forma integral, que cuando un individuo se siente bien es más productivo, sociable y creativo, posee una proyección de futuro positiva, infunde felicidad, lo que propicia relaciones sociales, control del medio y trabajar.

La Organización Mundial de la Salud ha propuesto una definición de salud integrando como elemento fundamental el estado de bienestar, a saber: "*La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades*". (Organización Mundial de la Salud, 2013)

Desde esta definición de salud surge el enfoque de Personas Biopsicosocial; la que se extrae desde la disciplina de la medicina, en un cambio de paradigma del bienestar del ser humano, de la dependencia única de la condición biológica a una visión integradora y holista, reconociendo tres dimensiones física, mental y social que determinan y condicionan el estado de bienestar personal.

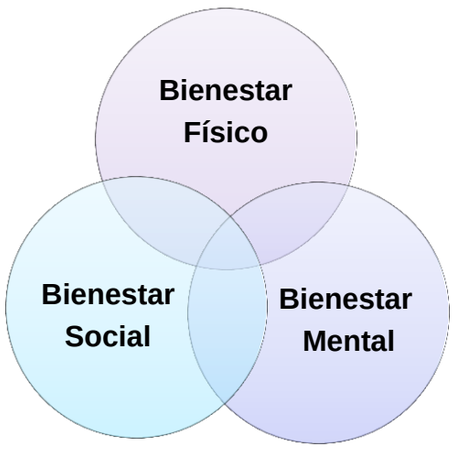


Ilustración 3 Clasificación de Bienestar con enfoque de salud del Modelo Biopsicosocial

➢ Bienestar Físico

Para efectos de esta investigación se utilizará el concepto de bienestar físico la percepción y autopercepción de las personas de un malestar, enfermedad o de su tratamiento en acción, de modo que los órganos del cuerpo se encuentren en armonía y funcionamiento óptimo, permitiendo a las personas un desarrollo de tareas básicas y complejas sin dificultad.

El bienestar físico presenta repercusiones en las distintas esferas del bienestar, afectando emocional y socialmente a los sujetos.

➢ Bienestar Mental

Continuando con el enfoque de salud de la OMS hace referencia a "*Un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad*". (Organización Mundial de la Salud, 2013)

El bienestar mental desde un enfoque positivo que "*se estudian dentro de esta perspectiva son: el sentido de coherencia, la fortaleza, la autoeficacia aprendida, el locus de control, la capacidad de resistencia, los mecanismos de defensa maduros, el bienestar psicológico, el bienestar subjetivo, las estrategias de afrontamiento, los talentos y la creatividad*". (Orama, Santana, & Vergara, 2006)

➢ Bienestar Social

Bienestar social es un concepto subjetivo y variable, ya que será interpretado diferente por cada sociedad dependiendo según el contexto político, económico, social y cultural de donde se encuentre.

Concepto de **Bienestar Social** como "*conjunto de leyes, por una parte, y los programas, beneficios y servicios que por otra parte se establecen para asegurar o robustecer la provisión de todo aquello que se consideran las necesidades básicas para el bienestar humano y el mejoramiento social*". (Ander-Egg, 1995)

Bajo estos postulados de Ezequiel Ander-Egg "*Podría afirmarse que el bienestar social es el objetivo último de la **política social**, o bien, que la política social es el instrumento o forma de realizar las políticas públicas, con*

el propósito de asegurar a bienestar colectivo o el bienestar social". (Ander-Egg, 1995)

Desde un enfoque funcionalista se entiende el bienestar social como "*respuesta a las necesidades concebidas en forma integral en sus aspectos biológicos, psicosocial, espiritual y cultural para establecer la relación entre cada uno de ellos, dando prioridad a las necesidades de prioridad a las necesidades de subsistencia y jerarquizado a las necesidades de superación".* (Vigoya Valencia, 2002)

Otro autor postula que *"El bienestar social aparece sólidamente relacionado con la satisfacción general con la vida, con la participación en actividades que tienen como marco la ayuda voluntaria y la colaboración generosa en la solución de problemas que nos afectan y atañen a todos y la confianza en los otros".* (Zubieta & Delfino, 2010)

1..1. Bienestar social Laboral

El trabajo es fundamental en los seres humanos adultos, no solo es una fuente de ingresos pasa satisfacer necesidades básicas de subsistencia, sino que son fuentes de asociatividad, autorrealización, entre otras. Por ende, la vida laboral que se desarrolle influirá directamente en el bienestar general de las personas.

"*El Bienestar Social Laboral se define como el estado deseado por el grupo de funcionarios que laboran en la organización, éste se logra por medio de planes, programas y proyectos, que a partir de la gestión involucra elementos dinámicos que buscan mejorar la cotidianidad laboral a su vez la condición personal, familiar y social. Está orientado hacia la protección de los derechos y/o intereses sociales de los empleados, no obstante, al mismo tiempo, su función es complementar y apoyar las políticas generales de la organización hacia las cuales deben dirigirse los esfuerzos y directrices de la misma*". (Aguilar Quevedo, Cruz Muñoz, & Jiménez Rodríguez, 2007)

Al hacer referencia de bienestar social laboral se hace alusión a la remuneración, infraestructura, implementación física, cultura organizacional, comunicación, relación del equipo de trabajo, sistemas previsionales, sistemas de seguridad, etc., que afecten positiva o negativamente sobre el desarrollo de las personas.

La percepción de bienestar laboral generará satisfacción laboral, lo que permitirá a los sujetos la realización de las tareas, permitiendo el alcance de objetivos y logros.

➢ Bienestar Material

Como bien se ha mencionado anteriormente, el bienestar es la percepción y autopercepción del equilibrio entre las necesidades y los logros alcanzados, el bienestar material hace referencia a necesidades materiales que proporcionan satisfacción y lo tanto, estado de bienestar.

"Las entidades deberán trabajar progresivamente para fortalecer la motivación de sus servidores de tal modo que puedan insertar, dentro de su cultura organizacional, el valor del servicio de la comunidad. Deberá entenderse que lo que motiva y atrae al servidor normalmente, no es propiamente lo que realiza, sino los bienes materiales que recibe a cambio (sueldo, bonificaciones, etc), y si esto es satisfecho, el funcionario, posiblemente labore por gusto de la acción misma, pero es necesario llegar finalmente a la motivación trascendente, es decir, aquella en la que el servidor ha de trabajar por la satisfacción de ayudar a satisfacer las necesidades ajenas, es decir las necesidades humanas del ciudadano". (Vigoya Valencia, 2002)

El bienestar físico, material, mental y social deberá entenderse como la búsqueda de la dignidad humana, la que globalmente será entendida como calidad de vida. Aumentar el bienestar general de las personas con el fin de aumentar la calidad humana.

"Como puede apreciarse, el concepto de bienestar forma parte de un universo conceptual más amplio: el de calidad de vida. Se refiere a cómo y por qué las personas vivencian sus vidas de manera positiva, y está muy relacionado con temas de bienestar psicológico, felicidad, satisfacción moral y afectos positivos". (Orama, Santana, & Vergara, 2006)

2. Calidad de Vida

El cuestionamiento sobre la calidad de vida ha aumentado considerablemente en los últimos años del siglo XX, surge de las ansias de conocer qué ocurre luego de haber satisfecho las necesidades básicas de las personas y de qué manera estas se pueden continuamente mejorar.

En un amplio sentido, se puede definir **Calidad de Vida** como la correspondencia de un nivel de vida determinado por un contexto y comunidad, en relación a la valoración subjetiva que pueda tener la persona con respecto a la satisfacción de las necesidades humanas fundamentales, que condicionen un desarrollo de vida integral.

De esta manera podremos decir que el concepto de calidad de vida "*en sentido general se entiende como el óptimo de bienestar entre las cinco dimensiones del ser humano: física, mental, emocional, social y espiritual, que caracteriza a ciertos grupos sociales o comunidades. Incluye, la integración familiar, participación comunitaria activa y estilos adecuados de vida*". (Aguilar Quevedo, Cruz Muñoz, & Jiménez Rodríguez, 2007)

En función al desarrollo a escala humana "*La calidad de vida dependerá de las posibilidades que tengan las personas de satisfacer adecuadamente sus necesidades humanas fundamentales".* (Max-Neef, Elizalde, & Hopenhayn, Desarrollo a escala humana, 2010)

En virtud de lo anterior, "*Concebir las* ***necesidades*** *tan sólo como carencia implica restringir su espectro a lo puramente fisiológico, que es precisamente el ámbito en el que una necesidad asume con mayor fuerza y claridad de sensación de falta de algo. Sin embargo, en la medida en que las necesidades comprometen, motivan y movilizan las personas, son también potencialidad y, más aún, pueden llegar a ser recurso. La necesidad de participar es potencial de participación, tal como la necesidad de afecto es potencial de afecto".* (Max-Neef, Elizalde, & Hopenhayn, Desarrollo a escala humana, 2010)

Para efectos de mayor comprensión resulta necesario clarificar que "*Aquellos satisfactores podrán incluir las formas de organización, estructuras políticas, ritos sociales, categorías subjetivas, calores y normas, espacios, contextos, comportamientos y actitudes. Tienen un doble rumbo: por una parte se alteran al ritmo de la historia y por otra, se diversifican de acuerdo a las culturas y a las circunstancias, es decir, al ritmo de las distintas culturas".* (Max-Neef, Elizalde, & Hopenhayn, Desarrollo a escala humana, 2010)

En virtud de las necesidades y los satisfactores se origina un juicio de satisfacción con la vida, el resultado de ello será una valoración personal que determinará la calidad de vida de las personas.

El autor Rubén Ardilla (2003) describe que *"Calidad de vida es un estado de satisfacción general, derivado de la realización de las potencialidades de la persona. Posee aspectos subjetivos y aspectos objetivos. Es una sensación subjetiva de bienestar físico, psicológico y social. Incluye como aspectos subjetivos la intimidad, la expresión emocional, la seguridad percibida, la productividad personal y la salud objetiva. Como aspectos objetivos el bienestar material, las relaciones armónicas con el ambiente físico y social y con la comunidad, y la salud objetivamente percibida".*

De la descripción anterior resulta necesario destacar que "*la calidad de vida se considera que es una combinación de elementos objetivos y de la evaluación individual de dichos elementos. Calidad de vida objetiva y calidad de vida percibida son dos conjuntos de factores que interactúan*". (Ardila, 2003)

Otra propuesta de elementos objetivos y subjetivos que componen el concepto de calidad de vida, pueden ser entendido como *"el resultado de la compleja interacción, entre factores objetivos y subjetivos; los primeros constituyen las condiciones externas (económicas, sociopolíticas, culturales, ambientales, etc.) que facilitan o entorpecen el pleno desarrollo del hombre, de su personalidad. Los factores subjetivos están determinados en última instancia por la valoración que el sujeto hace de su propia vida en función del nivel de satisfacción que alcanza en las esferas o dominios más importante de la vida".* (García & González, 2000)

En virtud de la definición conceptual de calidad de vida que realiza Ardila 2003, incluye aspectos subjetivos los siguientes:

a. Intimidad
b. Expresión emocional
c. Seguridad percibida
d. Productividad personal
e. Salud percibida

Siguiendo la perspectiva propuesta por Ardila, 2003, para tener calidad de vida necesitamos sentirnos sanos, productivos, seguros y ser capaces de expresar nuestras emociones y compartir nuestra intimidad. Como aspectos objetivos la calidad de vida incluye:

a. Bienestar material
b. Relaciones armónicas con el ambiente
c. Relaciones armónicas con la comunidad
d. Salud objetivamente considerada

Desde una visión de calidad de vida **compuesta por tres categorías**: (Urzúa & Caqueo-Urízar, 2012)

a) Condiciones de vida: bajo esta perspectiva, la CV es equivalente a la suma de los puntajes de las condiciones de vida objetivamente medible en una persona, como salud física, condiciones de vida, relaciones sociales, actividades funcionales u ocupación.

b) Satisfacción con la vida: pesar de que se reconoce que la satisfacción es una evaluación individual donde el marco de referencia es personal, no es posible desconocer que esta evaluación es afectada por la experiencia y el juicio de una persona en una determinada situación.

c) Condiciones de vida más satisfacción con la vida: confluyen punto de vista objetivo y subjetivo. Desde esta perspectiva, las condiciones de vida pueden ser establecidas objetivamente mediante indicaciones biológicas, sociales, materiales, conductuales y psicológicos, los que en su sentimiento subjetivo en conjunto sobre cada área reflejan el bienestar social.

Calidad de vida es un concepto que se encuentra determinado por las percepciones personales y culturales, sin embargo también se encuentra sujeto a condiciones objetivas, las que permitirán realizar comparaciones.

"*Las condiciones de vida, como es obvio, tienen en su base el desarrollo económico alcanzado por una sociedad en un tiempo y lugar determinados. El desarrollo económico se encuentra fuertemente relacionado con el concepto de nivel de vida cuyos indicadores giran básicamente alrededor de los ingresos y el consumo. Esto forma parte de los componentes de la calidad de vida y el bienestar humano, pero no siempre el alto nivel de vida, de desarrollo se traducen en iguales índices de calidad de vida, pues ella pueda verse deteriorada por el aumento de la desigualdades sociales, la producción ilimitada y el consumismo, etc.* (García - Viniegras, 2005)

➢ Calidad de Vida en el Trabajo

Una de las principales finalidades de las organizaciones es aumentar la productividad, lo que muchas veces ocurre gracias a los avances tecnológicos, aun cuando no se debe desconocer el fundamental aporte que realizan los seres humanos.

La calidad de vida laboral, es el equilibrio compuesto por elementos ligados al rendimiento laboral, motivación, integración organizacional, bienestar y satisfacción de las y los trabajadores en relación a los recursos que ofrece la organización. De modo que los integrantes de la organización puedan llevar una vida en armonía en relación a la vida laboral, familiar y social.

Stephen y Dhanapal (2012) *"afirman que la calidad de vida de un individuo en el trabajo es tan importante como en su vida personal. La satisfacción y el contentamiento en ambos aspectos son muy importantes para llevar a una vida más equilibrada. La desarmonía en alguno de estos aspectos puede perjudicar a otro y generar insatisfacción".*

3. Trabajo Social en Empresas

En contexto "*a nivel latinoamericano, el quinquenio 1925-1930 correspondió al pre-despegue industrial, mientras que la década siguiente se constituyó como una fase sobresaliente del desarrollo industrial, enmarcada en nuevos gobiernos de carácter reformista, populista y participativo, que debieron hacer frente a las problemáticas del crecimiento de la población obrera en las ciudades, entre otros*". (Morales, 2015)

Entre las décadas del 60 al 70 esta situación cambia a nivel Latinoamericano, en donde las naciones bajo un contexto económico de Estado de Bienestar ofertaban políticas sociales dirigidas tanto al sector público como privado, entendiendo las demandas de la ciudadanía.

Esta época representa un auge para el trabajo social, o bien nombrado en la época servicio social, donde las y los profesionales se dedicaron su quehacer principalmente a la beneficencia y filantropía. Sin embargo, *"la influencia del contexto socio-político latinoamericano se refleja en un cuestionamiento profundo a los cimientos mismos de la profesión, en particular al sello asistencialista de sus primeros años. Hitos como la Revolución Cubana, la Guerra Fría o la Teología de la Liberación fueron sin duda influyentes en esta lectura crítica del Trabajo Social (en su nueva denominación). Ya entrados los años 70 y buena parte de los 80, América Latina debió enfrentar las nefastas consecuencias de las dictaduras militares, no sólo en lo político sino también en lo económico y social. El Trabajo Social comenzó a asumir un compromiso fecundo con la defensa de la dignidad y los derechos humanos, desde lo paliativo y lo organizativo*." (Morales, 2015)

A mediados de la década de los 70 y 80 estos Estados con un rol principalmente paternalista se ven abruptamente interrumpidos con un cambio a nivel económico-social a manos de regímenes totalitarios, deteniendo las políticas sociales de la época. De esta manera, el servicio social o trabajo social en el sector privado es desplazado completamente al Sector Público.

En las últimas décadas del siglo XXI, ha ocurrido un cambio de tipo económico-social, donde el trabajo social Latinamericano cambia desde un paradigma asistencialista a uno más tecnológico. En virtud de este cambio la profesión y sus profesionales se han posicionado y empoderado al interior del sector privado, específicamente en las empresas.

➢ Trabajo Social en Empresas de Chile

"*Los eventos traumáticos no son ajenos a la memoria profesional de Trabajo Social. Desde su fundación en Chile en 1925, con la creación de primer centro de formación a nivel nacional y en Latinoamérica, Trabajo Social ha desarrollado un proceso de profesionalización especializada en la contingencia social, con fuertes vínculos con las ciencias sociales y con la intervención social en contextos de necesidades y demandas de la población*". (Castañeda & Salamé, 2014)

El trabajo social en empresas del sector privado en Chile no se encuentra exento de interrupciones, al igual que a nivel latinoamericano durante la década del 70 se ve abruptamente desplazado como consecuencia de la dictadura militar gobernante.

Desde entonces el trabajo social en empresa ha debido evolucionar para adaptarse a los cambios sociales, en particular al sistema de relaciones de trabajo y contenidos profesionales se han incorporado en áreas que conforman Recursos Humanos.

"Las empresas más competitivas buscan atraer y retener a los mejores profesionales para sobresalir entre sus competidores. Los beneficios sociales se posicionan por lo tanto como una garantía de su éxito. Permiten a las empresas optimizar el salario de sus empleador sin incrementar costes y con una gestión mínima". (RHM Grupo de Comunicación, 2016)

➢ Trabajo Social en Recursos Humanos de una Empresa

Uno de los principales objetivos del trabajo social al interior de la empresa es de contribuir en un ambiente óptimo de trabajo y en el aumento de bienestar social al interior de la organización, haciendo parte e involucrando todas y todos su actores.

El rol del profesional del trabajo social en la empresa ha sido declarado como un *"nexo comunicador entre empleador y trabajadores, dejando de lado lo paternalista de las instituciones de modo "parche" a ejercer funciones integradoras y transformadoras según las necesidades e interés de las y los trabajadores, de esta manera alcanzar una política social al interior de las empresas"*. (Aspeé Chacón)

En concreto, el trabajo social se ha ido incorporando con fuerza al área de Recursos Humanos, abordando temas propios como el desarrollo organizacional, capacitación, compensaciones, beneficios sociales,

consultorías de bienestar, remuneraciones, reclutamiento de personal, entre otras.

"*La Administración de Recursos Humanos en un área interdisciplinaria: comprende necesariamente conceptos de psicología industrial y organizacional, de sociología organizacional, de ingeniería industrial, de derecho laboral, de ingeniería de la seguridad, de medicina del trabajo, de ingeniería de sistemas, de informática, etc. Los asuntos que se suelen tratar en Recursos Humanos se relacionan con una multiplicidad enorme de campos de conocimiento: se habla de la aplicación e interpretación de pruebas psicológicas y de entrevistas, de tecnología de aprendizaje individual y de cambios organizacionales, nutrición y alimentación, medicina y enfermería, servicio social, planes de vida y carrera, diseño de los puestos y de la organización, satisfacción en el trabajo, ausentismo, salarios y gastos sociales, mercado, ocio, incendios y accidentes, disciplina y actitudes, interpretación de leyes laborales, eficiencia y eficacia, estadísticas y registros, transporte para el personal, responsabilidad a nivel de supervisión, auditoría y un sinnúmero de asuntos diversos.* (Chiavenato, 2007)

Las y los profesionales del trabajo social al interior de las empresas deben realizar una labor transversal al área en la cual se encuentra inserto, con la principal finalidad de entregar un servicio, herramientas y productos eficientes y oportunos, de manera que estos puedan prever y resolver problemas sociales que se produzcan al interior de la organización. *"De allí la preponderancia de que el trabajador social debe ser capaz de incorporarse a un equipo de trabajo interdisciplinario y estudiar con profundidad la cultura comunitaria u organizacional obteniendo un perfil de los sujetos de intervención. Intervenir de manera integrada a los procesos de evolución laboral, entregando el sentido social que este proceso amerita".* (Gutiérrez & Piña, 2006)

Se puede identificar que entre los principales motivos por los cuales la empresa incorpora al trabajador social en el área de Recursos Humanos, se debe a generar un aumento en la productividad laboral. De esta manera, el o la profesional establecerá en plan de acción que incorpore la contribución a la calidad de vida personal y laboral, evitar la rotación de personal, fundar compromiso y satisfacción laboral y generar felicidad en la organización.

Se puede decir que *"en el ciclo de mantención laboral el trabajo social es clave, ya que tradicionalmente se vincula esta disciplina al manejo de las mejores condiciones laborales. Son condiciones laborales que reequilibran la*

relación contractual desde el mínimo esperado, al máximo posible". (Aspeé Chacón)

El trabajador social facilitara a las y los empleadores en el cambio desde una empresa cuya labor cumple óptimamente con lo esperado, a una empresa que sobrepasa lo esperado, gestionando condiciones laborales al acervo teórico y metodológico.

➢ Trabajo Social en Departamento de Bienestar

Históricamente las y los profesionales del trabajo social se han preocupado y ocupado por el bienestar social de las personas. En el caso de la empresa del sector privado ocurre una situación similar, las y los trabajadores sociales se han posicionado en el área de Recursos Humanos, específicamente en el área de bienestar.

El origen de los Departamentos de Bienestar en Chile: *"Esta asociación estatal privada, según el autor, habría tenido un efecto paliativo para la miseria en que vivían sumidos los trabajadores, así como para contener, en alguna medida y por algunos años, el radicalismo obrero. Esta fusión de intereses, que resulta en una forma de coordinación de trabajo entre las empresas y el Estado, corresponde a una modalidad particular de "paternalismo" desarrollada en América Latina, donde este modelo de relaciones industriales no surgió en oposición al Estado —como había sido la tendencia en Estados Unidos—, sino que muchas veces sirvió de complemento a los servicios públicos, manteniendo estrecha relación con las instituciones del Estado, al punto que Ángela Vergara insiste acertadamente en que el fenómeno del paternalismo industrial en América Latina coincidió con "la expansión de la legislación social, el paternalismo del Estado y, a partir de fines de mediados de la década del treinta, con los proyectos populistas" . Es en este marco que surgió la institucionalización de los departamentos de Bienestar, proceso que no solo se dio en las salitreras, sino también en otros tipos de industrias modernas como la minería cuprífera y carbonífera, dentro de las cuales ésta última destaca por la concentración de estudios que recientemente ha motivado*". (Barrios, 2016)

"*No obstante, su posicionamiento no la ocupa para exclusivamente atender los requerimientos de la institución, sino que su posicionamiento la ocupa para lograr el bienestar de las personas que mediante dichos requerimientos es posible lograr (ejemplo: si un/a empleador/a facilita la creación de un*

programa de becas estudiantiles, pero como forma de mantener la efervescencia laboral a raya, será el trabajo social quien podrá darle el sentido humano a dicha condición laboral, transformándola en un instrumento efectivo de bienestar y no exclusivamente en un instrumento de control social)". (Aspeé Chacón)

Al interior del Departamento de Bienestar el o la trabajadora social se ocupará de generar herramientas para contribuir con el bienestar de las personas, lo que será un desafío constante, donde deberá gestionar proyectos, planificar, ejecutar, controlar y evaluar los procesos al interior de la institución. De esta manera, se entenderá que *"esta tarea es el comienzo para planificar acciones en cualquier aspecto laboral que vayan en beneficio de las personas, como también de la retroalimentación que provendrá de la instauración de un nuevo sistema de entender el desempeño laboral y la misión del trabajador para con su empresa, organización privada o pública y/o comunidad*". (Gutiérrez & Piña, 2006)

El trabajador social ocupará una posición clave al interior de la empresa, mediando entre intereses de las empresas con las necesidades que puedan presentar las y los trabajadores, es decir, ejerciendo el rol de un nexo comunicador entre empleados y empleador.

Vigoya en la propuesta para Guías de Bienestar plantea las siguientes funciones para el Departamento de Bienestar de las organizaciones "*Entre las funciones más importantes del área de bienestar de las entidades se encuentran la de investigar, planear y ejecutar programas que permitan una retroalimentación y reorientación de las actividades; generar de manera creativa, estrategias de ejecución de los programas auspiciando y utilizando intercambios con entidades públicas y privadas del área de Bienestar Social; además de divulgar datos sobre las investigaciones y actividades que generen iniciativa y participación de los funcionarios*". (Vigoya Valencia, 2002)

Es importante que el trabajo social considere la comunicación como elemento importante para la mantención Departamento de Bienestar y de toda organización, apreciado *"En un sentido amplio los científicos sociales se han referido a que la <<comunicación ocurre cuando un organismo (la fuente) codifica una información en señales que pasa a otro organismo (el receptor) que codifica las señales y es capaz de responder adecuadamente>>".* (Marín, 1997, pág. 94)

Es por ello, en el traspaso del mensaje que desea enviar el Departamento de Bienestar, la o el trabajador social en su rol de emisor debe ser claro y concreto, *"además, no sólo nos interesa –como sucede con la pragmática en general- el efecto de una comunicación sobre el receptor, sino también –por considerarlo como algo inseparablemente ligado- el efecto que la reacción del receptor tiene sobre el emisor. Así preferiríamos ocuparnos menos de las relaciones emisor- signo o receptor-signo y más de la relación emisor-receptor, que se establece por medio de la comunicación".* (Watlawich, Bavelas, & Jackson, 2002, pág. 24)

En la búsqueda constante del Departamento de Bienestar y de la organización en general de encontrar estrategias de comunicación eficaz y masivas, se establecen medios de comunicación institucionales.

"*Por una parte, por la expansión de los procedimientos de la comunicación. La comunicación personal cara a cara, casi único procedimiento disponible para el intercambio de información en la sociedades tradicionales, se amplía con las comunicaciones mediadas donde la técnica permite aumenta las posibilidades de acumulación y manejo de información o la potencia de la propia comunicación. Esto permite normalizar procedimientos de comunicación colectiva. El empleo de los medios de comunicación colectiva –los mass meda- amplía y multiplica los efectos de la comunicación. Todo ello lleva finalmente a que se tome una clara conciencia de la comunicación en el doble proceso de construcción social de la realidad y de la socialización".* (Marín, 1997, pág. 29)

En este caso, *"si un empleador o empleadora dispone de un conjunto de condiciones laborales entregadas para lograr un involucramiento de las personas, el trabajador social o la trabajadora social que gestiona dichas condiciones laborales lo hará pesando primero en el sujeto y luego en el requerimiento, pero siempre cumpliendo con ambos actores, ya que en esta relación es el articulador de estas dos entidades. Sin embargo, si un determinado espacio laboral no cuenta con condiciones laborales adecuadas o positivas, la trabajadora social o el trabajador social de recursos humanos tiene la obligación de proponer la creación y disposición de tales, argumentando el beneficio individual que conlleva y el beneficio institucional que genera, esto es el involucramiento de la persona más allá de sus habilidades. Se apunta por tanto a un reequilibrio de lo contratado con las funciones, en un nivel de excelencia. El trabajo social será artífice (en calidad de facilitador) de una relación laboral más virtuosa, no de explotación ni*

alienación, sino de beneficio mutuo entre trabajador/a y empleador/a". (Aspeé Chacón)

De esta manera, la relación entre empleador y trabajador será de beneficios mutuo, donde inicialmente la desigualdad presente entre las partes va equiparándose paulatinamente, para alcanzar una relación laboral simétrica y eficiente.

3..1. Responsabilidad Social Empresarial

El trabajo social ha sido una profesión que se caracteriza por adaptarse a los cambios de la sociedad innovando continuamente en las áreas en que tradicionalmente se ha desempeñado. Se podría decir que *"Nuestra profesión históricamente ha sido relacionada a las áreas de bienestar dentro de las organizaciones y comunidades, actividades que no dejan tiempo para desarrollar otros ámbitos de nuestro quehacer. Esto deja de manifiesto nuestra capacidad, como trabajadores sociales, para llevar a cabo procesos de investigación orientados a la formulación y más útiles estrategias de trabajo en las instancias en que nos desempeñamos".* (Gutiérrez & Piña, 2006)

En un contexto económico neoliberal de sistema capitalista, de globalización y era tecnológica, el sector privado es un actor clave en el desarrollo de las y los trabajadores en lo social, económico, educacional y de salud, etc.

La revalorización de la empresa privada, como un actor clave en el desarrollo de la sociedad, ha debido hacerse cargo con políticas internas comprometidas con las y los trabajadores y la comunidad, desde ahí surge la responsabilidad social empresarial (R.S.E.).

Los primeros indicios de responsabilidad social empresarial surgen a fines del siglo XIX, con la revolución industrial, donde empresarios acumularon grandes riquezas y por un deber personal debido a sus principios filosóficos y valóricos sienten la necesidad de retribuir a la sociedad su adquisición, surgiendo la filantropía empresarial como precursora de la responsabilidad social empresarial.

Debemos entender que una empresa *"es socialmente responsable, cuando en su proceso de toma de decisiones valora el impacto de sus acciones en las comunidades, en los trabajadores y en el medio ambiente e incorpora efectivamente sus intereses en sus procesos y resultados. Asimismo, ejerce un especial respecto por las regulaciones y leyes internas del país donde*

opera y que la sociedad ha definido como válidas y legítimas, pero también respecta los acuerdos y tratados internacionales sobre fiscalización, prevención de la corrupción, respecto a los derechos humanos y derechos laborales, protección del medio ambiente y busca garantizar que cumplan estas regulaciones y principios, los subcontratistas, socios comerciales, proveedores y cualquier otro con quien realice negocios". (Departamento de Estudios Inspeccion del Trabajo, 2005)

Es necesario distinguir entonces entre el concepto de filantropía empresarial y responsabilidad social empresarial, la primera hace referencia a un acto de la empresa con alguna institución exterior (organizaciones comunitarias, establecimientos educaciones, etc.) que no contemplan retribución de regreso. En cambio, la responsabilidad social empresarial realiza una acción desde la empresa con alguna institución externa que contempla el mejoramiento y desarrollo de comunidades, abarcando a todas y todos los actores al interior de organización como trabajadores, cargos administrativos, proveedores, accionistas, miembros de comunidad e inclusive el mismo gobierno.

Al interior de la organización la responsabilidad social empresarial es vista como una variable clave que hace sustentable a la empresa en el mediano y largo plazo. El objeto de interés es "la empresa" y cómo ella se vincula de forma socialmente responsable con sus grupos de interés: trabajadores, accionistas, clientes, proveedores, medio ambiente, comunidad, medios de comunicación, gobierno y opinión pública en general.

CAPÍTULO III:
MARCO METODOLÓGICO

Introducción

En el presente capítulo de Proyecto de Título de Trabajo Social detallará las directrices metodológicas utilizadas para la ejecución de la investigación social realizada en el Departamento de Bienestar de la empresa Nexxo S.A..

En primer lugar, resulta necesario clarificar que desde la propia organización surge la necesidad de realizar la presente investigación social en el servicio de bienestar social que ofrece a sus trabajadores y trabajadoras la empresa Nexxo S.A. A raíz del cuestionamiento se delimitaran los objetivos del estudio, los cuales enmarcaran y dirigirán el proceso de la investigación social.

Una vez establecidos estos elementos de la metodología a utilizar, se especificará el tipo y diseño de investigación que empleará, considerando las características observadas previas al estudio.

Consecutivamente, se declarara el tipo de enfoque que se manejará en el estudio, es decir, cuantitativo o cualitativo, lo que condicionará el levantamiento de información y datos, a través de las técnicas. Continuando, se explicitara el universo y muestra estudiada, de esta manera clarificar quienes serán los objetos estudiados en la investigación social.

Finalmente, se citaran las técnicas de análisis de datos que se utilizarán en para el estudio del proceso de investigación, posteriormente al levantamiento de información.

Planteamiento y delimitación del problema social

La temática de la investigación social que se abordará en el presente Proyecto de Titulo se ubica en el contexto del Departamento de Bienestar de la empresa Nexxo S.A., y apunta a esclarecer un fenómeno social en cuestión que se ha desarrollado al interior del Departamento de Bienestar de la organización.

"Antes de iniciar cualquier investigación, deberán cumplirse las tres fases de la secuencia siguiente: a) tiene que haber un estado o situación que produzca un malestar, y por tanto conciencia de la existencia de un problema; b) debe hacerse su identificación, y c) es necesario a llegar a formularlo". (Holz, 1966)

En virtud de lo anterior expuesto, resulta primordial destacar que desde Subgerencia de Recursos Humanos de la empresa Nexxo S.A. ha manifestado que el servicio que ofrece el Departamento de Bienestar de la institución no se está utilizando de manera óptima por las y los trabajadores.

De esta manera, surge el cuestionamiento si el servicio de bienestar que ofrece la empresa satisface las necesidades de las y los trabajadores de la organización. Es por ello, resulta necesario conocer el perfil del personal, saber cuáles son las necesidades sociales qué tienen las y los trabajadores de Nexxo S.A., qué opinan y qué esperan estos del servicio de bienestar que la empresa ofrece.

Para el trabajo social es fundamental realizar una labor de interacción entre las personas y el medio en el cual se desarrollan, de esta manera resulta fundamental la comprensión y análisis del sentir de las y los usuarios de un sistema.

Este fenómeno social que ocurre en la organización orienta la investigación, y la resolución de la controversia que ha surgido en torno al Servicio de Bienestar Social de la Empresa, lo que proveerá a la institución nuevos conocimientos que otorguen sustento a nuevas planificaciones, con el principal objetivo de fortalecer el Departamento de Bienestar de la empresa Nexxo S.A.

Esta investigación se llevara a cabo entre los meses que transcurren desde septiembre del 2017 a julio de 2018, en las inmediaciones de la empresa Nexxo S.A., Sede Central Concón.

Sistema de Objetivos

Objetivo General 1

Conocer el perfil sociodemográfico de las y los trabajadores de la empresa Nexxo S.A., Sede Matriz Concón.

Objetivos Específicos

1) Caracterizar el perfil personal de las y los trabajadores de la empresa Nexxo S.A.
2) Caracterizar el perfil familiar de las y los trabajadores de la empresa Nexxo S.A.

Objetivo General 2

Conocer la percepción del Departamento de Bienestar que tienen las y los trabajadores de la empresa Nexxo S.A., Sede Matriz Concón.

Objetivos Específicos

1) Identificar las principales necesidades sociales que tienen las y los trabajadores de la empresa Nexxo S.A., Sede Matriz Concón.
2) Identificar la satisfacción del Departamento de Bienestar que tienen las y los trabajadores de la empresa Nexxo S.A., Sede Matriz Concón.
3) Identificar las expectativas del Departamento de Bienestar que tienen las y los trabajadores de la empresa Nexxo S.A., Sede Matriz Concón.

Hipótesis de la Investigación

La percepción del Departamento de Bienestar que tienen las y los trabajadores estará determinada sus necesidades e intereses, la satisfacción que alcanza el servicio y las expectativas de este mismo.

Metodología de la investigación

b) Tipo de investigación:

La presente investigación social es de tipo **Exploratoria**, significando uno de los primeros estudios que se realizan al interior de la organización patrocinante, y, por tanto la primera investigación que se realiza en el Departamento de Bienestar. La presente aborda un problema o proceso desconocido al interior de la organización, en relación con sus trabajadores y trabajadoras.

Este tipo de investigación Exploratoria se *"caracteriza, generalmente, por ser un tipo de investigación que habitualmente tiene su objetivo un tanto indeterminado. Se aplica cuando no se saben nada o se sabe muy poco sobre el problema".* (Pastén, 2008)

La Investigación Social Exploratoria tiene como ventaja poder avanzar en la comprensión del problema o situación social que acontece al interior de la organización.

En conjunto, la investigación social es de tipo **Descriptiva**, la que permite detallar lo relevante del problema o situación social que acontece al interior de la organización.

La investigación descriptiva *"es aquella investigación que describe distintos fenómenos; en el caso que nos interesa se trataría de fenómenos sociales. Al utilizar el concepto de fenómeno no se le está dando la connotación de algo extraordinario, sino que solamente se refiere a aquellos hechos que por su particular forma de presentarse son de interés para, en este caso, los asistentes sociales y educadores".* (Pastén, 2008)

Este tipo de investigación tiene como ventaja centrarse en la situación social que acontece y caracterizar en detalles el problema o situación social de la organización que se estudia.

Características de los tipos de investigación	Investigación exploratoria	Investigación descriptiva
Formulación del problema	Será vaga e imprecisa.	Más precisa que en la anterior.
Foco de atención de la	No habrá un sistema teórico que proporcione una	Puesto en el problema o tema

investigación	respuesta bien fundada.	principal (variable dependiente).
Objetivo principal	Aclarar aspectos del problema o definir más precisamente los conceptos involucrados.	Caracterizar el problema estudiado en la forma más amplia y completa posible, dejando para una etapa posterior la búsqueda de los factores con los cuales está asociada.
Hipótesis de la investigación	Una vez que la exploración ha terminado.	Puede o no llevar. Es habitual que la hipótesis sea una consecuencia de la investigación realizada.
Unidad de análisis	Incluye una variedad de situaciones y de unidades de análisis.	La unidad de análisis puede ser de diversa naturaleza y de variado número.
		Pueden darse distintas formas de investigación descriptiva, según el número de unidades de análisis.
		También puede tratarse de estudios sincrónicos; estáticos, diacrónicos, etc.

c) Enfoque de estudio:

La presente investigación social posee un enfoque de carácter mixto, es decir, los dos tipos de enfoque cuantitativo y cualitativo. De esta manera se utilizara técnicas de levantamiento de información de ambos enfoques.

En primer lugar se utilizara el **enfoque cuantitativo** para obtener datos empíricos, comprobables que puedan caracterizar a la muestra seleccionada, es decir las y los trabajadores con contrato indefinido de Sede Central de la empresa Nexxo S.A., otorgando pragmatismo y objetividad a la investigación.

De la misma manera se implementara el **enfoque cualitativo**, para obtener significados, opiniones, percepciones de las y los sujetos que representan la muestra, información que debe ser categorizada en la recolección que pueda surgir al implementar las técnicas propias del enfoque.

Unidad de análisis

➢ Universo:

"La selección adecuada de los sujetos de estudio es otro aspecto que merece especial atención. A tal efecto, deberán tenerse en cuenta los requisitos generales de toda investigación, entre los cuales se destaca la necesidad de asegurar al máximo la representación de los sujetos seleccionados y su accesibilidad al estudio que desea realizarse". (Holz, 1966)

Entendido el universo de la investigación como "*los casos que concuerdan en una serie determinada de especificaciones*". (Pastén, 2008) En la presente investigación el universo estudiado se referirá a las y los trabajadores de la empresa Nexxo S.A. de Chile, Sede Matriz Concón, alcanzando un total de 174 de trabajadores y trabajadoras con contrato subordinación y dependencia laboral para con la organización.

Comprendiendo que realizar un estudio de esta magnitud, abarcando la totalidad del Universo presente, se torna complejo y poco viable en su realización. Por lo cual, se seleccionará una porción del universo la cual será denominada muestra.

➢ Muestra:

La muestra "*En ocasiones es necesario seleccionar una muestra o subconjunto de la población, debido a que no podemos, por falta de tiempo y recursos, abarcar el colectivo completo, como sería tal vez nuestra intención inicial e ideal*". (Salina Avilés, 2010)

Se utilizará *Muestra Aleatoria* con el fin de ahorrar tiempo, considerando que en toda investigación que se utilice muestra se producirá un margen de error. Junto con ello, se clasificara la muestra como muestreo estratificado no proporcional, ya que la suscrita categorizara las y los integrantes de la población en distintos porcentajes en virtud de la población de interés.

En labor encontrar una buena muestra del universo presentado, se seleccionara a todas y todos los trabajadores de la empresa Nexxo S.A. que pertenezcan a Sede Matriz, Concón Chile.

Debido a motivos ajenos al control de la investigación, no es posible encuestar a la totalidad de las y los trabajadores de Sede Matriz Concón, entre los motivos se encuentra que gran porcentaje de trabajadores se encuentra prestando servicios en faenas al exterior de las instalaciones,

licencias médicas y de maternidad. Entre las y los encuestados se alcanza una totalidad de 90 trabajadores y trabajadoras.

En una segunda fase de la investigación es considerada como la parte con enfoque cualitativo, en la cual se ejecutan seis entrevista a las y los trabajadores, considerando la dirección por los niveles de cargo de: jefaturas, administrativos y operarios. De la misma manera se considerará ser representativo con la muestra sexo masculino y femenino.

➢ Criterios de Inclusión:

Ser trabajador y trabajadora de la empresa Nexxo S.A.:

- ✓ Con contrato vigente de carácter indefinido en Nexxo S.A.
- ✓ Con contrato en lugar de trabajo Sede Matriz Nexxo S.A., Concón Chile.
- ✓ Que se encuentre disponible a colaborar en la investigación.
- ✓ Que se encuentre en Casa Matriz durante periodo programado de levantamiento de información.

Técnicas e Instrumento de Recolección

"Para efecto de una compresión fácil, entenderemos al "dato" como la respuesta que el sujeto da ante un estímulo, que puede ser cualquier procedimiento de recolección de datos, desde una entrevista, hasta una observación participante". (Pastén, 2008)

Fuentes Primarias:

Son información obtenida mediante la observación directa de los hechos, tal como se presenta a nuestros sentidos y por la recolectada a través de la entrevista y cuestionarios.

➢ Técnicas Cuantitativas de Investigación:

De forma técnica se puede decir que *"las técnicas cuantitativas son procedimientos de indagación que generan un tipo de datos susceptibles de manejo numérico, mediante recursos analíticos relativamente tecnificados, de tipo estadístico o matemático*". (Pastén, 2008)

En la presente investigación se utilizara la técnica de la **encuesta**, debido a la cantidad de la muestra sometida a la investigación. Esta técnica consiste en una observación a través de preguntas directas con respuestas

predeterminadas, con la finalidad de tener información indicada para ser sometida a un proceso de análisis cuantitativo.

La encuesta que será aplicada en la investigación tendrá carácter descriptivo, ya que tiene como objetivo principal describir la población de interés de la investigación.

Para corroborar la validez y confiabilidad del instrumento de aplicación, se realizara una **prueba pre-test** con la principal finalidad de descubrir las debilidades y dificultades que presente el instrumento y que impidan la comprensión de este. Para ello se realiza el prueba pre- test a seis personas de la muestra seleccionadas al azar.

Al ser una encuesta a realizar se aplicará al total de la muestra antes descrita y será de carácter anónimo, con la principal necesidad de generar un grado de confianza con el entrevistado, de manera que proporcione información verídica y oportuna. Se aplicará de forma grupal, divido por línea o área de trabajo de la empresa.

➢ Técnicas Cualitativas de Investigación

La entrevista es la técnica cualitativa que se utilizará

El instrumento técnico cualitativo que se utilizará en la investigación es la **entrevista** con el principal objetivo de recabar datos, por medio de una conversación entre dos actores; entre un investigador o entrevistador y un informante o entrevistado.

En la entrevista el investigador debe generar la confianza que propicie la obtención información.

Tiene como ventaja obtener información más completa y profunda, adquiriendo información relevante para los procesos de investigación que no se han contemplado previamente.

Se puede clasificar en tres tipos las entrevistas: *Estructuradas* con preguntas fijadas con anterioridad por el entrevistador, en ocasiones este tipo de entrevistas pueden resultas rígidas desaprovechando el conocimiento del entrevistado o informante del estudio; *Semiestructurada* con preguntas que ponen a criterio del informante o entrevistado la amplitud de la respuesta, las cuales pueden direccionar temas o preguntas nuevas que aclaren dudas que surjan en el proceso; y *No estructuradas* las preguntas que surgen son más flexibles y espontaneas, se considera informales.

Para el proceso de investigación presente se utilizara la **entrevista semiestructurada**, considerando la dirección y grado de flexibilidad presente en este tipo de entrevista.

➢ Análisis de Datos y Contenidos

Para el análisis de la investigación se emplearan técnicas de análisis de datos y contenidos que permitirán obtener la información de la situación social a investigar.

El análisis será entendido como la interpretación de datos recabados a través de las técnicas de recolección de datos ya implementadas, en particular en este estudio será la técnica cuantitativa de la encuesta y técnica cualitativa de la entrevista semi-estructurada.

Técnicas de Análisis de Datos

Para el análisis de datos cuantitativos de este estudio se utilizara el software SPSS Statistics, programa de análisis estadístico muy utilizado en las ciencias sociales, que permite ordenar, clasificar y graficar la información obtenida por las técnicas de recolección, ordenando a las variables en tablas de frecuencias, que permitirán su descripción.

Técnica de Análisis de Contenido

Para el análisis cualitativo de este estudio se utilizará la técnica de análisis de contenidos. Esta técnica permite la interpretación de información obtenida de textos, transcripciones o grabaciones de entrevistas, con la principal finalidad de rescatar el significado, sentimientos y percepciones expresadas relevantes a través de palabras o frases de los temas de interés.

El análisis de la información obtenida de la técnica de análisis de contenido permitirá interpretar el significado, sentimiento y percepciones expresadas a través de categorías elaboras en virtud de los referentes y objetivos del estudio.

Operacionalización Cuantitativa de las variables.

- **Variable 1: Necesidades Social**

Variable: Necesidades Sociales
Las necesidades sociales son una evaluación en común que ha realizado la sociedad a un estado de las personas, en virtud de una carencia o escasez que impiden el su desarrollo óptimo. Será considerada como necesidades sociales los estados de salud, educación, participación social, recreación y bienes patrimoniales.

Dimensión	Indicador	Subindicador	Valor
Características de Salud	Consumo de Tabaco	Muy frecuente	1
		Frecuente	2
		Poco frecuente	3
		Nunca	4
	Consumo de Alcohol	Muy frecuente	1
		Frecuente	2
		Poco frecuente	3
		Nunca	4
	Consumo de Comida chatarra	Muy frecuente	1
		Frecuente	2
		Poco frecuente	3
		Nunca	4
	Consumo de Ansiolíticos-somníferos	Muy frecuente	1
		Frecuente	2
		Poco frecuente	3
		Nunca	4
	Enfermedad crónica	Si	1
		No	4
	Molestia física	Si	1
		No	4
	Cansancio	Muy frecuente	1
		Frecuente	2
		Poco frecuente	3
		nunca	4
	Felicidad con la vida	Muy frecuente	1
		Frecuente	2
		Poco frecuente	3
		Nunca	4
	Salud mental buena	Si	1
		No	4

Dimensión	Indicador	Subindicador	Valor
Características	Trabajador	Si	1

educacionales	estudiando	No	4
	Hijo estudiando	Si	1
		No	4
	Otro integrante de la familia estudiando	Si	1
		No	4
	Financiamiento con beca o crédito	Si	1
		No	4
	Desea continuidad de estudio	Si	1
		No	4

Dimensión	Subdimensión	Indicador	Subindicador	Valor
Características de bienes y servicios	Tipo de Vivienda	Propia	Si	1
			No	4
		Arrendada	Si	1
			No	4
		Cedida o Allegada	Si	1
			No	4
	Automóvil	Propio	Si	1
			No	4
	Ahorro y deudas	Cuenta de ahorro	Si	1
			No	4
		APV	Si	1
			No	4
		Prestamos	Si	1
			No	4
		Deuda casa comercial	Si	1
			No	4
		Agobiado por deudas	Si	1
			No	4

Dimensión	Indicador	Subindicador	Valor
Participación Social y Recreación	Participación Comunitaria	SI	1
		NO	4
	Actividades Recreativas	SI	1
		NO	4

- **Variable 2: Satisfacción del Departamento de Bienestar**

Variable: Satisfacción del Departamento de Bienestar
La satisfacción es un estado subjetivo que alcanzan las personas una vez cubiertas las necesidades presente. Es por ello, que entenderemos a la Satisfacción del Departamento de Bienestar como un servicio oportuno que permita alcanzar ciertas necesidades del personal, conocer y utilizar el servicio de esta unidad.

Dimensión	Indicador	Subindicador	Valor
Satisfacción del Departamento de Bienestar	Conoce los beneficios	Si	1
		No	4
	Utiliza los beneficios	Si	1
		No	4
	Considera beneficios oportunos	Si	1
		No	4
	Satisfecho con el servicio	Si	1
		No	4

- **Variable 3: Expectativas del Departamento de Bienestar**

Variable: Expectativas del Departamento de Bienestar
La expectativa es un sentimiento de esperanza o deseo lógico que pueda ocurrir en un futuro. Es por ello, que entenderemos a la Expectativa del Departamento de Bienestar como el deseo de incorporar nuevos servicios en áreas de salud y salud dental, educación, recreación, servicios diarios y de comunicación.

Dimensión	Indicador	Subindicador	Valor
Cumple expectativa	Cumple expectativa	Si	1
		No	4

Dimensión	Indicador	Subindicador	Valor
Expectativas del	Áreas de trabajo	Salud y salud dental	1

Departamento de Bienestar		Educación	2
		Recreativo	3
		Servicios y comunicación	4

Análisis de Contenido			
Objetivo Específico: **Identificar la satisfacción del Departamento de Bienestar que tienen las y los trabajadores de la empresa Nexxo S.A., Sede Matriz Concón.**			
	Categoría1 : Satisfacción del Departamento de Bienestar		**Contenido**
Subcategoría1	**Departamento de Bienestar como unidad**	Jefatura	*no lo teníamos… ¡yo lo pedía!, porque no teníamos ningún recurso de bienestar, para nosotros mismos… entre nosotros, la gente, los trabajadores"* E.H.J.1 *"… ¡Hasta que llego la primera encargada del Departamento de Bienestar! y empezamos a tener algunos beneficios, que eran transversal para todos. Bueno, se partió con la posibilidad de estudiar…* E.H.J.1
		Operarios	*"Es necesario canalizar las necesidades de los trabajadores, el bienestar, se pueden solucionar o no, pero es una forma de llegar… si por ese intermedio se llega a la empresa mucho mejor. ¡Sí!, porque el trabajador, en el caso de los que somos sindicalizados, pero por el sindicato se puede considerar otras cosas, pero un paso por la parte social no es malo"* E.H.O.6
Subcategoría 2	**Beneficios del Departamento de Bienestar**	Jefatura	*"Si, considero que es un aporte… y que muchas personas que ingresan a Nexxo si preguntan por qué beneficios hay, cuando escuchan complementario de salud, gimnasio, ese tipo de cosas… si les interesa"….* E.H.J.4 *"¡si, es un elemento diferenciador!… si a lo mejor si la renta no la considera muy alta, sí puede ser que le interese por la parte de los beneficios, que se podría compensar".* E.H.J.4 *"Bueno hasta ahora tenemos el seguro complementario, tenemos algunas becas de gente que está estudiando, hay préstamos para personas cuando están con algún tipo de problemas…"* E.H.J.1
		Administrativos	*"¡Si!, considero que para ser tan pequeña es un dep… mmm… tiene buenos beneficios, como el tema del gimnasio…, creo que ahora el tema del seguro complementario, eso es uno… mmm… ¡súper bueno!"* E.M.A.2

		Operarios	*"Tiene buenos beneficios en general, el problema en realidad es que la información llega a nivel de jefatura… entonces a él le llegan los correos, pero los correos llegan hasta ahí, hasta el nivel de jefatura solamente"* E.H.O.5 "*al tener beneficios el trabajador… eh igual trabaja contento, es que el trabajador está más a gusto en su lugar de trabajo, por lo tanto, va hacer mejor su trabajo, se desempeña mejor. Por lo menos ese es mi caso y mi apreciación, que de parte de la empresa se están preocupando por mi"* E.H.O.5
Subcategoría 3	**Niveles de Intervención del Departamento de Bienestar**	Jefatura	*"Ha habido casos de personas que han tenido problemas familiares y se han ocupado, no lo he visto ahora, pero si lo vi en dos cados nuestros de… no sé rompimiento familiar, de pérdida de un hijo, ¡qué sé yo!, para que lo fueran ayudar un poco…* E.H.J.1 *"… eso también lo hizo la primera encargada del Departamento y… nadie más. Entonces ese tipo de cosas se van perdiendo" …"Hay muchas cosas que mejorar…, osea yo creo que debería estar más con la gente, yo no veo que el Departamento de Bienestar este con la gente"* E.H.J.1 *"el hecho que nosotros estemos lejos constantemente, significa que estemos conflicto en la casa y que hasta llega a la separación… entonces a lo mejor hablar con las señoras, hablar con las familias, ese tipo de cosas no las veo aquí"* E.H.J.1
		Administrativos	"*… además cualquier cosa que los chicos uno pregunta y están súper disponibles a resolver las dudas, a recibirte en la oficina. Sí, todo bien con los chicos, de todas maneras."* E.M.A.2
		Operarios	"*nosotros muchas veces trabajamos juntos, nosotros habíamos creado un comité por lo mismo, lo que hacíamos era tratar de hacer actividades, bueno pero eso después se perdió. Yo te digo porque lo he visto, tratamos de trabajar en eso, el punto es fortalecer los lazos entre los colegas, que sé que es complejos pero ahí debería entrar la parte del bienestar"* E.H.O.6 "*Nosotros hasta ahora, mi percepción del bienestar es que tiene los convenios solamente"* E.H.O.5 *"Bueno en el trabajo anterior, me acuerdo que el departamento de bienestar se preocupaba por los trabajadores, me acuerdo que tuve un problemita con los estudios, entonces me faltaba… me faltaba lucas para seguir estudiando y a través del bienestar canalice un crédito con la misma empresa"* E.H.O.5

Objetivo Específico: **Identificar las expectativas del Departamento de Bienestar que tienen las y los trabajadores de la empresa Nexxo S.A., Sede Matriz Concón.**			
	Categoría 2: Expectativa del Departamento de Bienestar		**Contenido**
Subcategoría 1	**Mejoramiento del Departamento de Bienestar**	Administrativos	"*Yo creo que el departamento que tenemos no es tan malo, no se aleja a lo que yo creo que debería ser completamente, los chiquillos siempre están accesibles, por lo menos las veces que yo he entrado o golpeado nunca me han dicho sabí que espérame o estoy ocupada, sino que siempre te presta la atención inmediata, y eso es súper positivo"* E.M.A.3 *"Yo creo que para mí, se debería mejorar la educación de los trabajadores, se debería mejorar el tema de las capacitaciones, se debería reforzar el tema de las capacitaciones, por ese lado."* E.M.A.3
		Operarios	*""no sé, yo creo que buscar más instituciones con las que tener convenios, por ejemplo de salud, club deportivos, que sé yo… sé que tenemos hartos pero podría… sería bueno que hayan más. Y obviamente lo que hablábamos al principio, el tema de la comunicación nos complica un poco, porque cuando hay beneficios nosotros nos enteramos a través de compañeros que lo utilizaron, y que ahí corre el rumor y nosotros vamos a preguntar a bienestar"* E.H.O.5 *"sentido de hacer una participación en eventos pero tratar de juntarnos… generar actividades entre… entre líneas, un asado entre dos líneas y como se hace de repente entre una, porque la empresa hace algo y cada uno va para su lado. Eso sería forma de cambiar"* E.H.O.6
Subcategorí	**Departamento de Bienestar psicosocial**	Jefatura	"*En este momento tenemos un trabajador que lo mandamos a trabajar o que va manejando, y que se pasa, como hay gps, le detectan velocidad, le advertimos nosotros oye que cuando maneje se saque los zapatos que maneje a pata pela qué sé yo, para que maneje tranquilo, que no cargue el zapato y lo hace de nuevo, le volvemos a insistir y lo hace cinco y seis veces, hasta diez veces, entonces algo tiene ¿o no?"* E.H.J.1 "*con más personal allá. Donde debería haber una asistente social y una psicóloga, aquí necesitamos psicólogo"* E.H.J.1

		Operarios	*Yo creo que equilibrando un poco el tema de los beneficios y acompañándonos a nosotros en la parte más social, por ejemplo si yo tengo un problema personal yo lo hablo con mi jefe pero es porque hay más cercanía o amistad, pero sería bueno canalizarlo a través del bienestar. De tener un acompañamiento psicológico también, porque por ejemplo hay varios compañeros que tienen problemas y sería bueno que lo ayudaran, ellos muchas veces no conversan con nadie ese tema'po. Entre los mismos pares, algo que es privado se termina enterando toda el área, eso es lo que siento que sería bueno"* E.H.O.5
Subcategoría 3	**Comunicación Efectiva**	Jefatura	*Para mí el Departamento de Bienestar debería estar preocupado de la gente, de las personas. Darse el trabajo de entrevistar o … difundir en que se puede cooperar, ¡porque la gente no sabe!... si mucha gente llega aquí con problemas y los derivo al departamento de bienestar, porque no entienden que hace el departamento de bienestar, que cuando tienen un problema puede acudir"* E.H.J.1
		Administrativos	*"topamos en la comunicación, porque yo no tengo problemas como te digo, porque me llegan directo por correo, ¿pero las personas que no tienen correo?... Y tienen que ver mucho con los problemas de interpretación… porque yo leo algo y lo interpreto bajo mi… y lo transmito bajo mi interpretación."* E.M.A.3 "*…talvez más visualizado el Departamento, que comunique más*" E.M.A.2
		Operarios	*"… Es que nosotros aquí tenemos un diario mural, entonces a lo mejor la información compartirla con nosotros por el diario mural, sería una opción"* E.H.J.4
Subcategoría 4	**Departamento de Bienestar con mayores instancias de acercamien**	Jefatura	*"El Departamento de Bienestar, para mí, yo debería golpear la puerta y no deberían tener entrada porque está ocupado con otra persona… la idea es que siempre debería estar ocupado con la gente, porque yo creo que hay mucha gente que tiene cualquier otro tipo de problemas, no solamente monetarios y que necesitan una trabajadora social o un psicólogo, alguien que los guíe en algo"* E.H.J.1 *"Porque no solo de los convenios vivimos nosotros, ¡osea, los convenios son buenos! como lo que te dije, lo mejor es el seguro, que no lo teníamos antes… pero falta el día a día con las personas… aquí llegan y yo pregunto si están bien, y tienen algunos problemas… o vemos que están faltando y pidiendo a cada rato permiso, yo pregunto el por qué y ahí los derivo para allá"* E.H.J.1 *Debería ser un Departamento que sea más activo, justamente, que tenga más interacción con los trabajadores, que busque la comunicación permanente, que aproveche las instancias, que aproveche el aniversario o la fiesta, cualquier cosa para estar reforzando los beneficios que tiene la empresa. Que debería estar haciendo encuestas para saber… que debería tener un tipo de catastro para saber qué tipo de beneficios les interesa más a los trabajadores, cuales usan más, que beneficios les gustaría tener. Nunca se ha hecho nada respecto a eso"* E.H.J.4

to	Administrativos	"*Considero que no tenemos un departamento tan penca, sino que a lo mejor les falta, y vuelvo a los puntos anteriores… no tanto que el trabajador llegue a ellos sino que generar las instancias que ellos lleguen para ser más cercanos al final."* E.M.A.3 *"A lo mejor incluir un tipo de charla, antes se hacían muchas, no sé qué paso este año, todos los meses había una charla integral. Tal vez presentarse, a los nuevos trabajadores o a los que ya somos antiguos también e informar las tareas las tareas que desempeñan. No solamente en el caso de cumpleaños, fiestas de cumpleaños, de una caja a fin de año también que son intermediarios de la empresa, mostrarse podría ser, dar a conocer lo que están haciendo, también que sea un trabajo periódico, no tan retirado".* E.M.A.2
	Operarios	*Primero, que cuando se organicen actividades, convenios que sean para todos y que se hagan, no como este año, se entiende que la empresa no está atravesando por un buen momento… Esperemos que tengamos fiesta a fin de año y que para el día del trabajador se haga algo, por lo menos que se nos haga un recuerdo y un saludo en la mañana, oye quiero saludarlos, porque antiguamente todo se hacía, se reconocía, antiguamente cuando la empresa era una empresa familiar, ahora no, ahora somos números pero deberíamos ser reconocidos"* E.H.O.5 *"Lo que se puede hacer, es hacer fiesta con la familia a fin de año, eso no se ha logrado, porque es importante involucrar a la familia. Antiguamente, el sindicato de refinería se hacía fiestas de fin de año, eso después se fue perdiendo. Sería importante volver hacerlo"* E.H.O.6.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Análisis Objetivo Específico 1:

Caracterizar el perfil personal de las y los trabajadores de la empresa Nexxo S.A.

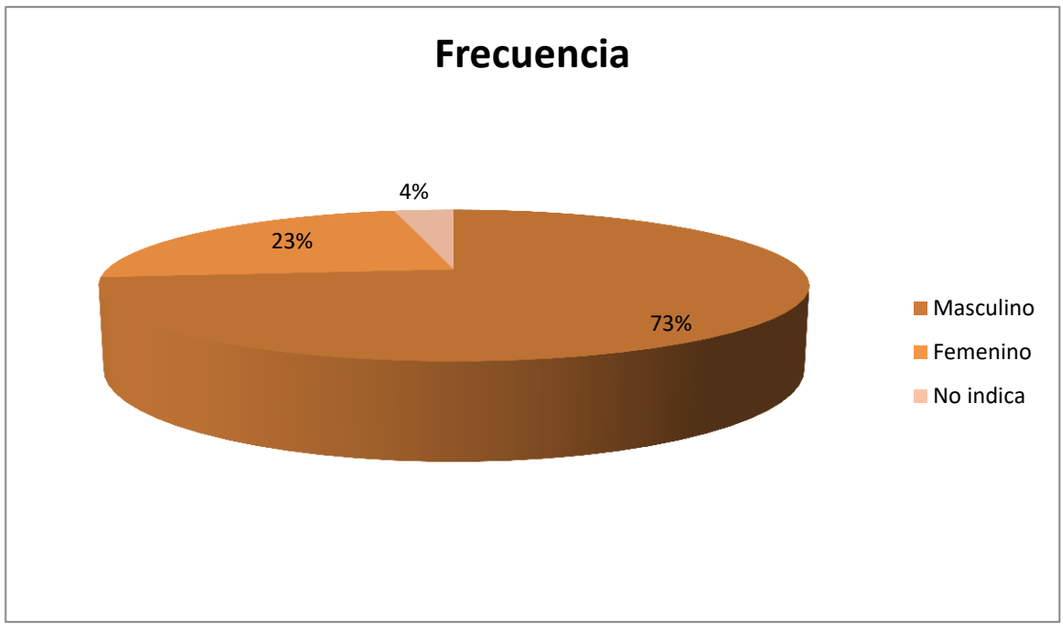
Los siguientes datos son los resultados de la encuesta de caracterización de las y los trabajadores de Nexxo S.A., realizadas entre las fechas 26 de marzo al 4 de abril del presente año 2018, abarcando todo el personal que se encontrase en casa matriz entre las fechas indicadas, alcanzando un total de 90 trabajadores y trabajadoras.

Perfil del trabajador Nexxo S.A.

1. Características personales de las los y trabajadores de Nexxo S.A.

1.1. Género de las y los trabajadores

Grafico N°1 Genero de las y los trabajadores



El grafico N°1 permite identificar la segregación de género presente en la dotación de las y los trabajadores de la empresa Nexxo S.A..

De esta manera, el gráfico indica que la población de la empresa Nexxo S.A. es predominantemente de género masculino alcanzando un 73% de la

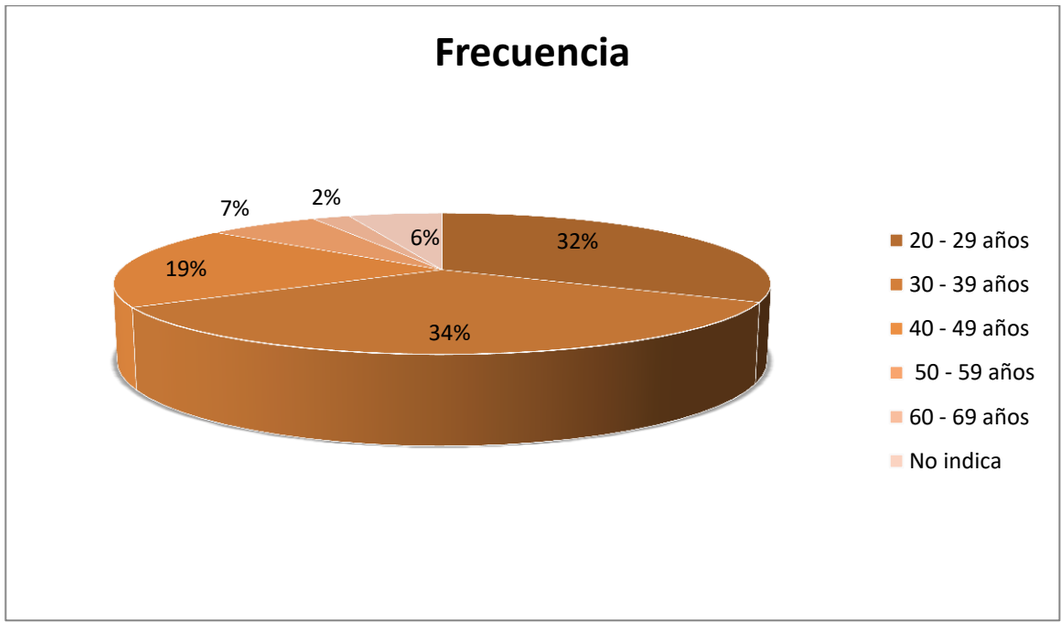
muestra, en cambio, el género femenino alcanza un 23% de la muestra de estudio.

Esta segregación permite inducir que producto de la naturaleza de las funciones, operarias y de producción, donde la fuerza física es primordial la dotación de personal de género masculino se ve condicionada por la fuerza física para la realización de determinadas labores y tareas en específico.

Resulta necesario mencionar según la Organización Internacional del Trabajo la tasa de ocupación a nivel nacional es mayormente ocupada por hombres, con un 70%, mientras que las mujeres con un 47%.

1.2. Edad de las y los trabajadores de Nexxo S.A.

Grafico N°2 Edad de las y los trabajadores de Nexxo S.A.



El grafico N°2 permite identificar el rango etario que predomina de la dotación de personal de las y los trabajadores de la empresa Nexxo S.A..

De esta manera, permite identificar que el rango con mayor porcentaje es de 30 a 39 años alcanzando un 34% de la muestra, este rango etario se califica en la etapa de "adultez" del Ciclo Vital de Desarrollo Humano.

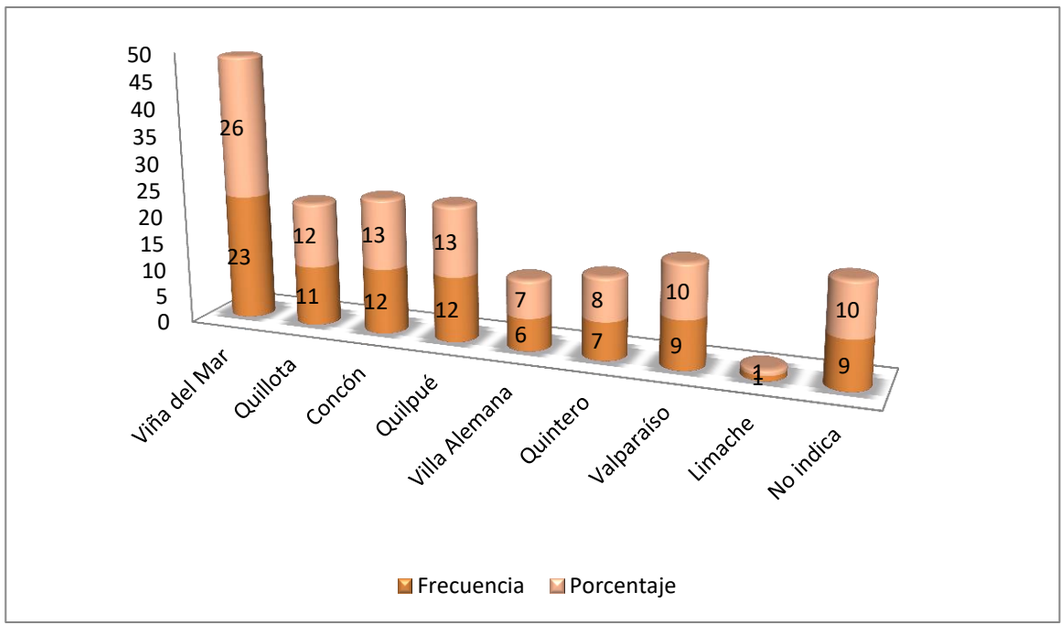
En segundo lugar, el rango etario con importante presencia que se observa es de 20 a 29 años con un porcentaje de 32% de la muestra, este rango etario se califica en la etapa de "juventud" del Ciclo Vital de Desarrollo Humano.

Ambas etapas del Ciclo de Desarrollo Humano pueden ser consideradas como “adultez joven”, caracterizándose por la inserción laboral, el alcance de la madurez física y sexual, por lo general comienza un ciclo de intimidad donde se establecen relaciones de parejas estables, formación de familias y/o hijos. De esta manera las personas comienzan a establecer nuevas necesidades físicas, de salud, familiares y económicas.

Continua el rango etario con presencia importante se observa de 40 a 49 años con un porcentaje de 18% de la muestra, este rango etario se califica en la etapa de “adultez madura” del Ciclo Vital de Desarrollo Humano, que se caracteriza por el alcance de responsabilidades, conciencia de la vida y de la vejez próxima, se observan los primeros signos de vejez como canas, calvicie o aparición de las primeras enfermedades crónicas en las personas.

1.3. Comuna de residencia de las y los trabajadores de la empresa Nexxo S.A.

Gráfico N°3 Comuna de residencia de las y los trabajadores Nexxo S.A.



El grafico N°3 permite identificar el lugar de residencia que predomina de la dotación de personal de las y los trabajadores de la empresa Nexxo S.A.

En este, se pueden identificar que hay una mayor concentración de residencia con un 26% de la muestra indica que reside en la comuna de Viña

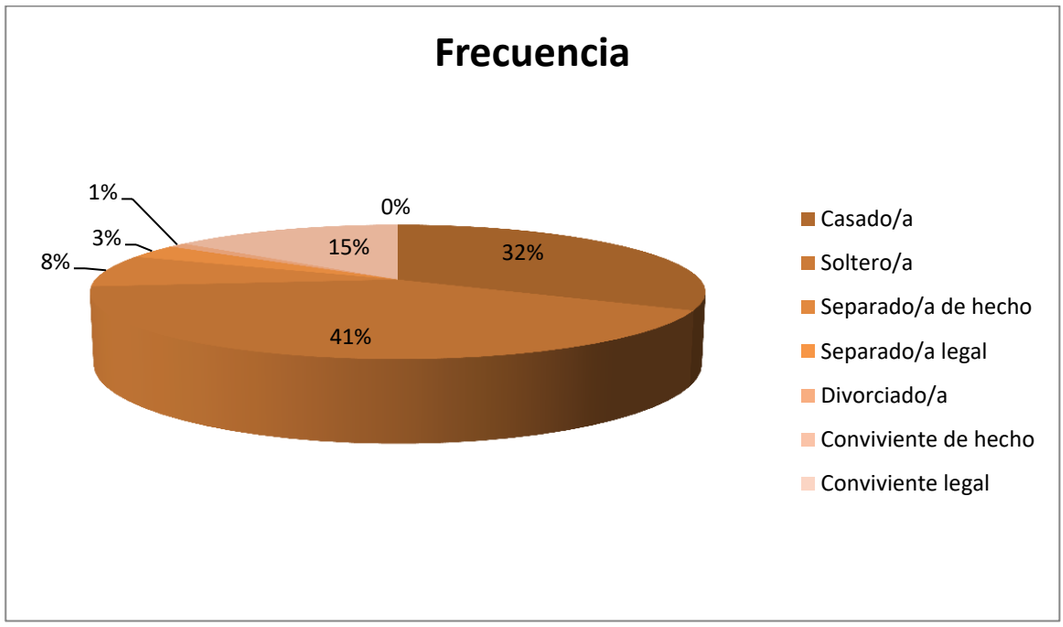
del Mar, continuando con un 13% de la muestra indica que reside en las comunas de Concón y Quilpué en cada una respectivamente, con un 12% indica que reside en la comuna de Quillota.

En primera instancia resulta primordial destacar que las y los trabajadores de la empresa Nexxo S.A. declaran residir en comunas de la V Región, lo cual permite un desplazamiento diario al establecimiento laboral.

Se observa que el mayor porcentaje de las y los trabajadores residen en comunas aledañas a la comuna de Concón, lugar direccional donde se encuentra establecida la empresa Nexxo S.A., permitiendo la utilización de locomoción colectiva.

1.4. Estado civil de las y los trabajadores de la empresa Nexxo S.A.

Gráfico N°4 Estado Civil de las y los trabajadores



El grafico N°4 permite identificar el Estado Civil de las y los trabajadores de la empresa Nexxo S.A..

En este se puede identificar que el 41% de las y los trabajadores de la muestra indican que son solteros/as, el 32% de las y los trabajadores de la muestra indica que son casados/as, el 15% de las y los trabajadores de la muestra indica que son conviviente de hecho, el 8% de las y los trabajadores de la muestra indican que son separados de hecho.

Estos porcentajes permiten dilucidar que la mayoría de las y los trabajadores de la empresa Nexxo S.A. indican que son solteras o solteros, respondiendo

a las características propias de las etapas del ciclo vital en la cual se encuentran, adultez joven, etapa donde las personas comienzan a establecer relaciones amorosas más estables.

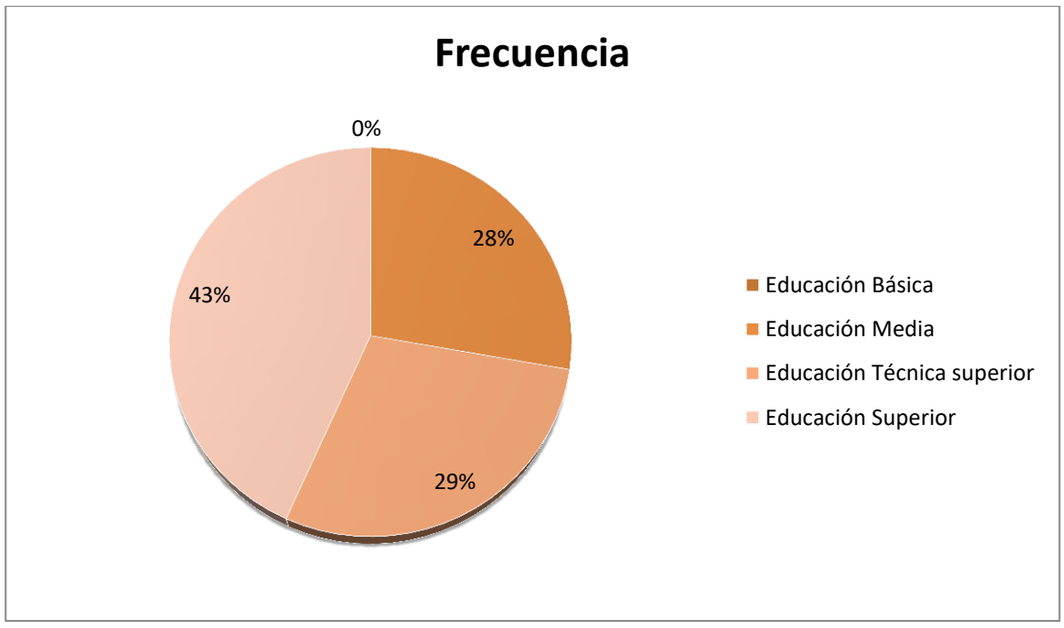
Producto de esta variable se produce un hallazgo, debido a que ni un trabajador o trabajadora de la muestra indica que su estado civil es conviviente legal, esto puede ser determinado por dos causales:

1° producto de la nueva Ley de Unión Civil, publicada el mayo del 2015, es posible que las y los trabajadores de la muestra no hayan celebrado este acuerdo debido a su reciente entrada en vigencia.

2° la nueva Ley de Unión Civil se pone en vigencia bajo un contexto de reconocimiento a la diversidad familiar e inclusión a minorías sexuales, quienes no pueden celebrar el matrimonio.

1.5. Nivel de estudios de las y los trabajadores de la empresa Nexxo S.A.

Gráfico N°5 Nivel de estudio de las y los trabajadores



El gráfico N°5 permite identificar el Nivel de Estudio de las y los trabajadores de la empresa Nexxo S.A..
En este se puede observar que el 43% de las y los trabajadores de muestra indica que han cursado educación superior, el 29% de las y los trabajadores

de la muestra indican que han cursado educación técnica superior, y finalmente, el 28% de las y los trabajadores de la muestra indican que han cursado educación media.

El alto porcentaje de trabajadoras y trabajadores que indican haber cursado educación superior y educación técnica superior se ve afectado a la centralización de la administración en Sede Matriz de Nexxo S.A., lugar donde se lleva a cabo la investigación.

El porcentaje de trabajadoras y trabajadores que han cursado educación media se genera principalmente en cargos de trabajadores y trabajadoras operarias, ubicadas en líneas de producción. El porcentaje se ve afectado debido a que debido a contratos de proyecto, donde una alta dotación de trabajadoras y trabajadores salen a faenas durante periodos extensos.

Tabla Cruzada Área de trabajo y Nivel de Estudio

Área de Trabajo	**Nivel de Estudios**			
	Educación Media	Educación Técnica Superior	Educación Superior	Total
Jefatura	0	0	10	10
Administrativos	2	14	24	40
Operarios	21	10	2	33
No Específica	3	2	2	7
Total	**25**	**27**	**38**	**90**

A partir de la anterior tabla, es posible identificar las variables Nivel de Estudio y Áreas de Trabajo, las cuales son consideras relacionadas entre sí.

Indicando que de 10 trabajadores del área de jefatura de la muestra, los 10 han cursado una carrera en la educación superior.

En cuanto a las y los trabajadores del área administrativa de la muestra, de 40 trabajadores y trabajadoras, 24 han cursado o se encuentran cursando una carrera de educación superior, 14 de ellas y ellos han cursado una carrera de educación técnica superior, y solo 2 de ellas y ellos han cursado educación media.

Finalmente, las y los trabajadores del área operarios de la muestra, de 33 trabajadores 2 indican que han cursado o se encuentran cursando una carrera educación superior, 10 de ellos indican que han cursado o se encuentran cursando una carrera de educación técnica superior, y 21 de ellos han cursado la educación media.

Tabla resumen variables de frecuencias estadísticos descriptivos

“Perfil personales de las y los trabajadores de Nexxo S.A.”

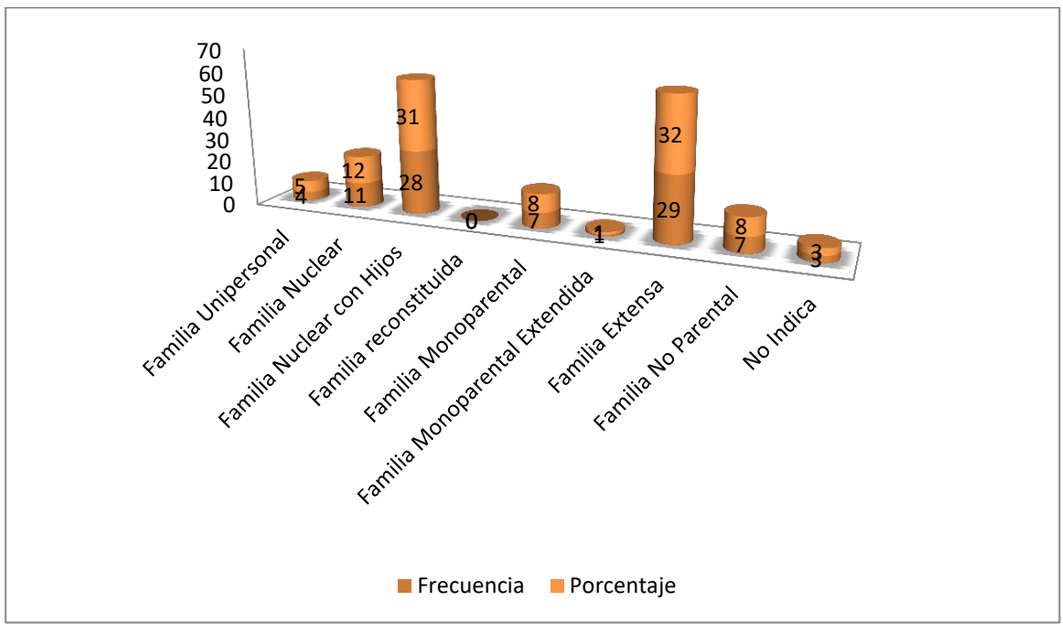
Variable	Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Genero de las y los trabajadores	Masculino	62	63,2
	Femenino	21	23,3
	No indica	3	3,3
Rango etario de las y los trabajadores	20 – 29 años	29	32,2
	30 – 39 años	31	34,4
	40 – 49 años	17	18,9
	50 – 59 años	6	6,7
	60 – 69 años	2	2,2
	No indica	5	5,6
Comuna de residencia de las y los trabajadores	Viña del Mar	23	25,6
	Quillota	11	12,2
	Concón	12	13,3
	Quilpué	12	13,3
	Villa Alemana	6	6,7
	Quintero	7	7,8
	Valparaíso	9	10,0
	Limache	1	1,1
	No indica	9	10,0
Estado Civil de las y los trabajadores	Casado/a	29	32,2
	Soltero/a	37	41,1
	Separado/a de hecho	7	7,8
	Separado/a legal	3	3,3
	Divorciado/a	1	1,1
	Conviviente de hecho	13	14,4
	Conviviente legal	0	0
Nivel de Educación de las y los trabajadores	Educación básica	0	0
	Educación media	25	27,8
	Educación técnica superior	26	28,9
	Educación superior	39	43,3

Análisis Objetivo Específico 2:

Caracterizar el perfil familiar de las y los trabajadores de la empresa Nexxo S.A.

1.6. Tipo de familia de las y los trabajadores de Nexxo S.A.

Gráfico N°6 Tipo de Familia



El gráfico N°6 permite identificar los tipos de familias que tiene las y los trabajadores de Nexxo S.A.

De esta manera es posible observar que el 32% de las y los trabajadores de la muestra indican que tienen familias extensas, las cuales están compuestas por padre y madre y otro integrante con lazos familiares.

El 31% de las y los trabajadores de la muestra, indican que tienen familias nucleares con hijos, las cuales están compuestas por ambos cónyuges e hijo(s) o hija(s).

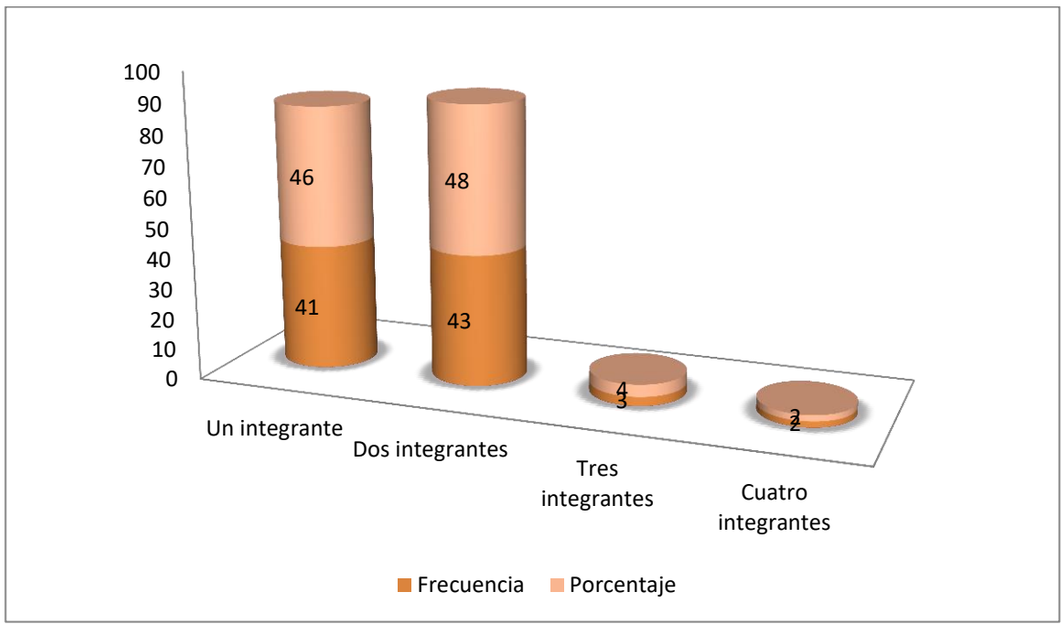
El 12% de las y los trabajadores de la muestra, indican que tienen familias nucleares, las que están compuestas por ambos cónyuges.

El 8% de las y los trabajadores de la muestra, indican que tienen familias monoparentales, las cuales están compuestas por padre o madre con hijo(s) o hija(s).

El otro 8% de las y los trabajadores de la muestra indican que tienen familias no parentales, las cuales están compuestas por integrantes que no tienen lazos familiares.

1.7. Cantidad de integrantes que se encuentren trabajando del grupo familiar de las y los trabajadores de Nexxo S.A.

Gráfico N°7 Integrantes del grupo familiar de las y los trabajadores de Nexxo S.A. que se encuentran trabajando



El gráfico N°7 permite identificar la cantidad de integrantes del grupo familiar de las y los trabajadores de Nexxo S.A. que se encuentran trabajando.

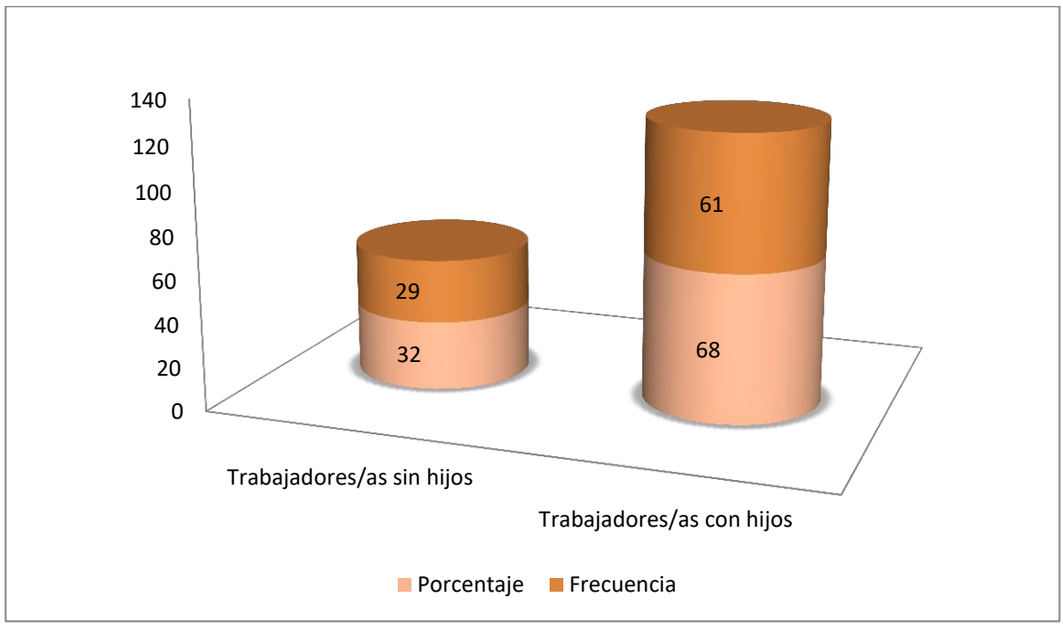
De esta manera se observa que 48% de las y los trabajadores de la muestra indican que en su grupo familiar dos integrantes trabajan.

El 46% de las y los trabajadores de la muestra indican que en su grupo familiar un integrante trabaja, esto quiere decir que el o la entrevistada es la fuente económica de la familia.

El 4% de las y los trabajadores de la muestra indican que en su grupo familiar tres integrantes trabajan y un 3% de las y los trabajadores de la muestra indican que en su grupo familiar cuatro integrantes trabajan.

1.8. Cantidad de trabajadores y trabajadoras con hijos e hijas de Nexxo S.A.

Gráfico N°8 Cantidad de trabajadores y trabajadoras con hijos e hijas, de Nexxo S.A.

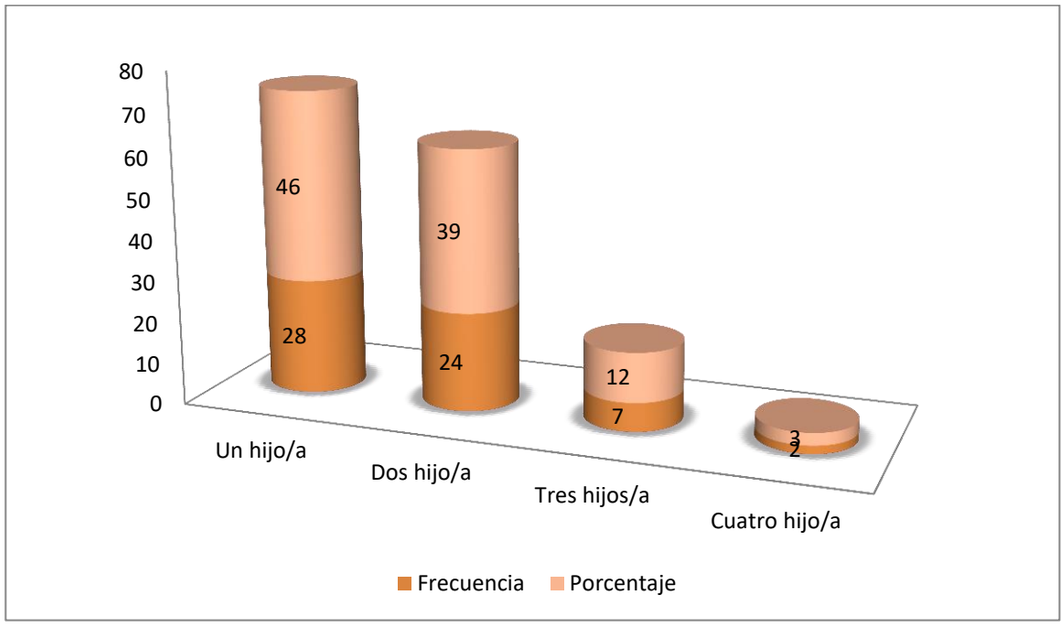


El gráfico N°8 permite identificar la cantidad de trabajadores y trabajadoras de Nexxo S.A. que tengan hijos e hijas.

De este modo se puede observar que 68% de las y los trabajadores de la muestra indica que tiene hijo(s) y/o hija(s), un 32% de las y los trabajadores de la muestra indica que no tiene hijo o hija.

De esta manera se puede identificar que las y los trabajadores de la empresa Nexxo S.A. mayoritariamente son padres o madres, de modo que tienen necesidades que involucran a hijos y/o hijas.

Gráfico N°9 Cantidad de hijos/a de las y los trabajadores de Nexxo S.A.



El gráfico N°9 permite identificar la cantidad de hijos e hijas de las y los trabajadores de la empresa Nexxo S.A., que han declarado tenerlos anteriormente.

De este modo que de la población anterior, el 46% de las y los trabajadores que han declarado tener hijo o hija.

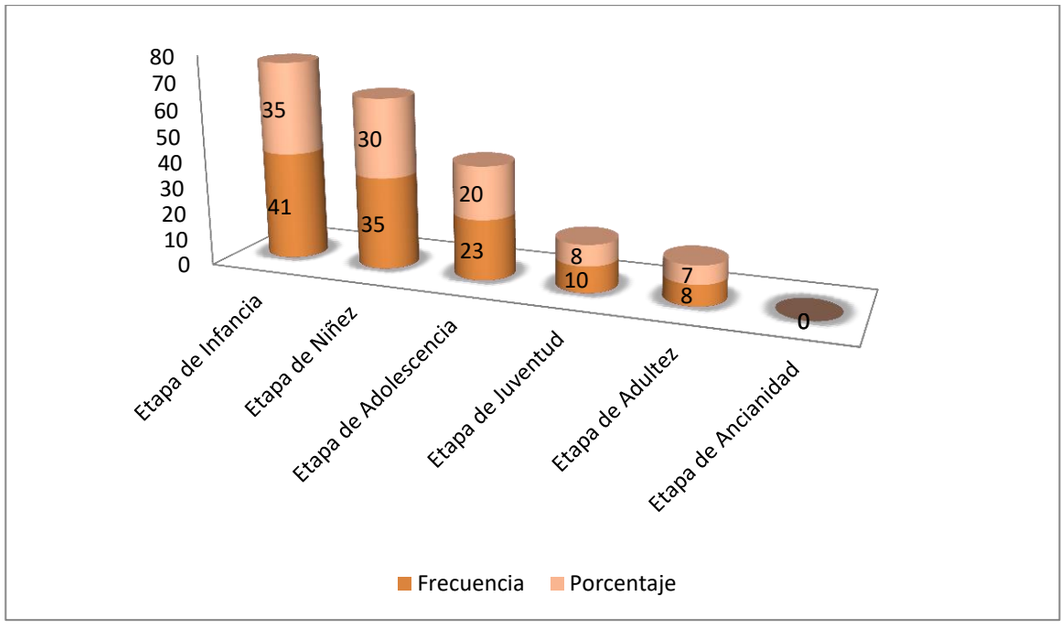
El 39% de las y los trabajadores de la muestra declara tener dos hijos y/o hijas.

El 12% de las y los trabajadores de la muestra declara tener tres hijos y/o hijas.

El 3% de las y los trabajadores de la muestra declara tener cuatro hijos y/o hijas.

1.9. Etapa vital de hijos e hijas de las y los trabajadores de Nexxo S.A.

Gráfico N°10 Etapa del Ciclo Vital de hijos e hijas de las y los trabajadores de Nexxo S.A.



El gráfico N°10 permite identificar la etapa del ciclo vital hijos e hijas de las y los trabajadores de la empresa Nexxo S.A., que han declarado tenerlos anteriormente.

De modo que se puede observar que el 35% de la muestra que ha declarado tener hijos e hijas se encuentran en etapa de infancia, El 30% de la muestra que ha declarado tener hijos e hijas se encuentran en etapa de niñez. Esto permite inferir que las y los trabajadores de Nexxo S.A. que declaran tener hijos y/o hijas estas se encuentran viviendo en etapa escolar, es decir cursando educación básica y educación media, destacando la relevancia que tiene esta actividad para las personas en estas etapas del ciclo vital.

EL 20% de la muestra que ha declarado tener hijos e hijas se encuentran en etapa de adolescencia, en esta etapa las y los niños tienen necesidades de educación y cuidado especiales.

EL 8% de la muestra que ha declarado tener hijos e hijas se encuentra en etapa de juventud y 7% de la muestra que ha declarado tener hijos e hijas se encuentra en etapa de adultez. En ambas etapas hijos e hijas establecen nuevas responsabilidades, por lo que comienzan a prescindir de padres y madres para subsistir.

Tabla resumen variables de frecuencias estadísticos descriptivos

"Perfil personales de las y los trabajadores de Nexxo S.A."

Variable	Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Tipo de familias	Familia Unipersonal	4	5%
	Famila Nuclear	11	12%
	Familia Nuclear con hijos	28	31%
	Familia Monoparental	7	8%
	Familia Monoparental extendida	1	1%
	Familia Extensa	29	32%
	Familia no parental	7	8%
Cantidad de integrantes de la familia	Un integrante	41	46%
	Dos integrantes	43	48%
	Tres integrantes	3	4%
	Cuatro integrantes	2	2%
Trabajadores/as con hijos e hijas	Trabajadores/as con hijos e hijas	61	68%
	Trabajadores/as sin hijos e hijas	29	32%
Cantidad de hijos e hijas de trabajadores/as	Un hijo/a	28	46%
	Dos hijos/as	24	39%
	Tres Hijos/as	7	12%
	Cuatro hijos/as	2	3%
Etapa del ciclo vital de hijos e hijas	Etapa de Infancia	41	35%
	Etapa de Niñez	35	30%
	Etapa de Adolescencia	23	20%
	Etapa de Juventud	10	8%
	Etapa de Adultez	8	7%

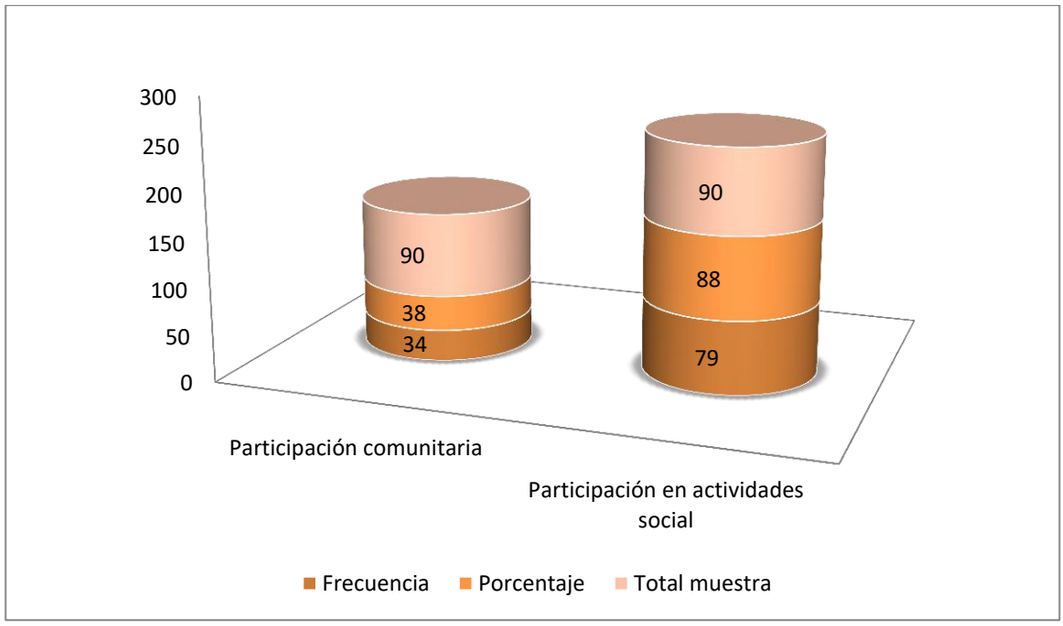
Análisis Objetivo Específico 1:

Identificar las principales necesidades sociales que tienen las y los trabajadores de la empresa Nexxo S.A., Sede Matriz Concón.

2. Características Sociales de las y los trabajadores de Nexxo S.A.

2.1. Participación comunitaria de las y los trabajadores

Gráfico N°11 Participación comunitaria de las y los trabajadores de Nexxo S.A.



El gráfico N°11 permite identificar la participación comunitaria y participación en actividades sociales de las y los trabajadores de la empresa Nexxo S.A.

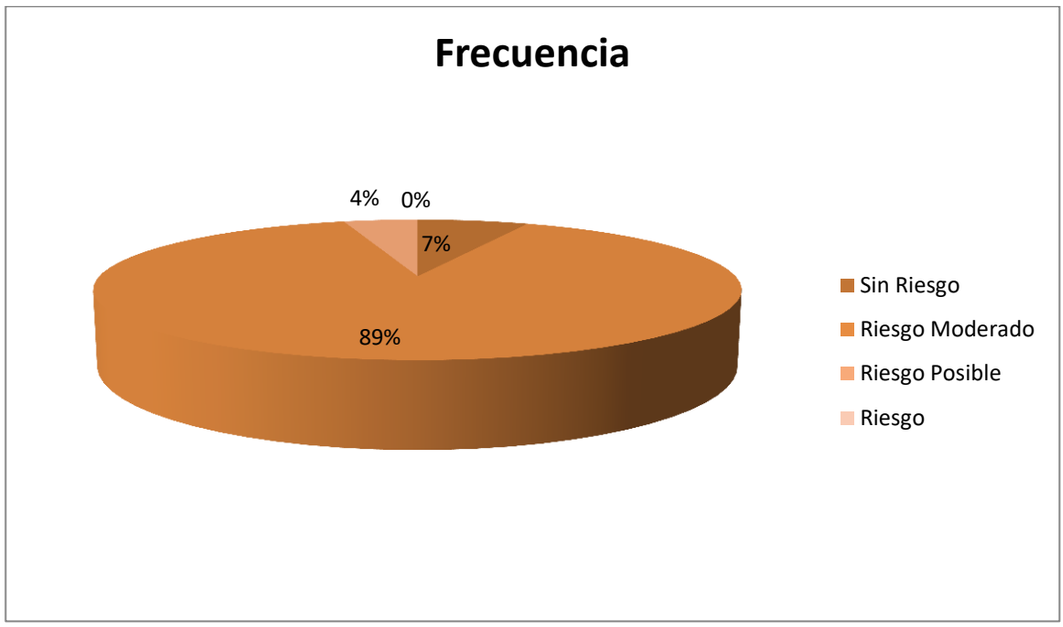
De este modo se puede observar que el 37,8% de las y los trabajadores de la muestra consultada, indican que participa activamente en organizaciones comunitarias (junta de vecinos, clubes deportivos, grupos de iglesia, centro de padres, partido políticos, etc.)

El 87,6% de la muestra consultada indica que realiza frecuentemente actividades sociales (salir a comer, ir al cine, ir de fiesta, realizar deportes, paseos al aire libre, etc.)

3. Características de Salud de las y los trabajadores Nexxo S.A.

3.1. Riesgo de Salud Física de las y los trabajadores Nexxo S.A.

Gráfico N°11 Riesgos de salud física de las y los trabajadores de Nexxo S.



El gráfico N°11 permite identificar el riesgo de salud físico de las y los trabajadores de la empresa Nexxo S.A.

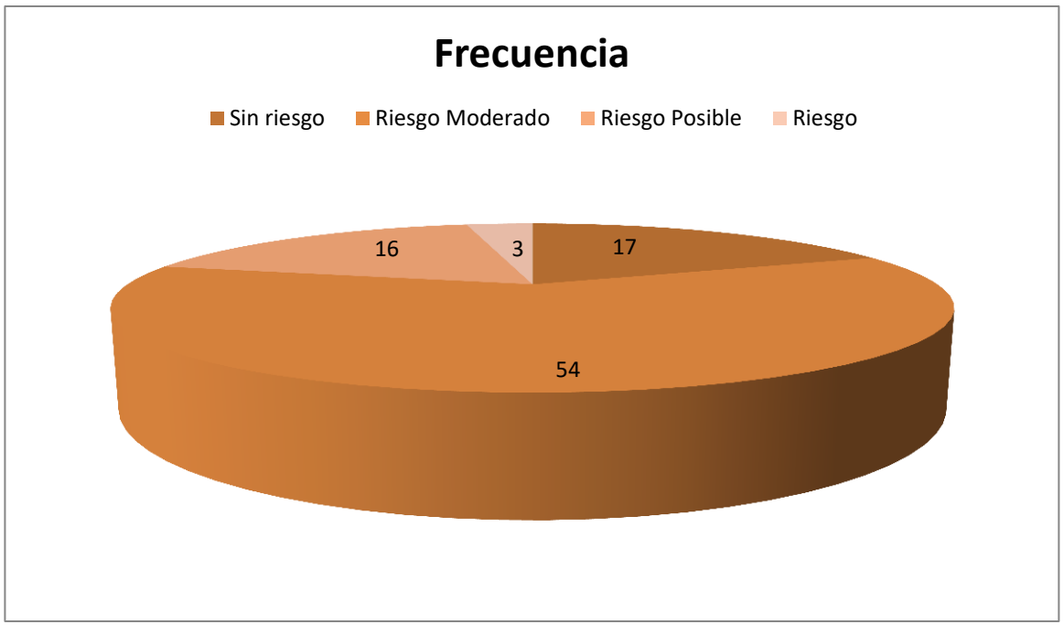
De modo que se puede identificar que un 4,4% de las y los trabajadores de la muestra se encuentra en riesgo posible de salud física, un 88,9% de las y los trabajadores de la muestra se encuentra en una situación de riesgo moderado de salud físico.

Ambos porcentajes indican que la mayoría de las y los trabajadores no se encuentran en un riesgo de salud física importante que cause preocupación, esto infiere que debido al cumplimiento de normas de prevención de riesgo, calidad y medio ambiente, requiriendo que las y los trabajadores realicen evaluación médica cada dos años, de esta manera se prevé riesgos de salud incompatibles para la realización de labores explícitamente del rubro de servicios industriales.

El 6,7% de las y los trabajadores de la muestra se encuentra en una situación sin riesgos de salud física.

3.2. Riesgo de Salud Mental

Gráfico N°12 Riesgos de salud mental de las y los trabajadores de Nexxo S.

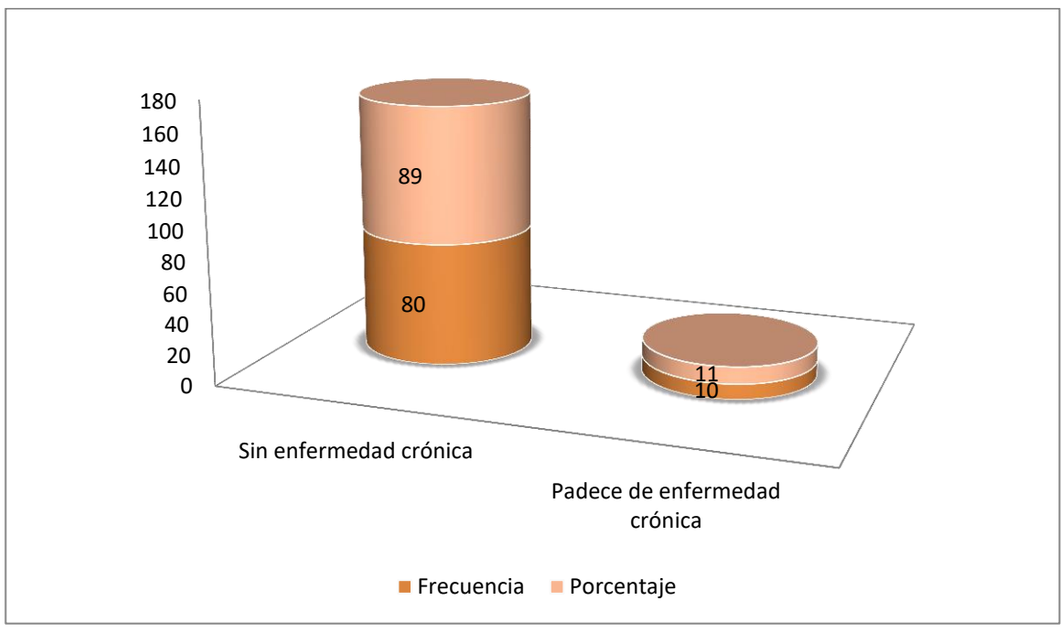


El gráfico N°12 permite identificar el riesgo de salud mental de las y los trabajadores de la empresa Nexxo S.A.

De modo que se puede identificar con un 60% de la muestra tiene un Riesgo Moderado de Salud Mental, un 18,9% de la muestra se encuentra Sin Riesgo de salud mental, un 17,8% de la muestra se encuentra en Riesgo Posible de salud mental y un 3% de la muestra se encuentra en Riesgo de salud mental.

3.3. Enfermedades crónicas

Gráfico N°13 Enfermedades crónicas de las y los trabajadores de Nexxo S.A.

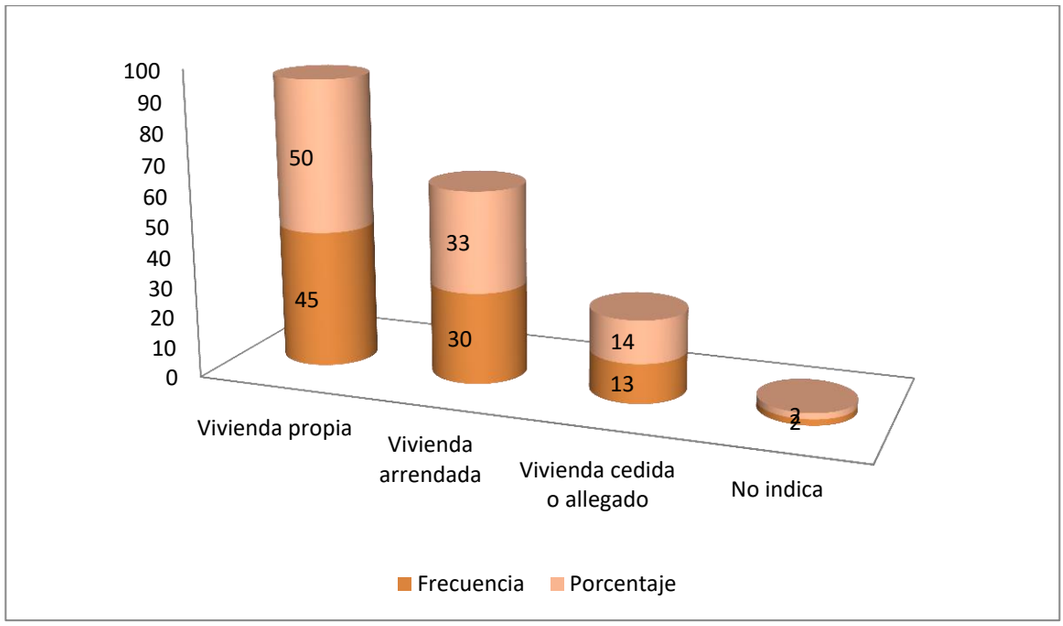


El gráfico N°13 permite identificar la cantidad de trabajadores y trabajadoras de la empresa Nexxo S.A. que padecen de una enfermedad crónica.
De modo que se puede identificar un 88,9% de las y los trabajadores de la muestra indica que no padece de enfermedades crónicas y un 11,1% de las y los trabajadores de la muestra indica que padece de una enfermedad crónica (hipertensión, diabetes, enfermedades cardíacas, enfermedades respiratorias, etc.)

4. Características de Patrimonios y Deudas de las y los trabajadores Nexxo S.A.

4.1. Régimen de tenencia de vivienda

Gráfico N°15 Tipo de vivienda las y los trabajadores de Nexxo S.A.

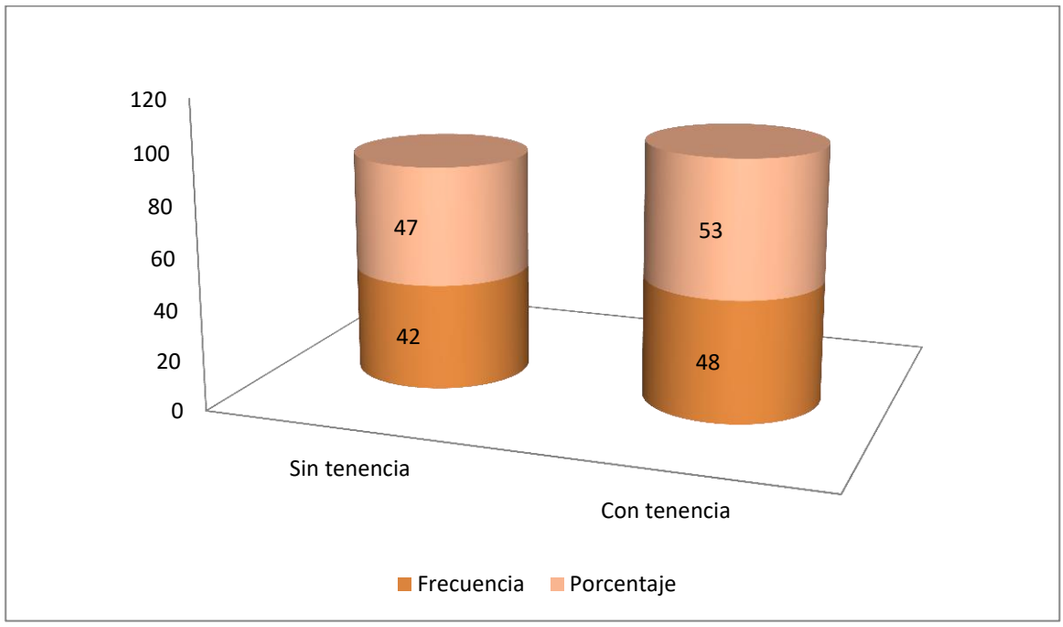


El gráfico N°15 permite identificar el tipo de vivienda en el que reside las y o los trabajadores de la empresa Nexxo S.A.

De modo que se puede identificar que el 50% de las y los trabajadores indican que residen en vivienda propia (o en proceso de pago), continua con un 33,3% las y los trabajadores indican que residen en vivienda arrendada, con un 14,4% expresa que reside en una vivienda cedida o allegado/a.

4.2. Tenencia de automóvil de las y los trabajadores de la empresa Nexxo S.A.

Gráfico N°16 Tenencia de automóvil las y los trabajadores de Nexxo S.A.



El gráfico N°16 permite identificar la tenencia de automóvil de las y los trabajadores de Nexxo S.A.

De modo que se puede identificar que el 53% de las y los trabajadores cuenta con tenencia de automóvil (pagado o se encuentra pagando) y un 47% de las y los trabajadores no cuenta con tenencia de automóvil.

Categoría: Satisfacción del Departamento de Bienestar

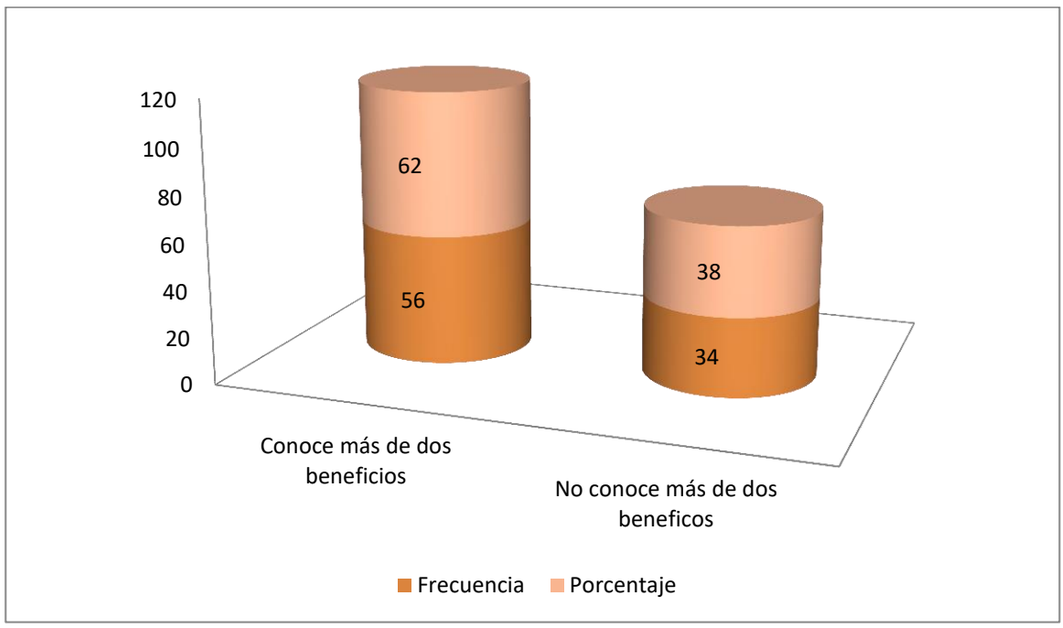
Análisis Objetivo Específico 2

Identificar la satisfacción del Departamento de Bienestar que tienen las y los trabajadores de la empresa Nexxo S.A., Sede Matriz Concón.

1. Departamento de Bienestar

1.1. Conoce los Beneficios

Gráfico N°17 Conocimiento de Beneficios del departamento de Bienestar de Nexxo S.A.

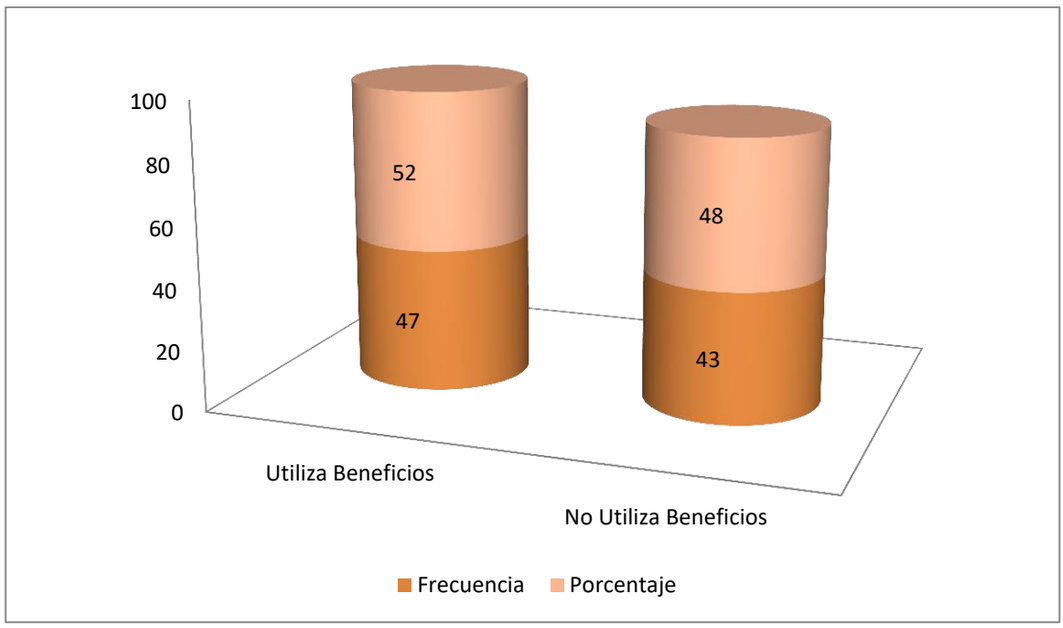


El gráfico N°17 permite identificar el conocimiento que tienen las y los trabajadores, con respecto a los beneficios del Departamento de Bienestar de Nexxo S.A.

De modo que el 62% de las y los trabajadores indica conocer más de dos beneficios y el 38% de las y los trabajadores indica no conocer más de dos beneficios.

1.2. Utiliza los Beneficios

Gráfico N°18 Utilización de los beneficios del Departamento de Bienestar de Nexxo S.A.

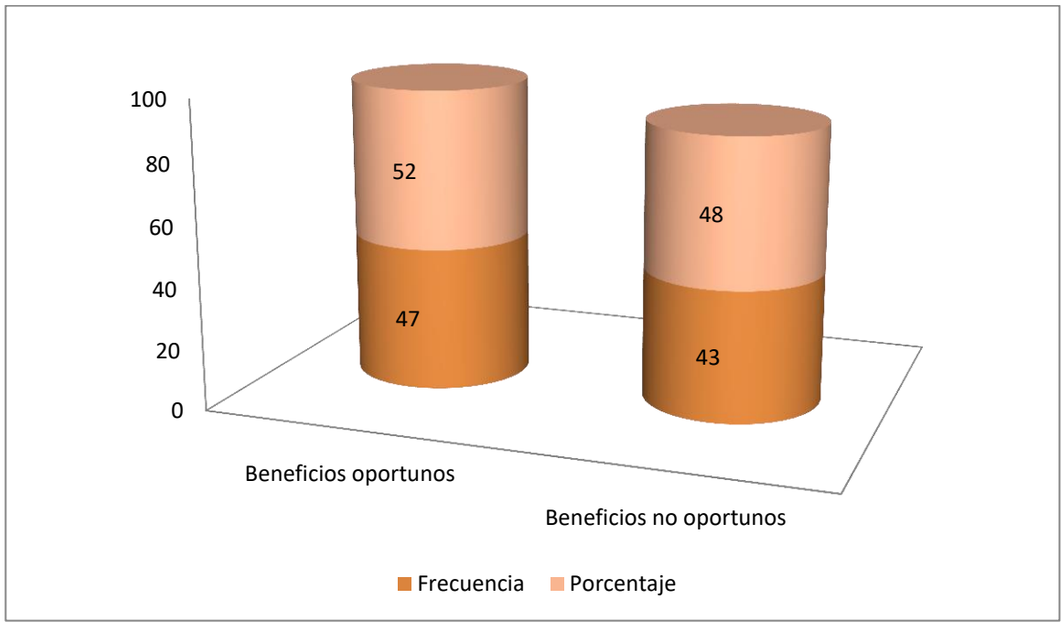


El gráfico N°18 permite identificar la utilización de los beneficios de las y los trabajadores del Departamento de Bienestar de Nexxo S.A.

De modo que el 52% de las y los trabajadores indica que utiliza los beneficios que ofrece el Departamento de Bienestar, en cambio el 48% de las y los trabajadores indica que no utiliza los beneficios que ofrece el Departamento de Bienestar.

1.3. Opinión de los beneficios

Gráfico N°19 Opinión de los beneficios del Departamento de Bienestar de Nexxo S.A.

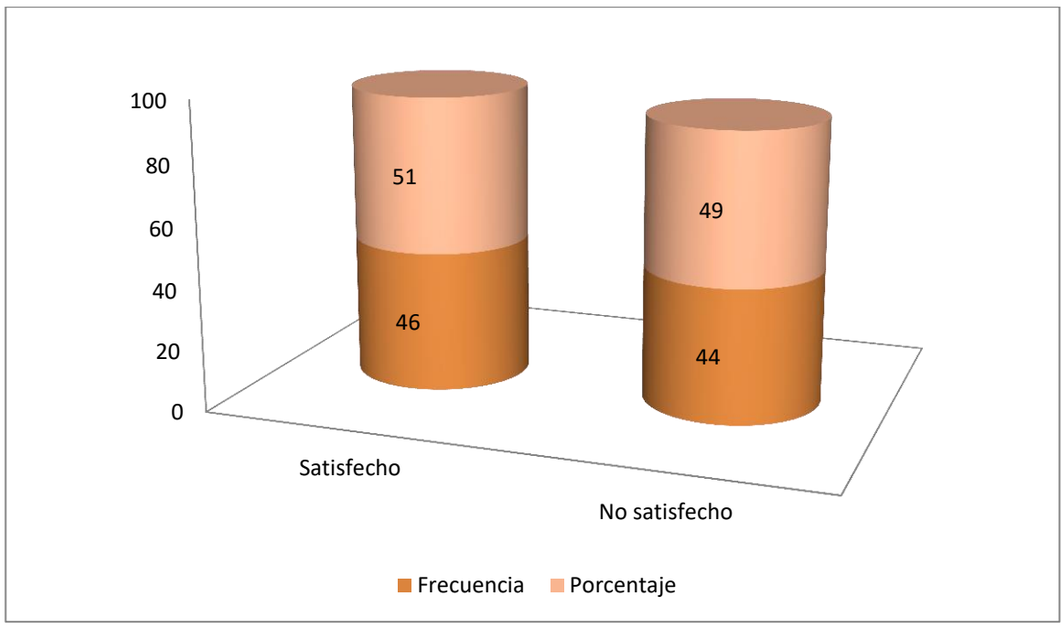


El gráfico N°19 permite identificar la opinión que tienen las y los trabajadores de los beneficios del Departamento de Bienestar de Nexxo S.A.

De modo que el 52% de las y los trabajadores indica que utiliza los beneficios que ofrece el Departamento de Bienestar, en cambio el 48% de las y los trabajadores indica que no utiliza los beneficios que ofrece el Departamento de Bienestar.

1.4. Satisfacción del servicio

Gráfico N°20 Satisfacción del servicio entregado por el Departamento Bienestar de Nexxo S.A.

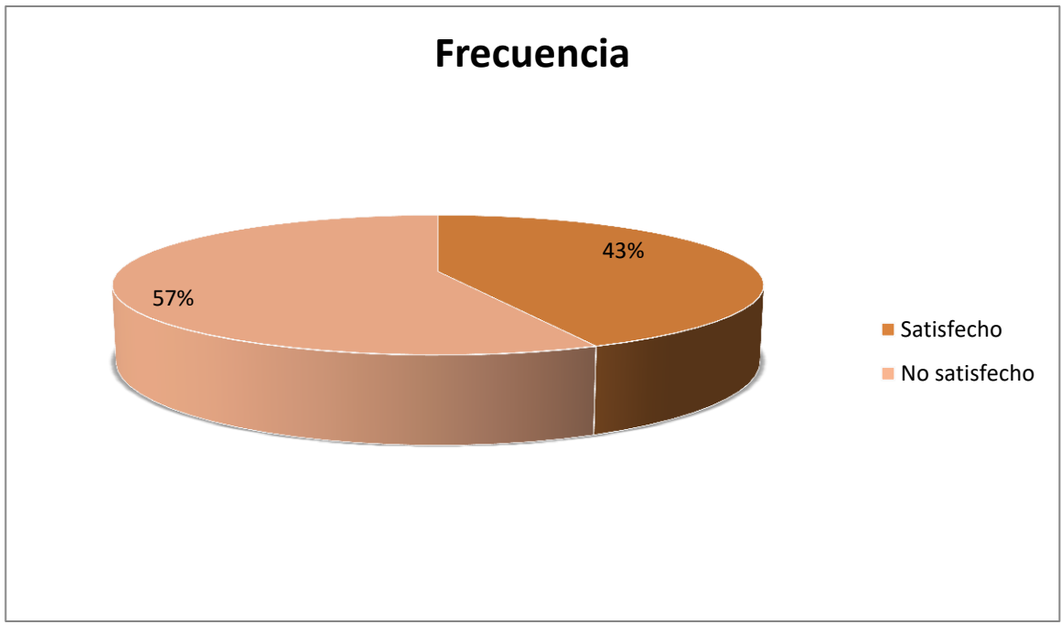


El gráfico N°20 identifica la satisfacción de las y los trabajadores del servicio entregado por el Departamento de Bienestar de Nexxo S.A.

De modo que el 51% de las y los trabajadores indica que se encuentra satisfecho con el servicio que entrega el Departamento de Bienestar y el 49% de las y los trabajadores indica que no se encuentra satisfecho con el servicio que entrega el Departamento de Bienestar.

1.5. Satisfacción del Departamento

Gráfico N°21 Satisfacción del Departamento de Bienestar de Nexxo S.A.



El gráfico N°21 identifica la satisfacción de las y los trabajadores del servicio entregado por el Departamento de Bienestar de Nexxo S.A.

De modo que el 57% de las y los trabajadores indica que se encuentra satisfecho con el Departamento de Bienestar y el 43% de las y los trabajadores indica que no se encuentra satisfecho con el Departamento de Bienestar.

Subcategoría 1: "Departamento de Bienestar como unidad"

En relación a la satisfacción del Departamento de Bienestar, resulta primordial para las y los trabajadores de la empresa Nexxo S.A., el reconocimiento de la existencia de un Departamento de Bienestar, el cual se encargue de crear, mantener y mejorar las condiciones laborales favorables para el desarrollo óptimo de la vida.

A nivel de **Jefatura** de la empresa Nexxo S.A. resulta esencial reconocer la existencia de Departamento de Bienestar.

A continuación, se expondrán extractos de relatos de trabajadores que permitirán conocer su opinión de acuerdo de la satisfacción del Departamento de Bienestar

> *"no lo teníamos… ¡yo lo pedía!, porque no teníamos ningún recurso de bienestar, para nosotros mismos… entre nosotros, la gente, los trabajadores"* E.H.J.1

Destacar las primeras labores del Departamento de Bienestar

> *"… ¡Hasta que llego la primera encargada del Departamento de Bienestar! y empezamos a tener algunos beneficios, que eran transversal para todos. Bueno, se partió con la posibilidad de estudiar…* E.H.J.1

A partir del primer relato, se puede identificar que el hecho que una empresa establezca un Departamento de Bienestar significa para las y los trabajadores una acogida a las demandas de bienestar. En particular, el trabajador declara haber realizado la solicitud de un Departamento de Bienestar, que velara por la totalidad de las y los trabajadores.

El segundo relato, permite identificar en primera instancia la importante función de la profesional a cargo del Departamento de Bienestar, en quien recae la responsabilidad de iniciar las labores relacionadas al bienestar social y en conjunto la visualización de estas mismas para con los trabajadores y trabajadoras. De tal modo, la iniciación del Departamento de Bienestar ha sido positiva para el trabajador que ha permanecido en su memoria.

Así mismo, el trabajador reconoce que uno de los primeros beneficios que se ejecuta al interior del Departamento de Bienestar son becas educacionales, permitiendo la continuidad y especialización educacional a las y los trabajadores de la empresa.

A nivel de **Administrativos** de la empresa Nexxo S.A., pese a dirigir la pregunta a la opinión del Departamento de Bienestar, las personas entrevistadas dirigen sus respuestas a los beneficios ofrecidos, puesto que, es posible que para ellas o ellos este sea el objetivo central del Departamento de Bienestar de la empresa Nexxo S.A.. Lo cual será categorizado de distinta manera, por lo tanto analizado más adelante.

A nivel de **Operarios** de la empresa Nexxo S.A., también han reconocido la importancia de la existencia del Departamento de Bienestar. A continuación, se expondrá un relato que permitirá dilucidar de ello.

> *"Es necesario canalizar las necesidades de los trabajadores, el bienestar, se pueden solucionar o no, pero es una forma de llegar… si por ese intermedio se llega a la empresa mucho mejor. ¡Sí!, porque el trabajador, en el caso de los que somos sindicalizados, pero por el sindicato se puede considerar otras cosas, pero un paso por la parte social no es malo"* E.H.O.6

A partir de este relato de operarios permite identificar que las y los trabajadores consideran que el Departamento de Bienestar es un aporte positivo en el mundo laboral, el cual intentando satisfacer algunas de las necesidades presente entre las y los trabajadores.

También el Departamento de Bienestar se ha caracterizado de ser un mediador entre las y los trabajadores, en particular de las necesidades de las y los trabajadores, y el empleador, en concreto de sus herramientas o recursos que permitirán satisfacer esas necesidades.

En primera instancia resulta primordial destacar que a partir de una necesidad de las y los trabajadores, de una unidad de la organización que se encargara del bienestar social laboral, surge la solicitud al empleador de un Departamento de Bienestar, siendo esta acogida de forma positiva e instalándose el Departamento finalmente. Tal como declara declara Max Neef, Elizalde y Hpenhayn en Desarrollo a Escala Humana que *"en la medida en que las necesidades comprometen, motivan y movilizan las personas, son también potencialidad y, más aún, pueden llegar a ser recurso".* (Max-Neef, Elizalde, & Hupenhayn, Desarrollo a Escala Humana, 2010)

El Departamento de Bienestar ha estado articulado siempre se ha encontrado y encuentra a cargo de profesionales trabajadoras y trabajadores sociales, los cuales en su calidad de facilitadores han generado relaciones

laborales armoniosas, mediando entre necesidades de las trabajadoras y los trabajadores y los empleadores.

En efecto, reconocer la existencia de un Departamento de Bienestar al interior de la empresa representa para las y los trabajadores un factor protector en el mundo laboral, el cual velará por satisfacer algunas de las necesidades que aquejan a las y los integrantes de la organización.

Subcategoría 2: Beneficios del Departamento de Bienestar

El Departamento de Bienestar, en su búsqueda constante del mejoramiento de condiciones laborales para las trabajadoras y trabajadores, ha generado convenios con variadas instituciones con la finalidad de satisfacer necesidades presentes entre las y los integrantes de la organización.

A nivel de **Jefatura** de la empresa Nexxo S.A. han dado su opinión de los Beneficios que ofrece el Departamento de Bienestar

A continuación se expondrá extractos de relato de trabajadores que permitirán conocer la opinión de los beneficios del Departamento de Bienestar.

> *"Si, considero que es un aporte… y que muchas personas que ingresan a Nexxo si preguntan por qué beneficios hay, cuando escuchan complementario de salud, gimnasio, ese tipo de cosas… si les interesa"….* E.H.J.4

Añadiendo situaciones en concreto donde los beneficios resultan ser un elemento fundamental del Departamento de Bienestar.

> *"¡si, es un elemento diferenciador!… si a lo mejor si la renta no la considera muy alta, sí puede ser que le interese por la parte de los beneficios, que se podría compensar".* E.H.J.4

A partir del primer relato es posible identificar que para las jefaturas los beneficios que ofrece el Departamento de Bienestar contribuyen positivamente en la permanencia de las y los trabajadores en la empresa. Lo anterior, se ve demostrado cuando postulantes durante el proceso de reclutamiento de personal se muestran atraídos por los beneficios de la empresa.

Es así que además de atribuir una característica positiva a los beneficios que ofrece el Departamento de Bienestar, también son considerados como un

factor influyente en las y los postulantes reclutados a la hora de aceptar la oferta laboral que ofrece la empresa Nexxo S.A.

Por otro lado, los trabajadores han clasificado a los beneficios más importantes que ofrece el Departamento de Bienestar.

> *"Bueno hasta ahora tenemos el seguro complementario, tenemos algunas becas de gente que está estudiando, hay préstamos para personas cuando están con algún tipo de problemas…"* E.H.J.1

Destacando la existencia del uno de los beneficios.

> *"Yo pienso que el beneficio más grande fue que se contactaron con la parte del seguro, para mí eso… yo lo he aprovechado y lo han aprovechado todos, es bastante bueno, no lo teníamos tampoco antes."* E.H.J.1

A partir del primer relato, es posible identificar la clasificación positiva que han atribuido los trabajadores a los beneficios que ofrece el Departamento de Bienestar, de lo que se puede inferir la directa relación entre los beneficios y las necesidades básicas como de salud, educación y material, en este caso de subsistencia económica.

En segundo lugar el trabajador expresa cuál de los beneficios que ofrece el Departamento de Bienestar es considerado como el más importante para él, siendo este el Seguro Complementario de Salud de Vice Vida.

Destacando al área de salud como una de las necesidades básicas de los seres humanos, más aun considerada como un derecho humano, las y los trabajadores de la empresa, gracias a este convenio han podido acceder a un servicio de calidad y oportuno. Como también a una compensación económica a través de bonificaciones y reembolsos por prestaciones realizadas.

A nivel de **Administrativos** de la empresa Nexxo S.A. han dado a conocer su opinión en cuanto a los beneficios que ofrece el Departamento de Bienestar.

> *"¡Si!, considero que para ser tan pequeña es un dep… mmm… tiene buenos beneficios, como el tema del gimnasio…, creo que ahora el tema del seguro complementario, eso es uno… mmm… ¡súper bueno!"* E.M.A.2

A partir del relato anterior se puede identificar que para la trabajadora administrativa entrevistada, los beneficios que ofrece el Departamento de Bienestar satisfacen intereses personales de cada una y uno de los trabajadores.

La trabajadora al mencionar el beneficio del gimnasio como uno de los beneficios buenos que ofrece el Departamento de bienestar, responde a una necesidad o interés personal.

Al igual que los trabajadores del nivel de jefatura, la trabajadora de nivel de administrativos identifica que el beneficio de "Seguro Complementario de Salud" es muy bueno, respondiendo principalmente a las necesidades de salud que puedan presentar las y los trabajadores, a través de bonificaciones y reembolsos una vez utilizado el servicio de salud.

A nivel de **Operarios** de la empresa Nexxo S.A. también han dado su opinión en cuanto a los beneficios que ofrece el Departamento de Bienestar.

> "*al tener beneficios el trabajador… eh igual trabaja contento, es que el trabajador está más a gusto en su lugar de trabajo, por lo tanto, va hacer mejor su trabajo, se desempeña mejor. Por lo menos ese es mi caso y mi apreciación, que de parte de la empresa se están preocupando por mi"* E.H.O.5

El trabajador pese a reconocer la importancia de los beneficios en su lugar de trabajo, opina sobre la información de estos mismos.

> *"Tiene buenos beneficios en general, el problema en realidad es que la información llega a nivel de jefatura… entonces a él le llegan los correos, pero los correos llegan hasta ahí, hasta el nivel de jefatura solamente"* E.H.O.5

A partir del primer relato es posible identificar la opinión de los trabajadores operarios, donde ellos destacan la importancia de los beneficios que ofrece la empresa a través del Departamento de Bienestar, en el desarrollo diario en el lugar de trabajo. Declarando el trabajador una directa relación entre el trabajo del Departamento de Bienestar, con los beneficios que ofrece, con la productividad laboral y más aún, declarando un sentimiento de comodidad en el lugar de trabajo.

Aunque para el trabajador reconozca valor positivo de los beneficios que ofrece el Departamento de Bienestar, estos son comunicados hasta los niveles de jefatura y administrativos. De modo que, una persona externa al

Departamento de Bienestar, en este caso jefaturas directas, son quienes informan a trabajadores y trabajadoras de nivel operarios, los beneficios a los que pueden acceder, significando para ellas y ellos un problema al no explicar y clarificar exhaustivamente los beneficios.

En general, junto con atribuir características positivas a los beneficios que ofrece el Departamento de Bienestar, transversal al nivel, las y los trabajadores han reconocido que los beneficios significa un mejoramiento de las condiciones laborales, encargándose de las necesidades e interés presente entre las y los integrantes de la organización.

Producto de declaraciones de trabajadoras y trabajadores, bajo la primicia de asociación directa de las condiciones laborales con la productividad laboral, es posible que identifiquen un paradigma utilitarista del Departamento de Bienestar, a partir de la oferta de beneficios.

Asimismo lo ha declarado la revista RRHH Magazine "*Las empresas más competitivas buscan atraer y retener a los mejores profesionales para sobresalir entre sus competidores. Los beneficios sociales se posicionan por lo tanto como una garantía de su éxito. Permiten a las empresas optimizar el salario de sus empleador sin incrementar costes y con una gestión mínima*". (RHM Grupo de Comunicación, 2016)

Subcategoría 3: Niveles de Intervención en el Departamento de Bienestar

El Departamento de Bienestar de la empresa Nexxo S.A. ha sido liderado por trabajadoras y trabajadores sociales, caracterizando principalmente a estos profesionales la intervención social de niveles de caso, familia, grupo y comunidad. Es por ello que las y los trabajadores sujetos de la investigación se han referido a los niveles de intervención en relación a la satisfacción del Departamento de Bienestar.

A nivel de **Jefatura** de la empresa Nexxo S.A. se han referido al trabajo de intervención que han realizado las y los profesionales a cargo del Departamento de Bienestar.

A continuación, se presentara un extracto del relato de un trabajador que permitirá conocer la opinión de trabajador.

> *"Ha habido casos de personas que han tenido problemas familiares y se han ocupado, no lo he visto ahora, pero si lo vi en dos cados nuestros de… no sé rompimiento familiar, de pérdida de un hijo, ¡qué sé yo!, para*

> *que lo fueran ayudar un poco…* E.H.J.1

No obstante, el trabajador continúa expresando su incomodidad en cuanto a la intervención social del Departamento de Bienestar.

> *"… eso también lo hizo la primera encargada del Departamento y… nadie más. Entonces ese tipo de cosas se van perdiendo" …"Hay muchas cosas que mejorar…, osea yo creo que debería estar más con la gente, yo no veo que el Departamento de Bienestar este con la gente"* E.H.J.1

El trabajador explica en concreto situaciones que aquejan constantemente a las y los trabajadores de la empresa.

> *"el hecho que nosotros estemos lejos constantemente, significa que estemos conflicto en la casa y que hasta llega a la separación… entonces a lo mejor hablar con las señoras, hablar con las familias, ese tipo de cosas no las veo aquí"* E.H.J.1

A partir del primer relato del trabajador de nivel de jefatura, permite identificar las intervenciones sociales que se han realizado al interior del Departamento de Bienestar, destacando que anteriormente se han abordado temáticas como separaciones familiares y duelos. Pese a existir en memoria del trabajador la intervención social realizada anteriormente, expresa que esta se ha perdido en el transcurso del tiempo.

A juicio del trabajador, las intervenciones sociales se deben recuperar y que la labor que realiza el Departamento de Bienestar debe ser en conjunto con las y los trabajadores, de este modo apreciar más cercanía con el encargado.

El ultimo relato del trabajador, expresa una de las problemáticas que se presentan con mayor frecuencia entre las y los trabajadores de la empresa, considerando que se debe principalmente a trabajos que se realizan en faenas, donde deben viajar a lugares lejanos a sus domicilios, ausentándose periodos en sus familias, provocando disfunciones en ellas. Es por ello, que explica que deben ser consideradas las familias como sujetos de intervención.

A nivel de **Administrativos** de la empresa Nexxo S.A., también han indicado la opinión de la intervención social al interior del Departamento de Bienestar.

> "*… además cualquier cosa que los chicos uno pregunta y están súper disponibles a resolver las dudas, a recibirte en la oficina. Sí, todo bien*

> *con los chicos, de todas maneras."* E.M.A.2

A partir del relato de la trabajadora de nivel administrativo, permite identificar la opinión en cuanto a la atención recibida en situaciones de solicitar atención social, recibiendo por parte de las y los integrantes del Departamento de Bienestar, una atención óptima.

A nivel de **Operarios** de la empresa Nexxo S.A., han expresado su opinión de la intervención social del Departamento de Bienestar.

Haciendo referencia a los inicios del Departamento de Bienestar el trabajador expresa.

> "*nosotros muchas veces trabajamos juntos, nosotros habíamos creado un comité por lo mismo, lo que hacíamos era tratar de hacer actividades, bueno pero eso después se perdió. Yo te digo porque lo he visto, tratamos de trabajar en eso, el punto es fortalecer los lazos entre los colegas, que sé que es complejos pero ahí debería entrar la parte del bienestar"* E.H.O.6

Sin embargo, la opinión de niveles de intervención del Departamento de Bienestar ha cambiado.

> "*Nosotros hasta ahora, mi percepción del bienestar es que tiene los convenios solamente"* E.H.O.5

El mismo trabajador recuerda experiencias anteriores, donde recibió atención social.

> *"Bueno en el trabajo anterior, me acuerdo que el departamento de bienestar se preocupaba por los trabajadores, me acuerdo que tuve un problemita con los estudios, entonces me faltaba… me faltaba lucas para seguir estudiando y a través del bienestar canalice un crédito con la misma empresa"* E.H.O.5

El primer relato del trabajador operario permite identificar la opinión en relación a la intervención social de niveles del Departamento de Bienestar de la empresa. Expresando el lamento por la pérdida de intervención social de grupo, que tenía como principal objetivo crear grupos funcionales para determinaran intereses y necesidades de las y los trabajadores, con la finalidad de nutrir planificaciones posteriores.

Uno de los principales objetivos que planteados, en aquel entonces, fue trabajar en el fortalecimiento de camaradería de las y los trabajadores, sin embargo este no fue posible llegar a la ejecución.

El segundo relato de un trabajador de nivel operario ha permitido identificar la percepción que le adjudica al Departamento de Bienestar el trabajador, declarando que se han concentrado en generar convenios de bienestar con otras instituciones, abandonando otras funciones correspondientes a un Departamento de Bienestar.

Bajo la expresión "solamente", permite identificar un sentimiento de descontento de parte del trabajador, por la concentración de una labor administrativa de generar convenios.

En el último relato, el mismo trabajador declara experiencias anteriores de Departamento de Bienestar, donde realizo una solicitud de atención social de caso producto de una necesidad, el Departamento de Bienestar canaliza ayuda y realiza una prestación económica, permitiéndole al trabajador la continuidad de estudios. Esta experiencia devela que la intervención social de caso en otras empresas es una labor diaria, que las y los trabajadores de la empresa Nexxo S.A. se encuentran en conocimiento de ello.

Globalmente, a juicio de las y los trabajadores coinciden que el Departamento de Bienestar ha dejado de lado las intervenciones sociales de niveles caso, grupo y comunidad, ejerciendo principalmente un rol de coordinadora de beneficios. Sin embargo, a nivel administrativo reconoce que de parte del Departamento de Bienestar ha prestado atención social o asesoría, cuando la ha solicitado.

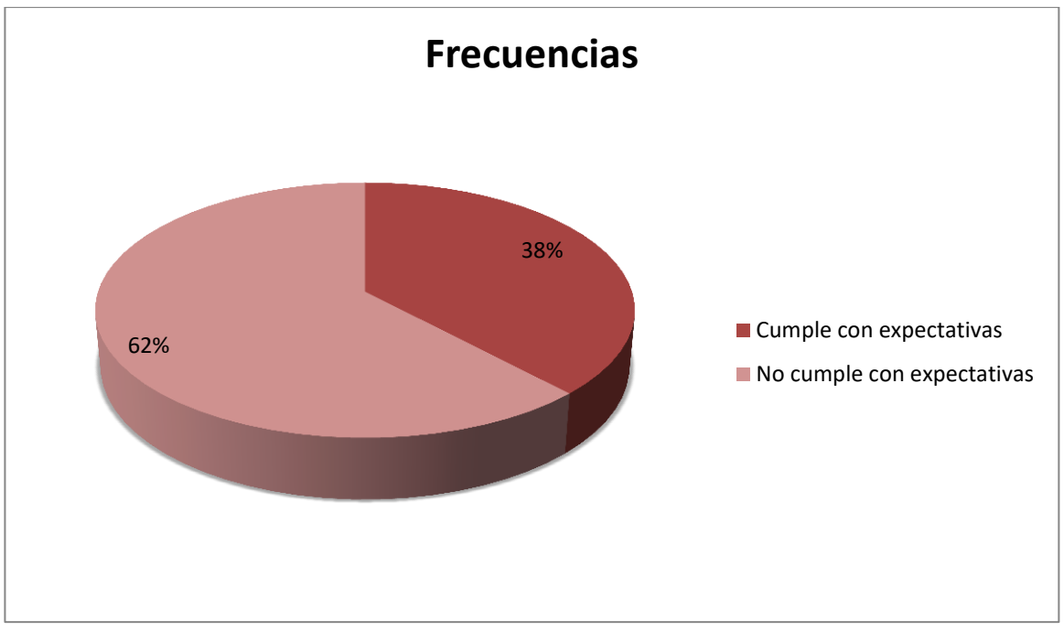
El Trabajo Social en las empresas a cargo del Departamento de Bienestar entre sus funciones se encuentra el asistencialismo, que tiene como finalidad la atención de demandas individuales, de grupos y de la comunidad en la que se encuentra presente. Así lo declara Roldán en la publicación El Trabajo Social en la empresa que *"Se sigue requiriendo que el Trabajo Social atienda las demandas de los trabajadores y se mencionan explícitamente aquéllas que tienen que ver con las relaciones sociolaborales (intervención de inadaptaciones al trabajo...) y, paralelamente, se habla de su intervención en la transformación de las estructuras que debería ser más potenciada*". (Roldán)

Categoría: Expectativas del Departamento de Bienestar

Análisis Objetivo Específico 3

Identificar las expectativas del Departamento de Bienestar que tienen las y los trabajadores de la empresa Nexxo S.A., Sede Matriz Concón.

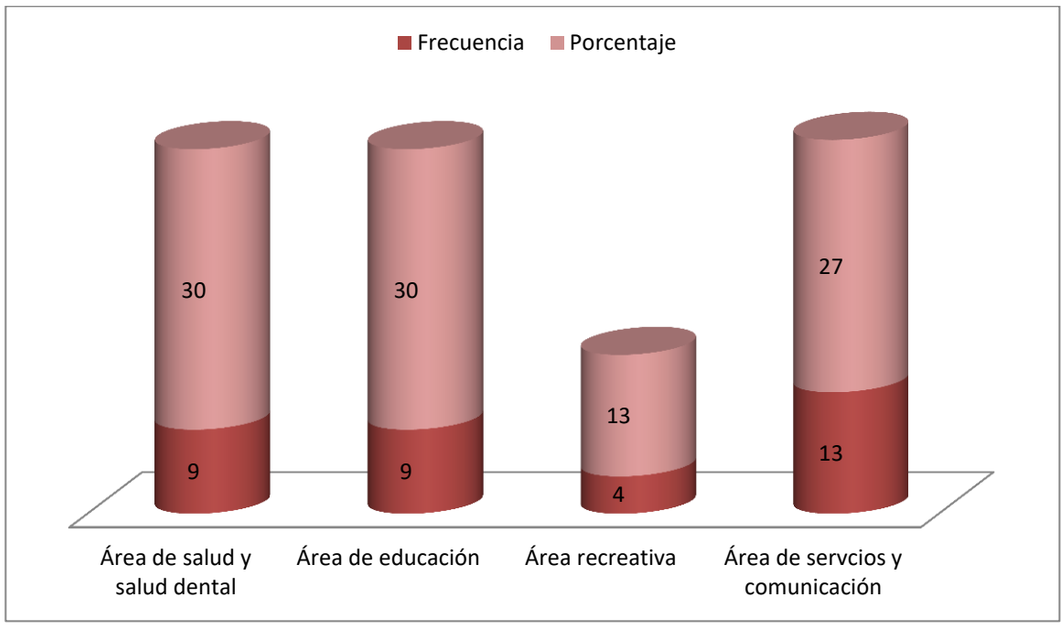
2.1 Grafico N° 22 Departamento de Bienestar Cumple con Expectativas



El gráfico N° 22 indica el cumplimiento de las expectativas que tienen las y los trabajadores de la empresa Nexxo S.A. en relación al Departamento de Bienestar.

De modo que el 62% de las y los trabajadores de la muestra indican que el Departamento de Bienestar no cumple con sus expectativas, en cambio el 38% restante de las y los trabajadores indican que el Departamento de Bienestar si cumple con sus expectativas.

2.2. Grafico 23 Expectativas del Departamento de Bienestar



El gráfico N° 23 indica las áreas de expectativas que presentan las y los trabajadores en relación al Departamento de Bienestar de la empresa Nexxo S.A

De modo que el 30% de las y los trabajadores desean incorporar mayor énfasis en el área de salud y salud dental, otro 30% de las y los trabajadores desean incorporar mayor énfasis en el área de educación, el 27% de las y los trabajadores desean mayor énfasis en el área de servicios y comunicación y el 13% de las y los trabajadores desean incorporar mayor énfasis de trabajo en áreas recreativas.

Subcategoría 1: Mejoramiento del Departamento de Bienestar

En cuanto las expectativas del Departamento de Bienestar que tienen las trabajadoras y los trabajadores de la empresa Nexxo S.A., es importante destacar el deseo de un mejoramiento del Departamento, bajo la primicia de que un mejoramiento continuo en las organizaciones permite mantenerse en el tiempo.

A nivel **Administrativos** de la empresa Nexxo S.A. han expresado sus deseos de mejoras del Departamento de Bienestar.

> "*Yo creo que el departamento que tenemos no es tan malo, no se aleja a lo que yo creo que debería ser completamente, los chiquillos siempre están accesibles, por lo menos las veces que yo he entrado o golpeado nunca me han dicho sabí que espérame o estoy ocupada, sino que siempre te presta la atención inmediata, y eso es súper positivo"* E.M.A.3

Añadiendo cuales serían los elementos que deben mejorar del Departamento de Bienestar.

> *"Yo creo que para mí, se debería mejorar la educación de los trabajadores, se debería mejorar el tema de las capacitaciones, se debería reforzar el tema de las capacitaciones, por ese lado."* E.M.A.3

El primer relato de la trabajadora de nivel administrativa expone la visión del Departamento de Bienestar, el cual satisface sus principales expectativas, evaluando de forma positiva el trato y el servicio inmediato que ha recibido por parte de las y los profesionales a cargo.

El segundo relato, la trabajadora expone una necesidad que ha identificado al interior de la organización, atribuyendo la labor del reforzamiento y mejoramiento de las capacitaciones de las y los trabajadores al Departamento de Bienestar.

A partir de este relato, es posible inferir que las funciones del Departamento de Bienestar de la empresa son confundidas con el Departamento de Desarrollo Organizacional, quienes son encargados de capacitaciones. Es posible que esta confusión se deba al desconocimiento y falta de comunicación de las funciones de cada unidad de la empresa.

A nivel de **Operarios** de la empresa Nexxo S.A., también han dado a conocer sus deseos de mejoramiento del Departamento de Bienestar.

> "*no sé, yo creo que buscar más instituciones con las que tener convenios, por ejemplo de salud, club deportivos, que sé yo… sé que tenemos hartos pero podría… sería bueno que hayan más. Y obviamente lo que hablábamos al principio, el tema de la comunicación nos complica un poco, porque cuando hay beneficios nosotros nos enteramos a través de compañeros que lo utilizaron, y que ahí corre el rumor y nosotros vamos a preguntar a bienestar"* E.H.O.5

Completando también con la opinión de otro trabajador de este nivel.

> *"Tratar de buscar instancias de juntar más a los trabajadores, en el sentido de hacer una participación en eventos pero tratar de juntarnos… generar actividades entre… entre líneas, un asado entre dos líneas y como se hace de repente entre una, porque la empresa hace algo y cada uno va para su lado. Eso sería forma de cambiar"* E.H.O.6

El primer relato del trabajador, expone en primera instancia las expectativas de las brechas de mejoramiento para el Departamento de Bienestar. Pese a no desconocer los convenios de bienestar que existen al interior del Departamento de Bienestar, declara la necesidad de incorporar nuevos convenciones de bienestar con instituciones que logren satisfacer las necesidades de las y los trabajadores, destacando el ámbito de salud y deporte.

Para el trabajador es de gran relevancia destacar el tema del mejoramiento de la comunicación del Departamento de Bienestar, con la expresión "*nos complica un poco*", da a entender un sentimiento colectivo entre las y los trabajadores de desconocimiento de los beneficios a los cuales pueden acceder. La forma en cual se ponen en conocimiento de los beneficios del Departamento de Bienestar, es entre conversaciones entre las y los pares, una vez utilizado los beneficios.

La expresión *"y nosotros vamos a preguntar a bienestar"* expresa un sentimiento de incomodidad del trabajador a tener acercarse al Departamento de Bienestar para preguntar sobre la existencia y funcionamiento de beneficios.

El segundo relato permite complementar las expectativas del Departamento de Bienestar, declarando que desea generar instancias que permitan reunir a

las y los trabajadores de manera recurrente, con el principal objetivo de fortalecer lazos entre ellas y ellos mismos.

De esta forma, expresa que reunir más de dos líneas en las actividades, permitirá la reunión de trabajadoras y trabajadores que no se encuentran en constante contacto, contribuyendo a la erradicación de grupos aislados en las actividades de celebración de la empresa.

Es así como Vigoya en la propuesta para Guías de Bienestar se refiere al mejoramiento continuo de los Departamento de Bienestar de las organizaciones que "*Entre las funciones más importantes del área de bienestar de las entidades se encuentran la de investigar, planear y ejecutar programas que permitan una retroalimentación y reorientación de las actividades*". (Vigoya Valencia, 2002)

Subcategoría 2: Departamento de Bienestar Psicosocial

A nivel de **Jefaturas** de la empresa Nexxo S.A. los trabajadores han expresado su deseo de tener un Departamento de Bienestar Psicosocial. A continuación se presentara extractos del discurso haciendo referencia a un Departamento de Bienestar ideal.

> "*con más personal allá. Donde debería haber una asistente social y una psicóloga, aquí necesitamos psicólogo"* E.H.J.1

En concreto explica una situación donde surge la necesidad de integrar a una o un psicólogo.

> "*En este momento tenemos un trabajador que lo mandamos a trabajar o que va manejando, y que se pasa, como hay gps, le detectan velocidad, le advertimos nosotros oye que cuando maneje se saque los zapatos que maneje a pata pela qué sé yo, para que maneje tranquilo, que no cargue el zapato y lo hace de nuevo, le volvemos a insistir y lo hace cinco y seis veces, hasta diez veces, entonces algo tiene ¿o no?"* E.H.J.1

A partir del primer relato del trabajador, es posible identificar la expectativa de un Departamento de Bienestar con una dupla psicosocial, con la finalidad de entregar a las y los trabajadores de la empresa un servicio integral. A

partir del relato, el trabajador reconoce la importancia de un asistente social al interior del Departamento de Bienestar y con la expresión de "*aquí necesitamos psicólogo*" hace alusión a una necesidad, ya establecida de integrar al equipo un psicólogo.

Además agrega en su relato una situación ocurrida, con la finalidad de argumentar la necesidad de integrar un psicólogo al equipo del Departamento de Bienestar, relatando que un trabajador a quien se le asigna una camioneta de la empresa, en reiteradas ocasiones le han detectado exceso de velocidad a través del gps, a él se le ha explicado la situación y solicitando que maneje respetando la velocidad establecida, pero este hace caso omiso a la solicitud. De esta manera, el trabajador en su rol de jefe identifica la necesidad de la intervención de un profesional idóneo.

A nivel de **Operario** de la empresa Nexxo S.A. también expresan la necesidad de una intervención psicosocial del Departamento de Bienestar.

> *"Yo creo que equilibrando un poco el tema de los beneficios y acompañándonos a nosotros en la parte más social, por ejemplo si yo tengo un problema personal yo lo hablo con mi jefe pero es porque hay más cercanía o amistad, pero sería bueno canalizarlo a través del bienestar. De tener un acompañamiento psicológico también, porque por ejemplo hay varios compañeros que tienen problemas y sería bueno que lo ayudaran, ellos muchas veces no conversan con nadie ese tema'po. Entre los mismos pares, algo que es privado se termina enterando toda el área, eso es lo que siento que sería bueno"* E.H.O.5

El relato anterior del trabajador permite identificar las expectativas de un Departamento de Bienestar que cuenta tanto con beneficios como con intervenciones sociales para las y los trabajadores de la empresa, esto se ve reflejado en la expresión "*acompañándonos a nosotros en la parte más social*".

Además, el trabajador continúa relatando que el acompañamiento social en ocasiones solicitado, se lleva acabo más bien con las jefaturas directas, dependiendo específicamente de las relaciones sociales que se han establecido entre ellos "*yo lo hablo con mi jefe pero es porque hay más cercanía o amistad*", reconociendo esta labor debería ser llevada a cabo por el Departamento de Bienestar.

De la misma manera, expresa que sería positivo para el Departamento de Bienestar incorporar un o una psicólogo, al cual recurrir en situaciones

conflictivas personales que les aquejan. El trabajador relata experiencias de colegas que se han visto en situaciones personales complejas, buscando ayuda entre las y los colegas, y estos han contado a terceras personas generando rumores.

En suma, los relatos de los trabajadores indican que presentan necesidades tanto sociales como psicológicas entra las y los integrantes de la empresa, de manera que anhelan recibir intervenciones psicosociales por parte del Departamento de Bienestar.

Es importante destacar que a nivel administrativo esta expectativa de un Departamento de Bienestar psicosocial no es compartida, esto pude deberse a que las y los trabajadores de este nivel se encuentran con menores riesgos psicológicos y mayores factores protectores, que hacen desistir de esta idea.

Las y los profesionales del Trabajo Social al interior de las empresas deben realizar una labor transversal al área en la cual se encuentra inserto, en esta instancia de formar una dupla psicosocial con la finalidad de atender necesidades de las y los trabajadores de la organización. *"De allí la preponderancia de que el trabajador social debe ser capaz de incorporarse a un equipo de trabajo interdisciplinario y estudiar con profundidad la cultura comunitaria u organizacional obteniendo un perfil de los sujetos de intervención. Intervenir de manera integrada a los procesos de evolución laboral, entregando el sentido social que este proceso amerita".* (Gutiérrez & Piña, 2006)

Subcategoría 3: Comunicación Efectiva

A nivel de **Jefatura** de la empresa Nexxo S.A. han dado a conocer la expectativa de un fortalecimiento de la comunicación.

> *"Para mí el Departamento de Bienestar debería estar preocupado de la gente, de las personas. Darse el trabajo de entrevistar o … difundir en que se puede cooperar, ¡porque la gente no sabe!... si mucha gente llega aquí con problemas y los derivo al departamento de bienestar, porque no entienden que hace el departamento de bienestar, que cuando tienen un problema puede acudir"* E.H.J.1

El relato antes expuesto del trabajador permite identificar la expectativa de un Departamento de Bienestar que se encuentre atento de las situaciones

que aquejan al personal de la empresa y trabajar directamente con el personal en el levantamiento de necesidades.

Del mismo modo, espera del Departamento de Bienestar comunique sus funciones, de manera que las y los trabajadores se encuentren informados y puedan recurrir a esta unidad de la empresa en situaciones de necesidad que demanden atención social, evitando recurrir a los jefes directos.

A nivel de **Administrativos** de la empresa Nexxo S.A. también han dado a conocer la expectativa de una comunicación más efectiva.

> *"topamos en la comunicación, porque yo no tengo problemas como te digo, porque me llegan directo por correo, ¿pero las personas que no tienen correo?... Y tienen que ver mucho con los problemas de interpretación… porque yo leo algo y lo interpreto bajo mi… y lo transmito bajo mi interpretación."* E.M.A.3

Agregando otra trabajada en cuanto a sus expectativas.

> "…*talvez más visualizado el Departamento, que comunique más"* E.M.A.2

A partir del primer relato expuesto de la trabajadora, es posible identificar la expectativa de un Departamento de Bienestar que cuente con una comunicación efectiva, dirigida para todo el personal de la empresa, ya que los canales de comunicación, en este caso correos electrónicos corporativos, que se están utilizando no son manipulados por la totalidad de trabajadores y trabajadoras.

La trabajadora también expresa que existen problemas de interpretación del mensaje emitido por medio de los correos electrónicos, dando como resultado una disparidad en la información del Departamento de Bienestar.

El segundo relato, reforzando la idea anterior de una expectativa de un Departamento de Bienestar con una comunicación efectiva, esperando que la información entregada permita visualizar el trabajo realizado por las y los encargados que componen el Departamento.

A nivel de **Operarios** de la empresa Nexxo S.A. también expresan la expectativa de una comunicación efectiva del Departamento de Bienestar y de la manera que se podría llevar a cabo.

> *"… Es que nosotros aquí tenemos un diario mural, entonces a lo mejor la información compartirla con nosotros por el diario mural, sería una*

opción" E.H.J.4

El relato anterior del trabajador permite identificar la expectativa de un Departamento de Bienestar con una comunicación fortalecida, identificando nuevos canales de información como es el diario mural que se encuentran en los lugares de faenas.

Sin duda, para todos los trabajadores y trabajadoras de la empresa Nexxo S.A. es importante que el Departamento de Bienestar mejore la comunicación, de esta manera conocer a los servicios y beneficios de bienestar a los cuales pueden acceder al ser parte de la empresa.

Es importante mencionar que en medida que las y los trabajadores se encuentren informados de lo que acontece al interior de la organización, estos tendrán un sentimiento de pertenencia y compromiso con su trabajo. Es por ello, que el encargado o encargada del Departamento de Bienestar debe buscar estrategias de comunicación que permitan transmitir el mensaje que desea entregar para todas y todos los integrantes de la organización, de la manera más expedita y limpia posible, con el principal objetivo que este mensaje no sea interferido y finalmente se desvirtúe en el proceso.

La estrategia de comunicación que ha utilizado el Departamento de Bienestar, correos electrónicos corporativos ha dificultado que la información sea transmitida para la totalidad del personal, esto se debe principalmente a que solo los niveles de jefaturas y administrativos son asignados con correos electrónicos corporativos, por tanto, las y los trabajadores operarios en cierta medida se han visto excluidos de la información directa con el Departamento de Bienestar. Esta situación provoca una lejanía con el Departamento de Bienestar con las y los trabajadores de este nivel, considerando que posibles sujetos de atención de necesidades.

Antonio Lucas Marín se ha referido a los medio de comunicación, en el libro de La Comunicación en las Empresas y en las Organizaciones, a saber ""*Por una parte, por la expansión de los procedimientos de la comunicación. La comunicación personal cara a cara, casi único procedimiento disponible para el intercambio de información en la sociedades tradicionales, se amplía con las comunicaciones mediadas donde la técnica permite aumenta las posibilidades de acumulación y manejo de información o la potencia de la propia comunicación. Esto permite normalizar procedimientos de comunicación colectiva. El empleo de los medios de comunicación colectiva –los mass meda- amplía y multiplica los efectos de la comunicación. Todo*

ello lleva finalmente a que se tome una clara conciencia de la comunicación en el doble proceso de construcción social de la realidad y de la socialización". (Marín, 1997, pág. 29)

A pesar que los medios de comunicación colectivos sean efectivos para las grandes organizaciones, los correos electrónicos corporativos, que han sido una estrategia de comunicación muy implementada este último tiempo, genera una impersonalidad en el acto de comunicar que para el trabajo social no contribuye con su quehacer.

Subcategoría 4: Departamento de Bienestar con mayores instancias de acercamiento

A nivel de **Jefatura** de la empresa Nexxo S.A. han expuesto el deseo que el Departamento de Bienestar realice mayores instancias de actividades con las y los trabajadores.

> *"El Departamento de Bienestar, para mí, yo debería golpear la puerta y no deberían tener entrada porque está ocupado con otra persona… la idea es que siempre debería estar ocupado con la gente, porque yo creo que hay mucha gente que tiene cualquier otro tipo de problemas, no solamente monetarios y que necesitan una trabajadora social o un psicólogo, alguien que los guíe en algo"* E.H.J.1

Añadiendo el trabajador que existen trabajadores con necesidades sociales y no se acercan directamente al Departamento de Bienestar.

> *"Porque no solo de los convenios vivimos nosotros, ¡osea, los convenios son buenos! como lo que te dije, lo mejor es el seguro, que no lo teníamos antes… pero falta el día a día con las personas… aquí llegan y yo pregunto si están bien, y tienen algunos problemas… o vemos que están faltando y pidiendo a cada rato permiso, yo pregunto el por qué y ahí los derivo para allá"* E.H.J.1

Reforzando la idea anterior de un Departamento de Bienestar, el trabajador expresa la expectativa de una mayor actividad.

> *"Debería ser un Departamento que sea más activo, justamente, que tenga más interacción con los trabajadores, que busque la comunicación permanente, que aproveche las instancias, que aproveche el aniversario o la fiesta, cualquier cosa para estar*

> *reforzando los beneficios que tiene la empresa. Que debería estar haciendo encuestas para saber… que debería tener un tipo de catastro para saber qué tipo de beneficios les interesa más a los trabajadores, cuales usan más, que beneficios les gustaría tener. Nunca se ha hecho nada respecto a eso"* E.H.J.4

El primer relato, trabajador permite identificar la expectativa de un Departamento de Bienestar con mayor demanda de atención de intervención social, ya que piensa que hay más trabajadores y trabajadoras que requieren atención debido a problemas económicos, sociales y psicológicos, de las que hasta ahora se han acercado a solicitarlo.

En segundo lugar, el relato del trabajador permite identificar la expectativa de un Departamento de Bienestar con equipo que genere más instancias de acercamiento con el personal de la empresa, permitiendo instancias que propicien a las y los trabajadores demandar primera atención para la intervención social.

Con la expresión "*porque no solo de convenios vivimos nosotros*" se puede deducir que el trabajador piensa que se ha trabajado mucho en los beneficios, reconociendo la importancia de ellos, pero sin embargo se ha dejado de lado el contacto con el personal.

Por último, el relato del trabajador permite identificar la expectativa de un Departamento de Bienestar con mayor interacción con el personal de la empresa, con una comunicación eficaz, aprovechando satisfactoriamente las instancias que agrupan a las y los trabajadores.

En conjunto trabajar, con las necesidades e interés de las y los trabajadores, utilizando herramientas de recolección de información como la encuesta, para poder dirigir los beneficios a las poblaciones de interés.

A nivel de **Administrativos** de la empresa Nexxo S.A. también han expuesto el deseo de un Departamento de Bienestar que realice mayores instancias de actividades con las y los trabajadores.

> "*Considero que no tenemos un departamento tan penca, sino que a lo mejor les falta, y vuelvo a los puntos anteriores… no tanto que el trabajador llegue a ellos sino que generar las instancias que ellos lleguen para ser más cercanos al final."* E.M.A.3

Asimismo otra trabajadora ha expresado que podría incluir el Departamento de Bienestar en sus planificaciones.

> *"A lo mejor incluir un tipo de charla, antes se hacían muchas, no sé qué paso este año, todos los meses había una charla integral. Tal vez presentarse, a los nuevos trabajadores o a los que ya somos antiguos también e informar las tareas las tareas que desempeñan. No solamente en el caso de cumpleaños, fiestas de cumpleaños, de una caja a fin de año también que son intermediarios de la empresa, mostrarse podría ser, dar a conocer lo que están haciendo, también que sea un trabajo periódico, no tan retirado".* E.M.A.2

El primer relato permite identifica la expectativa de la trabajadora, en relación al Departamento de Bienestar con un equipo que genere mayor cantidad de instancias de acercamiento con el personal.

En segundo lugar, el relato de la trabajadora permite conocer la expectativa de un Departamento de Bienestar con un equipo que busque generar mayores instancias de acercamiento con el personal, dando el ejemplo de charlas, que anteriormente realizaban periódicamente. Resulta necesario para la trabajadora que a partir de estas instancias, el equipo del Departamento de Bienestar pueda presentarse y a partir de ahí dar a conocer el trabajo que se encuentran realizando.

A nivel de **Operarios** de la empresa Nexxo S.A. también han expuesto el deseo de un Departamento de Bienestar que genere instancias de acercamiento con las y los trabajadores.

> *"Lo que se puede hacer, es hacer fiesta con la familia a fin de año, eso no se ha logrado, porque es importante involucrar a la familia. Antiguamente, el sindicato de refinería se hacía fiestas de fin de año, eso después se fue perdiendo. Sería importante volver hacerlo"* E.H.O.6.

Agregando también el trabajador que sería importante que sea posible volver a realizar antiguas actividades de reconocimiento.

> *"Primero, que cuando se organicen actividades, convenios que sean para todos y que se hagan, no como este año, se entiende que la empresa no está atravesando por un buen momento… Esperemos que tengamos fiesta a fin de año y que para el día del trabajador se haga algo, por lo menos que se nos haga un recuerdo y un saludo en la mañana, oye quiero saludarlos, porque antiguamente todo se hacía, se reconocía, antiguamente cuando la empresa era una empresa familiar, ahora no, ahora somos números pero deberíamos ser reconocidos"*

E.H.O.5

El primer relato del trabajador permite identificar la expectativa de un Departamento de Bienestar que involucre dentro de sus actividades a la familia. Dando a conocer instancias realizadas anteriormente, como fiestas de fin de año donde se han invitado a las familias de las y los trabajadores. Destacando en su expresión "*Sería importante volver hacerlo*", destacando positivamente que la empresa reconociera el grupo familiar del personal.

El segundo relato del trabajador permite identificar la expectativa de un Departamento de Bienestar igualitario, que las planificaciones involucren a la totalidad del personal, y que estas se realicen. El trabajador con su expresión "se entiende que la empresa no está atravesando por un buen momento" da a conocer que se encuentra al tanto que la situación financiera de la empresa ha limitado la realización de actividades de celebración. Sin embargo, considera que estas celebraciones se podrían realizar de forma más austera, realizando un reconocimiento a través de un saludo en mañana, permitiendo así generar instancias de cercanía de los empleadores y con las y los trabajadores.

Al interior del Departamento de Bienestar el o la trabajadora social en el desafío constante de contribuir con el bienestar de las y los trabajadores de la empresa, buscara generar planificaciones con actividades lúdicas que permitan generar contacto y lazos con el personal. De esta manera se entenderá *"esta tarea es el comienzo para planificar acciones en cualquier aspecto laboral que vayan en beneficio de las personas, como también de la retroalimentación que provendrá de la instauración de un nuevo sistema de entender el desempeño laboral y la misión*

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y HALLAZGOS

Introducción

Una vez finalizada la investigación resulta primordial concluir sobre el proceso realizado, con el propósito de verificar si la línea de investigación propuesta se ha desarrollado eficazmente, como también rescatar los aspectos que no han sido previstos en el marco del estudio.

En virtud de lo anterior expuesto, se dividirá las conclusiones en tres ejes: primero en relación a la temática propuesta de Bienestar Social, calidad de vida y trabajo social en las empresas. En segundo lugar se concluirá en relación a la metodología utilizada en el estudio y finalmente, se expondrán conclusiones y hallazgos de la disciplina del Trabajo Social.

Conclusiones Temáticas

En cuanto al Bienestar Social y Calidad de Vida, es necesario mencionar que hay una escasa literatura escrita desde la disciplina del Trabajo Social, es por ello que una vez más el trabajo social debe recurrir a los conceptos teóricos interdisciplinario para la constitución de un marco de referencia.

En relación al concepto de Calidad de Vida, es necesario mencionar que es un constructo social que se ha introducido recientemente en el campo de las ciencias sociales, surge luego del cuestionamiento de qué sucede una vez satisfecho las necesidades que determinar el bienestar de las personas.

Este constructo social es calificado como subjetivo, por lo que la evaluación será variable dependiendo de la percepción de cada una de las personas. Sin embargo, se ha llegado al acuerdo que en su medición, Calidad de Vida, será compuesta por el Bienestar, dividido a su vez dimensiones culturales, materiales, psicológicas, espirituales y religiosas.

Es necesario mencionar que en el marco de esta investigación el Bienestar Social de las trabajadoras y trabajadores deberá entenderse como la búsqueda de la Calidad de Vida.

El Bienestar Social de las trabajadores y los trabajadores tiene directa relación con la productividad de la organización, por esto que las empresas buscan generar un ambiente óptimo en el lugar de trabajo, ocupándose en contribuir en el bienestar social de las personas en un ámbito personal y laboral. Es por ello, que en medida que las y los trabajadores se sientan parte importante de la organización generara un compromiso, lo que permitirá el alcance de metas y objetivos propuestos por la misma.

Conclusiones Metodológicas

El rol investigativo en el trabajo social es una característica importante para la profesión. En la búsqueda constante generar y capturar nuevos conocimientos de la realidad social, abordando problemas concretos, que sean objetos o sujetos de intervención para el trabajo social.

En el transcurso de la presente investigación debe ser un proceso flexible, capaz de incorporar contingencias que surgen durante el tiempo de realización.

Los objetivos propuestos para investigación han permitido establecer los lineamientos para llevar a cabo una investigación sólida centrada en los sujetos de estudios, las y los trabajadores de empresa, indagando en sus Necesidades Sociales, satisfacción y Expectativas del Departamento de Bienestar de la institución patrocinante.

La investigación realizada con enfoque **Exploratoria – Descriptiva** ha permitido a partir de la reflexión y el dialogo de la realidad social de la institución patrocinante, conocer y detallar la realidad social y la dinámica que se ha generado en su interior.

Finalmente, a partir de los resultados y consideraciones de la investigación ya realizada, resulta importante tomar en consideración el plan de mejora del Departamento de Bienestar de la empresa Nexxo S.A.

Implementar en la investigación una Metodología Cuantitativa ha logrado generar una visión objetiva, que mediante el análisis de variables, ha permitido conocer las principales necesidades de las y los trabajadores.

La Metodología de recolección de datos cuantitativos, por medio de la técnica de la encuesta, implementando preguntas cerradas a los sujetos de estudios, permitió obtener información objetiva y fehaciente, en un corto periodo de tiempo. Junto con ello, ha facilitado información valiosa en relación a las necesidades sociales de las y los trabajadores y la medición de la satisfacción del Departamento de Bienestar.

La utilización de la Metodología Cualitativa ha permitido enriquecer la investigación, rescatando el sentir de las y los trabajadores, sujetos de estudios de la presente investigación, en relación a la Satisfacción y Expectativas del Departamento de Bienestar.

Por medio de la utilización de la técnica de la Entrevista Semi-estructurada, implementado preguntas establecidas ha permitido la conducción de una conversación con las y los trabajadores, quienes manifestaron libremente la voluntad de contribuir con la investigación.

La información recolectada en la investigación, a partir de las técnicas cuantitativas y cualitativas, permitirán sustentar espacios de mejoras para el Departamento de Bienestar de la organización.

Conclusiones y Hallazgos del Trabajo Social

El presente Seminario de Título ha generado la oportunidad de utilizar los conocimientos obtenidos durante el periodo de estudio de la profesión, permitiendo rescatar las principales aristas que no han sido consideradas previamente en la investigación.

Para el desarrollo ideal del Departamento de Bienestar resulta fundamental comprender que para un funcionamiento óptimo laboral de las personas, estas deben alcanzar un nivel mínimo estado de bienestar, sea este físico, mental y social. Es necesario entender el *bienestar* como un estado que alcanza y experimenta un individuo al satisfacer las necesidades de un modo compatible con la dignidad humana.

A partir de la investigación es posible identificar:

- ✓ *Perdida de la intervención social de niveles de caso, grupo y comunidad* en el Departamento de Bienestar de la empresa, siendo desplazada por gestión de beneficios. En primer lugar, esta situación provoca un desconocimiento de una red de apoyo para las y los trabajadores dentro del mundo laboral. En segundo lugar, esta situación provoca una pérdida paulatina de la identidad del Trabajo Social de las empresas del sector privado, desde una concepción de una profesión centrada en las personas y transformadora de la realidad de ellas, ha sido desplazada por una identidad del Trabajo Social como un agente administrativo de beneficios.

- ✓ *Alto nivel de educación en las y los trabajadores de la empresa.* Debido a la naturaleza de la empresa de ingeniería aplicada, la demanda de personal es de alta exigencia de competencias, es por ello que el 70% de las y los trabajadores de la muestra ha indicado que han cursado carreras de educación superior y técnica superior. En efecto, esto significa que más de la media de las y los trabajadores de la empresa cuente con competencias de profesionales tiene directa relación con las remuneraciones, las cuales permiten satisfacer las necesidades básicas personales y familiares. Es por ello, que el Departamento de Bienestar, se debe enfocar en buscar estrategias que no solo busque bienestar sino que la calidad de vida, por lo que el Departamento de Bienestar, debe enfocar el trabajo en nuevas necesidades e intereses, que permitan satisfacer nuevos estados de bienestar que permitan alcanzar la calidad de vida.

- ✓ *Trabajadoras y trabajadores sin riesgo de salud asociado,* a partir de la información obtenida en la investigación es posible afirmar que el estado de salud del personal es bueno, lo que no ha sido considerado previamente en la investigación. Esta situación de salud, es producto principalmente a la reglamentación que han establecido las empresas de producción, refinerías y mineras, las cuales se han ocupado del estado de salud de las y los trabajadores, cumpliendo periódicamente con exámenes ocupaciones, cumpliendo estándares mínimos de salud, condicionantes para un óptimo desarrollo laboral. A partir de este hallazgo de salud, es posible identificar una oportunidad para el Trabajo Social de intervención de nivel de promoción y prevención de salud

- ✓ *Comunicación del Departamento de Bienestar,* pese a que esta categoría ha sido incorporada en los análisis, es necesario destacar la importancia que le han adjudicado las y los trabajadores, esto se debe a que principalmente se ha entregado información por medio del correo electrónico corporativo, situación que se repite en otras instituciones tanto del sector privado y público. Producto de esta situación, de entregar de la información por medio de correos electrónicos, además de excluir de información a las y los trabajadores operarios a quienes no se les asigna correo corporativo, hay una pérdida de generar instancias de contacto entre las y los trabajadores con los encargados del Departamento de Bienestar, reconociendo que para el Trabajo Social son estas instancias donde se produce el primer contacto con los sujetos de atención, solicitantes de atención de caso, solicitud de consejería y retroalimentación que permiten controlar los planes del Departamento.

En virtud de lo anterior expuesto, es posible concluir que el Trabajo Social en el sector privado, específicamente en las empresas, ha tenido una pérdida de la identidad, desplazando funciones históricas, como la intervención social de caso, grupo y comunidad, han sido desplazadas por el trabajo gerencial priorizando la gestión social.

CAPÍTULO VI:

PLAN DE MEJORA

Aporte del Trabajo Social "Propuesta de mejora"

El Departamento de Bienestar de Nexxo S.A., depende directamente de subgerencia de Recursos Humanos, y esta a su vez de Gerencia de Administración y Finanzas de la institución. Físicamente, se encuentra presente en Sede Central Concón, V Región.

El Departamento de Bienestar atiende necesidades sociales que emanan de las y los trabajadores, gestionando y dirigiendo estrategias desde el punto de vista social que propicien el bienestar laboral, para alcanzar la calidad de vida.

La siguiente propuesta de mejora del Departamento de Bienestar de la empresa Nexxo S.A., se establecerá por medio de la planificación de Marco Lógico, la cual será sustentada por la información obtenida del presente Seminario de Título de Trabajo Social.

Fundamentación

En el marco de Calidad de Vida es necesario afirmar "*es un estado de satisfacción general, derivado de la realización de las potencialidades de la persona. Posee aspectos subjetivos y aspectos objetivos. Es una sensación subjetiva de bienestar físico, psicológico y social. Incluye como aspectos subjetivos la intimidad, la expresión emocional, la seguridad percibida, la productividad personal y la salud objetiva. Como aspectos objetivos el bienestar material, las relaciones armónicas con el ambiente físico y social y con la comunidad, y la salud objetivamente percibida*". (Ardila, 2003)

Nexxo S.A. desde sus inicios ha presentado un importante compromiso con sus trabajadoras y trabajadores, realizando una gestión integral centrada en las personas, protegiendo la integridad física y la salud de su personal.

Las organizaciones del sector industrial dentro de sus objetivos internos tienen el desafío de aumentar su productividad, fortaleciendo estrategias constantemente para que ello ocurra.

Resulta fundamental comprender que para funcionamiento óptimo laboral de las personas, estas deben alcanzar un nivel mínimo de estado de bienestar físico, mental y social. Es necesario entender el *bienestar* como un estado que alcanza y experimenta un individuo al satisfacer las necesidades de un modo compatible con la dignidad humana, la calidad de vida.

Desde estas primicias es que el Departamento de Bienestar debe atender las necesidades que pueden presentar las y los trabajadores, desde el punto de

vista social, gestionando y dirigiendo estrategias que propicien el aumento del bienestar, para alcanzar una óptima calidad de vida, junto con aportar a los objetivos establecidos por la organización.

Como resultado esperado del presente plan de mejora del Departamento de Bienestar se busca alcanzar una mejor experiencia laboral, que permitan satisfacer algunas necesidades e intereses, de este modo crear trabajadoras y trabajadores motivados, evitando la rotación laboral y generando una mayor productividad para la empresa Nexxo S.A.

Grupo de Interés

- ✓ Trabajadoras y trabajadores de la empresa Nexxo S.A., Chile:

La siguiente planificación del Departamento de Bienestar de la empresa Nexxo S.A., beneficiara a todas y todos sus trabajadores, que se encuentren a lo largo de todas las sedes de la institución.

- ✓ Equipo responsable de la ejecución:

La encargada o encargado del Departamento de Bienestar, ubicada en casa Central de la empresa, será responsable de llevar a cabo la ejecución, control y evaluación de la propuesta.

La encargada o encargado del Departamento de Bienestar deberá ser apoyada para llevar a cabo la ejecución de la propuesta de mejora, por las encargadas o encargados de Recursos Humanos ubicados en las Sedes de Antofagasta, Calama, Coronel y Punta Arenas.

Objetivos de Plan de Mejora

Objetivo General:

Fomentar un plan de Calidad de Vida en el Departamento de Bienestar de la empresa Nexxo S.A.

Objetivos específicos:

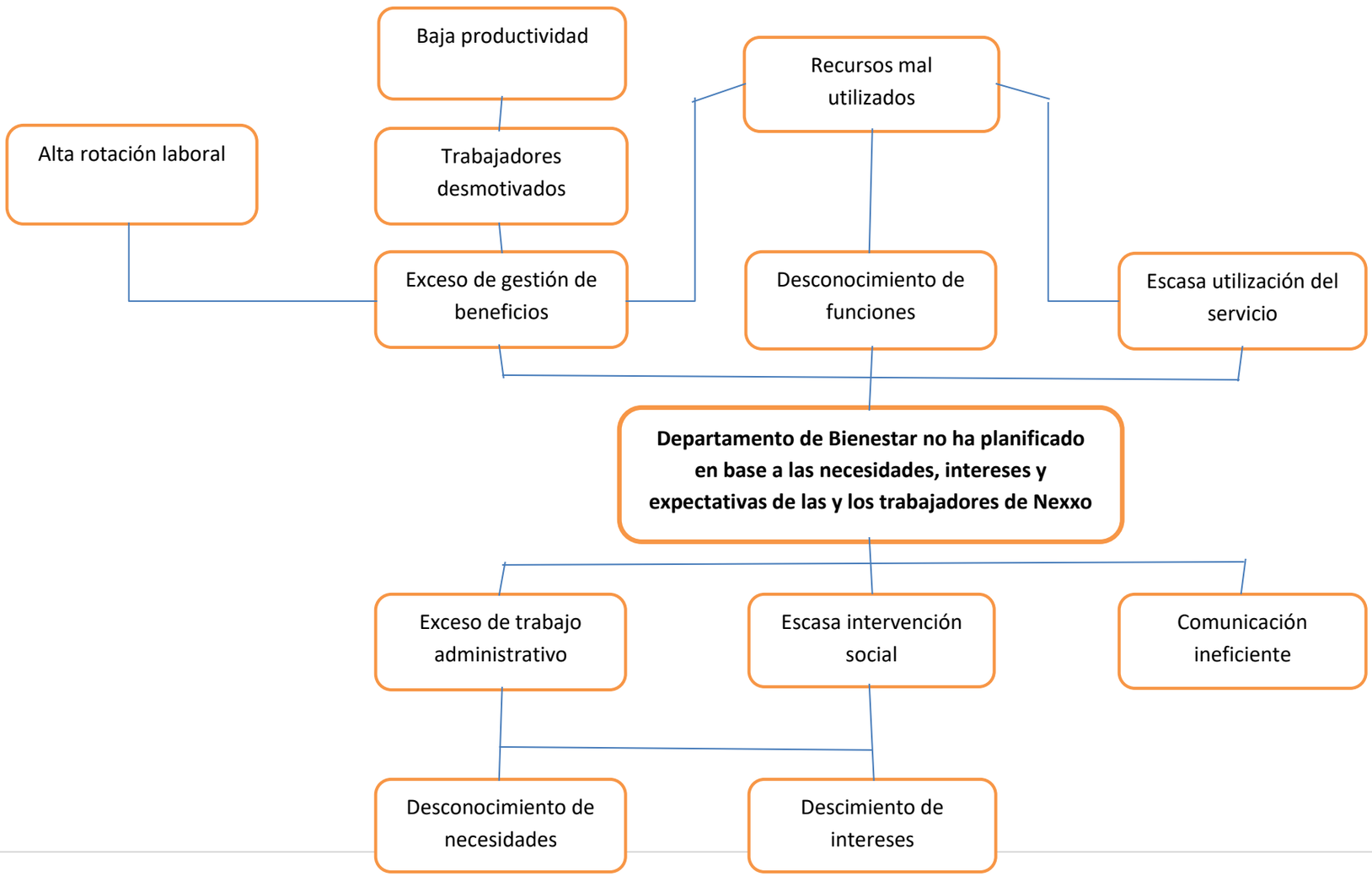
- Fortalecer y coordinar acciones que fomenten el bienestar en áreas de salud; educación; patrimonio y ahorro; reconocimiento y recreación, de las y los trabajadores de la empresa Nexxo S.A.
- Gestionar beneficios que respondan a las necesidades e intereses de las y los trabajadores de la empresa Nexxo S.A.

- Establecer plan de comunicación para las y los trabajadores de la empresa Nexxo S.A.

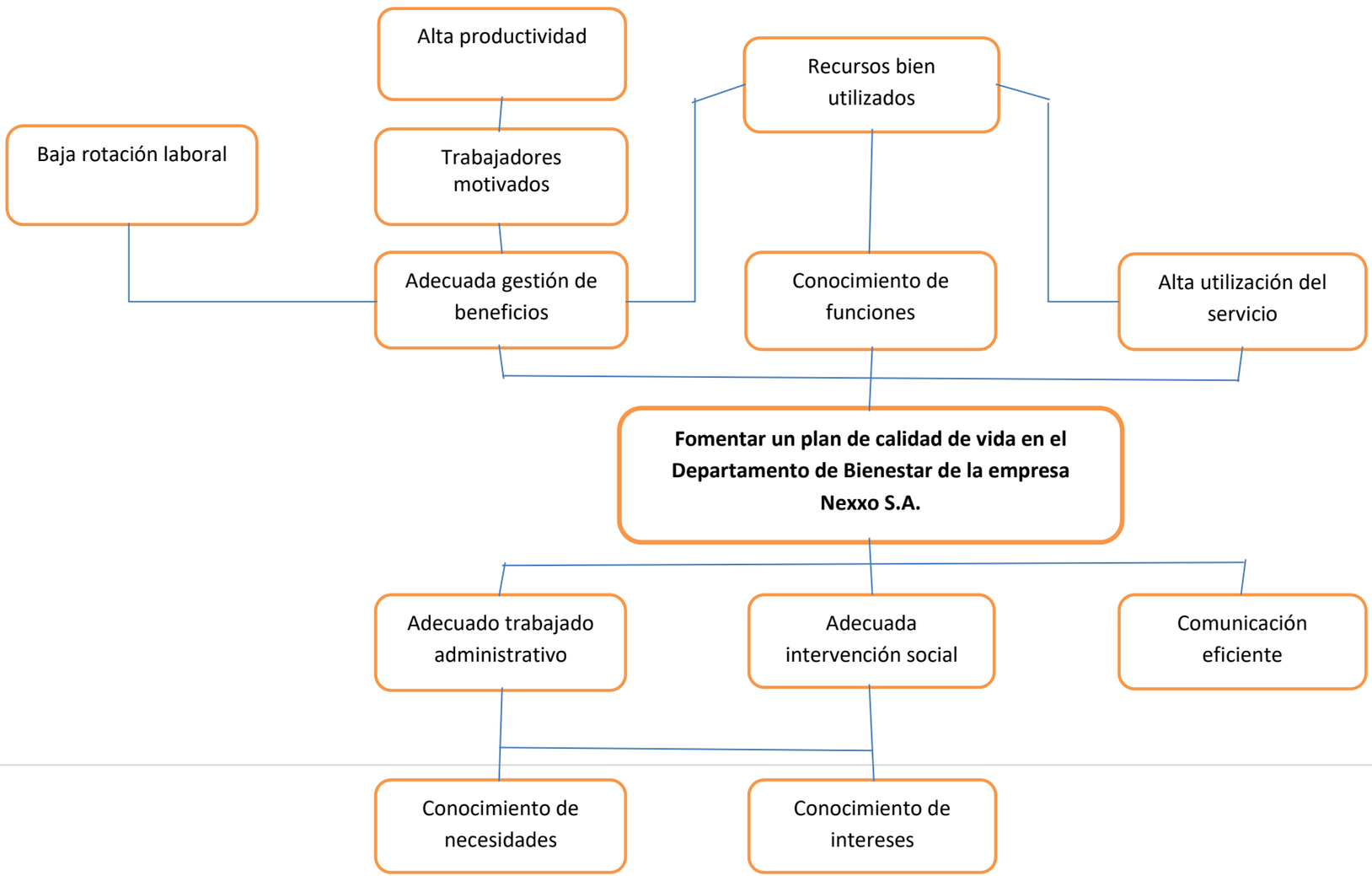
Áreas de Trabajo del Departamento de Bienestar:

1. Salud
2. Educación
3. Ahorros y patrimonios
4. Familias
5. Reconocimiento y recreación
6. Inclusión social y responsabilidad social.

Árbol de Problemas



Árbol de Objetivos



Matriz de Planificación

Objetivos Específicos	Actividades	Indicadores	Tiempo programado	Medios de Verificación
Fortalecer y coordinar acciones que fomenten el bienestar en áreas de salud; educación; patrimonio y ahorro; reconocimiento y recreación, de las y los trabajadores de la empresa Nexxo S.A. c	Saludos preventivos de salud	Promoción y prevención de salud	Corto plazo	Pauta de observación de comentarios
	Operativos preventivos de salud	Prevención de salud	Mediano plazo	Lista de asistentes Pautas de observación de comentarios
	Entrega de colaciones saludables	Promoción y prevención	Mediano plazo	Registro de minutas Listas de compras
	Fondo de Bienestar mixto	Recursos de bienestar	Largo plazo	Ingresos de dineros Administración de dineros
	Charlas de Educación no formal, invitación de expertos en temas	Promoción, prevención, tratamiento de distintos temas	Mediano plazo	Registro de aprendizaje Lista de asistentes
	Becas de especialización	Apoyo económico de educación	Largo plazo	Nómina institucionales de trabajadores becados
	Saludos de reconocimiento de día del profesional, día del	Reconocimiento al trabajador/a	Corto plazo	Pauta de observación de comentarios

	trabajador y festividades			
	Celebraciones de reconocimiento de día del profesional, día del trabajador y festividades	Reconocimiento al trabajador/a	Mediano plazo	Listas de asistentes Pautas de observación de comentarios Listas de compras Registro fotográfico
	Incentivos y obsequios de cumpleaños y antigüedad	Reconocimiento al trabajador/a	Largo plazo	Pautas de observación de comentarios Listas de compras
	Fortalecimiento de pausas laborales	Prevención de salud	Corto plazo	Pautas de observación Registro fotográfico
Gestionar beneficios que respondan a las necesidades e intereses de las y los trabajadores de la empresa Nexxo S.A.	Convenio con instituciones recreativas	Promover a la recreación	Mediano plazo	Registro de trabajadores afiliados
	Convenio complementario de salud dental	Tratamiento de salud dental	Largo Plazo	Registros de trabajadores afiliados
	Celebración familiar de fin de año	Reconocimiento al trabajador/a y su familia	Mediano plazo	Lista de asistentes Listas de compras
	Regalo de navidad para hijos	Reconocimiento al trabajador/ y sus	Largo plazo	Catastro de hijos (as) de

	e hijas	hijos/as		trabajadores Listas de compras
Establecer plan de comunicación para las y los trabajadores de la empresa Nexxo S.A.	Charlas de educación no formal	Contacto con trabajadores	Corto plazo	Registro de aprendizajes Lista de asistencia
	Catastro de correos electrónicos personales	Contacto con trabajadores	Corto plazo	Nómina de trabajadores Nómina de correos electrónicos
	Comunicados del Departamento de Bienestar trimestral	Conocimiento del trabajo realizado	Corto Plazo	Comunicados Pautas de observación

Tiempo programado	
Plazo	Tiempo
Corto Plazo	6 meses a 1 año
Mediano plazo	1 a 2 años
Largo plazo	2 años y más

CAPÍTULO VII:
BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía

Libros

Ander-Egg, E. (1995). *Diccionario de Trabajo Social.* Buenos Aires, Argentina: Lumen.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de la organizaciones* (Octava Edición ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.

Holz, V. R. (1966). *Introducción a la Investigación en el Servicio Social Profesional.* Buenos Aires : Humanitas.

Max-Neef, M., Elizalde, A., & Hopenhayn, M. (2010). *Desarrollo a escala humana.* (B. C. S, Ed.) Madrid, España.

Pastén, F. (2008). *Metodología de la Investigacion Social* (Cuarta edición ed.). Valparaíso., Chile: Edeval.

Salina Avilés, D. (2010). *¿A cuántos y quiénes preguntar?* Valparaíso, Chile.: Ediciones Universitarias de Valparaíso.

Watlawich, P., Bavelas, J. B., & Jackson, D. D. (2002). *Teoría de la Comunicación Humana.* Barcelona: Empresa Editorial Herder, S.A.

Revistas

Ardila, R. (2003). Calidad de Vida: una definición integradora. *Revista Latinamerica de Psicología, 35*(2), 161-164.

Barrios, P. A. (2016). El reverso del Bienestar. La creación del departamento de Bienestar Social y el reforzamiento del control social de el Norte Grande a principios de los años veinte. *Estudios Atacameños Arqueología y Antropología Surandinas*.

Castañeda, P., & Salamé, A. M. (2014). Trabajo social chileno y dictadura militar. Memoria profesional predictatorial Perído 1960-1973. Agentes de cambio social y trauma profesional. *Revistas Rumbos TS*, 8-22.

Departamento de Estudios Inspeccion del Trabajo. (Diciembre de 2005). Responsabilidad Social Empresarial Alcances y Potencialidades en Materia Laboral. *Cuaderno de Investigación N° 5*, 8. Santiago. Chile.

García - Viniegras, C. (septiembre de 2005). El bienestar psicologico: una perspectiva de calidad de vida . (U. A. Mexico, Ed.) *Revista electronica de psicología Iztacala, 8*(5).

García, C., & González, I. (Nov-Dic de 2000). La categoría bienestar psicológico. Su relacion otras categorías sociales. *Revista Cubana de Medicina General Integral*.

Gutiérrez, G., & Piña, N. (Agosto de 2006). Competencia Laboral: ¿Qué es la competencia laboral? Una visión del Trabajo Social. *Cuaderno de Trabajo Social: Desafiando la*

formacion de los trabajadores sociales desde un curriculum basado en las competencias profesionales, N° 5, 28-33.

Morales, P. (2 de Mayo de 2015). Trabajo Social en Chile: 90 años de historia e impronta Latinoaméricana. *El Mostrador*.

RHM Grupo de Comunicación. (12 de enero de 2016). *RRHH Magazine.* Recuperado el 12 de noviembre de 2017, de RRHH Magazine: http://www.rrhhmagazine.com/articulos.asp?id=1279

Roldán, J. (s.f.). El Trabajo Social en la empresa. *Colectivo de Trabajadores Sociales de Empresa de Madrid*.

Urzúa, A., & Caqueo-Urízar, A. (2012). Calidad de vida: Una revision teórica del concepto. *Terapia Psicologica, Sociedad Chilena de Psicología Clínica*(1), 61-71.

Artículos digitales

Aspeé Chacón, J. (s.f.). *El Sentido del Trabajo Social en la Gestión de Recursos Humanos.* Recuperado el 14 de Noviembre de 2017, de Colegio de Trabajadores Sociales de Chile: http://www.trabajadoressociales.cl/provinstgo/articulo96.php

Aguilar Quevedo, V., Cruz Muñoz, D., & Jiménez Rodríguez, D. (2007). *Bienestar social laboral desde la perspectiva de calidad de vida a partir de la producción escrita y la percepcion de docentes especialistas. Periodo 1995 - 2005 en Bogotá D.C. Estado del Arte.* Trabajo de Grado para optar al títutlo de Trabajo Social, Universidad de la Salle, Facultad de Trabajo Social Desarrollo Humano y Calidad de Vida, Bogota D.C.

Marín, A. L. (1997). *La Comunicación en la Empresa y en las Organizaciones.* Barcelona, España: Bosch Casa Editorial S.A.

Orama, A., Santana, S., & Vergara, A. (2006). El Bienestar Psicológico: un indicador positivo de la salud mental. *Revista Cubana de Salud y Trabajo, 7*(1-2).

Organización Mundial de la Salud. (diciembre de 2013). *OMS.* Recuperado el 14 de diciembre de 2017, de OMS: http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/

Valdéz, M. (1991). Dos aspectos en el concepto de bienestar. (U. d. Derecho, Ed.) *Doxa: Cuadernos de Filosofía del Derecho*(09), 69-89.

Vigoya Valencia, A. (2002). *Bienestar Social Laboral.* República de Colombia, Departamendo Administrativo de la Función Pública.

Zubieta, E., & Delfino, G. (2010). *Satisfacció con la vida, bienestar psicológico y bienestar social en estudiantes de Buenos Aires.* Psicología social, política y comunitaria, Buenos Aires.

Otros

Jander Camelio, C. (16 de Enero de 2017). *NEXXO S.A.* Obtenido de http://www.nexxo.cl/politica-de-calidad.html

N° 20.416, Fija Normas Especiales para las Empresas de Tamaño Menor (13 de Enero de 2010).

Nexxo. (2016). InfoNEXXO, Edición Aniversario N° 7. *Revista corporativa*, 12.

Pérez, C. (2017). *Conoce tus Beneficios.* Concón, Viña del Mar.

CAPÍTULO VIII:

ANEXOS

Anexo N°1

Encuesta de Caracterización de trabajadores y trabajadoras, Casa Matriz Nexxo S.A.

La siguiente encuesta de caracterización permitirá conocer el perfil de las y los trabajadores con contrato indefinido de Nexxo S.A. Casa Matriz Concón.

Identificación Personal		
Área de trabajo		
Sexo		
Edad		
Lugar de residencia		
Estado civil	□ Casado/a	□ Soltero/a
	□ Separado/a de hecho	□ Separado/a legal
	□ Divorciado/a	□ Viudo/a
	□ Conviviente de hecho	□ Conviviente Civil
Ultimo nivel de estudio cursado	□ Educación Básica	□ Educación Media
	□ Educación Técnica Superior	□ Educación Superior

Caracterización familiar **Por favor, indique todos las y los integrantes que resida en su vivienda.**		
Indique número de integrantes de su residencia		
Por favor, indique el número de integrantes que resida en su vivienda	Padre	
	Madre	
	Hermana o hermano	
	Hija o hijo	
	Abuela o abuelo	
	Tía o tío	
	Sobrina o sobrino	
	Cónyuge o pareja	
	Otros	
En el caso que usted tenga hija(s) o hijo(s), indique su(s) edad(es)		
Indique cantidad de integrantes que trabajan en el grupo familiar		

Preguntas de Caracterización *(Por favor, marcar solo una casilla con una X)*	**SI**	**NO**
Participo activamente de una organización comunitaria (Junta de vecinos, club deportivo, grupo de iglesia, centro de padres, partido político, etc.)		
Realizo actividades recreativas frecuentemente *(salir a comer, ir al cine, ir de fiesta, realizar deportes, paseos al aire libre, etc.)*		
Actualmente resido en una vivienda propia *(propia en proceso de pago o heredada)*		
Actualmente resido en una vivienda arrendada		
Actualmente resido en una vivienda cedida o de allegado		
Me gustaría adquirir una vivienda propia		
Actualmente tengo un automóvil propio *(propio proceso de pago)*		
En general, considero que mi estado de salud mental es bueno		

Preguntas de Salud *(Por favor, marcar solo una casilla con una X)*	Muy Frecuente	Frecuente	Poco Frecuente	Nunca
Consumo habitualmente tabaco				
Consumo habitualmente alcohol				
Consumo habitualmente comida chatarra				
Consumo ansiolíticos o somníferos sin receta medica				
Tengo alguna enfermedad o molestia que imposibilite el desarrollo normal de mi vida cotidiana				
Tengo la sensación de estar cansado				
Me siento feliz con la vida que llevo				

Por favor, marcar solo una casilla con una X	**SI**	**NO**
Tengo una enfermedad crónica (*hipertensión, diabetes, enfermedades respiratorias, etc.)*		
En general, considero que mi estado de salud mental es bueno		

Preguntas de Situación Financiera y Patrimonio *(Por favor, marcar solo una casilla con una X)*	**SI**	**NO**
Actualmente tengo una cuenta de ahorro		
Actualmente tengo una cuenta de Ahorro de Previsión Voluntario (APV)		
Actualmente me encuentro pagando uno o más prestamos en alguna institución financiera		
Actualmente tengo deudas en casas comerciales		
En general, me siento agobiado por la cantidad de deudas que tengo		

Preguntas de Educación *(Por favor, marcar solo una casilla con una X)*	SI	NO
Actualmente me encuentro estudiando en alguna institución educacional		
Actualmente algún hija(a) o hijo(s) se encuentra estudiando en alguna institución educacional reconocida por el Estado		
Actualmente otro integrante de mi familia se encuentra estudiando en alguna institución reconocida por el Estado		
Financio los estudios con una beca y/o crédito otorgado por el Estado		
Me gustaría continuar estudiando en alguna institución reconocida por Estado		
Preguntas del servicio de bienestar *(Por favor, marcar solo una casilla con una X)*	SI	NO
Conozco dos o más beneficios que ofrece el Departamento de Bienestar de la empresa		
Utilizo los beneficios que ofrece el Departamento de Bienestar de la empresa		
Considero los beneficios que ofrece el Departamento de Bienestar son oportunos		
Por lo general, me encuentro satisfecho/a con el servicio de bienestar de la empresa		
Considero que cumplen con mis expectativas el servicio que ofrece el Departamento de Bienestar		
¿Qué esperas del Departamento de Bienestar'. ¿Agregarías otro beneficio?		

Anexo N”2

Protocolo entrevista semiestructurada para trabajadores y trabajadoras Nexxo S.A.

Objetivo específico o tema a indagar	Núcleo temático
Preguntas introductorias	1. Me podría decir ¿de qué área de trabajo es usted?, y ¿qué cargo cumple? 2. ¿Hace cuánto tiempo trabaja en la empresa Nexxo S.A.?
Percepción del Departamento de Bienestar	3. ¿Qué opinión tiene usted de los beneficios que ofrece la empresa? 4. ¿Considera que el Departamento de Bienestar es un aporte a la empresa? 5. ¿De qué manera este aporte se puede demostrar?
Satisfacción del Departamento de Bienestar	6. Señale algún beneficio que ofrece el Departamento de Bienestar. 7. ¿Cuál o cuáles de los beneficios cree usted que son más importantes para las y los trabajadores? 8. ¿De qué manera podría mejorar el Departamento de Bienestar?
Expectativas del Departamento de Bienestar	9. ¿Cómo se imagina usted un departamento de bienestar ideal? 10. Desde esta concepción ¿Cómo considera que debería ser idealmente el Departamento de Bienestar de Nexxo S.A.?

Anexo N° 3

Resultados Entrevistas semiestructuradas Nexxo S.A.

- ✓ **Entrevista E.H.J.1.**

Fecha: 07-05-2018

Entrevistador: ¿Qué opinión tiene usted de los beneficios que ofrece la empresa?

Entrevistado: …*Pero ¡¿cuáles son?!*

Entrevistador: ¿Qué opinión tiene usted de los beneficios que ofrece la empresa?

Entrevistado: ¡*Debiera ser!, porque yo estuve como diez años pidiéndolo, no lo teníamos… ¡Debiera ser!, pero ha mejorado bastante.*

Entrevistador: Y cuándo usted lo pidió ¿a raíz de qué lo pedía?, ¿de una iniciativa suya?, ¿de una iniciativa de los trabajadores?

Entrevistado: *Yo lo pedía porque no teníamos ningún recurso de bienestar para nosotros mismos, yo una vez… en esa época era operador más. ¡Existía una dama!... que era la que se preocupaba un poco…mm.. que era la XXX. Pero yo le pedía a ella que hiciéramos un mmm… incluso nosotros… un departamento de bienestar porque no existía.*

Entrevistador: Entre nosotros quienes, ¿los trabajadores?

Entrevistado: ¡*Entre nosotros, la gente, los trabajadores!. ¡Claro!, ¡porque necesitábamos!… pongámosle por ejemplo, que alguien se enfermaba y no teníamos… algunos recursos y podíamos buscar recursos, entre todos hacer un pozo y pagarle e ir… y que el pagara la plata cuando pudiera, de ese tipo… de ese tipo de cosas. ¡Que al final nosotros mismos nos pidiéramos costear los beneficios!. Esa fue una de las intenciones mías al principio, pero ya después se comenzó a agregar, de echo cuando llego la primera niña que fue la … la XXX, con ella comenzamos a ver cosas que pudieran servir, porque a mí siempre me ha gustado que la empresa pudiera dar más porque los trabajadores… ¡osea! yo siempre he pensado que la empresa crecen o se mantienen dependiendo de los trabajadores, porque los trabajadores son los que le dan, aunque tengamos los gerentes o gente que visualice los trabajos, pero si no lo hace la gente, si no tienen contenta a la gente, podemos perder. Asique… eso.*

Lo que pasa mija, todo esto lo que yo te estoy contando, lo hice en una entrevista que me hicieron para una revista una vez, de echo creo que la tengo por ahí, la primera revista de aniversario. Pero el bienestar en esa época, yo no tengo nada contra Nexxo en ese sentido, pero el bienestar en ese tanto lo hacia el dueño de la empresa y para algunas personas. Yo recibí mucho apoyo en ese sentido para el caso de enfermedad de mi hija, operación de mi señora o la misma operación mía todo eso, pero porque el dueño ponía de su parte.

Entrevistador: Usted me quiere decir que lo hacía más que nada por el lado personal que profesional

Entrevistado:¡ *Claro, es así!… hasta que llego la XXX y empezamos a tener algunos beneficios, que eran transversal para todos. Bueno se partió con las posibilidades para estudiar, que hubieran algunos becados, al menos a mí me becaron cuando yo estudie y también cuando me dijeron que no siguiera porque no tenían con que pagar la cuestión… eh así'po pero también en esa época eran compromiso de la empresa más que nada, ¡osea! compromiso del dueño de la empresa más que nada. No se le olvide que la empresa antes era familiar, no era como es ahora una sociedad anónima.*

En estos momentos si, cualquier cosa que hagan de bienestar antes no existían.

Entrevistador: ¿De qué manera este aporte se puede demostrar?

Entrevistado: *Bueno ahora tenemos el seguro complementario, tenemos algunas becas de gente que está estudiando, hay préstamos para personas cuando están con algún tipo de problema y se puede gestionar a través del departamento de bienestar. Ha habido caso de personas que han tenido problemas familiares y se han ocupado, no lo he visto ahora pero si lo vi en dos casos nuestros de no sé rompimiento familiar, de pérdida de un hijo, que sé yo para que lo fueran a ayudar un poco eso también lo hizo la XXX y … ¡nadie más!. Entonces ese tipo de cosas que se van perdiendo. Yo llevo casos, bueno la de XXX también o la de … bueno de varios, yo los escucho aquí porque vienen a conversar y yo los derivo al Departamento de Bienestar, no sé si toman más contacto o no toman más contacto pero cuando pregunto me dicen que si ya conversaron pero ya ahí queda en manos del Departamento de Bienestar.*

Yo creo pienso que el beneficio más grande fue que se contactaron con la parte del seguro, para mí eso … yo lo he aprovechado y lo han

aprovechado todos, es bastante bueno, no lo teníamos tampoco antes. También ese es uno de los mejores.

Además de servirles a todos los trabajadores y a todos por igual, puede ser extensible a toda la familia que es importante

Ojala se pudiera extender a toda la familia, yo tengo a mi señora, ya no tengo a los hijos porque se fueron.

Entrevistador: ¿De qué manera usted cree que se podría mejorar el Departamento de Bienestar?, entendiendo que siempre se puede mejorar todo.

Entrevistado: *Hay muchas cosas que mejorar… en esta, pienso que es la empresa la que debería dirigir eso porque, osea yo creo debería estar más con la gente, yo no veo que el departamento de bienestar este con la gente que tiene problemas y lo que a mí me interesa como jefe con ellos es que tengan la cabeza metida en el trabajo y no es sus problemas que familiares que tienen afuera y que a lo mejor ellos creen que son muy grandes pero son pequeños. Entonces necesitamos la parte esa… que no sé cómo se llama que hace la terapia ocupacional una cosa así porque hay mucha gente se echa… porque el hecho que nosotros estemos lejos constantemente, significa que estemos conflicto en la casa y que hasta llega a la separación, yo creo que muchas de las personas de la época que estábamos nosotros yo creo que se han llegado a la separación por problemas de esos. Entonces a lo mejor hablar con las señoras, hablar con las familias, ese tipo de cosas no las veo aquí.*

Entrevistador: ¿Usted cree que eso es uno de los puntos en los cuales se podría trabajar?

Entrevistado: *No para la gente que se va todos los días viernes para su casa en la tarde y pasa todo el fin de semana en la casa, la gente nuestra que pasa fuera que hemos tenido conflicto, que de repente llegan y dicen es que no puedo ir porque de repente tienen a la señora enferma y lejos, a nosotros nos ha tocado.*

Entrevistador: En el caso que se alargan las faenas también significa un conflicto no llegando el día que corresponde a la casa

Entrevistado: *También tenemos problemas en ese sentido, los anticipos pongamosle que se pague que a veces la gente, y nosotros al menos, estamos viviendo con anticipos no están calificados o están muy lejos y no lo pueden hacer o la señora no lo puede hacer y no le depositaron cómo lo hace. Ese tipo de cosas son las que también deberían de repente preocuparse un poco el departamento de bienestar, si se cancelaron lo que correspondía, todo ese tipo de*

cosas que de repente se… a mí me tocó vivirlo por eso sé que es importante que alguien de aquí del centro velara por nosotros, osea es alguien contratado por la empresa pero para mejorar el bienestar de los trabajadores y como bienestar es todo

Entrevistador: ¿Cómo se imagina usted un departamento de bienestar ideal?

Entrevistado: *No sé, con más personal allá. Donde debería haber una asistente social y una psicóloga, aquí necesitamos psicólogo.*

Entrevistador: ¿Para usted sería importante un psicólogo?

Entrevistado: *Sipo, un psicólogo ocupacional si nosotros tenemos que ver para dónde va la micro de la gente. En este momento nosotros tenemos un trabajador que lo mandamos a trabajar o que va manejando, y que se pasa, como hay gps, le detectan velocidad, le advertimos nosotros oye que cuando maneje se saque los zapatos que maneje a pata pela qué sé yo para que maneje tranquilo para que no cargue el zapato y lo hace de nuevo, le volvemos a insistir y lo hace cinco y seis veces, hasta diez veces, entonces algo tiene o ¿no?.*

Entrevistador: Claro, algo no está entendiendo de las instrucciones

Entrevistado: *Es que algo le pasa, en algo va pensando mientras maneja, no va preocupado de la velocidad.*

Entrevistador: ¡Osea tener más apoyo con los trabajadores!

Entrevistado: *Claro tener más apoyo, y que por ultimo le hagan ese examen psicológico que le hacen a todos para saber en que anda. Y ahí se pueden dar cuenta que tienen problemas y para saber en que andan… yo sé que este trabajador tiene sus problemas en la casa. Como el que vivan con sus suegros y tengan problemas, ¿me cachay?... entonces que te estén pidiendo permiso a cada rato para ir a ver a los niños, para ir a ver a la señora que tiene problema con la suegra y todo el cuento, entonces a qué hora trabaja.*

Entrevistador: Y de qué manera está trabajando

Entrevistado: ¡*Y nosotros trabajamos con cosas peligrosas, muchos sobre todo, nosotros al menos en limpiezas químicas!.*

Entrevistador: A partir de esta pregunta ¿cómo se imagina usted un departamento de bienestar ideal en Nexxo?, conociendo el contexto también y toda la dinámica.

Entrevistado: ¡*Si!, pero es que yo casi nací trabajando en esta empresa en realidad entonces lo que se ha hecho desde que llegamos ha subido bastante, porque no había nada, entonces como me puedo imaginar. Deberían haber más personas… para mí el departamento de bienestar es estar preocupado de la gente, de las personas, darse el*

trabajo de entrevistar o difundir en que se puede cooperar…, porque la gente no sabe, si mucha gente llega aquí con problemas y yo los derivo al departamento de bienestar porque no entienden que hace el departamento de bienestar, que cuando tienen un problema pueden acudir allá. Aquí saben que hay una persona a cargo de bienestar, pero no saben que pueden acudir o como pueden acudir a esa parte de bienestar, no sabe que de que él puede tener un problema y acudir al departamento de bienestar porque lo pueden ayudar, al menos que le digan lo que puede hacer.

Entrevistador: Osea al final el departamento de bienestar se ha centrado principalmente en los beneficios, en los convenios…en las relaciones directas con el trabajador

Entrevistado: ¡*Y en nada más! … y no en las relaciones, exactamente. ¡El departamento de bienestar, para mí, yo debería golpear la puerta y no debería tener entrada porque está ocupado con otra persona!, ¿no sé si me entendí?... la idea es que siempre debería estar ocupado con la gente, porque yo creo que hay mucha gente que tiene cualquier otro tipo de problemas, no solamente monetarios y que necesitan un trabajadora social o un psicólogo, alguien que los guie en algo.*

Aquí también hay una diferencia con otras personas, que pueden acceder a otros trabajadores sociales que los orienten, que tienen tiempo para acceder, osea pueden estar en su casa y pueden ir a municipalidad y otros lugares…, acá no, las personas están trabajando todo el día y en llegar a su casa está todo cerrado, en la mañana también no alcanzan a ir a ningún lado, entonces acá sería el lugar de comunicación.

La XXX cuando estaba aquí, había un chico que ya no está tenia problema y ella iba a su casa, veía la situación, conversaba con las partes para mediar en lo que le pudiera estar ocurriendo al trabajador.

Entrevistador: ¿Se ha retrocedido en el trabajo del departamento de bienestar?

Entrevistado: ¡*Si, exactamente! Porque no solo de los convenios vivimos nosotros, ¡osea los convenios son buenos!... como lo que te dije, lo mejor es el seguro que no lo teníamos antes, pero falta el día a día con las personas. Claro si nosotros, aquí llegan y yo pregunto si están bien y tienen algunos problemas o vemos que están faltando y pidiendo a cada rato permiso yo pregunto el por qué y ahí yo los derivo para allá, pero yo no debería ser la persona que esta, osea estoy haciéndole la pega a bienestar, porque bienestar se comunica el*

alcance que podría tener y que vayan directamente para allá y no pasen por acá.

- ✓ **Entrevista E.M.A.2.**

  Fecha: 07-05-2018

  Entrevistador: ¿Qué opinión tiene usted de los beneficios que ofrece la empresa?

  Entrevistado: ¡*Si!, considero que para ser tan pequeña es un … tiene buenos beneficios, como el tema del gimnasio, ¡sí!* .

  Entrevistador: ¿Considera que el Departamento de Bienestar es un aporte a la empresa?

  Entrevistado: ¡*Sii!, para aclarar las dudas…, sobre todo el tema de la salud. Para los beneficios que tenemos como trabajadores. ¡Si, en general si!*

  Entrevistador: ¿De qué manera este aporte se puede demostrar?

  Entrevistado: *Se puede demostrar en el complementario de salud, como por ejemplo en el "complementario de vida cámara". A veces tenemos estos operativos para tener lentes, no son bien buenos. Descuento con Caja 18, mmm.*

  Entrevistador: ¿Tú crees que el Departamento de Bienestar ha trabajado harto en cuanto al bienestar de las y los trabajadores?

  Entrevistado: ¡*Si, completamente! además cualquier cosa que los chicos uno pregunta y están súper dispuestos a resolver las dudas, a recibirte en la oficina. ¡Si, todo bien con los chicos! … de todas maneras.*

  Entrevistador: Señale algún beneficio que ofrece el Departamento de Bienestar. Ya me has nombrado algunos, pero si me los puedes repetir o bien agregar otro que recuerdes, por favor.

  Entrevistado: *¡Aah! Si, por ejemplo como el tema de los cumpleaños es algo súper lindo…, que todos los meses se le hace a cada trabajador y mensualmente un desayuno, me parece una buena iniciativa.*

  Entrevistador: ¿Te recuerdas otro más?

  Entrevistado: ¡*Bueno a final de año! se hace… mm, no sé si es de la empresa o la caja 18 en realidad, pero hay beneficios con las jugueterías.*

  Entrevistador: ¿Cuál o cuáles de los beneficios cree usted que son más importantes para las y los trabajadores?

Entrevistado: *Creo que ahora el tema del seguro complementario, ese es uno… mmm… ¡súper bueno!.*

Entrevistador: ¿Y todos lo utilizan?

Entrevistado: ¡*Si! da lo mismo edad, si es hombre o mujer*

Entrevistador: ¿De qué manera podría mejorar el Departamento de Bienestar?

Entrevistado: *Mmm… De qué manera se podría mejorar …*

Entrevistador: Entendiendo que en todos los aspectos uno puede mejorar siempre, es importante rescatar desde la visión de ustedes sus necesidades y finalmente poder mejorar el departamento.

Entrevistado: *Mmm … ¡Osea!, es que no sé si podría cargarle tanto trabajo al departamento de bienestar, más que nada si uno lo pide es para la empresa Nexxo, no depende de los chiquillos de bienestar. A lo mejor… otro convenio… claro puede ser, para todos, ambos sexos. Porque por ejemplo el seguro dental no es muy bueno el que tenemos ahora es bastante caro y no así …, no así por ejemplo en la óptica. O antes me acuerdo que antes venía una empresa a ofrecer mochilas… y bolsos, no sé qué habrá pasado con eso, quizás por ahí mejorar.*

Entrevistador: Osea, tú quieres decir que se puede mejor trabajando con ¿más beneficios o convenios?, ¿Quizás realizando un trabajo de vinculación?

Entrevistado: *¡Claaro!, quizás una rebaja en alguna…, no sé si en realidad pueda el bienestar, pero en una farmacia, eso va más como el seguro.*

Entrevistador: Si bien es una de las tareas de los convenios de salud que puedan tener, pero por ejemplo a veces las empresas pueden conseguir convenio de descuentos con los cines, en cuanto a beneficios. Pero el departamento de bienestar abarca más que los beneficios, sino también con las relaciones entre los trabajadores, de ser un mediador entre el trabajador y el empleador o jefatura inmediata, actuar en situaciones de contingencia tanto de trabajadores como de la misma empresa, actuar como asesores en el caso de los trabajadores sociales, independientemente que el departamento de bienestar puede incluir a más personas también. Muchas veces se confunde el departamento de bienestar con los beneficios.

Entrevistado: *A ya! Talvez quizás eso, yo no… desconocía eso… es que… eso podría haber un instructivo de qué, cómo, cuándo y dónde asociar a qué departamento tal necesidad*

Entrevistador: De comunicación al final, también de visualizarse de cuáles son tus tareas porque a lo mejor ha quedado solo los

beneficios en la retina de los trabajadores, pensar que inmediatamente son los beneficios más que

Entrevistado: *Más que como tú mencionas… de lidiar frente a un problema, no sabía eso.*

Entrevistador: A veces, por ejemplo los sindicatos también trabajan con el departamento de bienestar en estas situaciones, y también como acuden al sindicato frente a un problema pueden acudir al departamento de bienestar, la diferencia es que estás con tus colegas inmediatos o con una persona que va a mediar pero depende del empleador.

Entrevistado: *Por ejemplo en el caso de un préstamo, ¿podría ser?*

Entrevistador: Podría ser en ese caso, osea imagínate en el caso de una persona que se le incendie su casa no va a volver al tiro después del incendio, sobre todo él va a necesitar su sueldo, va a necesitar invertir, construir. Entonces con quien lo va hablar ¿con jefe inmediato?, probablemente debería ser con el departamento de bienestar, y este ver cuáles son las necesidades porque ellos son los indicados, porque el jefe no va a salir del trabajo para ir a ver a la casa del trabajador.

Entrevistado: *Podría ser eso, como de informar cuales son las tareas de respectivas de cada departamento, sería bueno.*

Entrevistador: ¿Cómo te podrías imaginar usted un departamento de bienestar ideal?, no sé si tu trabajaste en otra empresa que tuviera departamento de bienestar o no tenía.

Entrevistado: *Tenía uno en un colegio, pero era así muy sencillo, también con la caja, con descuento como dices tú en algunas empresas, como las cajas, muy parecido acá pero en menor cantidad. Como era un colegio pequeño no era tanto, el clásico era el paseo de fin de año.*

Entrevistador: ¿Cómo te podrías imaginar tú un departamento de bienestar ideal? Conociendo esta experiencia, la anterior, lo que te han comentado tus amigos, colegas, pareja.

Entrevistado: *Comparado con lo que se ve ahora, como lo dices tú, talvez más visualizado el departamento, que comunique más.*

Entrevistador: Desde esta concepción, ¿cómo podrías imaginar el departamento de bienestar ideal en Nexxo? Considerando también el contexto, la dinámica que se genera, ¿cómo se podría realizar también?

Entrevistado: *A lo mejor incluir un tipo de charla, antes se hacían muchas, no sé qué paso este año, todos los meses había una charla*

integral. Tal vez presentarse, a los nuevos trabajadores o a los que ya somos antiguos también e informar las tareas que desempeñan. No solamente en el caso de cumpleaños, fiestas cumpleaños, de una caja de fin de año también que son intermediarios de la empresa, mostrarse podría ser, dar a conocer lo que están haciendo, también que sea un trabajo periódico, no tan retirado.

- ✓ **Entrevista E.M.A.3**

  Fecha: 07-05-2018

  Entrevistador: ¿Qué opinión tiene usted de los beneficios que ofrece la empresa?

  Entrevistado: *Mira… considero que la empresa entrega hartos beneficios, ¡sí!. No considero que sea una empresa que… por ejemplo el tema del seguro complementario es un super aporte, por lo menos yo que igual sé como utilizarlo porque hay muchos trabajadores que tienen idea, porque fue un tema hoy día que conversamos en la charla, hay algunos que no saben si están incorporados, otros no saben como es el tema del reembolso, pero yo que si me manejo en ese tema considero que es un super aporte, estamos hablando de un 70% de reembolso de los gastos independientemente de lo que te reembolse la ISAPRE, por lo tanto considero que es importante. Las falencias que considero son el tema de las capacitaciones, ya, acá es una empresa super grande, una empresa super especifica donde deberíamos tener mayor cantidad personal certificado para realizar ciertos trabajo, sobre todo trabajos específicos puntuales, no solo cumpliendo con los estándares de los clientes, sino tendiendo nosotros estándares internos en base a capacitaciones y a la gente que se va incorporando, y bueno a la gente antiguas también, certificándolos en estas tareas específicas.*

  Y lo otro de acuerdo… a los beneficios sé que hay beneficios con ópticas, hay beneficios a través del día del niño o navidad con algunas jugueterías… ¿qué más, qué más? … para la época escolar el tema de las movilizaciones.

  Entrevistado: ¿Considera que el Departamento de Bienestar es un aporte a la empresa?

  Entrevistador: *Mira sinceramente, para mí la cara visible del departamento de bienestar es la Joahana, en reemplazo de Claudia Pérez porque en el fondo ella son las que siempre están mandando comunicados, están informando de los beneficios. Pero de cómo*

trabajan de manera interna, en el departamento con Héctor o con Jason o con las otras personas no tengo claro cuáles son las funciones.

Entrevistador: Osea el Departamento de Bienestar tiene una separación con Recursos Humanos, ahí están los chicos de Recursos Humanos y de Desarrollo Organizacional. Hay una separación, pero bien se debe realizar un trabajo transversal a todas las áreas de la empresa, más que funciones y generar convenios, el departamento de bienestar es un mediador entre el trabajador y la jefatura inmediata.

Entrevistado: ¡*Mira la verdad es que eso no se traspasa mucho a nosotros como trabajadores externos al departamento!... como te digo yo viéndolo desde trabajador la cara visible del departamento de bienestar es XXX*, *sé que es parte del área de Recursos Humanos pero tampoco lo veo como un mediador que debería ser, y que todos deberíamos verlo de esa manera. ¡Claro, eso!.*

Entrevistador: Si hay un aporte ¿De qué manera este aporte se puede demostrar?, por esos comunicados ¿puede ser?

Entrevistado: *Como te digo la cara visible es XXX, y XXX antes, porque son quienes nos comunican los beneficios… o cuando los compañeros de trabajo han tenido alguna situación delicada o personal, ¡para mí como que toda la información se canaliza a través de ellos!, ¿cachai? Pero como departamento en si, o que el departamento de bienestar ofrece esto, esto y esto otro, no tengo conocimiento.*

Entrevistador: Al final lo centralizas más en el trabajo de una persona que como departamento de bienestar

Entrevistado: ¡*Si, osea! … yo a lo mejor tengo un poco más de contacto con ellos porque por ejemplo con XXX, veo el tema de las inducciones o he conversado temas con XXX, pero porque está relacionado directamente con mi trabajo, pero el trabajar en sí, no creo.*

Entrevistador: Creo que hay una confusión, en esta empresa el departamento de bienestar es XXX y es XXX, hay otras empresas en que el departamento de bienestar es más grande, por ejemplo yo conozco empresas que el departamento de bienestar esta la persona encargada de bienestar, sea trabajador social o no, está la persona que se está encargando de calidad de vida que acá está en desarrollo organizacional. También los departamentos de bienestar se encargan de otras labores, que acá no pasa por ejemplo de consejería, se

realizan protocolos, se comunica más. No hay porque tiene que ver con la dinámica, a veces los trabajadores no están y probablemente las jefaturas no les parecen importantes.

Entrevistado: *Acá hay un tema, no sé si es parte del Departamento de Bienestar celebrar los cumpleaños. Nosotros como área no somos participe de las invitaciones a celebrar nuestros cumpleaños, ¿cachai1… yo no sé por qué se hace esa diferencia. ¡Claro! se publican los cumpleaños de mantención, de los trabajadores y a fin de mes se hace un desayuno celebrando los cumpleaños y nosotros como área de prevención no estamos invitados, no nos incluyen ¿cachai? ¡No nos invitan al desayuno!..., a nosotros como departamento sabes que estuviste de cumpleaños en mayo y vamos hacer tal día la celebración, que podamos celebrar nuestro cumpleaños con los demás trabajadores, pero nunca nos invitan, como departamento de prevención de riesgo nunca nos han invitado.*

Entrevistador: Yo considero que la celebración de cumpleaños yo lo veo como una situación de reconocer al trabajador en un momento importante de su vida, porque el cumpleaños si es un momento importante de tu vida

Entrevistado: ¡*Y que muchos pasamos trabajando!. Yo no sé porque se hace esta diferencia.*

Entrevistador: Pueden ser muchas cosas, quizás el encargado no los está incluyendo o directamente de jefatura que no los ha autorizado. Pero también es puede ser una petición de parte de ustedes, que tienen una duda del por qué no los están integrando en los cumpleaños. También son instancias que estas dudas se puedan ir resolviendo e instalar un canal de comunicación más grande.

Entrevistado: *Yo lo que veo independientemente de la decisión de tu jefatura, debería ser transversal los beneficios. No debería ser considerada su opinión porque, es una instancia breve, no hablamos más de 40 minutos, que es para toda la organización,¡ osea! la jefatura no debería interferir si tu participas o no participas, a lo mejor tu como trabajador si ves que tienes mucho trabajo no vas a ir o vas a ir un rato, pero no debería ser, por lo menos es lo que opino yo humildemente.*

Entrevistado: *Nosotros lo celebramos, como departamento de prevención entre nosotros porque como no nos invitan, no somos participe. ¡Compramos una tortita, unas cositas para picar para celebrar al cumpleañero! Osea al final no creo que sea parte de la*

jefatura, sino que es otra cosa, porque o sino no nos darían las instancia de celebrarlo entre nosotros. A lo mejor preferimos no ir, pero es la diferencia que están haciendo.

Entrevistador: Señale algún beneficio que ofrece el Departamento de Bienestar.

Entrevistado: *Está el de vida cámara, para marzo está el tema de las mochilas de comprar mochilas no con descuento sino a tres cuotas precio contado, a fin de año hay un convenio con una importadora de juguetes que también como tres cuotas precio contado, hay convenio con la óptica para los lentes, eso son lo que se me vienen a la mente.*

Entrevistador: ¿Cuál o cuáles de los beneficios cree usted que son más importantes para las y los trabajadores?

Entrevistado: *El de vida cámara absolutamente, pero considero que falta más información, lo que yo he podido vivenciar acá en sede matriz es que he escuchado una charla desde que se renovó con el seguro complementario, donde vino un representante en este caso del seguro a explicar pero considero que el departamento de bienestar podría darse un tiempo por las áreas, para poder explicar a más a fondo los beneficios pueden haber trabajadores que pucha… en el área de mantención yo pregunte hoy día si ellos tenían claro el tema del seguro, y como te decía, unos no sabían si estaban inscritos o no sabían cómo era el tema con el rembolso , ellos no se van atrever a preguntar estando con más personas, ¿cachai?... entonces a lo mejor unos 15 minutos, quizás trabajando con nosotros que se enfoquen a las áreas y expliquen de que se tratan los beneficios, lo considero como una buena idea.*

Yo hoy hable en la mañana y les dije que iba a tratar de hablar con Johana para que ella se pudiera acercar aclarar estas estos temas.

Entrevistador: Esas charlas son mucho más efectivas si en 20 minutos las hablas por áreas al final a si la haces a todos los trabajadores, porque del 50% de los trabajadores van a escuchar, el resto están molestando.

Entrevistado: *Haciéndolas por áreas van a entender mucho mejor, los trabajadores están en su zona de confort y la información va a ser transmitida más clara.*

Entrevistador: ¿De qué manera podría mejorar el Departamento de Bienestar?

Entrevistado: *A ver de qué manera se podría mejorar el Departamento de Bienestar… ¿lo que yo detecto que se podría mejorar del Departamento de Bienestar?... yo creo que para mí se*

debería mejorar la educación de los trabajadores, se debería mejorar el tema de las capacitaciones, se debería reforzar el tema de las capacitaciones, por ese lado. Nexxo realiza una labor super importante, super específica, tú tienes que tener trabajadores que tengan las competencias, si bien aquí hay viejos que al revés y al derecho porque llevan diez años no tienen ninguna capacitación, ¿cachai?

Entrevistador: Yo lo veo desde el otro lado, el Departamento de Bienestar no puede hacer mucho porque no les compete, pero si se puede mediar con Desarrollo Organizacional de que se pueda haber esas capacitaciones.

Entrevistado: *¿Pero hay una persona que esté a cargo de Desarrollo Organizacional?*

Entrevistador: Si, el Héctor es el jefe de Desarrollo Organizacional, y Claudia la encargada de capacitación.

Entrevistado: *Ah ahí me dejaste la escoba, porque para mí el Departamento de Bienestar era XXX, XXX. XXX y XXX. ¿Entonces quiénes son del Departamento de Bienestar?*

Entrevistador: XXX y XXX son del Departamento de Bienestar. Lo que pasa que al ser de Recursos Humanos uno suele confundirse, por ejemplo acá en Nexxo las encargadas de Recursos Humanos de Región ve todo, y es mucho lo que ven y probablemente su labor en otros puede que no desarrollen de manera más óptima, porque están viendo mucho de distintos temas, lo que puede haber pasado en algún momento acá y luego se fueron especializando contratando personas ya para realizar trabajos más específicos.

Entrevistador: Como me mencionas tú de la especialización de la certificación, que se podrían realizar con los trabajadores

Entrevistado: *Eso se enfocaría a Desarrollo Organizacional*

Entrevistador: ¡Claro!, pero el Departamento de Bienestar a partir de necesidades como “pucha saben que este trabajador tiene algún requerimiento” a la persona que debería acudir muchas debería ser al Departamento de Bienestar, porque el Departamento de Bienestar es el nexo con el empleador independiente de la jefatura, con la jefatura también puedes acceder a muchas cosas pero tu jefatura va actuar de buena fe en frente a situaciones de necesidad en vez del Departamento de Bienestar que tomara la necesidad y la abordara de una manera profesional, ahí está la diferencia.

Entrevistado: *Entonces de qué manera podría mejorar el Departamento de Bienestar es enfocarse en las áreas, enfocarse en la*

comunicación de las áreas no como una charla en general. ¡Y también considerar los contratos, tenemos contratos en Refinería, tenemos contrato en Copec!

Entrevistador: A partir de experiencias anteriores, ¿Cómo se imagina usted un departamento de bienestar ideal?

Entrevistado: *Yo creo que el departamento que tenemos no es tan malo, no se aleja a lo que yo creo que debería ser completamente…, los chiquillos siempre están accesibles por lo menos las veces que yo he entrado o he golpeado nunca me han dicho "sabí que espérame" o "estoy ocupada", sino que siempre te presta la atención inmediata, y ¡eso es super positivo!. También se refleja en que la XXX saco la primera mayoría en el comité paritario, porque hay una cercanía con todos y eso habla bien. XXX quizás es un poco más bajo perfil, es como un poco más tímido pero también tiene muy buena disposición. Considero que no tenemos un departamento tan penca sino a lo mejor les falta, y vuelvo a los puntos anteriores, no tanto que el trabajador llegue a ellos sino generar las instancias que ellos lleguen para ser más cercano al final. Pero en cuanto a los beneficios, en comparación a otras empresas que he trabajado igual los beneficios que hay no son malos, hay hartos. Yo estoy maravillada con el seguro complementario porque me han servido mucho.*

Entrevistador: Desde esta concepción ¿Cómo considera que debería ser idealmente el Departamento de Bienestar de Nexxo S.A.?

Entrevistado: *En el fondo es verlo… ¡yo como XXX! … me llegan correos corporativos, entonces me llegan los comunicados y toda la información me llega directa, pero a los trabajadores, el resto el 90% ¡no po! ¿cachai?, entonces la información se la traspasamos nosotros o se la traspasa los superiores pero igual quedan con las dudas y también es distinto porque son sus jefaturas*

¡Considero que los beneficios son reales!, son beneficios buenos, el seguro de salud es muy muy bueno, yo tengo a hija como carga, el tema de las mochilas y esas cosas no lo he utilizado mucho pero si son importantes, sé que muchas personas lo utilizan y les sirve mucho, pero topamos en la comunicación, porque yo no tengo problemas como te digo porque me llegan directo por correo pero a las personas que no tienen correo. Y tiene que ver mucho con los problemas de interpretación, porque yo leo algo y lo interpreto bajo mi … ¿cachai? y lo transmito bajo mi interpretación. Entonces yo recibo algo, lo leo, lo transmito y el mensaje que a lo mejor yo quiero transmitir no lo transmití, lo que se quiere informar ¿cachai? y el

trabajador lo percibió de otra manera, entonces yo creo que es lo más importante. Pero en los beneficios en si bien, siempre están trayendo ejecutivas de bancos, osea siempre se está trabajando.

- ✓ **Entrevista E.H.J.4.**

  Fecha: 07-05-2018

  Entrevistador: ¿Qué opinión tiene usted de los beneficios que ofrece la empresa?

  Entrevistado: *Por lo menos acá en la zona central los beneficios son… son importantes, yo los utilizo y sobre todo los de salud.*

  Entrevistador: ¿Qué opinión tiene usted de los beneficios que ofrece la empresa?

  Entrevistado: *Si, considero que es un aporte. Y que muchas personas que ingresan a Nexxo si preguntan por qué los beneficios hay, cuando escuchan complementario de salud, gimnasio, ese tipo de cosas… si les interesa.*

  Entrevistador: Osea es importante en realidad a la hora de…

  Entrevistado: *De definir, es un elemento diferenciador a la hora es escoger un trabajo.*

  Entrevistador: ¿De qué manera este aporte se puede demostrar?, lo que me comentabas recién

  Entrevistado: *¡Sii! es que uno puede gastar menos es gastos médicos, que si uno quisiera tener actividad física hay gimnasio, que si uno quisiera seguir estudiando hay convenio con instituciones de educación, que hay convenios oftalmológico, por lo menos hay cosas.*

  Entrevistador: Y, a la hora de escoger, una persona que está interesada en trabajar acá o tiene la oportunidad, realmente es un elemento diferenciador los beneficios que pueda tener la empresa

  Entrevistado: *Si es un elemento diferenciador, si a lo mejor si la renta no la considera muy alta si puede ser que le interese por la parte de los beneficios, que se podría compensar.*

  Entrevistador: Señale algún beneficio que ofrece el Departamento de Bienestar.

  Entrevistado: *Convenios de educación, convenio con oftalmólogo, convenio con óptica, convenio con kinesiólogo y convenio de salud.*

  Entrevistador: ¿Cuál o cuáles de los beneficios cree usted que son más importantes para las y los trabajadores?

  Entrevistado: *El más importante para mi es el convenio de salud, tanto para mi como para el grupo familiar. El complementario de salud*

y la Fundación Arturo López Pérez, que son las dos de salud que me interesan las dos y en las dos estoy, con todo mi grupo familiar.

Entrevistador: ¿De qué manera podría mejorar el Departamento de Bienestar?

Entrevistado: *Se podrían extender los beneficios a otras áreas, se podría tratar de nivelar los beneficios que tiene la casa matriz con las que tienen las sedes, porque la verdad es que son distintos, y en un futuro próximo se podría buscar extender los beneficios de salud a salud dental, que no es fácil porque hay un costo involucrado.*

Entrevistador: Osea extender más que nada los beneficios lo que tu estas considerando, más que en otras áreas como trabajar en comunicación, en el fortalecimiento de la comunicación de los mismos beneficios, de incorporar otras tareas al departamento de bienestar.

Entrevistado: *Es que claro, sería interesante mejorar la comunicación, pero … yo me doy cuenta que la gente como que no le interesa mucho informarse, porque se comunica con elementos muy básicos como tableros en las entradas en los contratos en las entradas de las sedes y ni siquiera los leen, osea la verdad es una falta de interés importante por parte de los trabajadores.*

Entrevistador: ¿Cómo se imagina usted un departamento de bienestar ideal?

Entrevistado: *Debería ser un Departamento que sea más activo, justamente, que tenga más interacción con los trabajadores, que busque la comunicación permanente, que aproveche las instancias, que aproveche el aniversario o la fiesta, cualquier cosa, para estar reforzando los beneficios que tiene la empresa. Que debería estar haciendo encuestas, para saber. Que debería tener un tipo de catastro para saber qué tipo de beneficios les interesa más a los trabajadores, cual usan más, que beneficios les gustaría tener. Nunca se ha hecho nada respecto a eso.*

Entrevistador: Desde esta concepción ¿Cómo considera que debería ser idealmente el Departamento de Bienestar de Nexxo S.A.?

Entrevistado: *Para mi debería haber gente que tenga dentro de sus descriptores de cargo ya definido que se preocupe de bienestar, no que se le pida adicionalmente que vea bienestar, yo lo veo y casi es una molestia, que se dedique y que tenga dentro de su descriptor de cargo que tenga que definir, difundir las actividades de bienestar, porque cuando voy a las sedes ni siquiera saben que beneficios de salud o de educación tienen. Que esta persona a cargo pueda viajar una o dos veces al año recorriendo las sedes informando.*

- ✓ **Entrevista E.H.O.5.**

  Fecha: 08-05-2018

  Entrevistador: De acuerdo a la percepción del departamento de bienestar, ¿Qué opinión tu tienes de los beneficios que entrega el Departamento de Bienestar de la empresa?

  Entrevistado: *Tiene buenos beneficios en general, el problema en realidad es que la información llega a nivel de jefatura*

  Entrevistador: Osea finalmente la información llega canalizada por el jefe ¿y no se explican?

  Entrevistado: *Muchas veces no, porque el jefe muchas veces está tan pendiente de realizar las tareas propias de mantención que la información de bienestar no las traspasa, entonces a él le llegan los correos pero los correos llegan hasta ahí, hasta el nivel de jefatura solamente.*

  Entrevistador: ¿Tú crees que se debe a qué un problema de comunicación quizás?

  Entrevistado: *Es que nosotros aquí tenemos un diario mural, entonces a lo mejor la información compartirla con nosotros por el diario mural, sería una opción.*

  Entrevistador: Sería una super buena opción para traspasar la comunicación, ¿consideras tú que el departamento de bienestar es un aporte para la empresa?

  Entrevistado: *Yo creo que de alguna manera sí, porque al tener beneficios el trabajador eh igual trabaja contento*

  Entrevistador: Trabaja más contento ¿en qué sentido?

  Entrevistado: *Es que el trabajador está más a gusto en su lugar de trabajo, por lo tanto va hacer mejor su trabajo, se desempeña mejor, por lo menos ese es mi caso y mi apreciación, que de parte de la empresa se están preocupando por mí.*

  Entrevistador: ¿De qué manera crees tú que este aporte se puede demostrar?

  Entrevistado: *Si, yo creo que se debería ver harto en la productividad de los trabajadores, el aporte que tiene el área de bienestar.*

  Entrevistador: De acuerdo a la satisfacción del departamento de Bienestar ¿Me puedes señalar algún beneficio?, alguno que te acuerdes

Entrevistado: *El ultimo que me acuerdo es que a través de la Caja 18 nos regalaron unas entras para ir a un campo… club deportivo, con la familia. Fue el último beneficio que me acuerdo.*

Entrevistador: ¿Y eso hace cuánto tiempo fue?

Entrevistado: *Eso fue en… marzo.*

Entrevistador: De los beneficios que alguna vez hayas utilizado, ¿cuál consideras que es más importante?

Entrevistado: *El beneficio a través de Vida Cámara lo he ocupado varias veces, lo ocupo para mí y mi familia, tengo a mi hijo incluido en el seguro como mi carga. Hace poco tuve que llevar a mi hijo a la clínica y me acuerdo que me salió como 200.000 mil pesos, entonces me reembolsaron gran parte de eso y se demoró nada, en menos de una semana.*

Entrevistador: ¿De qué maneras crees que se puede mejorar el Departamento de Bienestar?, reconociendo que tiene beneficios, que estos beneficios a veces se canalizan a través del jefe, hay distintos tipos de beneficios pero como crees tú que se puede mejor, de qué manera se haría más grato para ti o a lo mejor para tus mismos compañeros

Entrevistado: *Eeh… no sé, yo creo que buscar más instituciones con las que tener convenios, por ejemplo de salud, club deportivos, que é yo… sé que tenemos hartos pero podría… sería bueno que hayan más. Y obviamente lo que hablábamos al principio, el tema de la comunicación nos complica un poco, porque cuando hay beneficios nosotros nos enteramos a través de compañeros, que lo utilizaron y que ahí corre el rumor, y nosotros vamos a preguntar a bienestar.*

Nosotros hasta ahora, mi percepción del bienestar es que tiene los convenios solamente

Entrevistador: De acuerdo a las expectativas del Departamento de Bienestar, ¿cómo te imaginas un Departamento de Bienestar?, tomando en consideración alguna experiencia de trabajo anterior o de algún amigo, de tu familia, de tu pareja que te puedan haber comentado del Departamento de Bienestar

Entrevistado: *Bueno en el trabajo anterior me acuerdo que el departamento de bienestar se preocupaba por los trabajadores, me acuerdo que tuve un problemita con los estudios, entonces me faltaba… me faltaba lucas para seguir estudiando y a través del bienestar canalice un crédito con la misma empresa. Yo creo que eso es algo importante en el bienestar, es una opción en caso de que hay muchas veces que se escapa de las manos algunos temas, y nosotros*

ir hablar con algún jefe no… si se puede canalizar por el Departamento de Bienestar, porque si se ve con el jefe va a influir el estado de ánimo y de la carga laboral que tenga.

Entrevistador: Considerando de esta concepción y desde experiencias laborales anterior, hablar de un Departamento de Bienestar ideal pero también conociendo el contexto, la dinámica de Nexxo, ¿Cómo te imaginas tú un Departamento de Bienestar ideal acá en Nexxo S.A.?

Entrevistado: *Yo creo que equilibrando un poco el tema de los beneficios y acompañándonos a nosotros en la parte más social, por ejemplo si yo tengo un problema personal yo lo hablo con mi jefe pero es porque hay más cercanía o amistad pero sería bueno canalizarlo a través del bienestar, de tener un acompañamiento psicológico también, porque por ejemplo hay varios compañeros que tienen problemas y sería bueno que lo ayudaran, ellos muchas veces no conversan con nadie ese tema 'po. Entre los mismos pares, algo que es privado se termina enterando toda el área, eso es lo que siento que sería bueno.*

- ✓ **Entrevista E.H.O.6.**

  Fecha: 08-05-2018

Entrevistador: ¿Qué opinión tiene usted de los beneficios que ofrece la empresa?

Entrevistado: *De los beneficios que ofrece la empresa… hablemos de cuáles beneficios, desde ahí hay que partir.*

Entrevistador: ¿Usted se recuerda de algún beneficio que entrega la empresa?

Entrevistado: *Tenemos ciertas regalías, no sé si hablaría de beneficios, la empresa siempre ha sido… ¿cómo te explico?... no ha sido muy cerrada en ese sentido. No hablemos de beneficios, sino de garantías de regalías como días compensados, ciertos días salir más temprano, con permisos deportivos te dan los permisos, no sé si eso se podría llamar o no beneficios porque no están estipulados en ninguna parte, no hay compromiso de por medio, sino que la voluntad de la jefatura, pero en ese sentido siempre se han portado bien. Al menos esa es mi opinión personal.*

Entrevistador: Bueno yo le hablaba de beneficios por ejemplo el seguro complementario o algunos convenios con ópticas,

celebraciones de cumpleaños que se han canalizado a través del Departamento de Bienestar

Entrevistado: ¡*Nopo, lógico! el seguro complementario no cabe duda que es un beneficio y es un gran beneficio.¡ Para nosotros el trabajador no tiene costo! , bueno para el cónyuge o el hijo ahí tiene un costo aparte, pero es un beneficio de todas maneras.*

Entrevistador: Entonces usted ¿considera que el Departamento de Bienestar es un aporte para la empresa?

Entrevistado: ¡*De todas maneras! … ¡de todas maneras!. Es necesario canalizar las necesidades de los trabajadores el bienestar, se puedan solucionar o no, pero es una forma de llegar, si por ese intermedio se llega a la empresa mucho mejor. ¡Si! porque el trabajador en el caso de los que somos sindicalizado, pero por sindicato se puede considerar otras cosas, pero un paso por la parte social no es malo.*

Entrevistador: ¿De qué manera se podría demostrar este aporte del Departamento de Bienestar de la empresa?

Entrevistado: ¡*Demostrarlo!… sintiendo parte de la empresa Nexxo por los años que uno lleva, pero claro de que otra manera te podría explicar, de la empresa que te ha dado la posibilidad de superarte, entonces eso se lo debemos a la empresa, obviamente gracias a tu trabajo ojo que las empresas se hacen de acuerdo a los trabajadores. Yo siempre lo he mirado así, la empresa se hizo gracias a los trabajadores, creció gracias a nosotros y por eso la empresa es lo que es.*

Entrevistador: Usted me podría señalar algún beneficio del Departamento de Bienestar de la empresa

Entrevistado: *Estamos hablando del seguro complementario, de las fiestas de fin de año que va por parte de la empresa, a pesar que este año no se hizo nada porque no estábamos en condiciones pero siempre se han hecho eso… pero en las fiestas patrias siempre se organizan cosas, para el día del trabajador, que este año pasamos desapercibido, pero claro existen esas celebraciones, para los aniversarios todo pasa por ahí por el Departamento de Bienestar.*

Entrevistador: ¿Para usted cual de esos beneficios que ha señalado es más importante?

Entrevistado: *Para mí el seguro complementario. Es un beneficio para todos, el trabajador, la familia, en mi caso yo tengo a mi señora no más como la carga pero lo puedo utilizar sin problemas.*

Entrevistador: ¿Cuántos años tiene usted?

Entrevistado: *Yo tengo 65 años… o 66 para ser más exacto, me estoy cortando la edad.*

Entrevistador: Usted tiene 66 años y, ¿todavía usted no tiene ánimos de jubilar?

Entrevistado: *Es que ya estoy jubilado, pero no puedo parar de trabajar con la jubilación que tengo. Saco menos de 100 pesos de jubilación ¿crei tú que pueda parar?*

Entrevistador: No, y no lo haga tampoco

Entrevistado: *Y no lo voy hacer, ese es el gran problema, 25 años de trabajo para nada. Es una cuestión dramática, para la risa y dramática, es una plata que entre comillas es tuya y tú no la puedes tocar, no se puede hacer nada.*

Entrevistador: ¿De qué manera considera usted que se podría mejorar el Departamento de Bienestar de Nexxo S.A.?

Entrevistado: *Eh… ¡no sé!, ¡no sé en qué sentido podría mejorar!… ¿tratar de buscar instancias de juntar más a los trabajadores?, en el sentido de hacer una participación en eventos pero tratar de juntarnos. Te lo explico, en las fiestas siempre tú sabes que hacen los grupos, ¿me entiende? Entonces yo conversaba con una de las asistentes, que era antiguamente la XXX, yo le dije por qué cuando celebramos se forman estos grupos, porque hacíamos algo como una ramada y todos afueras, entonces por qué no lo hacemos en un lugar donde quedemos cerrados, que nos veamos obligados a estar todos juntos, esa era una de las ideas que teníamos con la XXX, porque pasa eso, cada uno en su grupo o su área.*

Entrevistador: Pero también pasa eso ¿Por qué ustedes no se conocen?

Entrevistado: *No, lo que pasa es que aquí todos nos conocemos porque la gran mayoría acá somos antiguos, pero siempre se separan por grupos por las áreas pero es algo inconsciente, entonces lo que se podría hacer es juntarnos.*

Entrevistador: Entonces es generar instancias de camaradería

Entrevistado: *Generar actividades entre… entre líneas, ¡un asado entre dos líneas! y no como se hace de repente entre una, porque la empresa hace algo y cada uno va para su lado. Eso sería una forma de cambiar.*

Entrevistador: Y ustedes cree que esta situación que en actividades se separan, viene desde años ya, me han nombrado anteriormente a XXX.

Entrevistado: ¡*Si!, porque ella manejaba esa parte, nosotros muchas veces trabajamos juntos, nosotros habíamos creado un comité por lo mismo, lo que hacíamos era tratar de hacer actividades, bueno pero eso después se perdió. Yo te digo porque lo he visto, tratamos de trabajar en eso, el punto es fortalecer los lazos entre los colegas, que sé que es complejo pero ahí debería entrar la parte del bienestar.*

Entrevistador: De acuerdo a las expectativas de un Departamento de Bienestar, ¿Cómo se imagina usted de un Departamento de Bienestar ideal?, considerando sus experiencias anterior en un escenario general.

Entrevistado: *Tener más regalías para los trabajadores, eso sería lo ideal. Convenio con empresas, con empresas, aunque ahora eso se ha perdido con tanta cantidad de tarjetas pero antiguamente se hacía. Trabajar en los convenios, en el sentido de que haya algún descuento por pertenecer a la empresa.*

Entrevistador: Muchas veces se confunde el departamento de bienestar con los beneficios que pueden ofrecer, pero usted mismo mencionaba anteriormente que es importante que en estas actividades trabajar lazos de amistas o camaradería, porque entre ustedes son un apoyo, eso también es parte del departamento de bienestar. Yo le comentaba a la persona anterior que, nosotros afortunadamente acá en el departamento de bienestar son solo trabajadores sociales, entonces nosotros podemos trabajar en otras áreas más que el beneficio

Entrevistado: *Incluso lo que se puede hacer es hacer fiesta con la familia a fin de año, eso no se ha logrado, porque es importante involucrar a la familiar. Antiguamente por el sindicato de refinería se hacían fiestas de fin de año, eso después se fue perdiendo. Sería importante volver hacerlo.*

Muchas veces si la señora no está trabajando usted va a llegar cansado de su trabajo y no ayudaste en nada, etc., a lo que yo lo puedo entender, porque son tareas compartidas pero si ella comparte con otras familias, podría entender que es parte de lo que vivimos.

Hasta hace poco se hacían las olimpiadas de Nexxo, no sé si te pudieron hablar de eso. Se hacían las olimpiadas, una vez la organizamos aquí, se hizo aquí en viña, vinieron del norte y vinieron del sur duraban dos días, después le toco a la zona sur, viajaron porque la empresa puso buses y se fueron al sur, bueno nosotros en ese momento estábamos trabajando en un contrato no pudimos ir, pero los que estaban se fueron hacer las olimpiadas, la empresa se

ponía con eso pero también se perdió. Después le tocaba hacerlo a la zona norte, pero todo eso se perdió, justamente con la Lady trabamos de volver a eso, pero se perdió, no alcanzamos.

El problema mucho manejo de las plata, de los costos que están involucrados entonces cualquier compromiso es plata y ahí lo van a cuestionar. Eso es uno de los dramas.

Entrevistador: Hay que solucionar el financiamiento entonces

Entrevistado: *Claro pero eso debe venir de parte de la empresa, porque por otro lado no sale.*

Entrevistador: Yo he visto otras experiencias que el departamento de bienestar se encuentra financiado 50 y 50%, o hay situaciones que ellos comparten los paseos o estas actividades que se financian 1+1 osea el trabajador aporta y el empleador aporta el resto.

Entrevistado: *Acá es difícil, porque se no ha generado… actividades para hacerlo. Ahora cual es el problema que tenemos acá es que la gran mayoría de la empresa no está acá, porque tú no sabes si va a estar o no, por ese mismo hecho no van a saber si van a participar o no. Para que voy a juntar si no voy a estar, siempre se hace con los que están, entonces la situación no sirve mucho.*

Entrevistador: ¿Cómo se podría imaginar usted un departamento de bienestar ideal en Nexxo S.A.?

Primero que cuando se organicen actividades o convenios que sean para todos y que se hagan, no como este año, se entiende que la empresa no está atravesando por un buen momento, se entiende si nosotros entendemos que no está pasando por una buena situación pero esperemos que arregle y cambie. Esperemos que tengamos fiesta de fin de año y que para el día del trabajador se haga algo, por lo menos que se nos haga un recuerdo y un saludo en la mañana, oye quiero saludarlos, porque antiguamente todo se hacía, se reconocía, antiguamente cuando la empresa era una empresa familiar, ahora no, ahora somos números pero deberíamos ser reconocidos.