



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL



REF.: Informa evaluación y calificación seminario
de título alumna que se indica.

VALPARAÍSO, 08 de Noviembre del 2010.

SEÑOR DECANO:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesor Guía, cumplo con informar a Ud. la evaluación practicada y calificación que he asignado al Seminario de Título denominado: **"PERFIL SOCIODEMOGRAFICO DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS COMER DE TELEMERCADOS EUROPA S.A."**, cursado durante el año académico de 2010 por la alumna de la Escuela de Trabajo Social, Srta. BARBARA ELIZABETH LOPEZ GARCIA, incluyendo la sistematización de dicho seminario en el respectivo informe final.

Para efectos de la calificación se ha evaluado:

- a) Importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional;
- b) Aspectos metodológicos;
- c) Amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la Bibliografía utilizada;
- d) Régimen formal de citas;
- e) Carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota **5,0** (cinco coma cero).

**LUIS LILLO BERMUDEZ
PROFESOR GUIA**

AL SEÑOR
ALBERTO BALBONTÍN RETAMALES
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
PRESENTE
LLB/fpu.-



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL



REF.: Informa evaluación y calificación seminario
de título alumna que se indica.

VALPARAÍSO, 29 de Octubre del 2010.

SEÑOR DECANO:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesora Informante, cumplo con informar a Ud. la evaluación practicada y calificación que he asignado al Seminario de Título denominado: **"PERFIL SOCIODEMOGRAFICO DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS COMER DE TELEMERCADOS EUROPA S.A."**, cursado durante el año académico de 2010 por la alumna de la Escuela de Trabajo Social, Srta. BARBARA ELIZABETH LOPEZ GARCIA, incluyendo la sistematización de dicho seminario en el respectivo informe final.

Para efectos de la calificación se ha evaluado:

- a) Importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional;
- b) Aspectos metodológicos;
- c) Amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la Bibliografía utilizada;
- d) Régimen formal de citas;
- e) Carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota **4,8** (cuatro coma ocho).


MARIA TERESA SANCHEZ ALEN
PROFESORA INFORMANTE

AL SEÑOR
ALBERTO BALBONTÍN RETAMALES
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
PRESENTE
MTSA/fpu.-



Universidad de Valparaíso
Facultad de Derecho y Cs. Sociales
Escuela de Trabajo Social



*“Perfil Sociodemográfico de los trabajadores de
la unidad de negocios COMER de Telemercados
Europa S.A”*



Seminario de Título para optar al Grado Académico de
Licenciado en Servicio Social y al Título Profesional de
Trabajador Social.

Alumna Seminarista: Bárbara López García
Profesor Guía: Sr Luis Lillo Bermúdez
Institución Patrocinante: Telemercados Europa S.A

Pensamientos

*Si piensas que estás vencido, lo estás;
Si piensas que no te atreves, no lo harás;
Si piensas que te gustaría gana, pero no puedes, no lo lograrás;
Porque en el mundo encontrarás que el éxito
Comienza con la voluntad del hombre.*

*Si piensas que perderás, ya has perdido;
Todo está en el estado mental,
Porque muchas carreras se han perdido
Antes de haberlas corrido
Y muchos cobardes han fracasado
Antes de haber su trabajo empezado.*

*Piensa en grande y tus hechos crecerán;
Piensa en pequeño y te quedarás atrás;
Tienes que pensar bien para elevarte,
Todo está en el estado mental.*

*Si piensas que estás adelante, lo estás;
Tienes que pensar bien para elevarte
Tienes que estar seguro de ti mismo
Antes de intentar ganar un premio.*

*Porque la batalla de la vida no siempre la gana
El hombre más fuerte o el más ligero,
Tarde o temprano el hombre que gana,
Es aquel que cree poder hacerlo.*

C. Barnard



Indice

Introducción.....	3
Capítulo I: Marco Institucional.....	4 – 12
1.- Antecedentes Generales.....	4
2.- Antecedentes Históricos.....	5
3.- Perfil Corporativo.....	6
4.- Relaciones Laborales.....	8
5.- Clima Organizacional.....	11
6.- Trabajo Social en la Institución.....	12
7.- Organigrama.....	13
Capítulo II: Investigación Diagnóstica.....	14-97
I. Diseño de Investigación.....	14-17
1.- Fundamentación del Problema.....	14
2.- Formulación del Problema.....	15
3.- Pregunta Significativa.....	15
4.- Objetivos de Investigación.....	15
5.- Unidad de Análisis.....	16
6.- Tabla Gantt.....	17
II. Marco de Referencia.....	18-54
1.- Recursos Humanos.....	20
2.- Motivación Laboral.....	21
3.- Satisfacción Laboral.....	31
4.- Responsabilidad Social Empresarial.....	38
5.- ISO 26.000.....	52
6.- Los Stakeholders.....	54
III. Operacionalización de Variables.....	55-58
IV. Metodología de la Investigación.....	59-61
1.- Tipo de Investigación.....	59
2.- Sujetos Objetos de Estudio.....	59
3.- Técnica de Recolección de Datos.....	60
4.- Fuentes de Extracción de Datos.....	60
5.- Técnicas de Procesamiento de Datos.....	60



V. Análisis e Interpretación de Datos.....	62-85
1.- Características Demográficas.....	62
2.- Características Económicas.....	69
3.- Características Sociales.....	71
a) Vivienda.....	71
b) Salud.....	75
4.- <i>Características Culturales</i>	81
VI. Síntesis Diagnóstica.....	86-88
VII. Conclusiones.....	89-91
Capítulo III: Propuesta de Trabajo.....	92-97
I. Propuesta de Trabajo.....	92-94
1.- Objetivo General.....	92
2.- Objetivos Específicos.....	92
3.- Beneficiarios.....	92
4.- Fundamentación.....	92
5.- Matriz.....	95-97
Bibliografía.....	98-99
Anexos.....	100-115



Introducción

Telemercados Europa S.A, en el contexto de proporcionar una calidad de vida para sus trabajadores, ha manifestado su preocupación por la falta de información que posee ésta, sobre aquellos que desarrollan labores en la unidad de negocios COMER, promoviendo la realización de una investigación que permita desarrollar una base de datos científica, a fin de conocer en profundidad los distintos aspectos de sus trabajadores y generar e impulsar futuras investigaciones o bien desarrollar proyectos y políticas que estén orientados a superar ciertas problemáticas que se logren visualizar desde esta investigación.

Es desde esta preocupación, donde se enmarca el presente Seminario de Título, el cual es realizado por la alumna seminarista Bárbara López García por un periodo comprendido entre los meses de Marzo y Octubre del presente año.

De esta manera el presente seminario comprenderá tres grandes aspectos que se precisan en los siguientes capítulos:

- Capítulo I: Marco Institucional, el cual contextualiza la presente investigación, presentando las características generales de la institución patrocinante.
- Capítulo II: Comprende por los elementos científicos que generan y orientan la investigación. Se incluye la investigación diagnóstica con cada uno de sus componentes: Definición del problema, objetivos de investigación, marco de referencia, diseño metodológico, técnicas e instrumentos de recolección de datos, análisis de resultados y la síntesis diagnóstica.
- Capítulo III: Propuesta de Trabajo, la cual se genera a partir de la investigación y sus resultados.

Finalmente se presenta la Bibliografía utilizada en la presente investigación además de Anexos donde es posible encontrar tablas referidas a los análisis así como también el instrumento de recolección de datos.



Capítulo I
Marco Institucional





Presentación

El presente capítulo da cuenta del contexto en el cual se enmarca el presente seminario de título, contexto que se describe en función de los antecedentes generales, históricos y corporativos de la institución, el funcionamiento y prácticas que se realizan al interior de ésta y toda la información relevante que permita contextualizar el trabajo de investigación que se realizará durante este periodo.

Antecedentes Generales de la Institución.

Nombre:	Telemercados Europa S.A
RUT:	87711200-4
División:	Central
Área en que se inserta el Equipo Seminarista:	Subgerencia de Recursos Humanos
Página Web:	www.telemercados.cl
Presidente del Directorio:	Ricardo Tezanos-Pinto Domínguez
Gerente General División Ventanas:	Luis Hernán Duarte Moll
Ubicación Geográfica:	Comuna de Independencia, Santiago
Dirección:	Coronel López de Alcázar 546
Dotación:	457 a Enero del 2010



Antecedentes históricos.

Nace en 1981 cuando un grupo de inversionistas visionarios, relacionados con el rubro computacional, desarrollaron el sistema de ventas por catálogo inspirado en una empresa similar que operaba en Francia. Desde entonces Telemercados se transformó en el supermercado a domicilio líder del segmento en Chile, consolidando su posición gracias a la innovación permanente de sus sistemas de entrega de mercadería.

Visión de la Empresa.

Telemercados ofrece soluciones únicas que contribuyen a mejorar la calidad de vida de sus Clientes, entregándoles bienes y servicios de consumo de la manera más conveniente, accesible y confiable en distintos formatos integrados

Misión de la Empresa.

Somos un equipo de trabajo de alto rendimiento que brinda servicios de excelencia a nuestros clientes. Damos oportunidades de desarrollo a nuestros empleados y generamos valor a nuestros accionistas y proveedores, a través de un crecimiento rentable y sostenido en el tiempo

Valores

- Nos enfocamos a contribuir a mejorar la calidad de vida de nuestros clientes
- Nuestros proveedores son nuestros socios estratégicos
- Somos un equipo de alto rendimiento y orgullosos de pertenecer a nuestra compañía
- Somos una empresa de personas enfocadas en servir a personas



Perfil Corporativo

Telemercados

Telemercados es el supermercado líder del mercado chileno en la venta por catálogo vía teléfono -a través de un Call Center de primer nivel y único en el rubro con atención personalizada-, e Internet, consolidando su posición de liderazgo gracias a la innovación permanente de sus sistemas de entrega de mercaderías a más de 23.000 clientes anualmente¹.

Como supermercado, Telemercados provee a sus clientes de una gran variedad de productos de diversas marcas a través de un catálogo mensual especialmente diseñado, con fotos y precios, el que llega a cada cliente para sus pedidos cotidianos. Los productos pueden ser solicitados también a través de del sitio www.telemercados.cl.

La oferta incluye más de 6.000 productos, entre abarrotes, carnes, lácteos, productos congelados y refrigerados, de aseo, cuidado personal, alimento para mascotas, y todo lo que se puede encontrar en un supermercado tradicional, con la diferencia de que la mercadería se entrega a domicilio y sin recargo a todas las comunas de Santiago y sus alrededores.

Con casi 30 años de experiencia en Chile, Telemercados posee un modelo de funcionamiento europeo y se caracteriza por mantener un servicio personalizado con cada uno de sus clientes las 24 horas del día (a través de la web), durante el día y fines de semana (a través del teléfono), y los 365 días del año incluso en vacaciones.

Telemercados es la fórmula ideal de compra para aquellos que trabajan y cuentan con poco tiempo para realizarlas. Aquellas personas que priorizan su tiempo libre para estar en familia y compartir con los suyos, sin tener que perder tiempo en supermercados abarrotados de gente, como también para aquellos con dificultades para trasladarse y transportar las pesadas bolsas de mercadería.

¹ www.telemercados.cl



Hoy gran parte de los clientes de Telemercados hace sus compras por Internet evitando pérdidas de tiempo innecesarias. A través de la web o el teléfono se evitan horas en el supermercado, dificultad para encontrar lo que se busca y filas en las cajas. El sistema ofrece además comodidad por su eficiente despacho a domicilio, sin recargo y con diversas opciones de pago como efectivo, tarjeta de crédito y cheque al día o hasta 30 días.

Está comprobado que las compras impulsivas en supermercados aumentan en hasta un 20% el monto que se tiene contemplado gastar. Por esto, el factor "Control de Presupuesto" se transforma en una de las principales ventajas de Telemercados para mantener ordenada la economía del hogar. El sistema permite además economizar tiempo y dinero evitando gastos como los de bencina y propinas.

El procedimiento de compra está diseñado de manera de que el hacerlo sea lo más sencillo posible. Para ordenar, los clientes deben llamar por teléfono o ingresar al sitio web www.telemercados.cl para hacer sus pedidos cotidianos. Para aquellos que compran por primera vez deben ingresar sus datos como nombre, RUT y teléfono, para posteriormente realizar la compra indicando códigos y cantidades de los productos elegidos.

Todos los pedidos que se realicen a través de la web o teléfono quedan registrados en Telemercados, de manera que el cliente pueda basarse en su última compra para realizar la siguiente, controlando así su presupuesto mensual y ahorrando más tiempo en la acción de comprar. Posteriormente, y en un máximo de 24 horas, camiones refrigerados trasladan la mercadería solicitada a domicilio y sin recargo.

COMER

Comer es un supermercado mayorista donde los clientes corresponden principalmente a minimarket, comercio minorista y ferias libres.

Está presente en 4 regiones, donde 12 de ellas en la región Metropolitana y 4 en las regiones V, VI Y VIII del país con una total de 16 sucursales en funcionamiento continuo. Donde el formato de atención es al mesón.



Administración

La conducción supervigilancia de la empresa están a cargo del Directorio, integrado por 5 directores.

El Gerente General es designado por el Directorio y tiene por función supervisar todas las actividades productivas, financieras y administrativas de la compañía.

Presupuesto

El presupuesto de la empresa es generado por cada una de las distintas áreas de la empresa, donde este es aprobado por el directorio de igual manera. Se genera una vez al año, específicamente en Diciembre y es aprobado en el mismo mes.

Inversiones y avances de proyectos.

Telemercados Europa S.A se encuentra en constante crecimiento. Sus inversiones están dirigidas a la apertura de sucursales en la región Metropolitana y en distintas regiones del país.

Relaciones Laborales.

Negociaciones colectivas²

Los procesos de negociación colectiva se regulan por el Código del Trabajo, jurisprudencia laboral y contratos o convenios colectivos que generan procedimientos legales y dinámicas que resultan particulares a cada negociación colectiva. Ellos son altamente incidentes en el clima organizacional y en las formas que adquiere la relación entre la administración, las organizaciones sindicales y sus representados.

La afiliación sindical de Telemercados alcanza a un 17% aproximadamente de la dotación propia. En la nueva administración se ha llevado a cabo una negociación colectiva realizada el 30 de Octubre del 2009. Las partes en acuerdo decidieron realizar cada 4 años una negociación colectiva.

² Doc. Negociación Colectiva, 2009.



Dentro de los acuerdos logrados en la última negociación, desde la perspectiva social son:

Beneficios Sociales:

- Aguinaldo de Navidad
- Aguinaldo Fiestas Patrias
- Compra de Mercadería
- Asignación de Escolaridad
- Asignación de Vacaciones
- Comité Anual de Trabajo

Programas de la Institución³

En cuanto a los programas que implementa la institución, se encuentran aquellos que favorecen una mejor calidad de vida a los trabajadores, dentro de ellos están:

- **Deportes y recreación:**

Actualmente en Telemercados como forma de mantener motivado a sus trabajadores pone en marcha todos los años el plan deportivo. En este plan hay actividades como campeonatos de Baby fútbol, campeonatos de fútbol ínter empresas, baile entretenido y actividades varias.

a) Pausa Activa en el trabajo: Actividad de Baile Entretenido que se realiza después de la jornada laboral donde la relatora es una preparadora física quien lleva a cabo rutinas de baile y gimnasia para aquellos trabajadores que se inscriben a comienzos de año. Actividad con franquicia SENCE

b) Club Deportivo: Donde se realizan diversas actividades deportivas por equipos o individuales como campeonatos de Baby Futbol. Donde los trabajadores se inscriben en algún deporte y cancelan mensualmente \$500 por este concepto. Dineros que son utilizados para la compra de materiales e insumos propios de cada actividad. La empresa subsidia la diferencia de los costos totales.

³ Paula Hojas Farías, Subgerente RR.HH



- **Política de alcohol, drogas y tabaco:**

Durante el año 2009 y comienzos del presente se han sostenido variadas reuniones con personal de CONACE a fin de implementar esta política. Por lo que aun no se generan definiciones claras en cuanto a cuales serán los lineamientos a seguir o las acciones a tomar para su puesta en marcha.

Por otro lado la organización ante alguna problemática concerniente a drogas y alcohol, se realiza la gestión correspondiente y se deriva al Previene Independencia, donde la encargada es quien evalúa los casos y hace las derivaciones correspondientes.

- **Nivelación de Estudios:**

Cada año se lleva a cabo este programa de capacitación por SENCE donde el objetivo principal es motivar a aquellos trabajadores que no han logrado finalizar su enseñanza media, cualquiera sea el motivo, puedan hacerlo por medio de la empresa.

El instituto La Araucana, que pertenece a la caja de compensación con el mismo nombre, es la entidad que realiza los cursos y que según el numero de trabajadores inscrito realizan las clases dentro de las dependencias de Telemercados.

En estos cursos de nivelación pueden inscribirse todos los trabajadores de Telemercados y Comer, que no tengan sus estudios completos.

Beca Manuel Vásquez: Beca que se otorga a hijos de trabajadores y a trabajadores que se encuentran cursando estudios superiores. El método de evaluación esta determinado por un cuadro de puntuación con variados ítems como por ejemplo antigüedad, concentración de notas, ingresos mensuales, etc. Donde de reparte cierta cantidad de dinero en todos los postulantes de acuerdo a sus ponderaciones. Este beneficio es generado en un 100% como costo empresa.

- **Capacitación**

Las capacitaciones que se llevan a cabo, van de acuerdo a la necesidad que presenta la empresa en actualizar conocimientos o bien proporcionar nuevos



aprendizajes para que los trabajadores tengan las herramientas necesarias para desarrollar su cargo.

- **Vivienda**

En cuanto a este ítem la organización solo cuenta con descuento por planilla a trabajadores que se inscribieron antiguamente en la Cámara Chilena de la Construcción para optar a la casa propia. Beneficio que hoy en día no está actualizado ya que no hay un flujo constante entre la empresa y la institución.

Clima Organizacional

Entre Noviembre y Diciembre del 2008 se realizó en Telemercados Europa S.A. El Estudio de Clima Organizacional, con una participación de más del 74% de la Compañía.

Este estudio fue realizado en coordinación con un consultor externo, quien maneja las bases de datos garantizando absoluta confidencialidad de la información.

Dentro de la propuesta que se generó, de acuerdo a los resultados de la encuesta, se encuentran:

1. Una de las tres dimensiones mencionadas como crítica fue recompensa, en ésta destacan los siguientes aspectos, descuentos poco claros, remuneraciones bajas e injustas, para esto se reajustan las rentas con porcentajes variados en todas las áreas de trabajo de la organización.
2. La segunda dimensión mencionadas como crítica fue bienestar, en ésta destacan los siguientes aspectos, Insuficientes actividades de esparcimiento y recreacional, posibilidades de desarrollo interno al personal, falta de uniformes y elementos de seguridad, no se programan las vacaciones (área de transporte) para esto se realizan cambios como implementar las celebraciones en días de fiestas como navidad, madre, padre, del niño etc. Además de incorporar nuevos beneficios.



3. La tercera dimensión mencionadas como crítica fue comunicación, señalan falta de comunicación entre las áreas y jefaturas y falta de liderazgo por parte de las jefaturas para esto se realizan acciones como implementar una revista con circulación cada tres meses, notificaciones de nuevos contratados y desvinculaciones, nuevas capacitaciones, etc.

4. La cuarta dimensión mencionada como crítica fue reconocimientos y equilibrio familia trabajo, en ésta destacan los siguientes aspectos, no existe reconocimiento a los buenos trabajadores, jornadas muy extensas para esto se llevan a cabo acciones como reconocimientos al mejor trabajador, cambio de horarios, etc

En el mes de Diciembre del 2009 y Enero del 2010 se lleva a cabo la segunda encuesta clima, donde la participación a ésta alcanzó a un 60% aprox. de los trabajadores. Aún está en el proceso de estudio por lo cual los resultados finales se darán a conocer a fines del mes de abril para luego dar paso al plan de acción.

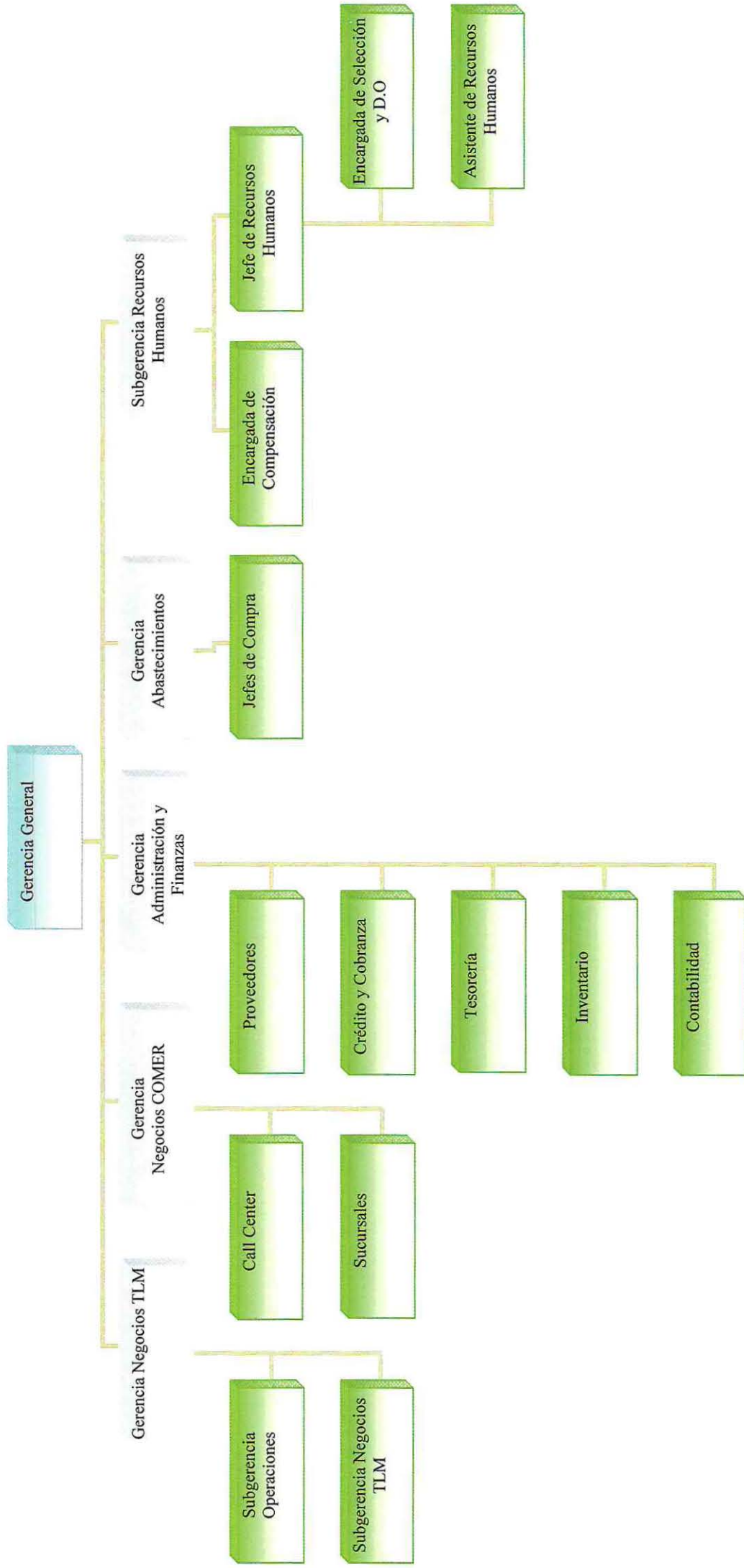
Trabajo Social en la Institución

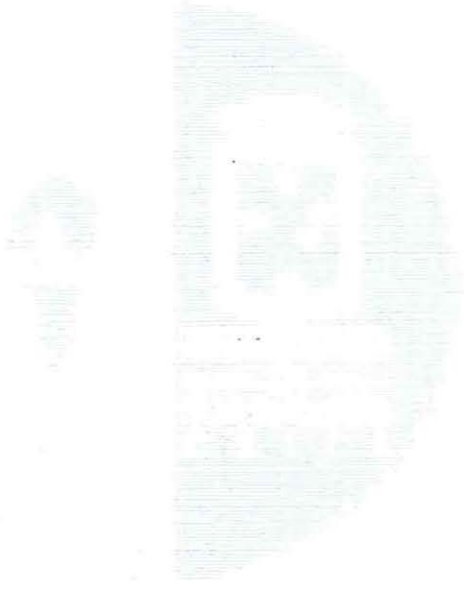
Durante el periodo 2008 – 2009 Telemercados constaba dentro de su personal con una Asistente Social, quien estaba encargada de gestionar ayudas a casos críticos de diversa índole. Su trabajo en la organización era de tres veces por semana pero que de acuerdo a las necesidades de la empresa, esta no cumplía con las labores asignadas por lo que fue desvinculada.

Actualmente no hay profesional Asistente Social en la organización, específicamente en Departamento de Recursos Humanos, el cual está compuesto por Ingenieros Comerciales, Psicólogo y asistentes. La necesidad de un Trabajador social se ve preponderante a la hora de llevar a cabo programas que necesitan de las competencias de este profesional.



Organigrama





Capítulo II
Investigación Diagnóstica





Diseño de Investigación

1.- Fundamentación del Problema

El proceso de globalización y la competitividad existente en nuestro país, ha provocado que el desarrollo organizacional esté caracterizado por la incorporación de innovaciones que permitan mejorar sustancialmente los procesos y por ende sus productos. Así también este proceso ha permitido desarrollar la responsabilidad social empresarial dentro de las organizaciones, lo que incide directamente en la búsqueda de accesos a niveles más altos de eficacia y eficiencia.

Que las organizaciones estén en esta búsqueda constante de mejoras permite que los trabajadores se beneficien, lo que posibilita la sustentación como el avance de una organización alineada.

El bienestar que pueda ofrece la organización a sus trabajadores ha experimentado un creciente interés, fenómeno social que a llevado a un incesante cuestionamiento sobre la calidad de vida del trabajador, es decir una preocupación permanente por su desarrollo tanto dentro como fuera de la organización.

Dentro de la política organizacional de Telemercados Europa S.A, la importancia del capital humano para el desarrollo de la empresa, promueve una estrategia que logre materializar a través de proyectos y programas beneficios a los trabajadores.

Debido a lo anterior, Telemercados se ha planteado la necesidad de favorecer en el desarrollo integral de sus trabajadores, procurando que estos logren la satisfacción de sus necesidades básicas, generando formas de ayuda en temas no cubiertos en la actualidad.

Cabe destacar que la presente investigación, además de constituir un aporte valioso en conformar una base de datos científicos, permitirá reconocer y valorar el recurso humano, favoreciendo con esto las uniones estratégicas que van en dirección de los objetivos y metas de la organización.

Se debe señalar de igual forma que este estudio permitirá actualizar la base de datos con las que cuenta la organización, esto generará una perspectiva más concreta de la realidad individual de cada uno de los trabajadores, acentuando así futuros proyectos y programas que logren beneficiar las falencias presentes en ello.



2.- Formulación del problema objeto de estudio

La problemática que se abordará en este seminario de título, identificada como la “Escasa información existente de la realidad económica, social y cultural de los trabajadores de la organización y sus familias”

Telemercados Europa S.A, específicamente la Subgerencia de Recursos Humanos, ha ido generando cambios sustanciales y mejoras tanto para la organización, específicamente referidas a la producción, como los trabajadores que han visto mejorar su calidad de vida.

Actualmente la política organizacional, otorgándole gran relevancia importancia del capital humano, con políticas y beneficios directos para los trabajadores. Aún así los constantes cambios en la realidad social generan modificaciones y transformaciones en las acciones que se llevan a cabo generando la necesidad imperiosa de otorgar beneficios que se adapten a las necesidades de los trabajadores, así contribuir en establecer un estándar mínimo de calidad de vida.

La presente investigación por tanto se constituirá en información primordial en dos ámbitos, para la organización en cuanto a actualizar la base de datos descriptivos sobre sus trabajadores, en lo que respecta a realidad individual y familiar; y para los trabajadores quienes lograrán tener conocimientos básicos para optar a beneficios estatales y así optar a mejorar su estándar de vida.

Abordar la problemática desde la perspectiva social, genera una ayuda sustancial ya que permite validar científicamente los aportes generados desde esta investigación, otorgando, además conocimientos teóricos pertinentes y diseños programáticos orientados a favorecer, la calidad de vida de los trabajadores.

2.- Pregunta Significativa

¿Cuáles son las características económicas, sociales y culturales de los trabajadores de Telemercados Europa S.A.?

3.- Objetivos de Investigación

a.- Objetivo General 1

“Conocer la realidad económica, demográfica, social y cultural de los trabajadores de TLM”



- **Objetivos Específicos**

“Conocer la realidad económica de los trabajadores”

“Conocer las características demográficas”

“Conocer la realidad social de los trabajadores”

“Conocer la realidad cultural de los trabajadores”

b.- Objetivo General 2

“Conocer las políticas organizacionales que contribuyen a mejorar la calidad de vida de los trabajadores”

- **Objetivos Específicos**

“Conocer las políticas de recursos humanos presenta la organización”,

“Indagar sobre los recursos con los que cuenta la organización para estos efectos”

4.- Unidad de Análisis

La presente investigación, se llevará a cabo en Telemercados Europa S.A, que comprende un universo total de 148 trabajadores que a la fecha se encuentran contratadas por la organización y pertenecen a la unidad de negocios COMER.



Tabla Gantt

Actividad/Fecha	01-21 Marzo	22- 09 Abril	10 Abril - 21 Mayo	22 Mayo - 18 Junio	19-31 Julio	01-15 Agosto	16 Agosto- 01 Octubre	02-08 Octubre
Inserción Institucional Revisión de Documentos	_____	%%%%%						
Elaboración de Informe Institucional		_____	%%%%%					
Confección Diseño de Investigación Elaboración Marco de Referencia			_____	%%%%%				
Diseño Instrumento de Recolección de datos Recolección de Información				_____	%%%			
Procesamiento de la Información					_____	%%%		
Conclusiones y Síntesis						_____	%%%%%%%%	
Diseño Propuesta							_____	%%%
Entrega Documento Final								_____ %%%

Tiempo Estimado: _____

Tiempo Holgura: %%%%%%%%%



Marco de Referencia

La sociedad desde sus comienzos para lograr su desarrollo integro, ha debido organizarse de acuerdo a funciones que permitan que cada una de las personas que la componen satisfagan sus necesidades. Esta forma de organizarse da paso al concepto de **Organización**, donde una de sus definiciones se entiende como, “unidad coordinada formada por un mínimo de dos personas que trabajan para alcanzar un objetivo o conjunto de objetivos comunes”⁴.

Todas las actividades relacionadas con la producción de bienes o con la prestación de servicios las planean, coordinan, dirigen y controlan las organizaciones; las que están compuestas por personas, recursos no humanos (físicos, materiales, tecnológicos, etc). Se genera una relación simbiótica entre las personas que dependen íntimamente de las organizaciones y éstas dependen del trabajo de las personas.

En nuestra sociedad el desarrollo humano en su totalidad se genera dentro de las organizaciones, éstas son extremadamente heterogéneas y diversas; tamaño, características, estructuras y objetivos son diferentes. Dentro de la variada gama de organizaciones encontramos aquellas lucrativas como las Empresas y las no lucrativas como las ONG, iglesias, servicios públicos etc.

Las organizaciones para algunos autores son unidades sociales, por tanto empresa estaría definida como una organización social, como un sistema abierto que coordina un gran número de acciones humana, que reúne en una misma trama a ejecutivos, dirigentes, expertos, trabajadores, maquinaria, materia prima y dinero. Es una organización que tiene dos objetivos básicos, el primero ser eficiente, es decir, producir bienes y/o servicios de forma tal que su supervivencia esté asegurada. El segundo objetivo es satisfacer las necesidades básicas y de desarrollo de los miembros que la componen y desempeñar un rol en el desarrollo social⁵.

La estructura de una organización es la pauta formal que indica de que forma las personas y los puestos de trabajo se agrupan en la misma. Los procesos son todas las actividades que dotan de vida al organigrama⁶. Las comunicaciones, la toma de decisiones y el desarrollo organizativo son procesos de una organización.

⁴ Ivancevich, John. Las Organizaciones.

⁵ Layana, Yocelyn. Tesis de Virginia 2010

⁶ Ivancevich, John. Las Organizaciones



La cultura organizacional define los comportamientos y vínculos que son apropiados, motiva a sus empleados y dirige la forma en la que una empresa procesa la información de que dispone, sus relaciones internas y sus valores. La cultura de una empresa permite que quienes trabajan en ella compartan mismas ideas, sentimientos y opiniones sobre la misma. Esta cultura organizacional puede ser tanto *positiva como negativa*. **Positiva** si ayudan a mejorar la productividad y **Negativa** si entorpece el comportamiento, impedir que un grupo trabaje de forma eficaz o bien dificultar el rendimiento general.

Para Rodríguez, las organizaciones se caracterizan por⁷:

- 1.- Estar definidas y diseñadas en términos de una racionalidad de adecuación de medios afines.
- 2.- El poder está dividido entre los distintos puestos, así facilitar la coordinación y el cumplimiento de las distintas obligaciones laborales que de desprenden de los puestos de trabajo.
- 3.- La comunicación queda canalizada en forma subordinada a la mejor y más eficiente manera de conseguir una adecuada coordinación de las actividades tendientes al logro de los fines.
- 4.- Las organizaciones existen en un entorno que es todo lo exterior a ellas, como otras organizaciones, la sociedad, etc. Donde debe estar en permanente adaptación así poder desarrollar su actividad. Ya que no hay organización sin entorno, ni este sin organización.
- 5.- Los miembros de la organización constituyen parte primordial en el entorno interno de la organización.

La eficacia de cualquier organización depende en gran medida del comportamiento humano. El ser humano está relacionado con todos los tipos de organización

Conceptualizar la organización, tanto en sus procesos como estructura permite comprender y enmarcar la investigación. No obstante, cabe mencionar que a la empresa, junto con el interés por la productividad, debe interesarse también por la mantención del recurso humano, es decir, asegurar la permanencia de los trabajadores en sus puestos de trabajo. Es así como parte importante de toda organización cualquiera sea esta, lucrativa o no, es el capital humano, quien desarrollando su labor permite dar vida a una estructura mayor como lo es la

⁷ Rodríguez, Darío. Gestión Organizacional.



Organización. Es por esto que a continuación se definirá un concepto importante como lo es Recursos Humanos.

1.- Recursos Humanos

La acepción Recursos Humanos trata de dar respuesta al problema de cómo una organización puede alcanzar sus objetivos organizacionales y al mismo tiempo satisfacer las necesidades de las personas para que éstas alcancen sus metas personales.

Lo más frecuente es llamar así a la función que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la organización. Estas tareas pueden ser desempeñadas por una persona o un departamento en concreto junto a los directivos de la organización.

El objetivo básico que persigue la función de Recursos Humanos con estas tareas es alinear sus políticas con la estrategia de la organización. Generalmente esta compuesto por áreas como reclutamiento y selección, contratación, capacitación, inducción de personal y su permanencia en la empresa. Dentro de los objetivos encontramos:

- **Objetivos sociales:** El aporte de Recursos Humanos a la sociedad se basa en principios éticos y socialmente responsable. Cuando las organizaciones pierden de vista su relación fundamental con la sociedad, no solo faltan gravemente a su compromiso ético, sino que generan también tendencias que repercuten en su contra. Una de las responsabilidades es el hecho de brindar fuentes de empleo a la sociedad, donde las personas se puedan desarrollar y contribuir al crecimiento de la organización.
- **Objetivos Corporativos:** El departamento de Recursos Humanos existe para servir a la organización proporcionándole y administrando el personal que apoye a la organización para cumplir con sus objetivos.
- **Objetivos Funcionales:** Mantener la contribución de los Recursos Humanos en un nivel adecuado a las necesidades de la compañía es otro de los objetivos fundamentales de la administración de esta área.
- **Objetivos Personales:** Administración del Recursos Humanos es un poderoso medio para permitir a cada integrante lograr sus objetivos



personales en la medida en que son compatibles y coinciden con los de la organización. Para que la fuerza de trabajo se pueda entender, retener y motivar es necesario satisfacer las necesidades individuales de sus integrantes. De lo contrario es factible que la organización empiece a perderlos o que reduzcan los niveles de desempeño y satisfacción.

Importancia de Recursos Humanos⁸

El elemento común de todas las organizaciones, es que están integradas por personas. Estas llevan a cabo los avances, logros y errores de sus organizaciones. La verdadera importancia de los recursos humanos de toda la empresa se encuentra en su habilidad para responder favorablemente y con voluntad a los objetivos del desempeño y las oportunidades. Esto requiere de gente adecuada, con la combinación correcta de conocimientos, habilidades y que además se encuentre en el lugar y en el momento adecuados para desempeñar el trabajo necesario. Una empresa esta compuesta de seres humanos que se unen para beneficio mutuo y ésta se forma o destruye por la calidad o el comportamiento de su gente. Solo a través de los recursos humanos que los demás recursos se pueden utilizar con efectividad.

Parte de la labor que desempeña un departamento de Recursos Humanos es motivar a los trabajadores para que estos con su labor logren una producción de calidad, además de mejorar su propia calidad de vida, ya que un buen desempeño es beneficiado por la organización.

Motivación Laboral

Para que los trabajadores de toda organización se sientan cómodos y satisfechos con la labor que están realizando, es necesario revisar conceptualmente la motivación.

Según Gary Dessler, la motivación refleja el deseo de una persona de llenar ciertas necesidades, puesto que la naturaleza y fuerza de las necesidades específicas es una cuestión muy individual, no se encontrará guía ni método universal para motivar a la gente.

Existen variadas teorías sobre la motivación⁹, cada una de ellas puede describir que son los seres humanos y que puede llegar a ser. Por tanto el

⁸ Chiavento, Idalberto. Administración de Recursos Humanos, 2000.

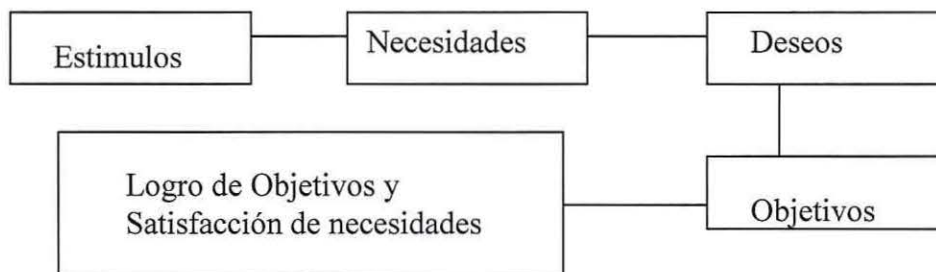


contenido de las teorías puede variar según sus concepciones particulares sobre las personas.

El contenido de una teoría de la motivación nos permite entender el mundo del desempeño dinámico en el cual operan las organizaciones, describiendo a los gerentes y los empleados que participan en las organizaciones todos los días. Actualmente las empresas son conscientes de la importancia de poseer una estructura comercial convenientemente cualificada y con un alto grado de motivación, capaz de compartir los objetivos fijados por el propio departamento, haciéndolos suyos. En el ámbito laboral, estar motivado, supone estar estimulado e interesado suficientemente como para orientar las actividades y la conducta hacia el cumplimiento de unos objetivos establecidos previamente.

La motivación en las personas se inicia con la aparición de una serie de estímulos internos y externos que hacen sentir unas necesidades, cuando estas se concentran en un deseo específico, orientan las actividades o la conducta en la dirección del logro de unos objetivos, capaces de satisfacer las necesidades.

Proceso de la Motivación



A nivel general se puede establecer la distinción entre dos clases de motivaciones:

Motivación Intrínseca: Aquella en la que la acción es un fin en sí mismo y no pretende ningún premio o recompensa exterior. La persona se considera totalmente automotivado.

Motivación Extrínseca: Se produce como consecuencia de la existencia de factores externos, es decir, tomando como referencia algún elemento motivacional de tipo económico.

⁹ Robbins, Stephen. Comportamiento Organizacional, 2004.

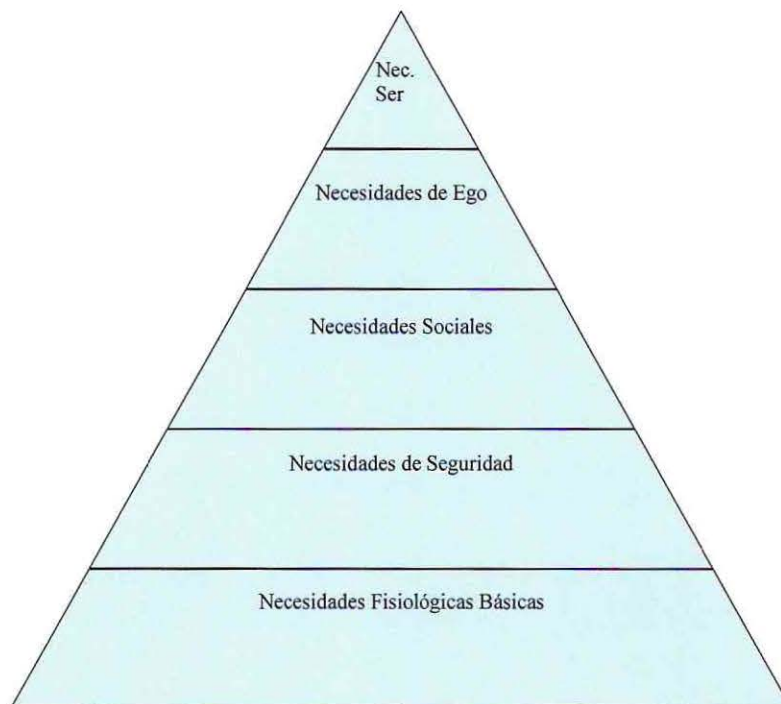
Encontrar un modelo ideal de motivación ha sido tema de variadas investigaciones con el paso del tiempo, es por ello que a raíz de esto, surgieron variadas teorías las que se presentan a continuación.

Teorías de la Motivación¹⁰

A continuación se darán a conocer variadas teorías que se presentan sobre la motivación.

La Pirámide de Maslow

Maslow dentro de su teoría de la motivación desarrollo una jerarquía de las necesidades que los hombres buscan por satisfacer. Las que se representan en forma de pirámide.



A modo de interpretación ésta pirámide establece que el ser humano tiende a satisfacer sus necesidades primarias, antes de buscar las de más alto nivel, es decir, una persona no busca satisfacer las necesidades de seguridad si no tiene cubiertas sus necesidades fisiológicas como comida, aire, etc.

¹⁰ Robbins, Stephen. Comportamiento Organizacional, 2004.



A continuación una breve definición de cada uno de los escalones de ésta pirámide.

- **Necesidades Fisiológicas:** Estas necesidades son satisfechas mediante comida, refugio, aire, etc. Las que de no ser satisfechas provocaría que el ser humano no lograra seguir viviendo.
- **Necesidades de Seguridad:** Una vez satisfechas las necesidades anteriores el ser humano se vuelve hacia éstas. La seguridad solo así se transformará en la principal prioridad. Solo en un caso de peligro grave estas necesidades pueden pasar por sobre las fisiológicas.
- **Necesidades Sociales:** Se consideran dentro de estas necesidades el amor, la amistad, la aceptación.
- **Necesidades de Ego:** Referido a la valoración del ser mismo otorgado por otras personas.
- **Necesidades de Autoestima:** Es la necesidad instintiva de un ser humano de hacer lo máximo que pueden dar de sí sus habilidades únicas.

Otros autores exponen también su propia teoría sobre las motivaciones que mueven al ser humano a realizarse como persona y satisfacer sus necesidades. Dentro de éstas tenemos:

Teoría de Herzberg

El psicólogo Frederick Herzberg, propone en su teoría de la motivación-higiene que la relación que tiene el ser humano con el trabajo es básica y que su actitud hacia el mismo bien puede determinar su éxito o fracaso. Realizó una investigación donde estudió que era lo que en realidad sentían las personas en distintas situaciones buenas y malas, cuando estaban en sus puestos de trabajos.

Dentro de los resultados logro establecer que factores como logros, reconocimiento y responsabilidad están directamente relacionados con la satisfacción del puesto. Relaciona la higiene directamente como un desmotivante o bien como un factor de insatisfacción en las personas.

Herzberg sugirió con su investigación enfatizar factores motivantes ya que de ellos depende que la persona se sienta satisfecha con su puesto de trabajo.



Esta teoría presente críticas como por ejemplo pasar por alto variables situacionales y que cuando las cosas van bien las personas toman el crédito para si mismo y que por el contrario cuando van mal, lo asumen a factores externos.

Como se mencionó, el autor de esta teoría incorpora conceptos como la satisfacción donde lo relaciona directamente con la motivación.

Teoría de McGregor

Teoría X

Este postulado es una visión negativa sobre como los administradores o gerentes tratan a sus empleados. El autor concluye que dentro de la Teoría X existe un estilo de administración estricto, rígido y autocrático que considera a las personas como meros recursos o medios de producción y se limita a hacer que éstas trabajen dentro de ciertos esquemas y estándares previamente planeados y organizados, se tienen 4 premisas:

1. La administración es responsable de la organización de los recursos de la empresa, teniendo como meta exclusiva la consecución de los objetivos económicos.
2. La administración es el proceso de dirigir los esfuerzos de las personas, incentivarlas, controlar sus acciones y modificar su comportamiento para atender las necesidades de la empresa.
3. Si la administración no invierte activamente, las personas serían pasivas frente a las necesidades de la empresa o bien se resistirían a ellas. Es decir, las personas deben ser persuadidas, recompensadas, castigadas y controladas. Sus actividades deben estar estandarizadas y dirigidas en función de los objetivos y necesidades de la empresa.
4. Como las personas son motivadas por incentivos económicos la empresa debe utilizar la remuneración como recompensa o bien como castigo.

Desde otro punto de vista, esta teoría lleva a que las personas hagan exactamente aquello que la organización pretende que hagan, independiente de sus objetivos u opiniones.



Teoría Y

Esta teoría desarrolla un estilo de administración abierto y dinámico, extremadamente democrático, a través del cual administrar es el proceso de crear oportunidades, impulsar el crecimiento individual y proporcionar orientación referente a los objetivos. Esta se caracteriza por:

1. La motivación, el potencial de desarrollo, la capacidad de asumir responsabilidades y dirigir el comportamiento hacia los objetivos de la empresa; son factores que están presente en las personas. No son creados por la administración ya que su única responsabilidad es proporcionar las condiciones necesarias para que las personas desarrollen por si misma tales factores.
2. La tarea esencial de la administración es crear las condiciones organizacionales y métodos operativos para que las personas puedan alcanzar mejor sus objetivos personales, encaminándolos en dirección a los objetivos de la empresa.

A modo de resumen a continuación se presenta un cuadro comparativo

Teoría X	Teoría Y
<ul style="list-style-type: none">• Las personas son perezosas e indolentes.• Las personas rehúyen al trabajo.• Las personas evaden la responsabilidad para sentirse más seguras.• Las personas necesitan ser controladas y dirigidas.• Las personas con ingenuas y no poseen iniciativa.	<ul style="list-style-type: none">• Las personas se esfuerzan y les gusta estar ocupadas.• El trabajo es una actividad tan natural como divertirse y trabajar.• Las personas buscan y aceptan responsabilidades y desafíos.• Las personas pueden automotivarse y autodirigirse.• Las personas son creativas y competentes.



Teoría de Alderfer

Esta mas bien llamada ERC no incorpora nuevos elementos, sino más bien se fundamenta en la teoría de Maslow, desde donde establece tres grupos de necesidades existencia, relación y crecimiento.

- Existencia: grupo de necesidades que busca satisfacer los requisitos básicos de la vida.
- Relación: para satisfacer estas necesidades se requiere de las relaciones interpersonales y la pertenencia a algún grupo.
- Crecimiento: satisfacción del deseo de crecimiento interno como el reconocimiento, autoestima, autorrealización y desarrollo personal.

Como Maslow, Alderfer plantea que una vez satisfechas las necesidades de orden inferior, interesaban a las personas para satisfacer las de orden superior.

Teoría de Mc Clelland

Esta teoría aparece en 1962, apoyándose en la de Max Weber, quien sostiene que el desarrollo de países industrializados se debía a factores culturales, entre las cuales destaca la ética. Mc Clelland afirma que los factores que motivan al hombre son grupales y culturales. Este sostiene que existen tres tipos de factores que motivan al ser humano.

- El de realización o logro: La persona desea lograr sus metas aunque lo rechace un grupo. Los factores geográficos o naturales son secundarios, lo importante es la motivación de logro.
- El de afiliación: Las personas están más interesadas en establecer contactos cálidos, es decir, relaciones estrechas con los demás.
- El de poder: Las personas tratan de influir sobre los demás.



Los tres impulsos (*poder, afiliación y realización*) son un valor especial para la ciencia de la administración y deben reconocerse para lograr que una empresa organizada funcione bien. Dado que cualquier empresa organizada y cada departamento dentro de ella, representan grupos de individuos que trabajan para alcanzar metas conjuntas, la necesidad de realización es de gran importancia. En cuanto a la necesidad de poder, el autor y otros investigadores han descubierto que las personas que poseen una alta necesidad de poder tienen un gran interés por ejercer influencia y control. Tales individuos generalmente buscan posiciones de liderazgo.

Generalmente, las tres necesidades están presentes en cada individuo. Son formadas y adquiridas con el tiempo por la vivencia cultural del individuo y su experiencia de vida. Se puede utilizar el entrenamiento para modificar un perfil de necesidad.

Sin embargo, una de las necesidades es dominante también dependiendo de cada personalidad. Mc Clelland no especifica en su teoría ninguna etapa de transición entre las necesidades. La importancia de las diversas necesidades en el trabajo depende de la posición que cada individuo ocupa. La necesidad de logro y la necesidad de poder son típicas en las gerencias medias y de la plana mayor.

Teoría de las Expectativas

Teoría de Victor Vroom, da cuenta de los factores que inciden en la motivación y de las variables que junto con la motivación afectan el desempeño esperado de los trabajadores. El desempeño esperado de un trabajador, es el producto de la combinación de tres variables: la motivación, la capacitación y la percepción del rol. La motivación por su lado, depende del valor de la recompensa, también llamado valencia y de la probabilidad de obtenerlo si se hace el esfuerzo adecuado. Esta probabilidad puede descomponerse en dos: la probabilidad de que el esfuerzo conduzca el resultado (expectativa) y la probabilidad de que una vez obtenido el resultado se alcance la recompensa (instrumentalidad). Así la motivación es la cantidad de esfuerzo que el individuo está dispuesto a hacer para lograr sus metas organizacionales. La motivación va a depender de cuanto valor le otorgue el individuo a la recompensa ofrecida y de la probabilidad que él perciba de que puede efectivamente alcanzar esa recompensa si logra las metas organizacionales.



Una elevada motivación no basta para esperar un buen desempeño. Un alto valor de la recompensa y una alta probabilidad percibida puede producir en el trabajador una alta motivación, que combinada con una buena capacitación y un acertado conocimiento de su rol, generaría un elevado desempeño esperado. Un bajo valor de cualquiera de las variables mencionadas anteriormente, produce un *sensible descenso en el desempeño esperado*.

Teoría de la Equidad

Teoría de Stacey Adams, pretende explicar el efecto que tiene sobre la motivación la comparación que los individuos hacen entre su situación y la de otras personas o grupos que se toman como referencias. En el seno de una organización, cada individuo brinda ciertos aportes en su trabajo y percibe un conjunto de resultados.

Los individuos tienen a comparar los resultados y aportes propios con los resultados y aportes de otras personas o grupos de referencia.

Según la teoría de la equidad, el individuo puede hacer las comparaciones con un referente dentro de la misma organización, con otra persona de otra organización, con su propia experiencia en otros puestos de la misma organización o con la experiencia de la propia persona en otra organización.

Teoría de la Evaluación Cognoscitiva

Esta teoría busca determinar la influencia de las recompensas sobre la motivación intrínseca. Básicamente plantea que cuando una persona realiza una actividad impulsado por motivación intrínseca y recibe alguna recompensa, esto provoca una disminución de la motivación intrínseca inicial. La explicación más común del fenómeno señala que al agregar compensaciones externas, el individuo empieza a percibir que su conducta es controlada desde fuera, por otros. Esto afecta su autodeterminación y resiente su motivación intrínseca.

Sin embargo, se ha descubierto que no todas las recompensas tienen el mismo efecto sobre la motivación intrínseca. Las recompensas tangibles como dinero, disminuyen la motivación intrínseca, mientras que las recompensas inesperadas no la afectan.



Toda recompensa tiene dos efectos: un efecto controlador de la conducta, y un efecto informativo sobre su competencia. Si una recompensa tiene un efecto poco controlador hace que la motivación intrínseca aumente. Esto no ocurre si la recompensa tiene un alto efecto controlador.

Teoría del Establecimiento de Metas

Teoría de Edwin Locke, destaca el papel motivador de las metas específicas en el comportamiento de individuo. Una meta es cualquier cosa que un individuo se esfuerce por alcanzar. En igualdad de las demás condiciones, un trabajador con metas claras tendrá un mejor desempeño que otro no las tenga o cuyas metas sean difusas. Para que las metas puedan obrar como incentivos de la motivación deben tener cierto grado de dificultad y deben ser específicas. Las metas específicas y difíciles, despiertan deseos de alcanzarla y estimulan la persistencia a lo largo del tiempo, hasta que se logra la meta.

Además, tiene que haber retroalimentación, es decir, el individuo debe tener la posibilidad de conocer sus progresos en su camino a la meta.

El compromiso con la meta, la eficacia personal, el tipo de tarea y la cultura nacional; son factores que moderan la influencia de las metas sobre el desempeño.

Teoría de la Motivación Intrínseca

Teoría de Kenneth Thomas, parte del hecho de que las organizaciones actuales no buscan la sumisión del trabajador, sino su compromiso y su iniciativa. Por lo tanto no son suficientes las recompensas externas con las que antes se "compraba" esa sumisión. El nuevo estilo de trabajo supone que los trabajadores buscan algo más que el dinero y el interés propio en el trabajo, que los trabajadores buscan recompensas intrínsecas con la mera ejecución del trabajo, que esas recompensas internas tienen un alto contenido emocional y que hacer lo que se debe provoca que la gente se sienta bien.

Estas circunstancias hacen que el trabajador busque en su labor el logro de un propósito valioso. Esta autodirección exige mas iniciativa y compromiso, lo que depende de satisfacciones mas profundas que aquellas ofrecidas por las recompensas externas.



La autodirección, ofrece la posibilidad de que el trabajador obtenga cuatro grandes recompensas intrínsecas autonomía, competencia, sentido o significado y progreso.

En resumen, la clave está en comprender las metas y objetivos de los individuos, en este caso de los trabajadores, y el vínculo entre esfuerzo y desempeño. Como modelo contingente, se entiende y reconoce que no hay una ley o principio universal que explique las motivaciones de todos. Por lo tanto, solo es necesario entender qué necesidades quiere cubrir una persona para encontrar una forma individual de satisfacerla.

Satisfacción Laboral¹¹

Robbins (1996) define la satisfacción en el puesto, centrándose básicamente, en los niveles de satisfacción e insatisfacción sobre la proyección actitudinal de positivismo o negativismo, definiéndola "como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él".

Podría definirse (coincidiendo en variados puntos a Robins) como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".

Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del "debería ser" (lo que desea un empleado de su puesto) son:

1. Las necesidades
2. Los valores
3. Rasgos personales.

Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del "debería ser" son:

1. Las comparaciones sociales con otros empleados
2. Las características de empleos anteriores

¹¹ www.psicologiaorganizacional.net



3. Los grupos de referencia.

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son:

1. Retribución
2. Condiciones de trabajo
3. Supervisión
4. Compañeros
5. Contenido del puesto
6. Seguridad en el empleo
7. Oportunidades de progreso.

Factores Determinantes de satisfacción laboral y sus consecuencias¹²

Los determinantes y consecuencias de la satisfacción laboral pueden abordarse desde un punto de vista individual o desde la organización. Existen diferencias individualmente que influyen en los niveles de la satisfacción de los empleados. Dos de los determinantes individuales de la satisfacción laboral más importantes son los años de carrera profesional y las expectativas laborales.

-Años de carrera profesional: A medida que aumenta la edad de los empleados, también aumenta su satisfacción laboral. Esta tendencia continúa hasta que se acerca la jubilación, momento en que suele registrarse una disminución drástica. Asimismo, se da con frecuencia una drástica reducción en la satisfacción laboral que experimentan los empleados que llevan en la organización entre seis meses y dos años. Esta reducción se debe, por lo general a que el empleado se da cuenta de que el trabajo no satisfará todas sus necesidades personales tan rápidamente como esperaba.

-Expectativas laborales: Todas las personas desarrollan expectativas acerca de sus futuros trabajos. Cuando buscan empleo, sus expectativas sobre el trabajo se ven influenciadas por la información que reciben de sus colegas, de las agencias de selección de personal y por sus conocimientos en cuanto a las condiciones laborales. Las expectativas creadas hasta ese momento se mantienen intactas hasta que forman parte de una organización.

¹² www.monografias.com



La satisfacción laboral se produce cuando se cumplen las expectativas previas. Si por lo contrario, no se cumplen, la persona experimenta el deterioro de de dicha satisfacción.

La naturaleza del control dentro de las organizaciones, el nivel de responsabilidad y de control personal y las políticas de empleo son factores que influyen decisivamente en la satisfacción laboral de los empleados. A su vez, la calidad de los determinantes organizacionales de la satisfacción laboral que se describen a continuación contribuye de manera significativa al mantenimiento de una ventaja competitiva sostenible, basada en la aplicación de prácticas de empleo sanas.

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados (Robbins, 1998) se considera que los principales **factores organizacionales** que determinan la satisfacción laboral son:

- Reto del trabajo
- Sistema de recompensas justas
- Condiciones favorables de trabajo
- Colegas que brinden apoyo

Adicionalmente:

- Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo

A continuación una breve reseña de cada uno de estos factores.

1.-Satisfacción con el trabajo en sí - Reto del trabajo

Dentro de estos factores, podemos resaltar, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del empleado. Hackman y Oldham (1975) aplicaron un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico en el Puesto a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes. Se identificaron las siguientes cinco "dimensiones centrales":



a) Variedad de habilidades, el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.

b) Identidad de la tarea, el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.

c) Significación de la tarea, el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.

d) Autonomía, el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.

e) Retroalimentación del puesto mismo, el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo.

Robbins (1998) junta estas dimensiones bajo el enunciado **reto del trabajo**. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación.

Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.



2.-Sistemas de recompensas justas

Existen dos tipos de recompensas relacionadas con la satisfacción laboral: las extrínsecas y las intrínsecas. Las recompensas extrínsecas son las que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados, por ejemplo:

Sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización, los elogios y los reconocimientos por parte del supervisor. Las intrínsecas son las que el empleado experimenta internamente: sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un trabajo bien hecho.

Este sistema de recompensas debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social (comparaciones que hace un empleado con respecto a las recompensas, el esfuerzo y el desempeño de otros empleados y que llevan a los empleados a percibir la equidad o inequidad de una situación), las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

3.-Satisfacción con el salario

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor.

La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados.

Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que "debería ser" con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción.



4.-Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos

Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción.

Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo.

5.-Condiciones favorables de trabajo

A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirá un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

Otro aspecto a considerar es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional también contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que consideremos que las metas organizacionales y las personales no son opuestas. En esta influyen más factores como el que tratamos en el siguiente punto.

6.-Colegas que brinden apoyo - Satisfacción con la supervisión

El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción.

Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Cabe resaltar sin embargo que los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder.



Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerante sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes (House y Mitchell, 1974).

En lo que se refiere a la conducta de orientación a la tarea por parte del líder formal, tampoco hay una única respuesta, por ejemplo cuando los papeles son ambiguos los trabajadores desean un supervisor o jefe que les aclare los requerimientos de su papel, y cuando por el contrario las tareas están claramente definidas y se puede actuar competentemente sin guía e instrucción frecuente, se preferirá un líder que no ejerza una supervisión estrecha. También cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran su trabajo desagradable prefieren un líder que no los presione para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño.

De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción.

7.-Compatibilidad entre la personalidad y el puesto

Holland ha trabajado e investigado en este aspecto y sus resultados apuntan a la conclusión de que un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. Esto es muy probable apoyándonos en que las personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosos en su trabajo y esto les generará mayor satisfacción (influyen el reconocimiento formal, la retroalimentación y demás factores contingentes).

Consecuencias claves de la satisfacción laboral

Tanto la salud física como la mental mejoran con la satisfacción laboral. Cuando los empleados están satisfechos con su trabajo, suelen tener menos problemas de salud tales como dolencias cardiovasculares, jaquecas y trastornos del sueño. También experimentan menos ansiedad, tensión y estrés. La satisfacción laboral aumenta la resistencia de los empleados al estrés laboral y a sus síntomas físicos.



De hecho algunos informes sugieren que los empleados satisfechos viven más tiempo, en todo caso, lo cierto es que un empleado feliz parece gozar de mejor salud. Un nivel adecuado de satisfacción laboral también reduce la rotación de empleados y el número de ausencias injustificadas. Innumerables estudios establecen una relación entre la rotación del personal de una compañía y el número de ausencias injustificadas. Sin embargo, la relación entre la satisfacción laboral y el ausentismo es menos dependiente. Por ejemplo: existen muchas razones por las cuales un empleado satisfecho puede faltar al trabajo. Igualmente pertinentes son las razones por las cuales un empleado insatisfecho puede escoger ir a trabajar. Por ejemplo: el empleado insatisfecho puede tener miedo a ser despedido, o bien no tener otra alternativa más agradable que ir al trabajo o simplemente prefiere el trabajo que quedarse en casa.

Responsabilidad Social Empresarial

Existen varias definiciones respecto a la Responsabilidad Social Empresarial, todas coinciden en que se trata de una forma de gestionar la empresa teniendo en cuenta los objetivos económicos de la misma compatibilizando los mismos con los impactos sociales y medioambientales.

No hay una definición que haya sido universalmente aceptada para definir a la Responsabilidad Social Empresarial; según DERES (y es la definición más popular), es "una visión de negocios que integra a la gestión de la empresa, el respeto por: los valores y principios éticos, los trabajadores, la comunidad y el medio ambiente". Esto quiere decir que es un interés propio e inteligente de la empresa que produce beneficios a la comunidad y a la propia empresa.

La responsabilidad social no tiene que ver solamente como una forma de realizar trabajos sociales en la comunidad, sino se trata más bien de una estrategia de la empresa, que junto a su gestión de negocios y reflejando sus valores, debe ser tratada como un caso de negocios más.

Las empresas que practican responsabilidad¹³ social además obtienen otros beneficios como ser más atractivas para los clientes, para sus empleados y para los inversionistas; razón por la cual son más competitivas y pueden obtener mayores ganancias.

¹³ Teixidó, Chavarri y Castro. Responsabilidad Social Empresarial en Chile: Perspectivas para una matriz de análisis. 2002.



La responsabilidad social empresarial, para ser exitosa, debe involucrar además distintos grupos de interés como los trabajadores, los clientes, el Estado Medio, etc. que trabajando coordinadamente para crear valor, puedan lograr mejores resultados para la comunidad y para la misma empresa.

La responsabilidad social es la respuesta comercial ante la necesidad de un desarrollo sostenible que proteja el medio ambiente y a las comunidades sin descuidar los temas económicos.

Actualmente la dimensión social es la que inclina la balanza al momento de emitir juicio sobre la calidad de una determinada actividad empresarial, es por ese motivo que el tema de la Responsabilidad Social Empresarial es un recurso estratégico para la sobrevivencia de las organizaciones públicas y privadas, convirtiéndose la práctica de la justicia en una cuestión rentable, siendo la mejor política económica aquella que produce mejores beneficios sociales.

Según DERES para conocer el grado de compromiso de una empresa con la RSE, se pueden evaluar los avances en temas de responsabilidad social en las siguientes cinco áreas:

1. Se refiere a cómo una empresa integra un conjunto de principios en **la toma de decisiones en sus procesos y objetivos estratégicos**. Estos principios básicos se refieren a los ideales y creencias que sirven como marco de referencia para la toma de decisiones organizacionales. Esto se conoce como "enfoque de los negocios basado en los valores" y se refleja en general en la Misión y Visión de la empresa, así como en sus Códigos de Ética y de Conducta.

2. Valores y Principios Éticos

Se refiere a las políticas de recursos humanos que afectan a los empleados, tales como compensaciones y beneficios, carrera administrativa, capacitación, el ambiente en donde trabajan, diversidad, balance trabajo-tiempo libre, trabajo y familia, salud, seguridad laboral, etc.

3. Condiciones de Ambiente de Trabajo y Empleo

4. Apoyo a la Comunidad

Es el amplio rango de acciones que la empresa realiza para maximizar el impacto de sus contribuciones, ya sean en dinero, tiempo, productos, servicios,



conocimientos u otros recursos que están dirigidas hacia las comunidades en las cuales opera. Incluye el apoyo al espíritu emprendedor apuntando a un mayor crecimiento económico de toda la sociedad.

5.- Protección del Medio Ambiente

Es el compromiso de la organización empresarial con el Medio Ambiente y el desarrollo sustentable.

Abarca temas tales como la optimización de los recursos naturales, su preocupación por el manejo de residuos, la capacitación y concientización de su personal. Esto, que hoy inclusive se encuentra normalizado, implica una inclinación permanente y consciente del empresario para evaluar el impacto medio ambiental que tienen sus acciones.

6.- Marketing Responsable

Se refiere a una política que involucra un conjunto de decisiones de la empresa relacionadas fundamentalmente con sus consumidores y se vincula con la integridad del producto, las prácticas comerciales, los precios, la distribución, la divulgación de las características del producto, el marketing y la publicidad.

A continuación se presentarán cuatro nociones para comprender mejor este término¹⁴:

Noción Ética Sistémica: El concepto de RSE desde esta noción está conformado por una visión integral de la empresa en la sociedad, de ahí su carácter de sistémico. En esta noción, la empresa debe ser responsable con sus accionistas, trabajadores, clientes, proveedores y la comunidad externa. En ella se inserta el concepto de la empresa como un ciudadano corporativo, el cual tiene una participación en diversos ámbitos de la sociedad y sus impactos se expanden a distintos ámbitos, niveles y actores sociales. A esta noción subyace la idea de un nuevo rol de la empresa inserta en una nueva configuración social.

La empresa comienza a involucrarse con temáticas nuevas, superando muchas veces los estándares aplicados en el país en el que se encuentra inserta. Casos de este tipo suelen verse en el tratamiento de temas medioambientales, de seguridad, laborales, entre otros.

¹⁴ Teixido, S Y Chavarri. La acción filantrópica como un elemento de responsabilidad social: El caso chileno”, 1999.



Noción Social y de Desarrollo: La RSE es comprendida desde esta visión como la contribución que la empresa realiza al desarrollo de la sociedad. Bajo este prisma la empresa sustenta su definición de RSE en acciones orientadas a la comunidad externa, principalmente hacia grupos mas desposeídos y vulnerables, así como preferentemente hacia la comunidad externa donde se ubica territorialmente la empresa. Esta noción lleva arraigada un concepto del “deber” de la empresa hacia la comunidad. Este “deber” tiene que ver con una acción de retribución de la empresa a la comunidad adyacente que le permitiría desarrollarse.

Noción Solidaria Igualitaria: El concepto de RSE desde esta visión tiene un componente humanista preponderante. En ella la empresa se reconoce inserta en un sistema mayor: la sociedad; que está compuesta por personas que aspiran a tener una igualdad en los accesos y las oportunidades y por tanto la empresa tiene que contribuir en esa dirección. Una característica fundamental de esta noción, es que una visión humanista de igualdad lleva implícita la existencia de derechos y deberes tanto para la empresa como para los individuos que componen ese sistema mayor, es decir la sociedad. Se yuxtaponen valores cristianos y éticos con respecto a una concepción de nueva ciudadanía donde el rol de la empresa es ser un actor que facilite el acceso y disminuya la brecha de oportunidades en la sociedad.

Noción Autoreferida o Friedmaniana: Desde esta noción, el concepto de Responsabilidad Social está abocado única y exclusivamente al interior de la empresa, principalmente con sus accionistas, clientes y trabajadores sin tener componente alguno de una responsabilidad hacia la comunidad externa de la empresa. Bajo esta visión la empresa debe mantenerse básicamente en el ámbito del mercado y no involucrarse en problemáticas sociales ya que con esto crearía distorsiones en el mercado. En definitiva la RSE es comprendida principalmente como una razón de mercado que produce insumos en términos de ganancias al éxito de la empresa. La principal responsabilidad de las personas a cargo de una empresa es realizar una labor eficiente dentro de la gestión de la empresa.

Visión Ética y Valórica: Esta quinta visión dice relación con la concepción de la RSE como algo que emana de los valores a los que adscribe una compañía o las personas a cargo de ésta.



Estos valores son los que fundamentan y orientan la comprensión del concepto. En ella aparece un componente ético de la RSE, que parece estar vinculada al sentido de la acción empresarial. Desde esta mirada, la RSE no puede ser parte de acciones espontáneas o reactivas sino que deben permear a todos las áreas de la empresa como parte de los valores y objetivos estratégicos de la misma.

En esta visión, la RSE abarca de manera integral a la comunidad interna de la empresa como a la externa, debido a que la ética y valores que orientan el accionar de la empresa irradia a todos los actores que se relacionen con ella. En esta noción, el fundamento último de la RSE es de carácter personal.

Los valores y la ética de la empresa deben permear todas las áreas de la empresa y de esta forma se estará facilitando el desarrollo de una ética corporativa.

Los orígenes de la Responsabilidad Social Empresarial¹⁵

La responsabilidad social empresarial, como una preocupación social o estrategia de acción social empresarial, tiene larga data. Los primeros pasos fueron desplegados por los Estados y la Iglesia Católica, quienes promovieron e instalaron en la sociedad de fines del siglo diecinueve y comienzos del veinte, el concepto de trabajador como sujeto de derechos: derecho a un trabajo, a un salario y a un trato justo. Los Estados, a través de la legislación laboral impusieron normas protectoras; y la Iglesia Católica, a través de su Doctrina Social promovió una conciencia ética entre los empresarios. Ambas acciones dieron indicaciones a las empresas acerca de su deber de desarrollar sus actividades de una forma socialmente responsable, principalmente, en su ámbito interno, es decir, en la relación con sus trabajadores.

Paralelamente, desde también fines del siglo diecinueve, tanto en Estados Unidos, como en muchos países de Europa, la Revolución Industrial, posibilitó el surgimiento y desarrollo de grandes fortunas y grandes empresarios de la industria y la agricultura, los cuales impulsados o motivados por sus concepciones filosóficas o religiosas, se interesaron por efectuar importantes donaciones con fines humanitarios y sociales, apoyando obras de la beneficencia pública, o a las universidades y las artes.

¹⁵ www.accionrse.cl



Este tipo de acciones, es lo que se ha denominado “filantropía empresarial”, para muchos, la precursora de la actual RSE, cuestión que hasta hoy es motivo de debate. Su sentido y características se abordarán más adelante.

La gran depresión de los años treinta, dio un nuevo empuje a la responsabilidad social, pero fueron los movimientos sociales de los años sesenta en Europa y Estados Unidos, quienes dieron realmente un decidido impulso a esta idea, como una reacción a los efectos negativos de la liberalización económica, sobre los trabajadores y sus derechos más fundamentales y las condiciones de trabajo. Por cierto, el proceso de transnacionalización de las empresas y la economía, iniciado en los años setenta, ha generado una serie de consecuencias negativas, tanto para las naciones como para los trabajadores. Entre ellas: la extrema concentración de la riqueza, la gran expansión de la extrema pobreza, la generalización de la precariedad e inseguridad laboral como resultado de una profundización en la flexibilización de las regulaciones del mercado de trabajo, cuestiones todas ellas, que están integradas en el diagnóstico de la RSE y sobre las cuales desarrolla su propuesta. En efecto, los negativos resultados para las grandes masas de trabajadores, de un sistema económico mundial en que las naciones más poderosas imponen sus intereses sobre aquellos de las más débiles, terminaron por gatillar una fuerte reacción de la comunidad internacional (sindicatos, ONGs, organismos internacionales), en defensa de los derechos de los trabajadores y en contra de los bajos estándares laborales, que se están instalando en las empresas. La RSE se levanta así como una estrategia de rescate de principios y valores universales y fundamentales.

Visión actual de la Responsabilidad Social Empresarial

El proceso de globalización con su doctrina de libre mercado, ha llegado a permear todos los ámbitos de la sociedad: el económico, el financiero, el laboral, el social y hasta el ámbito político, otorgándoles un claro sello de carácter economicista. Consecuentemente, ha impactado también de diferentes formas a los distintos actores sociales, contribuyendo a generar un cambio significativo en el control y ejercicio efectivo del poder. En efecto, por una parte, los Estados, los gobiernos y las organizaciones civiles, hasta ayer actores centrales de la sociedad, en torno de los cuales se organizaba y se ejercía el poder decisonal,



han sido objeto de un debilitamiento significativo, perdiendo su capacidad de seguir cumpliendo su papel tradicional de promotores y defensores del bien común, de la equidad en las relaciones laborales y de la justicia; y por otra parte, los empresarios, la empresa y el mercado, que en el ámbito de las grandes decisiones políticas, económicas y sociales, ocupaban un lugar secundario, pasan a instalarse al centro, determinando prácticamente, el curso de la sociedad y de sus instituciones.

Han revalorizado entonces, su rol de actores centrales y su primera consecuencia ha sido la subordinación de las relaciones sociales a la empresa, al mercado y, por tanto, a la ganancia o lucro.

En el ámbito laboral se trasluce la constatación de que por la convergencia de la globalización y la reestructuración de las redes de producción y distribución, la liberalización del comercio a nivel regional y global, las políticas de flexibilización de los gobiernos, y los recursos no siempre suficientes, de las instituciones del Estado, para cumplir a cabalidad con su rol fiscalizador, se ha producido un deterioro de los estándares laborales y las condiciones de trabajo.

Las instituciones internacionales tampoco habrían sido capaces de reglamentar las prácticas mundiales de producción. La creciente integración económica habría puesto entonces de manifiesto la disparidad internacional en materia de salarios y de costos laborales y la necesidad de avanzar hacia la justicia social. Ante esta situación, organizaciones sindicales y de derechos humanos de todo el mundo, gobiernos de países desarrollados, organismos internacionales han reaccionado planteando la necesidad de impulsar relaciones comerciales norte-sur equitativas y solidarias y una ciudadanía mundial de las empresas que fomente prácticas con efectividad de los valores y principios laborales universalmente convenidos.

En el marco de la Organización Mundial de Comercio (OMC), se plantea establecer un sistema mundial de reglamentación que permita una percepción más clara de las normas del trabajo. Otros organismos internacionales como el Parlamento Europeo, las Naciones Unidas, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, realizan sus propias formulaciones promoviendo la internacionalización de una ética empresarial, que se expresa en un conjunto de condiciones o requisitos básicos de orden social, laboral y medioambiental para el desarrollo de relaciones económicas y comerciales virtuosas entre las empresas y entre la empresa y la sociedad o la comunidad.



A esta iniciativa se suman luego, distintas multinacionales que dado su poder económico, son las principales interpeladas a adscribir los principios y valores de la RSE.

Un elemento nuevo de competitividad estaría en la capacidad de las empresas para incorporarse a los mercados y permanecer en ellos, lo cual depende no sólo de su tecnología, de sus procesos productivos y de su gestión financiera, sino que también de su comportamiento en materia de respeto y cuidado del medio ambiente, de la comunidad y de sus trabajadores, como personas con intereses, motivaciones, capacidades, necesidades de desarrollo y sujetos de derechos: individuales y colectivos.

Diversos estudios demostrarían que aquéllos que invierten en empresas responsables, a largo plazo ganan más. Existe algo que se llama la hipótesis del buen management, "si tratas bien a tus empleados, ellos trabajan mejor; si das buen trato a tus clientes, ellos se quedan contigo".

La experiencia, principalmente internacional, avala el hecho de que la conducción socialmente responsable construye fidelidad, enriquece la imagen corporativa y contribuye a la rentabilidad corporativa a largo plazo. En síntesis, constituye un imperativo comercial importante y las empresas líderes pueden hacer de este tema una ventaja comparativa. Crecientemente, los consumidores y la sociedad en general esperan, e incluso algunos exigen, que las empresas jueguen un papel central en el desarrollo y el aumento de la calidad de vida de sus trabajadores, de su comunidad y del país. Varios y de diverso origen son los instrumentos internacionales formulados por distintos organismos que recogen estos principios y llaman a las empresas a respetarlos efectivamente: las Guías Éticas de las Naciones Unidas, la Declaración Tripartita de El Mercurio. "Economía hecha política". 24 Noviembre 2002.

Principios de la OIT sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social, las Líneas Directrices de la OCDE para las Multinacionales y últimamente, el Pacto Mundial sobre Responsabilidad Social Empresarial de las Naciones Unidas. En materia laboral, todos ellos asumen como esenciales los contenidos de los convenios de la OIT. Si bien su adscripción es voluntaria, implica para las empresas un compromiso real de cumplimiento y de vigilancia o control de los acuerdos suscritos.



Tradicionalmente, la sociedad ha pretendido proteger el mercado laboral, a través de un conjunto de normas legales, que regulan la relación empresario-trabajador. Dichas normas se caracterizan por su inequívoco carácter protector, el cual tiene su explicación o base de sustentación en la constatación de la existencia de relaciones de trabajo de carácter inequitativo; situación que se pretende resolver restableciendo o dotando a la relación laboral de un mayor equilibrio y justicia. No obstante, el objetivo de las normas laborales de restablecer la equidad en la relación laboral, la experiencia muestra las limitaciones efectivas de los procedimientos legales para superar los obstáculos que están a la base de los problemas de la relación entre empresarios y trabajadores y que no es otro, que el tema de las confianzas entre los actores, base del reconocimiento mutuo y del diálogo.

Toda organización requiere para su existencia y buen funcionamiento, de un grado de adhesión de los miembros que la componen, a sus normas, objetivos, proyectos y metas, todo lo cual pasa necesariamente no sólo por el respeto efectivo de los derechos laborales, sino que por los contenidos de las relaciones de trabajo; cuestión en lo que definitivamente habrá de sustentarse toda relación laboral constructiva, equitativa, duradera y funcional al desarrollo de la empresa y su competitividad.

En tal sentido, el reconocimiento de parte de algunas empresas de la dimensión social del trabajo y lo que ello implica - en primer lugar, el reconocimiento de los trabajadores como personas o como sujetos de derechos, el establecimiento en las empresas de las condiciones para un diálogo transparente y franco y el desarrollo de las confianzas y el respeto mutuo; y en segundo lugar, el irrestricto respeto a los derechos laborales, tales como el trato justo, a no ser discriminado, a la libertad de información, de conciencia, de asociación, de negociación colectiva, entre otros- parecen ser cada vez más condiciones ineludibles para desarrollar y fortalecer una suerte de competitividad virtuosa entre las empresas y con su cadena productiva. Todo parece señalar, que el ignorar o vulnerar consciente o inconscientemente estos principios y derechos fundamentales, puede llegar a convertirse en el futuro cercano, para las empresas, en una verdadera barrera de ingreso a los mercados.

Por cierto, la revalorización del papel de la empresa implica un nuevo posicionamiento de ésta en la sociedad, convirtiéndose en un actor central. A partir de la empresa, se definen y articulan las relaciones sociales y el poder de decisión.



Todo lo cual le impone también una mayor exposición al medio y mayores responsabilidades hacia la sociedad y agentes sociales, organizaciones, instituciones, personas y sus propios trabajadores. En otras palabras, mayores responsabilidades hacia sus interlocutores internos y externos. Frente a ellos, la empresa debe inevitablemente desarrollar un importante y constante esfuerzo de legitimación. En efecto, los diversos actores sociales que interactúan en el entorno de la empresa (accionistas, proveedores, contratistas, clientes e incluso instituciones públicas), a partir de sus propios códigos y valores, observan y evalúan permanentemente, la forma en que ésta es gestionada.

La pregunta que inevitablemente surge entonces es ¿El mercado, a través de las exigencias de buenas prácticas a las empresas y de su apelación a principios éticos en materia laboral, está entrando, efectivamente, en el ámbito de la regulación y protección de las relaciones laborales?

O dicho de otro modo, ¿La regulación y protección del mercado laboral, está dejando de ser una cuestión privativa del Estado, a partir del debilitamiento efectivo de su rol de agente del desarrollo y promotor de la equidad y de la solidaridad?, función que es percibida por la empresa como una suerte de imposición externa y, de algún modo, extraña al quehacer empresarial tradicional.

La responsabilidad social empresarial o corporativa (RSE), es un estilo de gestión empresarial, que reconoce e incorpora la relación de permanente interdependencia que existe entre la empresa y sus interlocutores, cuyos intereses asume para el mutuo beneficio. Para tal fin, la empresa debe armonizar en su actividad de producir, la dimensión de la rentabilidad económica con los derechos humanos y laborales, con el bienestar social y con la protección ambiental. De este modo, y conjuntamente con la sociedad civil y el Estado, la empresa asume un rol fundamental en el proceso destinado a lograr una sociedad más justa y sustentable. Idealmente, la empresa que se involucra en el tema de la RSE o actúa bajo esas premisas, daría origen a una cadena virtuosa que conecta y genera una dinámica de acción orientada por estos principios, con un sin número de actores sociales, partiendo por sus trabajadores y llegando a la comunidad, que intervienen en su proceso productivo y comercial.



Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial

La responsabilidad social empresarial tiene una dimensión interna y una dimensión externa. La dimensión interna tiene que ver con sus trabajadores y la dimensión externa, con los agentes del entorno que participan en el proceso productivo, con el medio ambiente, con la comunidad y con la sociedad¹⁶.

Dimensión interna¹⁷

Corresponde al ámbito de las relaciones laborales y de las prácticas gerenciales. Tiene que ver con el cumplimiento de las obligaciones legales de la empresa con los trabajadores y más aún, con un esfuerzo adicional de inversión en la gente. En este aspecto, la responsabilidad social apunta a favorecer el desarrollo profesional y personal de sus trabajadores, a posibilitar su acceso a la información y a las decisiones que los involucran directamente, y a mejorar las condiciones de trabajo, tanto físicas como contractuales.

La empresa socialmente responsable no se limita a cumplir solamente con los derechos laborales internacionales sancionados (convenios de la OIT) o integrados en las normativas laborales nacionales, sino que se esfuerza por ir más allá, como por ejemplo, invertir en la profesionalización y perfeccionamiento de sus trabajadores y en condiciones de trabajo seguras e higiénicas. También la RSE se caracteriza por el respeto a la condición de persona de sus trabajadores y establece una relación ética y responsable con sus intereses e instituciones que los representan.

En concreto, la empresa socialmente responsable, favorece la organización de sus trabajadores, busca armonizar intereses y establece una relación y comunicación transparente con el sindicato, en torno de objetivos comunes. Asimismo, da oportunidad a sus trabajadores para que compartan los desafíos de la empresa, se involucren en la solución de problemas, en el logro de metas establecidas en conjunto y en el desarrollo personal y profesional. Del mismo modo, no permite ni ejerce ningún tipo de discriminación, y su política de remuneraciones, beneficios y carrera, apunta a valorizar las competencias y potencialidades de sus trabajadores para un mayor desarrollo profesional.

¹⁶ Carneiro, Manuel. Guía de responsabilidad social empresarial interna y recursos humanos

¹⁷ Baltera, Pablo y Díaz, Estrella. Responsabilidad Empresarial: Alcances y Potencialidades en materia laboral, 2005



Dimensión externa

La dimensión externa de la RSE se ejercería básicamente en la cadena productiva de la empresa y, por lo tanto, los códigos éticos de las empresas se expresarían concretamente en el desarrollo de una relación de respeto hacia el medio ambiente, en el compromiso y las acciones de ayuda al desarrollo económico y social de la comunidad y en el desarrollo de prácticas comerciales responsables con sus clientes, inversionistas, proveedores, contratistas y distribuidores y, por último, con la sociedad y el Estado.

La empresa socialmente responsable, externamente, debe estar en condiciones de identificar los impactos ambientales de su actividad, minimizando los negativos y maximizando los positivos. El desarrollo de sus proyectos debe considerar las compensaciones necesarias, por el uso de los recursos naturales y por su impacto ambiental. El cuidado del medio ambiente debe estar presente en todas las áreas de la empresa y en cada producto, proceso o servicio.

Asimismo, la empresa debe retribuir a la comunidad, por los aportes de infraestructura y capital social, representado por sus trabajadores, inversionistas, proveedores y contratistas, que hacen posible el desarrollo de su proyecto empresa y de sus negocios, actuando como agente de desarrollo comunitario y de progreso social. Del mismo modo, la empresa tiene una responsabilidad hacia sus proveedores, consumidores y clientes. Frente a los primeros, cumpliendo a cabalidad sus contratos y compromisos e informándolos acerca de sus valores y código de conducta. Motivándolos a desarrollar una actitud positiva, de respeto y efectivo cumplimiento de los derechos de sus trabajadores. Por otra parte, la responsabilidad hacia clientes y consumidores, se ejerce en su preocupación permanente por desarrollar productos y servicios confiables, que reduzcan al mínimo los riesgos para la salud de las personas, e informando acerca de los daños potenciales de dichos productos. Las dos dimensiones de la RSE, es decir, la dimensión interna y la dimensión externa, no son excluyentes entre sí.

Responsabilidad Social Empresarial y Filantropía¹⁸

El Instituto Ethos de Brasil, que promueve la responsabilidad social empresarial y apoya técnicamente a las empresas, a fin de que éstas manejen sus negocios de una forma socialmente responsable, distingue entre responsabilidad

¹⁸ Baltera, Pablo y Díaz, Estrella. Responsabilidad social empresarial: Alcances y potencialidades en materia laboral, 2005.



social empresarial (RSE) y filantropía, precisando que la filantropía es básicamente la acción social externa de la empresa, es decir, una acción de ayuda de carácter netamente solidario o humanitario. El beneficiario principal de la acción de carácter filantrópico es la comunidad en sus diversas formas o manifestaciones, es decir, la comunidad organizada y reconocida. En concreto, la ayuda filantrópica se orienta básicamente hacia entidades tales como: consejos comunitarios, organizaciones no gubernamentales, asociaciones comunitarias, fundaciones, universidades, entre otros. La filantropía se caracteriza por ser fundamentalmente un acto o acción social asociada a personas (naturales o jurídicas), motivada por principios de carácter altruista. Los recursos que se utilizan en este tipo de acciones provienen de las utilidades de la empresa, el impacto de estas acciones no está asociado al campo de actividades de la empresa, es decir, no contribuye o no afecta de forma alguna al desempeño de la firma y no se espera o pretende algún tipo de beneficio o retorno como resultado de esta acción.

Por el contrario, la RSE busca beneficios para la firma, al mismo tiempo, que está interesada en el mejoramiento de las comunidades de su entorno y de la sociedad, sus recursos pueden provenir de las ganancias, o del presupuesto general de la empresa, de sus equipos y recursos humanos. Su impacto es identificable tanto a nivel de la firma como de la comunidad, las acciones de RSE implican un beneficio para la empresa tanto en su imagen pública como en el incremento de la productividad y las ganancias. Por último, la RSE comprende la participación de todos los actores de la empresa, incluso, de los accionistas.

La responsabilidad social empresarial tiene que ver con una suerte de incorporación o de preocupación por incorporar a las decisiones de la empresa, las necesidades y demandas de todos los actores que, de alguna forma, participan en el proceso productivo, o lo que también se llama, la cadena productiva y de negocios de la empresa, tales como: accionistas, trabajadores, proveedores, contratistas, consumidores, comunidad y gobierno. En otras palabras, la responsabilidad social, es una nueva forma de conducir los negocios de la empresa, cuya particularidad es la búsqueda permanente de una relación virtuosa entre la empresa y la sociedad. La RSE se puede entender entonces, como un conjunto de prácticas que asumen las empresas con la finalidad de armonizar y lograr un equilibrio entre las dimensiones de rentabilidad económica, derechos humanos, bienestar social y protección ambiental.



De esta manera se pretende que las empresas contribuyan, conjuntamente con el Estado y la sociedad civil, a la construcción de una sociedad más justa, equitativa y sustentable. Dichas prácticas se sostienen en un conjunto de principios éticos o valores superiores, que la organización hace suyos y que constituyen la base orientadora de su accionar. No hay responsabilidad social sin ética en los negocios. En el contexto de la RSE es impensable una empresa que en su accionar contradiga dichos principios éticos elementales, es decir, que por ejemplo, por un lado, pague o remunere mal a sus trabajadores, engañe a sus clientes, corrompa a los funcionarios de gobierno y, por el otro lado, desarrolle programas de ayuda a la comunidad. La responsabilidad social exige coherencia, entre el discurso y la acción.

Responsabilidad Social Empresarial	Filantropía
Es una política de empresa	Es una política de personas: el propietario, los accionistas
Es una acción permanente. ES una modo de actuar y de hacer empresa	Es una acción de carácter puntual
Es un compromiso formal de carácter voluntario, sujeto a evaluación y control social.	Es una acción voluntaria no sujeta a evaluación ni a control social
Tiene una dimensión externa e interna	Tiene una dimensión solo externa.
Se basa en principios éticos, el reconocimiento de las personas y sus derechos.	Se basa en principios altruistas como la solidaridad
Se orienta a personas (trabajadores, proveedores, clientes), a la comunidad y a la sociedad en general	Se orienta a las instituciones o a la sociedad civil organizada: fundaciones, universidades etc.



Responsabilidad Social Empresarial	Filantropía
Tiene y busca un impacto económico en la empresa: mayor productividad, mayores ventas, mayores ganancias.	No tiene ni se pretende un impacto económico en la empresa
Apunta a generar una relación virtuosa entre las empresas y entre la empresa y la comunidad, el gobierno, la sociedad y el medio ambiente.	No busca generar una relación virtuosa en la cadena productiva, ni con la sociedad y sus agentes.
Los recursos financieros destinados al financiamiento de las acciones de responsabilidad social, provienen del presupuesto de la empresa	Los recursos financieros que se destinan a las acciones filantrópicas, provienen de las utilidades.

ISO 26.000¹⁹

Guía que emitirá lineamientos en materia de Responsabilidad Social establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO por sus siglas en inglés).

Se designó a un Grupo de Trabajo ISO en Responsabilidad Social liderado por el Instituto Sueco de Normalización y por la Asociación Brasileña de Normalización Técnica.

Se plantea el **propósito** o justificación de la norma, las razones para la estandarización y la información detallada sobre los asuntos conceptuales relacionados a RS. El objetivo que se plantea es el de:

- Asistir o ayudar a las organizaciones a establecer, implementar, mantener y mejorar los marcos o estructuras de RS.
- Apoyar a las organizaciones a demostrar su RS mediante una buena respuesta y un efectivo cumplimiento de compromisos de todos los stakeholders incluyendo los empleadores, a quienes quizás recalcará su confianza y satisfacción; facilitar la comunicación confiable de los compromisos y actividades relacionadas a RS.

¹⁹ <http://es.wikipedia.org>



- Promover y potenciar una máxima transparencia. El estándar será una herramienta para el desarrollo de la sustentabilidad de las organizaciones mientras se respetan variadas condiciones relacionadas a leyes de aguas, costumbre y cultura, ambiente psicológico y económico.
- Hacer también un ligero análisis de la factibilidad de la actividad, refiriéndose a los asuntos que pueden afectar la viabilidad de la actividad y que requieren de consideraciones adicionales por parte de ISO.

De esta manera se plantean como beneficios esperados de la implementación del estándar, los siguientes:

- Facilitar el establecimiento, implementación y mantenimiento y mejora de la estructura o marcos de RS en organizaciones que contribuyan al desarrollo sustentable.
- Contribuir a incrementar la confianza y satisfacción en las organizaciones entre los stakeholders (incluyendo los empleadores).
- Incrementar las garantías en materia de RS a través de la creación de un estándar único aceptado por un amplio rango de stakeholders;
- Fortalecer las garantías de una observancia de conjuntos de principios universales, como se expresa en las convenciones de las Naciones Unidas, y en la declaración incluida en los principios del Pacto Global y particularmente en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, las declaraciones y convenciones de OIT, la declaración de Río sobre el medioambiente y desarrollo, y la Convención de las Naciones Unidas contra la corrupción. Facilitar las liberaciones del mercado y remover las barreras del comercio (implementación de un mercado abierto y libre), complementar y evitar conflictos con otros estándares y requerimientos de RS ya existentes.

El **alcance** del proyecto y particularmente al alcance de la norma. debiera significar o incorporar:

- Asistir a las organizaciones en la orientación de sus políticas de RS en lo referido a las diferencias en materia cultural, ambiental, y legal, además de condiciones económicas de desarrollo.



- Proveer de una guía práctica relacionada a la operacionalización de RS, identificar y comprometerse con los stakeholders, e incrementar la credibilidad de los reportes y declaraciones hechas sobre RS.
- Poner el énfasis en el rendimiento y mejora de los resultados
- Incrementar la confianza y satisfacción de las organizaciones entre sus clientes y otros stakeholders
- Ser consistente y no actuar en desacuerdo con los documentos ya existentes, convenios internacionales y estándares ya existentes.
- No estar intencionado a reducir la autoridad del gobierno en la dirección de RS de las organizaciones.
- Promover la terminología común en el campo de RS, y ampliar la conciencia en estas materias.

Los Stakeholders²⁰

Todos aquellos impactados por, o que pueden impactar a una organización, incluyendo individuos, grupos y organizaciones.

En su primera definición del concepto stakeholder de 1983, Freeman distingue entre una acepción amplia y otra restringida. El sentido restringido se refiere sólo a aquellos grupos y/o individuos sobre los que la organización depende para su supervivencia, mientras que el amplio incluye además grupos y/o individuos que puedan afectar o que son afectados por el logro de los objetivos de la organización. De esta forma, la acepción amplia ha servido como un instrumento para entender el entorno y para desarrollar procesos de planificación estratégica.

Algunas definiciones distinguen entre los diferentes tipos de stakeholders:

-Stakeholders primarios: todos aquellos que son impactados o pueden impactar directamente.

-Stakeholders secundarios: todos aquellos con un interés en los impactos y quienes muchas veces pueden impactar, pero ellos mismos no son directamente impactados.

El proceso que una organización realiza para identificar a sus Stakeholders será de manera efectiva cuando logra identificar cuales de ellos impacta y cuales pueden impactar a la organización, además logra diferenciar entre los primarios y secundarios

²⁰ Cátedra RSU, Programa Responsabilidad Social Universitaria, Universidad de Valparaíso, 2009.



Operacionalización de Variables

Variable	Dimensión	Subdimensión	Indicador
Características Demográficas	Edad		De 18 a 25 años
			De 26 a 33 años
	Sexo		De 34 a 41 años
			De 42 a 50 años
Estado civil o situación de pareja		De 51 a 59 años	
		De 60 a 70 años	
		Masculino	
		Femenino	
		Casado	
		Soltero	
		Viudo	
		Divorciado	
		Conviviente	
		Separado Legal	
		Separado no Legal	
		Auxiliar de Bodega	
		Encargado de área	
		Jefe de Área	
		Cajera Vendedora	
		Unipersonal	
		Familiar	
		No familiar	



	Integrantes del grupo familiar	N° de personas que habitan la vivienda	1 2 3 4 5 6 7 8 o más
Características Económicas	Ingreso Mensual Familiar	Bajo	Entre \$0 a \$172.000 Entre \$172.001 a \$250.000
		Medio	Entre \$250.001 a \$400.000 Entre \$400.001 a \$550.000
		Alto	Entre \$550.001 a \$700.000 Entre \$700.001 a \$900.000
	N° de integrantes del hogar que trabajan		1 2 3 4 o más
Características Sociales	Vivienda	Tipo de vivienda	Casa Departamento Mediagua Pieza Otro



		Tenencia de la vivienda	Propia Arrendada Cedida Allegado
		Tamaño de la vivienda en mts ²	Menos de 38mts ² Menos de 55 mts ² Menos de 75 mts ² Más de 76 mts ²
		Ficha de Protección Social	Si No
	Salud	Previsión salud	Si No
		Sistema en que cotiza	Fonasa Isapre
		Presencia Embarazo en la Familia	Si No
		Presencia de Enfermedades Crónicas	Si No No sabe



Características Culturales	Educación	Nivel educacional alcanzado	Básica Incompleta Básica Completa Media Incompleta Media Completa Técnico Incompleto Técnico Incompleto Universitarios Incompleto Universitarios Completos Postgrado
		Familiares estudiando actualmente	Si No
		Posee cursos de capacitación	Si No
		Deseos de continuar estudios superiores	Si No



Metodología de la Investigación

1.- Tipo de Investigación:

El enfoque metodológico del presente seminario de título corresponde a una investigación de tipo Cuantitativa, además de contar con elementos cualitativos que la enriquecerán.

El método cuantitativo aportará una perspectiva objetiva de la investigación, ya que la investigación recabada será medible y cuantificable. Los elementos cualitativos que la enriquecerán aportarán la visión subjetiva de este seminario, lo que estudiará la asociación o relación entre los contextos estructurales y situacionales. Debido al extenso tamaño de la población estudio, que el estudio sea cuantitativo se transforma en el más idóneo para esta investigación.

La incorporación de elementos cualitativos está orientado a enriquecer los datos obtenidos, permitiendo conocer la percepción de los trabajadores respecto a los temas tratados, lo que generará una investigación mas intensa.

En cuanto a los medios de recolección de datos se tiene que el principal de ellos será el cuestionario con respuestas categorizadas. Utilizando una pregunta abierta para la obtención del elemento cualitativo, es decir, lo subjetivo.

Además se establece que el estudio es de carácter descriptivo, ya que, “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente” (Tamayo, 1999)

Asimismo, es un estudio de campo, esto porque es estudio se realizará en las dependencias de Telemercados Europa S.A, recurriendo a las fuentes primarias.

2.- Sujetos Objetos de la Investigación

El universo del estudio está contemplado por todos los trabajadores de la unidad de negocios COMER que a la fecha cuentas con un contrato de trabajo, independiente de su plazo, que además estén dispuestos a participar y a realizar el cuestionario.



La determinación del universo, a pesar de ser dado por la organización, permite recabar información fidedigna y más representativa del colectivo organizacional.

3.- Técnicas de Recolección de la información

Se entiende por técnica de recolección a cualquier recurso o procedimiento, que pueda utilizar el investigador para el tratamiento de algunos aspectos de la materia a tratar en la investigación. Además entran dentro de esta categoría a todos aquellos procedimientos que se aplican dentro del proceso de investigación que permite recoger información como preguntas, muestras de un contexto, etc.

El cuestionario definido anteriormente, se constituye en la principal herramienta para recolectar la información, este se puede definir como “instrumento rigurosamente estandarizado que traduce y operacionaliza los problemas o temas de investigación. Compuesto por preguntas y respuestas categorizadas previamente.

4.- Fuentes de extracción de datos

La principalmente fuente de extracción de datos, esta constituida por la Subgerencia de Recursos Humanos, ya que proporciona información necesaria sobre sus trabajadores, de manera que permita elaborar un plan a nivel general.

5.- Técnicas de Procesamiento y Análisis de datos

El análisis y procesamiento de los datos, se constituye en una de las etapas más importante del estudio, ya que es una búsqueda sistemática y reflexiva de la información obtenida. Esto implica trabajar y organizar los datos, lograr sintetizarlos en unidades manejables.

La recolección de los datos serán cuantificados a través de SPSS (Statistical Package for the Social Sciences).

Programa que se lleva a cabo mediante tres etapas:

- a) Implementa de forma organizada y ordenada la base de datos.
- b) Ayuda en la manipulación de los datos
- c) Implementa técnicas estadísticas para el análisis de los datos.



Una vez organizados los datos dentro del programa permitirá obtener y visualizar los resultados en tablas y gráficos. Lo que dará paso al posterior análisis y logre una reflexión con orden lógico de las variables estudiadas.

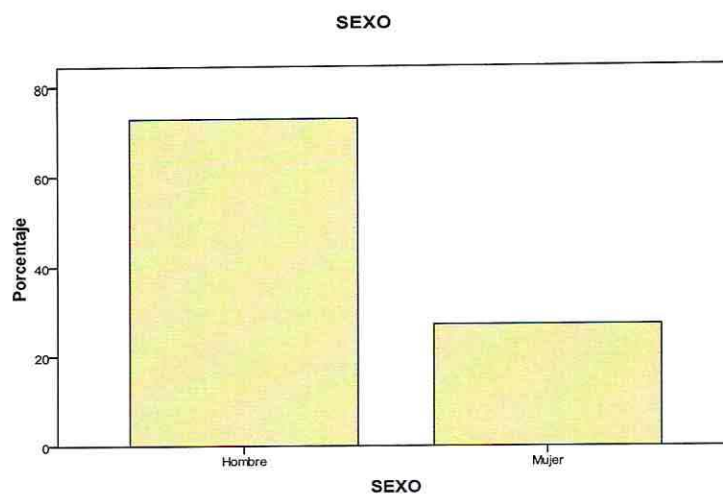
Análisis e Interpretación de datos

La investigación realizada permite conocer la realidad económica, social y cultural de los trabajadores así como también sus características individuales, las que se presentan a continuación:

1.- Características Demográficas:

a) Sexo del trabajador

- Gráfico n° 1



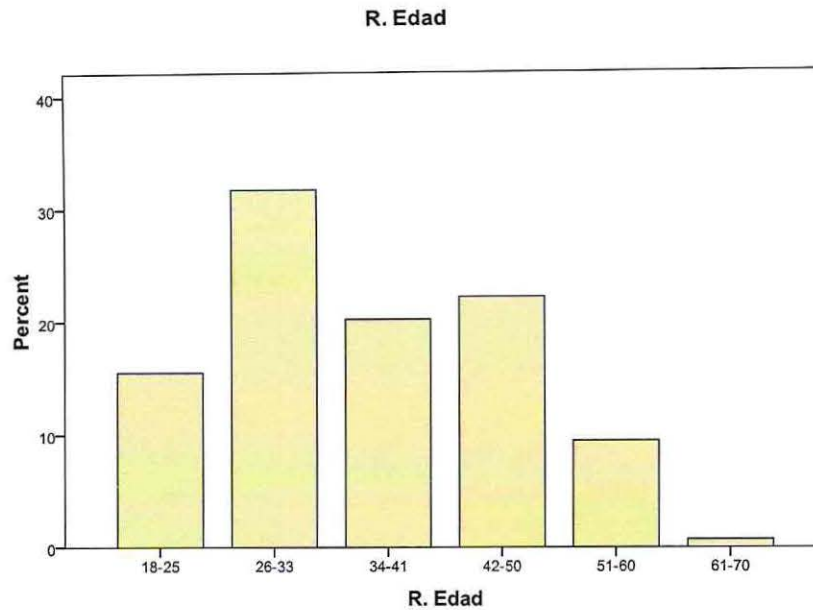
En relación al género predominante en COMER, es posible apreciar que la gran mayoría de los trabajadores son hombres, quienes representan un 73,0% del total de trabajadores, porcentaje que corresponde a 108 empleados. Mientras que las representan un 27,0%, es decir, 40 sujetos.

Claramente predomina la mano de obra masculina, debido a las funciones que éstos asumen dentro de la organización, funciones que son netamente de fuerza física.

En tanto el sexo femenino desarrolla sus funciones en cajas y ventas propiamente tal, donde solo 4 trabajadoras lo hace a cargo de una jefatura de sucursal.

b) Edad del Trabajador

- Gráfico n° 2



En relación a la edad de los trabajadores, es posible apreciar que un 15,5% de los trabajadores se encuentra entre los 18 y los 25 años. Posteriormente el 31,8 % de éstos, se encuentra entre los 26 y 33 años, siendo el más numeroso. Entre los 34 y 41, se concentra un total de 20,3%. Un 22, 3% corresponde a trabajadores entre 42 y 50.

Por último entre los 51 y 70 años, los trabajadores concentran un 10,2%.

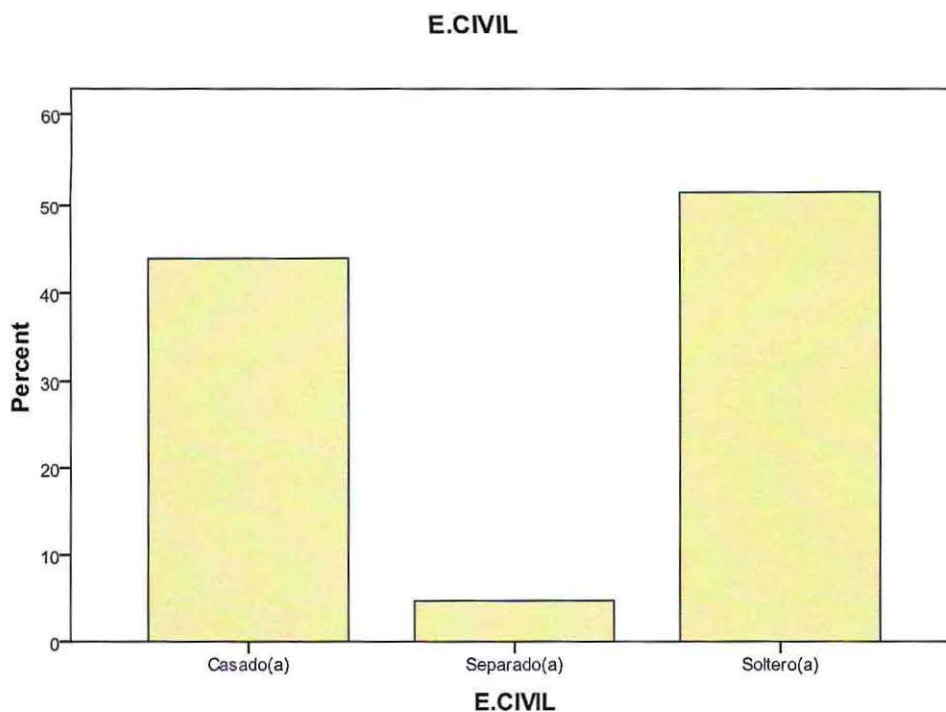
De los datos anteriormente mencionados se comprende que un 67,6% concentran a los trabajadores cuyas edades fluctúan entre los 18 y 41 años.

Según el CENSO del 2002, un 62,9% corresponde a personas entre los 15 y 59 años, cifra que no se asemeja a la realidad organizacional.



c) Estado Civil del Trabajador

-Gráfico n° 3

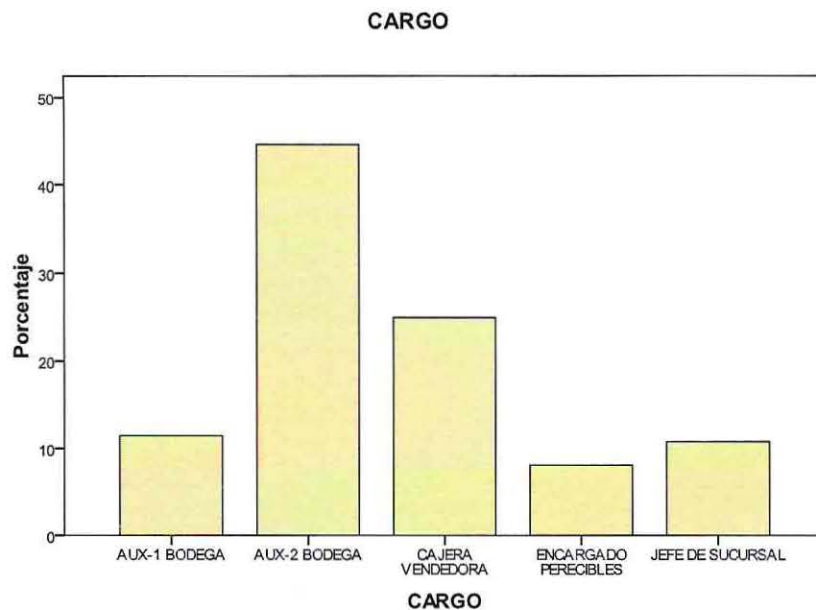


En relación al estado civil, es posible identificar que los trabajadores de la unidad de negocios COMER presenta un mayor porcentaje de personas solteras, lo que corresponde al 51,4%, mientras que un 43,9% de los trabajadores son casados. Por otro lado los trabajadores que se declaran separados corresponden solo a un 4,7%, es decir 7 personas.

De acuerdo a datos estadísticos del INE en el Censo del 2002 un 46,2% de la población estaba casada, cifra levemente superior a la obtenida en COMER. Asimismo, un 34,6% de los trabajadores se declara soltero, porcentaje muy por debajo de los 51,4% identificados en Comer.

d) Cargo que desempeña

-Gráfico n° 4



De acuerdo al gráfico que precede, un 44,6% de los trabajadores son Auxiliares 2 de Bodega, quienes cumplen funciones de armadores de pedidos y entrega a los clientes, por lo que la capacidad física constituye un factor preponderante en este perfil de trabajadores. En cuanto a los Auxiliares 1 de Bodega, son trabajadores que cumplen funciones del auxiliar 2 pero una de sus principales funciones es reemplazar al Jefe de la sucursal cuando éste se ausenta, es un cargo netamente de confianza para la organización, por tanto un 11,5% desarrolla este tipo de función dentro de la unidad de negocios.

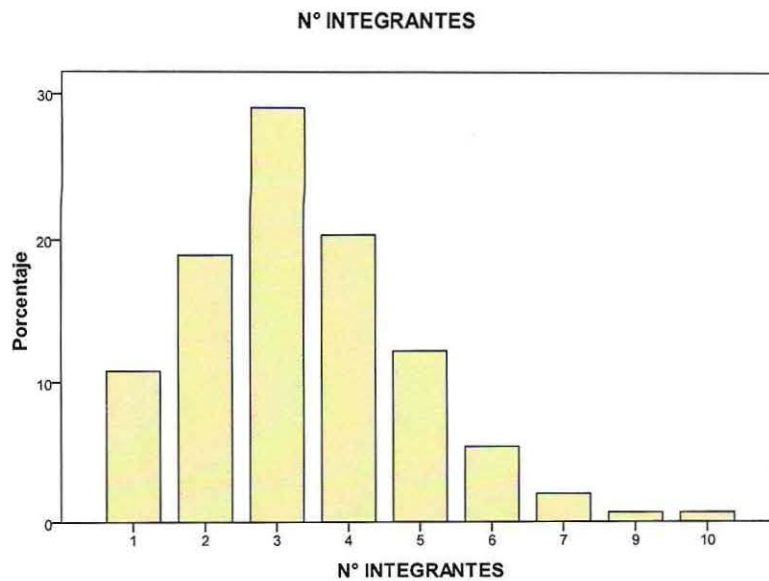
En cuanto al cargo de Encargado de Percibiles, representan al 8,1% de los trabajadores de COMER. Estos trabajadores cumplen funciones específicas en el área de percibiles y por dotación debieran ser uno por sucursal, sin embargo, no todas cuentan con uno de estos encargados.

Las Cajeras vendedoras representan al 25% de los trabajadores, éstas con funciones en cajas, cuadraturas y ventas, alcanzan un numero de dos a tres de ellas por sucursal y en total son 37 trabajadoras.

Por último los Jefes de sucursales representan el 10,8% de la dotación COMER, con labores propia de una jefatura y es uno de ellos por sucursal.

e) N° de Integrantes en la Familia

-Gráfico n°5



Del presente gráfico, se logra establecer que según el número de integrantes del grupo familiar, un 29,1% corresponde a grupos familiares de 3 personas (43 casos). De manera sucesiva un 20,3% de los trabajadores que equivalen a 30 de ellos, declaran vivir en hogares compuestos por 4 integrantes.

Por otra parte, el 18,9% declara que su núcleo familiar corresponde a 2 integrantes. En cuanto a los hogares con 5 integrantes corresponden al 12,2% de los trabajadores, equivalentes a 18 de ellos.

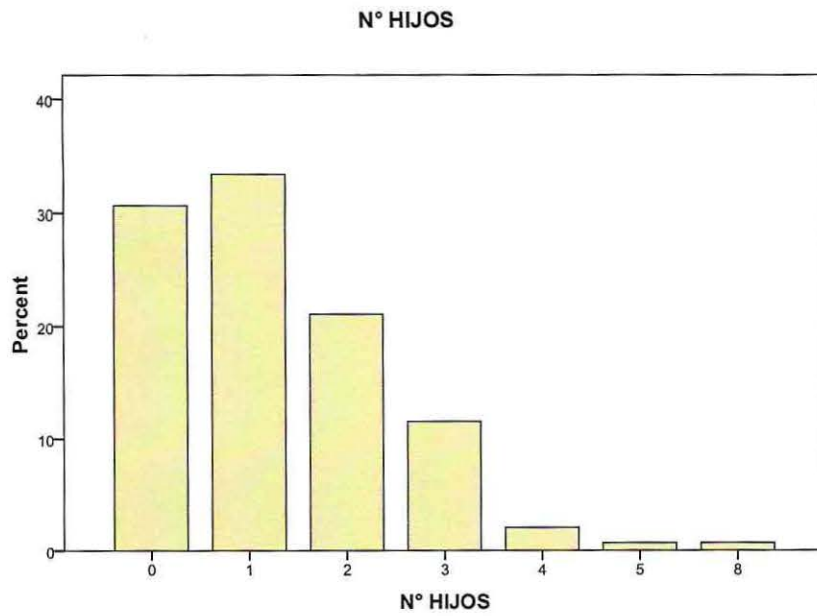
Los hogares unipersonales representan un 10,8% (16 casos). En tanto los porcentajes más reducidos son aquellos núcleos familiares de más de 5 integrantes, como aquellos de 6 integrantes que alcanzan al 5,4%, equivalente a 8 casos. Por último un 3,4% de los trabajadores declara que sus núcleos familiares tienen 7 o más integrantes, por último, un 0,7% representa 1 caso con un núcleo familiar de 10 integrantes.

Según el Censo 2002, se declara que por hogar habitan 3,6 personas. Cifra que se asemeja a la realidad de COMER. Sin embargo, se observa que el mayor número de casos está acumulado en 2,3 y 4 integrantes por sobre los casos de familias numerosas o bien los hogares unipersonales.



f) N° de Hijos por trabajador

-Gráfico n° 6



De acuerdo al presente gráfico se puede visualizar que el porcentaje mayor, está concentrado en aquellos trabajadores que tienen 1 hijo correspondiendo a un 33,1%. Luego un 30,6% (45) de los trabajadores no tiene hijos.

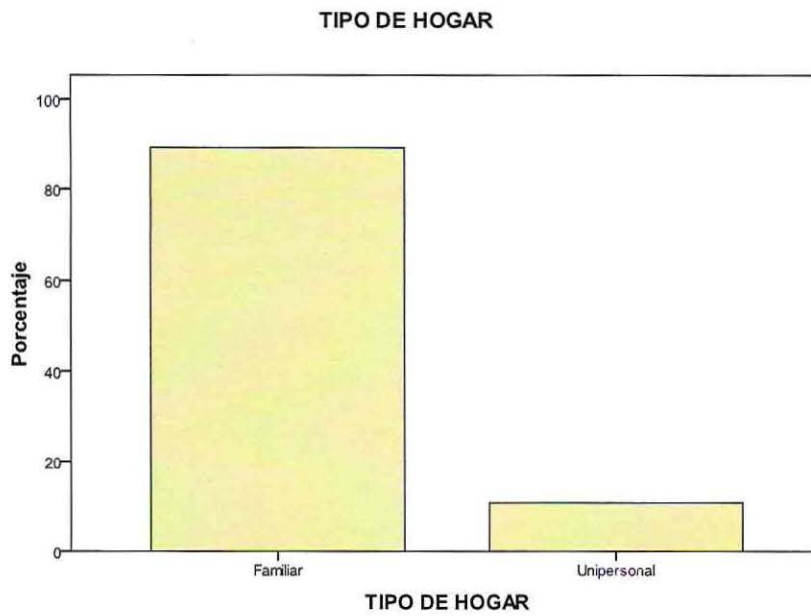
Aquellos trabajadores que tienen 2 hijos concentran un 21,1%, es decir, 31 de ellos.

De los restantes un 13,6% concentra trabajadores que tienen entre 3 y 4 hijos, correspondiendo a 20 de ellos. Y un 1,4% corresponde a dos trabajadores que tienen 5 y 8 hijos.

Según el Censo del 2002 el promedio de hijos en Chile es de 2,26. Respecto a la realidad organizacional se establece que ésta, por debajo de la estadística nacional.

g) Tipo de Hogar del Trabajador

-Gráfico n° 7



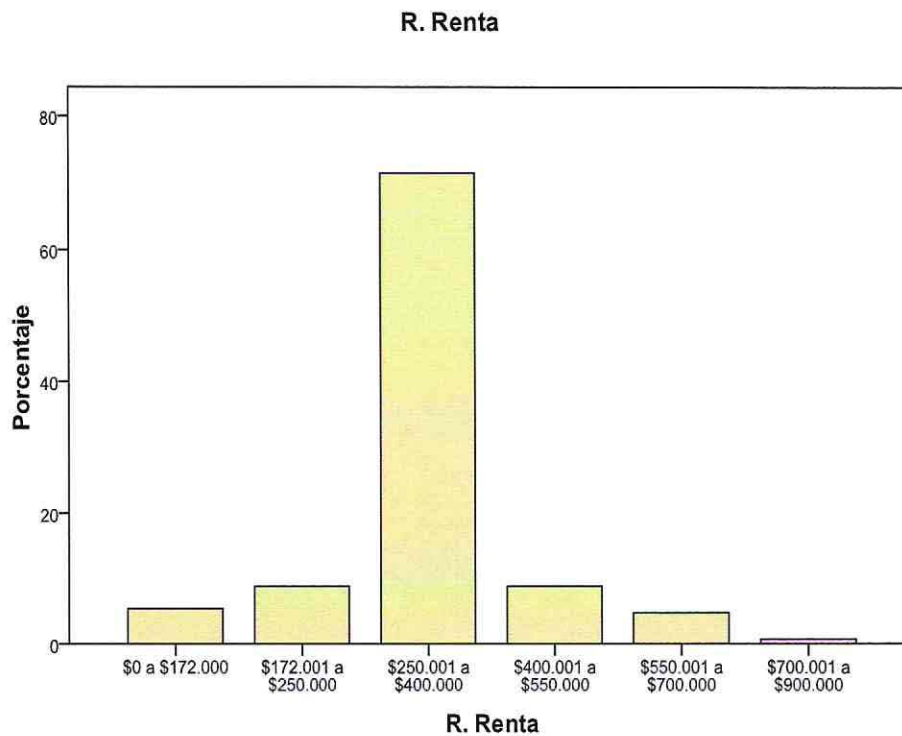
De acuerdo al gráfico, se logra apreciar que en cuanto al tipo de hogar, un 89,2% equivalentes a 132 trabajadores, viven en hogares familiares. Mientras que los hogares unipersonales solo alcanzan un 10,8% es decir, 16 trabajadores.

Situación que es factible de entender debido a la edad media de los trabajadores y la toma de decisiones respecto a la proyección en familia como por ejemplo el matrimonio y los hijos. En la actualidad se asigna mayor importancia al desarrollo profesional por sobre el familiar. Lo que a su vez genera que disminuya la tasa de natalidad y por ende el país se esté convirtiendo en un país envejecido.

2.- Características Económicas

a) Renta Liquida de Trabajadores

-Gráfico n° 8



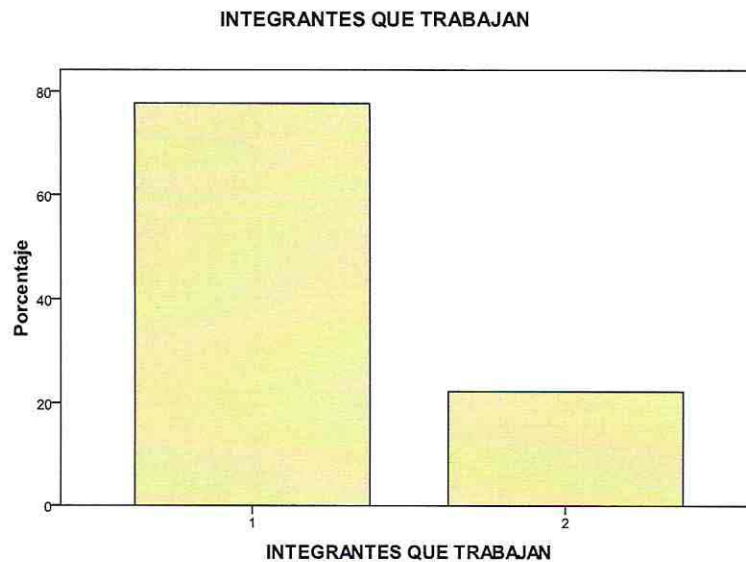
De acuerdo al gráfico un 71,6% corresponde a 106 trabajadores que perciben mensualmente una renta liquida que fluctúa entre los \$250.001 a \$400.000. Por otro lado un 8,8% representa a dos segmentos de trabajadores, aquellos que reciben una renta entre \$172.000 a \$250.000 y entre \$400.001 a \$550.000, que representan en total un 17,6% de los trabajadores.

En cuanto a los trabajadores que perciben renta menor a los \$172.000, constituyen un 5,4% (8 casos), situación que se genera por licencias médicas seguidas y extendidas por varios meses, quienes, si bien no perciben renta por parte de la empresa, lo hacen de igual forma por el sistema correspondiente.

Aquellos trabajadores que mensualmente reciben entre \$550.001 a \$700.000 corresponden a un 4,7% (7 casos). Por último, sólo 1 caso percibe renta mensual liquida entre los \$700.001 a \$900.000. Caso relacionado con la jefatura de sucursal y metas por ventas asignadas.

b) N° de Integrantes en la Familia que Trabajan

-Gráfico n° 9



El gráfico que precede, da cuenta de la cantidad de personas que trabajan en el hogar, declaradas por los trabajadores. Es así como un 77,7% de los trabajadores de COMER declara que solo ellos trabajan en su hogar, cifra que corresponde a 115 casos.

Mientras que solo 33 casos, un 22,3% declara que otro integrante más de la familia trabaja dependiente o independientemente.

Es importante mencionar que existe una baja participación laboral en los hogares de los trabajadores, esto se genera por la tipología tradicional de los hogares constituidos, es decir, son los padres que se dedican a sustentar económicamente el hogar y los hijos sólo deben cumplir con sus estudios. Como ya se menciona y de acuerdo a los resultados, en COMER, son en su mayoría solo los trabajadores quienes sustentan su hogar, esto, porque prefieren que sus cónyuges velen por el cuidado integral de sus hijos.

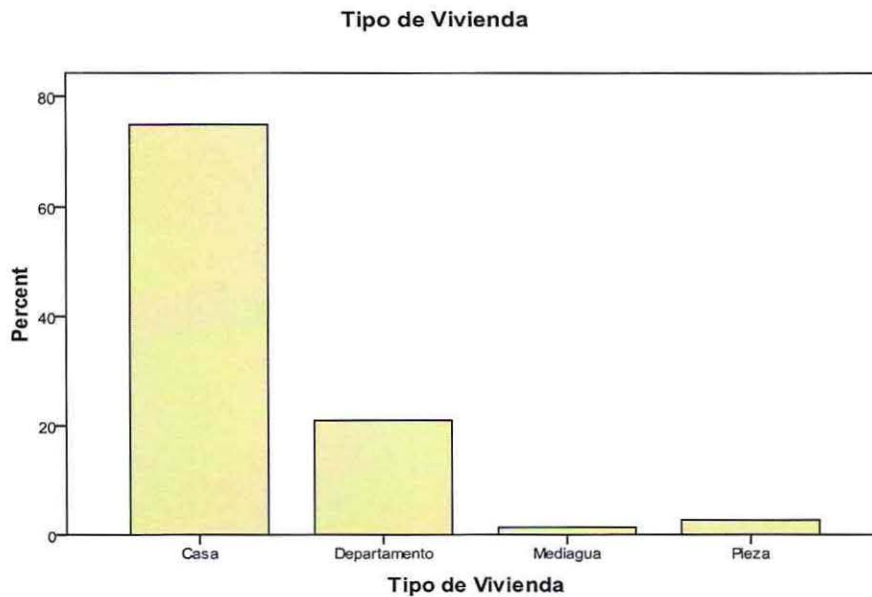


3.- Características Sociales

- De la Vivienda

a) Tipo de Vivienda del Trabajador

-Gráfico n° 10



En el gráfico precedente, es posible observar los distintos tipos de viviendas que habitan los trabajadores de Comer. Es así como se logra apreciar que 75% de ellos habitan en casa, es decir un total de 111 trabajadores.

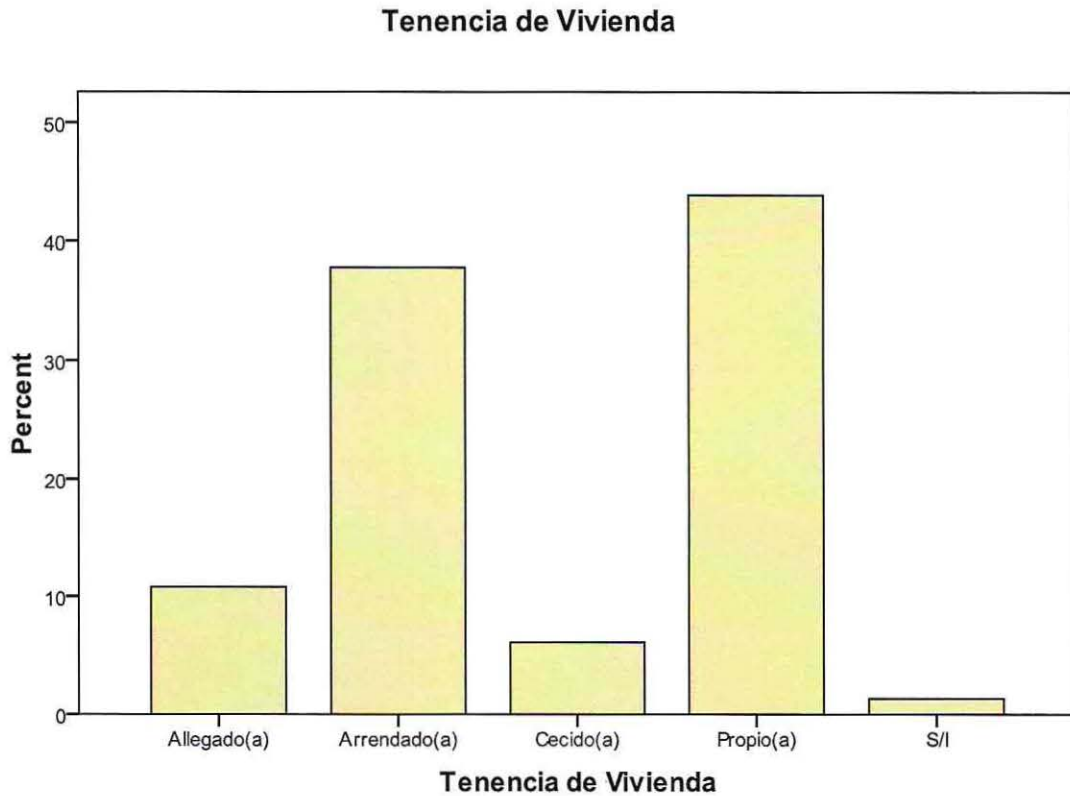
Por otro lado, 31 trabajadores habitan en departamento, correspondiendo a un 20,9%. Mientras que un 4,1% de trabajadores, es decir, 6 de ellos habitan en mediagua (1,4%) o bien en una pieza (2,7%).

Según las estadísticas nacionales (MIDEPLAN) declara que un 78,4% de las personas en Chile habita en casa, realidad que supera en mínima cantidad a la realidad de la organización. Aquellas que lo hacen en departamentos representan un 6,5%, cifra que se encuentra muy por debajo de la organización.

Asimismo MIDEPLAN declara que un 8,7% de la población chilena habita en piezas, presentando una gran diferencia con los trabajadores COMER, quienes solo llegan a un 2,7%.

b) Tenencia de la Vivienda del Trabajador

-Gráfico n° 11



De acuerdo al gráfico anterior se aprecia que en cuanto a la tenencia de la vivienda de los trabajadores, un 43,9% declara habitar una vivienda propia, donde es indiferente la condición de pagada totalmente o bien actualmente pagando. Según el Censo del 2002 se declara que un 72,1% habita en casa propia, estadística muy superior a la de la organización.

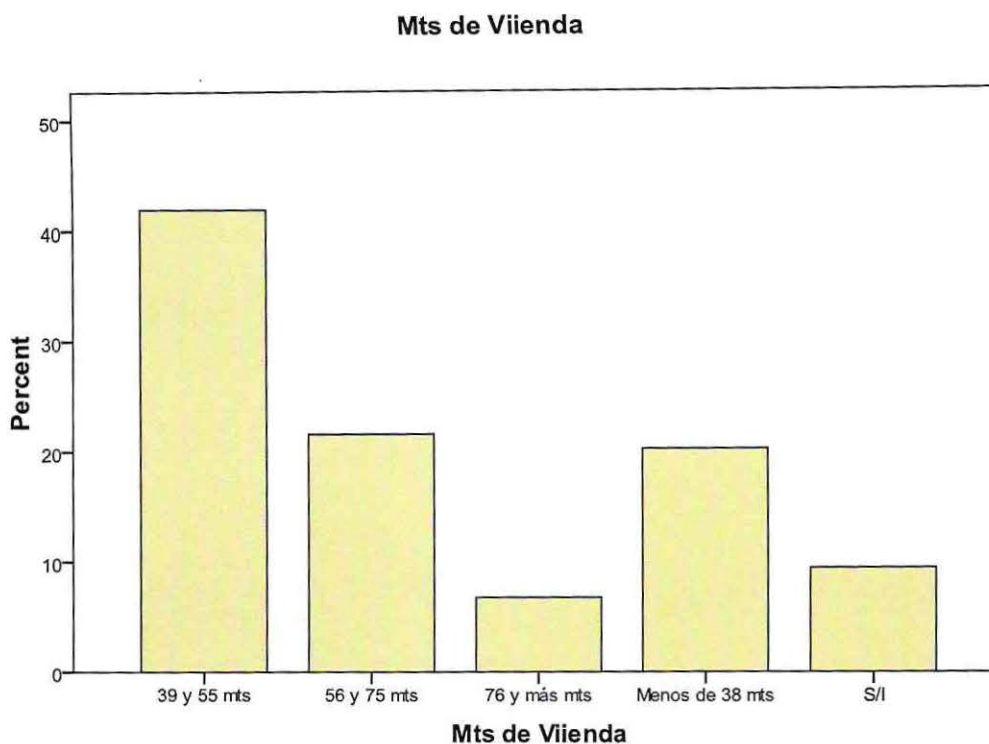
Por otra parte un 37,8% de los trabajadores (56) declara habitar una vivienda arrendada, cifra por sobre la realidad nacional, ya que según lo declarado por el Censo la población concentrada en esta situación, comprende un 17,6%.

En cuanto a los trabajadores que declaran encontrarse en la condición de allegados, corresponden a un 10,8% (16). Mientras que un 6,1%, es decir, 9 trabajadores lo hace en viviendas cedidas.



c) Metraje de la Vivienda

-Gráfico n° 12

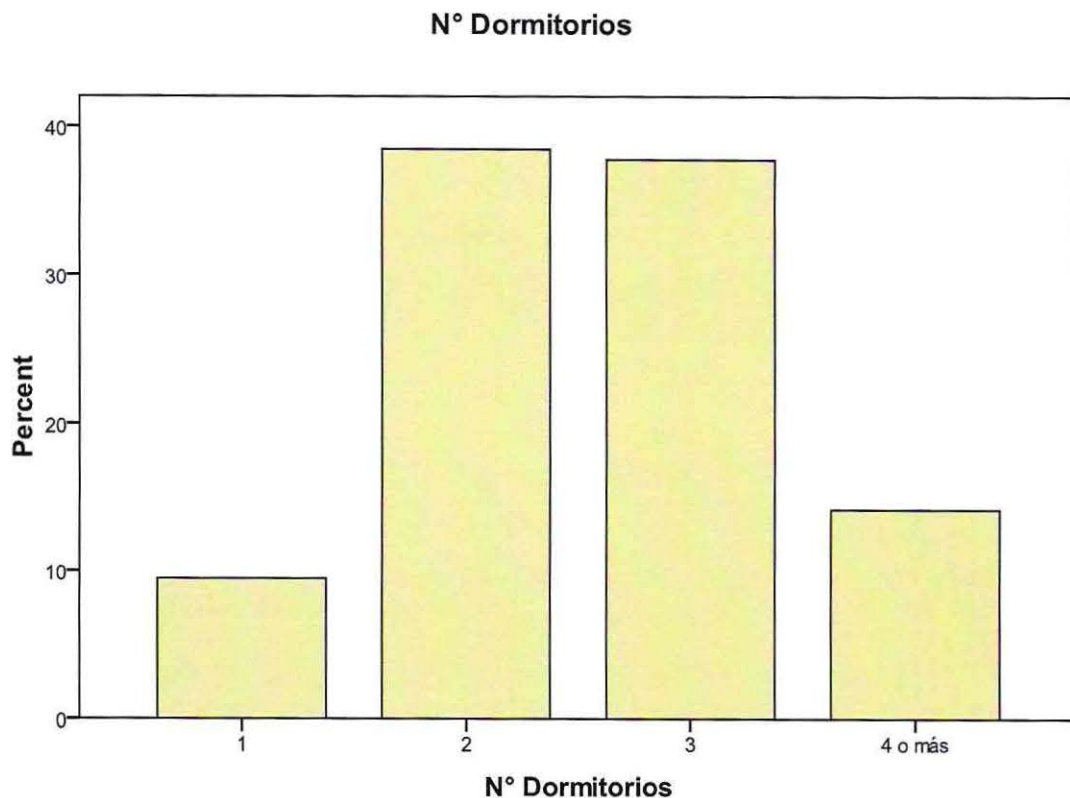


Del presente gráfico se puede visualizar que de acuerdo al metraje de la vivienda, los trabajadores de COMER declaran en su mayoría que las viviendas que habitan, se encuentra entre los 39 y 55 mts cuadrados, correspondiendo a un total de 41,9%, es decir, 62 casos. En tanto un 21,6% lo hace en viviendas entre los 56 y 75 mts cuadrados (32 casos).

Por otro lado hay un 20,3% que declara habitar viviendas de menos de 38 mts cuadrados, cifra que corresponde a 30 trabajadores. Solo un 6,8% de los trabajadores declara que su vivienda es de 76 y más mts cuadrados. El 9,8% restante corresponde a S/I (información no proporcionada por los trabajadores).

d) N° de Dormitorios de la Vivienda

-Gráfico n° 13



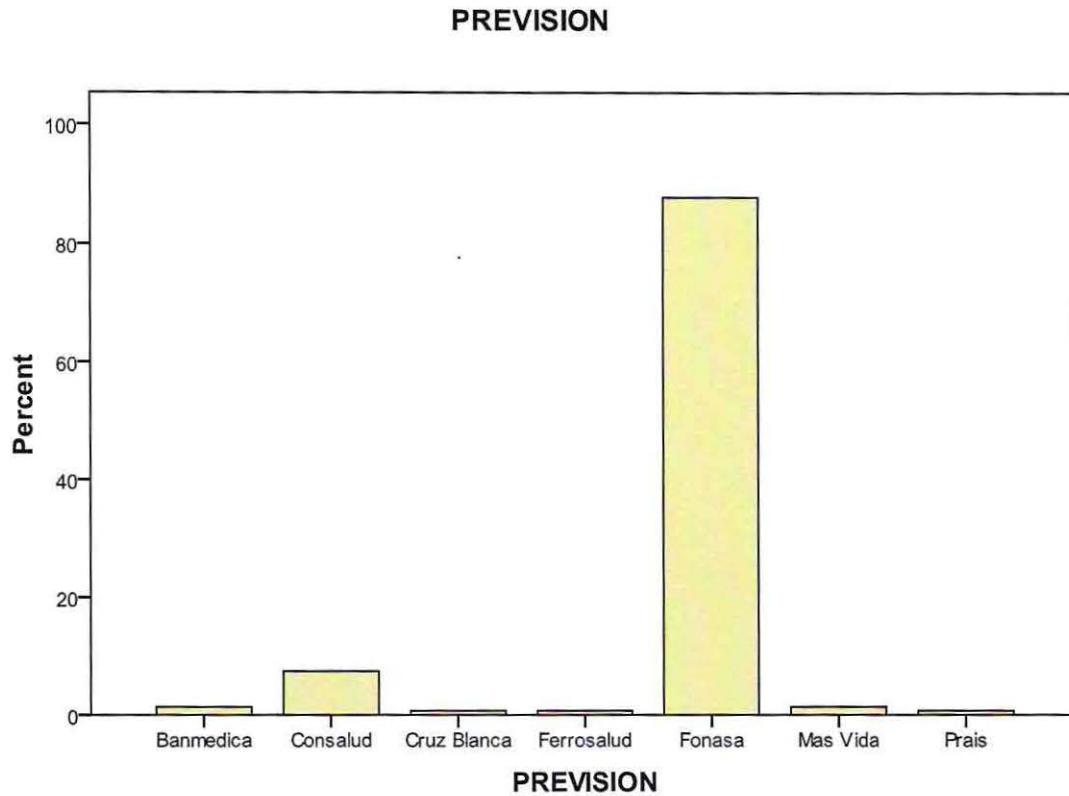
Mediante el gráfico precedente, es posible apreciar que un 38,5 % corresponde a hogares que tienen 2 dormitorios en la vivienda, es decir 57 casos. Mientras que un 37,8%, es decir, 56 casos, declara tener 3 dormitorios en su vivienda.

En cuanto a aquellos trabajadores que declaran tener solo un dormitorio, corresponde a 9,5%, siendo éstos 14 casos. Por último aquellos que declaran que su vivienda posee 4 dormitorios o más corresponden a un 14,2% es decir, 21 trabajadores.

Como se mencionó anteriormente, COMER presenta en su mayoría trabajadores que habita en viviendas de 2 dormitorios. Situación, que de acuerdo a las personas que habitan por vivienda, podría eventualmente generar alguna problemática habitacional.

- De la Salud**e) Previsión del trabajador**

-Gráfico n° 14



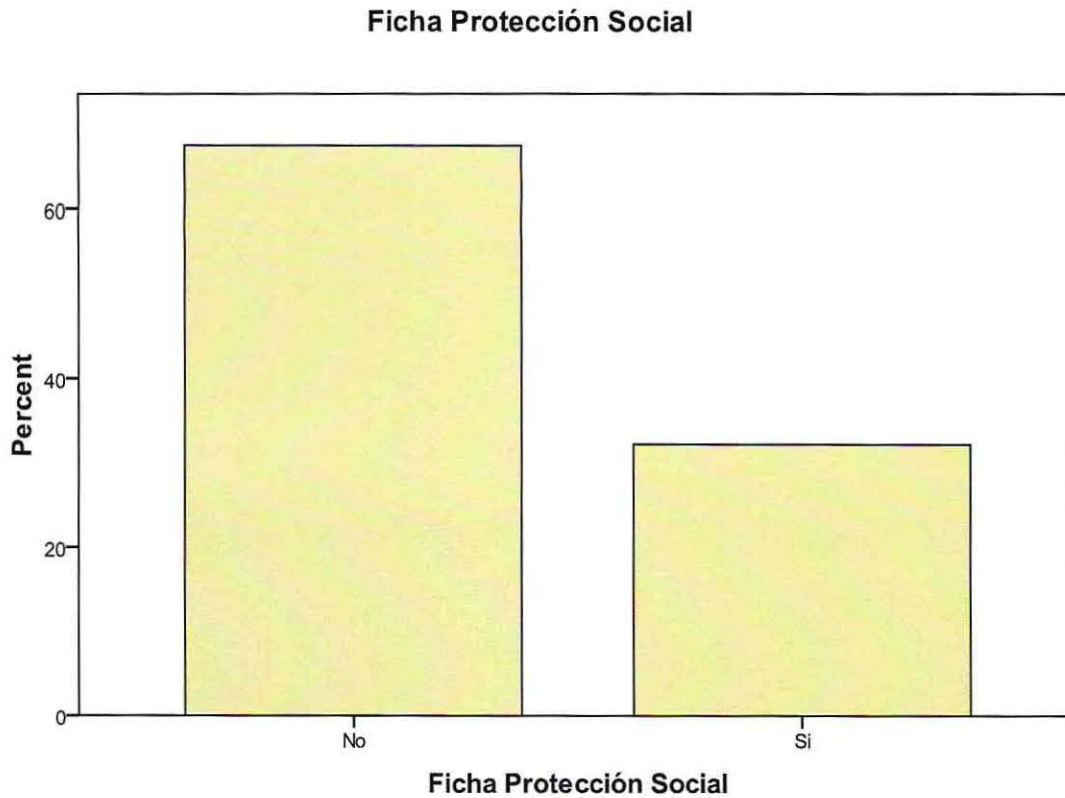
Respecto a la previsión de los trabajadores de la unidad de negocios COMER, se establece FONASA concentra la mayoría de los trabajadores en su sistema, siendo un 87,8% (130 trabajadores) cotizantes en esta institución.

Del 12.2% restante los trabajadores cotizan en el sistema privado, siendo Consalud, la Isapre más requerida.

Se debe mencionar además un trabajador pertenece a sistema PRAIS, (Programa de reparación y atención integral de salud, para familiares directos de detenidos desaparecidos y ejecutados políticos) el cual corresponde a un 0,7%

f) Ficha de Protección Social

-Gráfico n° 15



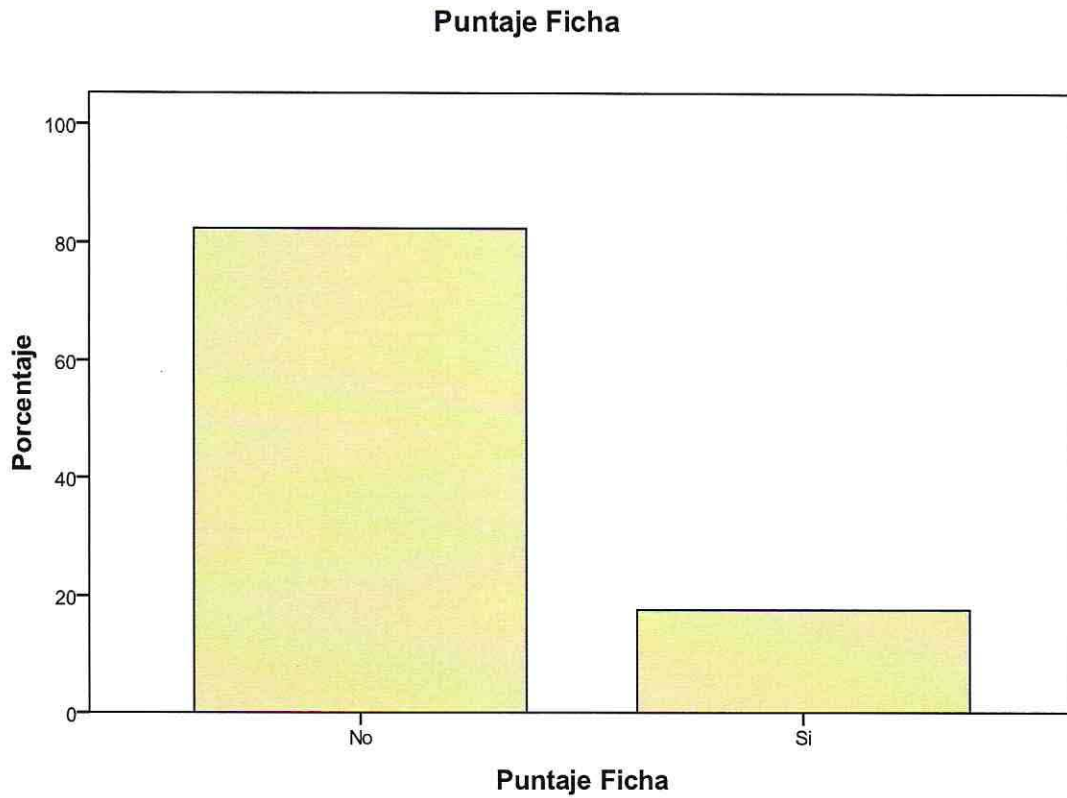
De acuerdo al presente gráfico se logra visualizar que de un total de 148 trabajadores en la unidad de negocios COMER, solo un 32,4% (48 casos) declara poseer (El trabajador o un familiar con el que habita) Ficha de protección social. El 67,6 (100 casos) afirma que no se le ha aplicado dicha encuesta.

La aplicación de la Ficha de Protección social, se transforma en un factor relevante de evaluación al momento de postular a ciertos subsidios entregados por el estado en distintas áreas. Por lo que la promoción de información de dicho instrumento se torna de gran importancia.



g) Información Puntaje Ficha de Protección Social

-Gráfico n° 16

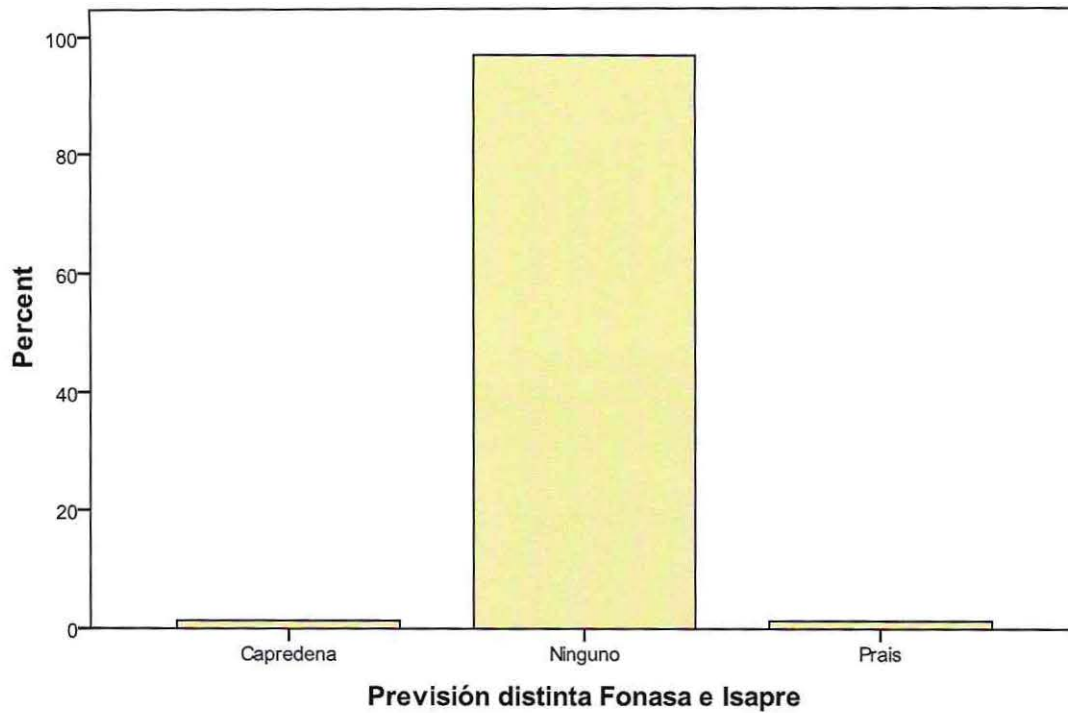


Según el gráfico anterior, se establece que solo el 17,6% de los trabajadores, es decir 26 de ellos, declara poseer ficha de protección social y conocen el puntaje otorgado de acuerdo a la información entregada. Los 122 restantes no poseen ficha o bien declaran tenerla pero no saben el puntaje de ella. Situación que deja entrever los deficientes canales de información entre las entidades públicas y la comunidad, ya que, no hay un seguimiento de la totalidad de las encuestas realizadas o bien la comunidad no presente mayor interés y preocupación por obtener dicha información.

h) Previsión de Integrante de la Familia distinta a FONASA e ISAPRE

-Gráfico n° 17

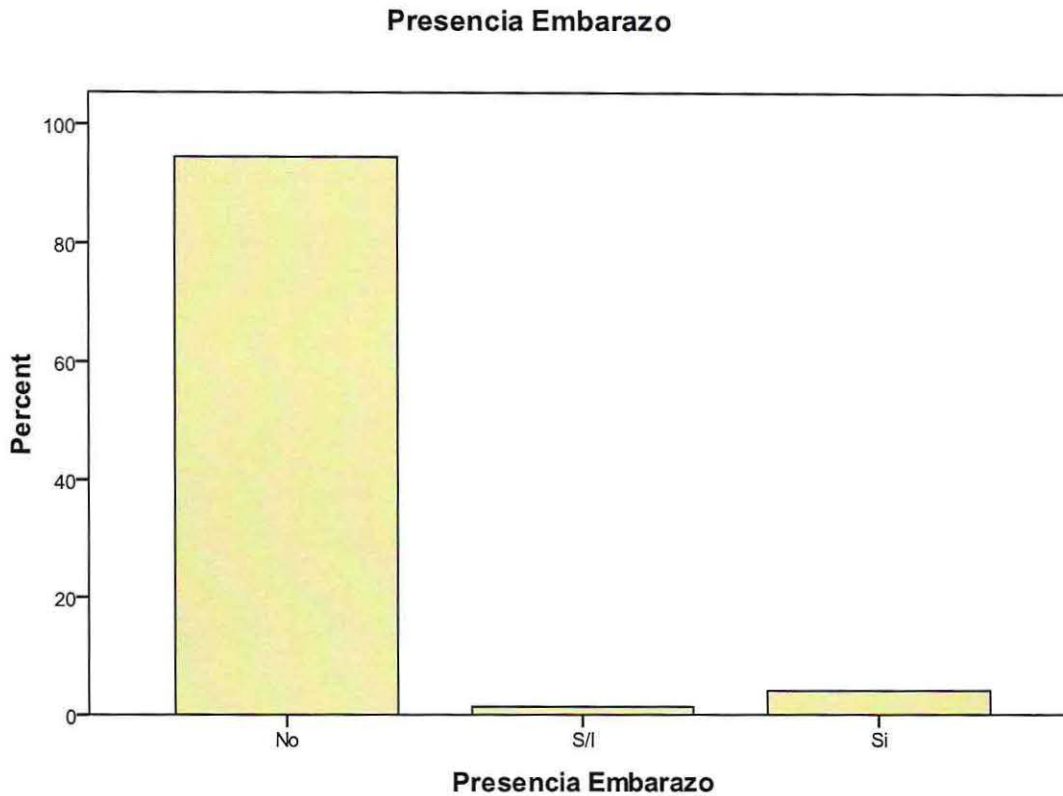
Previsión distinta Fonasa e Isapre



En cuanto al presente gráfico, se menciona que las repuesta a la pregunta “Familiar que cotice en sistema distinto a FONASA e Isapre”, los trabajadores (97,3%) en su mayoría respondieron que ningún familiar se encontraba en esta condición. Sin embargo se encontraron casos aislados que tienen familiares en CAPREDENA (2 casos, 1,4%) y en PRAIS (2 casos, 1,4%).

i) Presencia de Embarazo en el Grupo Familiar

- Gráfico n° 18

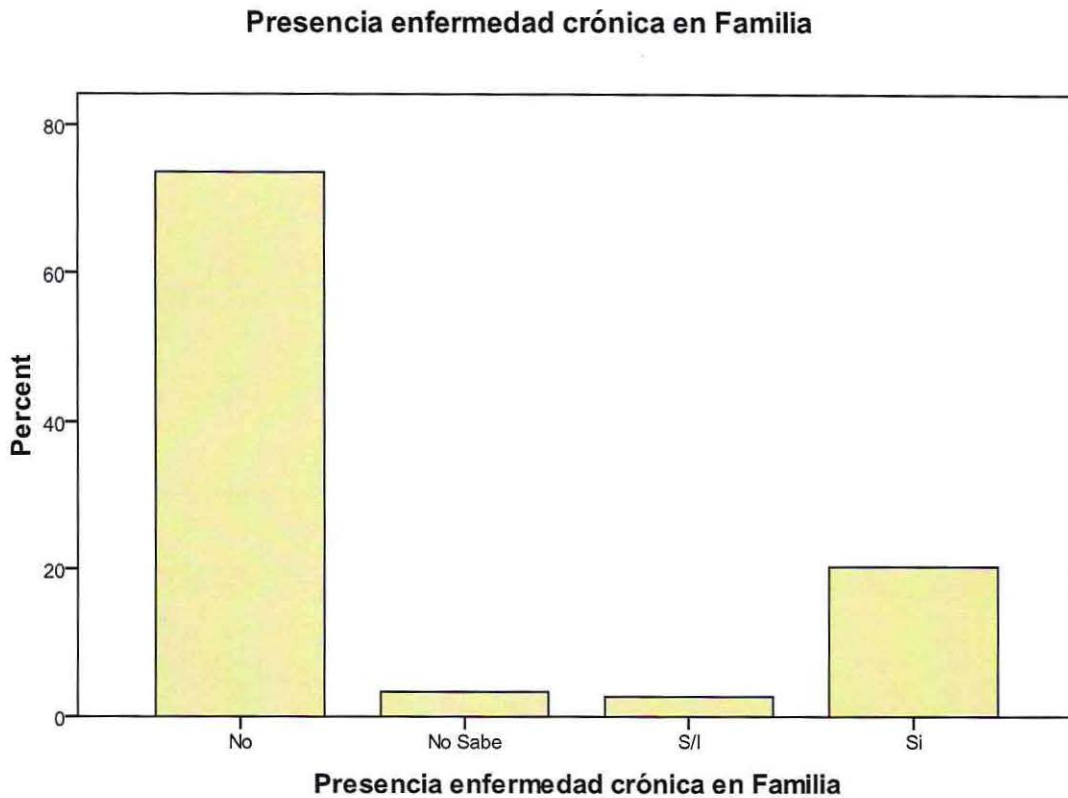


En relación a la presencia de embarazo en la familia de los trabajadores, se identifica que un 94,6% declara no vivir con familiares embarazadas. Mientras que un 4,1% (6 casos) afirma que conviven con mujeres embarazadas o bien la misma trabajadora se encuentra en esa condición. El 1,4% de los trabajadores no proporciona información sobre la pregunta realizada.

Cabe mencionar, que para aquellas familias que se encuentren vivenciando un proceso de embarazo, es necesario tomar las acciones precisas para recibir al nuevo integrante y proporcionar las condiciones necesarias o mínimamente esperables.

j) Enfermedad Crónica en Grupo Familiar

-Gráfico n° 19



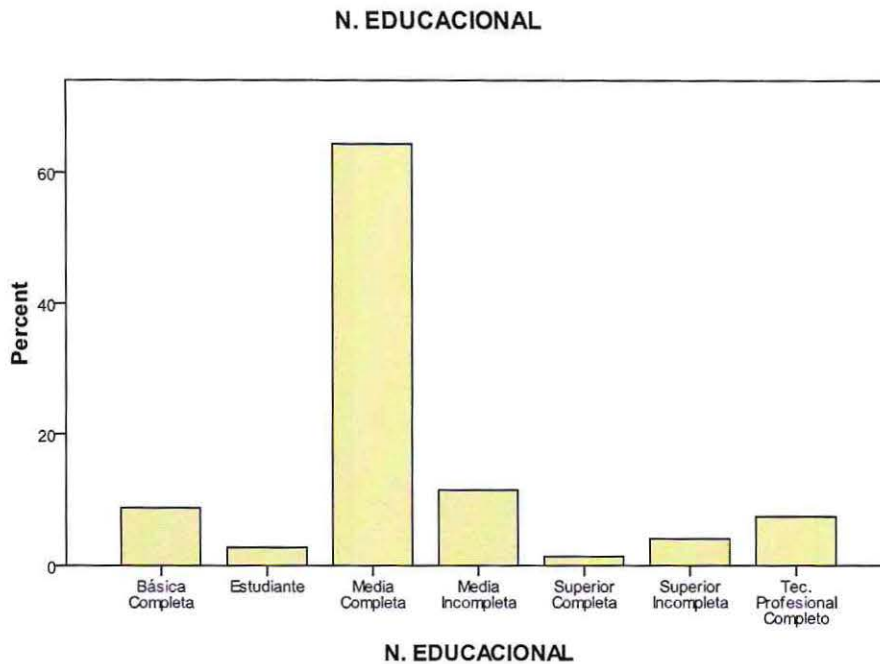
Mediante este gráfico, es posible apreciar que 109 trabajadores, es decir, un 73,6% declara que no hay presencia de enfermedades crónicas en él ni en su familia. Por otro lado un 3,4% (5 casos) no sabe o no tiene información sobre el tema. Un 2,7% de los trabajadores no entrega información a la pregunta realizada.

El 20,3% restante afirma que él o algún integrante de la familia presenta alguna enfermedad crónica siendo Diabetes e Hipertensión las enfermedades más recurrentes.

4.- Características Culturales

a) Nivel Educativo de los Trabajadores

-Gráfico n° 20



De acuerdo al gráfico, se aprecia que en su mayoría los trabajadores tienen Educación Media Completa, porcentaje que alcanza un 64,2% con un total de 95 trabajadores.

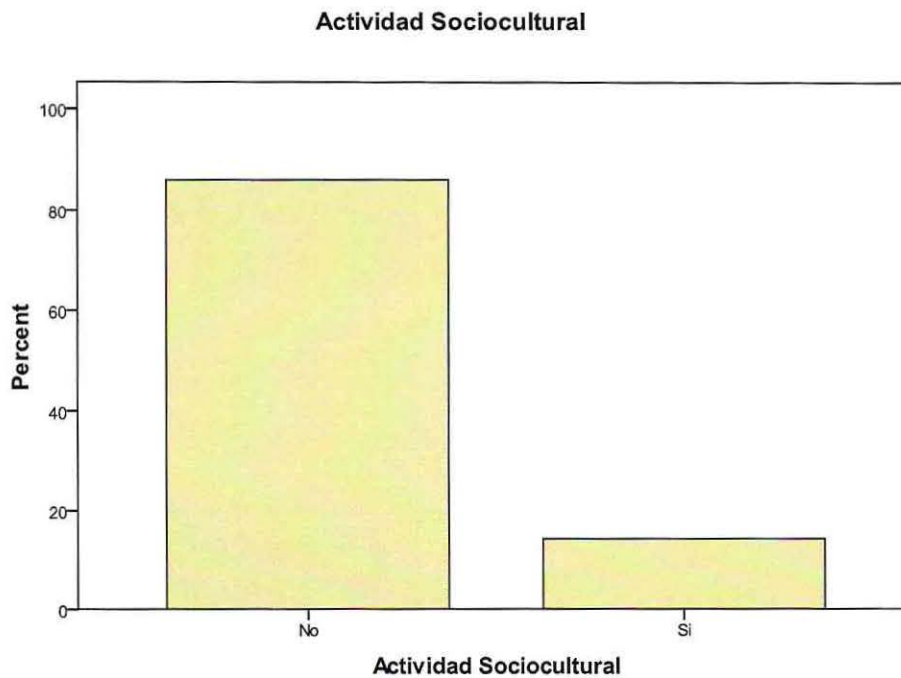
Un 8,8% de trabajadores que solo tiene Educación Básica, que corresponde a 13 casos.

En cuanto a los trabajadores que no terminaron la enseñanza media constituyen un 11,5%. Posteriormente se encuentran aquellos que poseen estudios superiores, ya sea técnico o universitario de los cuales se tiene que: un 1,4% completó los estudios universitarios; que un 4,1% no terminó sus estudios universitarios y que un 7,4% terminó estudios Técnicos Profesionales.

Cabe destacar que hay un 2,7% de los trabajadores que se encuentra actualmente estudiando para terminar su Enseñanza Media.

b) Trabajador Realiza Actividad Sociocultural

-Gráfico n° 21

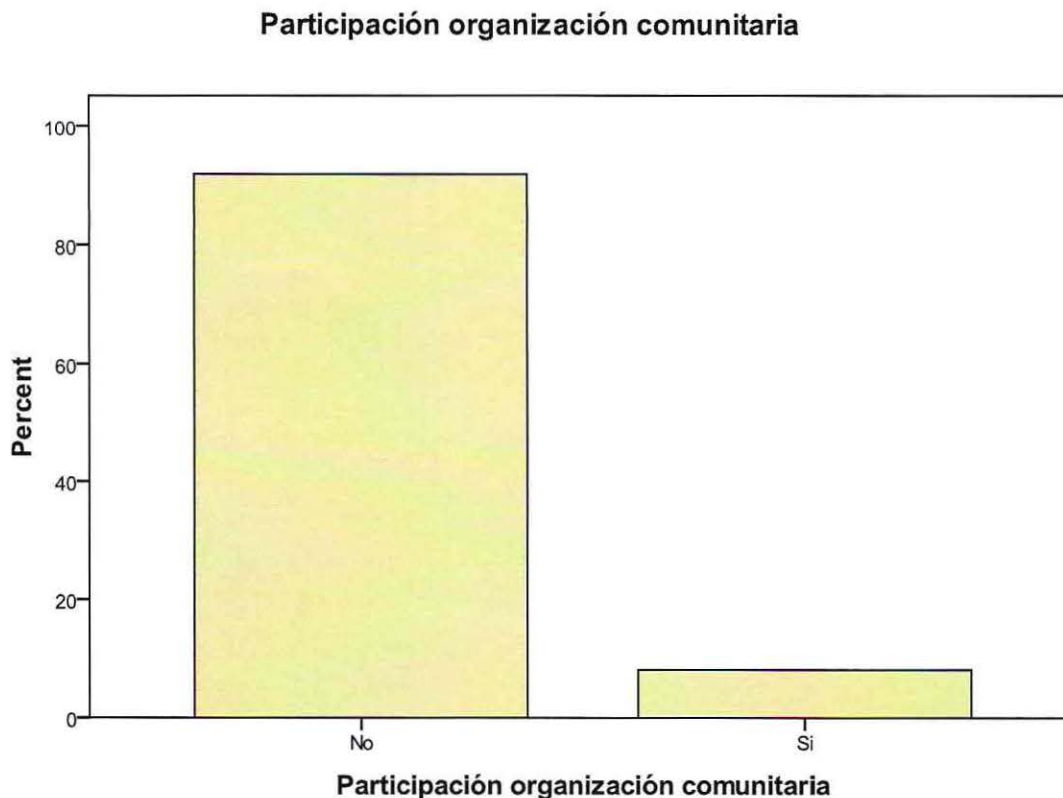


De acuerdo al presente gráfico se visualiza que de un total de 148 trabajadores de COMER, sólo un 14,2% declara realizar alguna actividad sociocultural luego de la jornada de trabajo, lo que corresponde a 21 trabajadores. Mientras que un 85,8% no realiza ningún tipo de actividad después del trabajo, cifra que corresponde a 127 trabajadores.

De las cifras anteriores se hace mención al nivel de sedentarismo de los trabajadores, esto según las estadísticas en Chile entregadas por el INE y MINSAL 2006, declaran que el porcentaje de sedentarismo en el país llega al 82,9% cifra por debajo de la realidad organizacional.

c) Trabajador Participa en Organización Comunitaria

- Gráfico n° 22



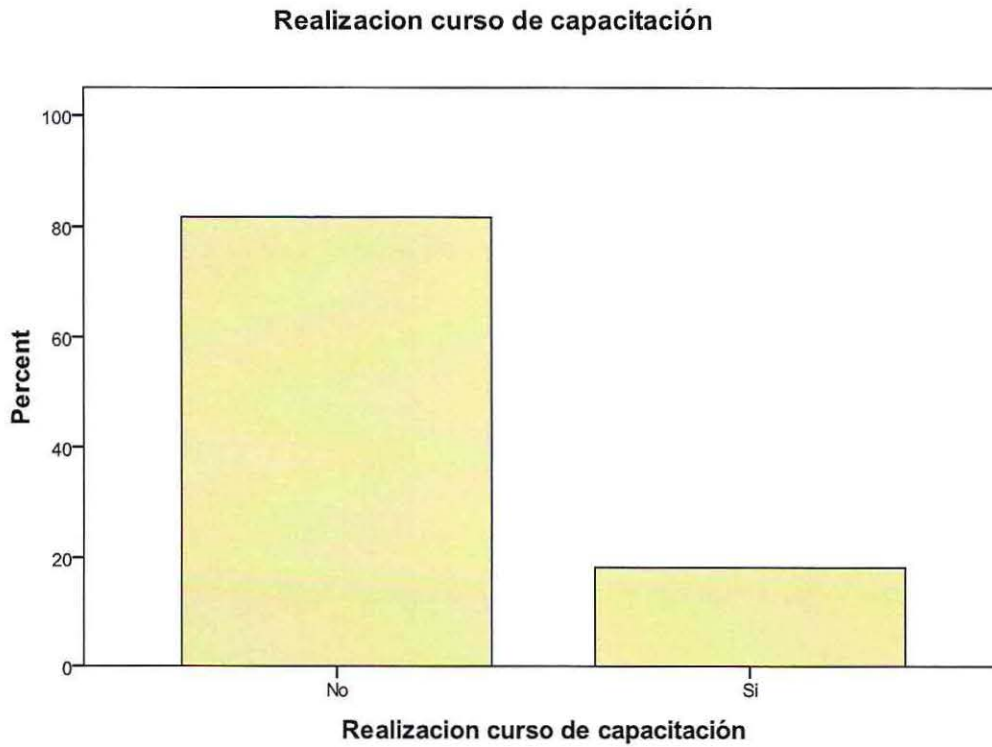
De acuerdo al gráfico un 8,1% participa en alguna organización comunitaria, dentro de las cuales se mencionan mayormente Centros deportivos e Iglesias. Mientras que un 91,9%, es decir 136 casos, declaran no participar en ninguna organización comunitaria.

De esta manera, se establece que la mayoría del colectivo organizacional presenta un reducido nivel de participación comunitaria, lo que genera que el trabajador y su familia no cuenta con redes sociales que ayuden a mantener y mejorar la calidad de vida de la comunidad organizacional.



d) Trabajador Realiza Curso de Capacitación en el último año

- Gráfico n° 23



De acuerdo al gráfico, un 18,2% manifiesta haber realizado algún curso de capacitación en el último año. Mientras que el 81,8% restante declara no haber realizado ningún curso de capacitación. Lo que genera muy bajo aprovechamiento de la franquicia SENCE, para estimular e impulsar mayores niveles de calificación de personal. Cabe mencionar que de los trabajadores que mencionaron haber realizado cursos dentro de la organización y enfocados a su área de trabajo como “Técnicas de Trabajo en Equipo” y “Cursos de Excel Básico e Intermedio”.



Pregunta Abierta

Con respecto a la pregunta realizada sobre los deseos de continuar los estudios, se logra establecer que un alto número de trabajadores no tiene deseos de continuar estudiando o bien perfeccionarse en su área de trabajo.

Aún así hay trabajadores que les gustaría capacitarse para desempeñarse de mejor manera en su trabajo cotidiano, lo que se constata con algunas opiniones de ellos como ***“Me gustaría ir a un curso de almacenaje, la empresa nos podría enviar”***.

Se debe mencionar que es posible encontrar trabajadores que quisieran seguir estudiando pero una carrera profesional o bien técnica que este acorde con sus habilidades y capacidades o bien con sus proyecciones; es así como una trabajadora manifiesta en la encuesta ***“Me gustaría ser Estilista Profesional y poner mi propio salón de belleza”***

Con lo anteriormente expuesto es posible mencionar que un número, aunque reducido de trabajadores, está dispuesto a realizar un esfuerzo para estudiar así optar a tener una calidad de vida mejor a la actual. Ellos ven en el dinero un factor preponderante a la hora de tomar una decisión de tal envergadura peor no lo ven como el único sino también manifiestan que los horarios de trabajo no permiten acceder a esto y que si no trabajan no podrían lograrlo.

Políticas Organizacionales

Dentro de las políticas que presenta la organización para mejorar la calidad de vida de los trabajadores, es posible mencionar: Nivelación de Estudios para todos los trabajadores que no han finalizado su educación formal. Se incorporan dentro de estas estipulaciones también, a todos aquellos postulantes a cargos operarios que cumplen con la mayoría de los requisitos pero que no han terminado su enseñanza media.

En cuanto al área vivienda, la organización si bien en la actualidad mantiene un convenio con la Cámara Chilena de la Construcción, los canales de información son difusos por lo que los trabajadores que se incorporaron no poseen información actualizada sobre los requisitos, montos, etc. para eventuales postulaciones a los subsidios. Por tanto es un área bastante deficiente, en cuanto a la fluidez de información y a las prácticas empleadas.

En cuanto a los espacios de recreación presentes en la organización, ésta tiene por política la celebración de todas las festividades y días especiales para todos sus trabajadores es así como se realizan celebraciones de cumpleaños con



un desayuno, día del padre, de la madre, fiestas patrias, navidad, etc. Lo que permite generar momentos de esparcimiento en los trabajadores además de lograr un vínculo más estrecho entre la organización y sus trabajadores, de esta manera motivarlos y por ende, mejorar la calidad del desempeño.

Recursos de la organización

Respecto a los recursos que cuenta la organización para implementar políticas o proyectos, es importante mencionar la Franquicia SENCE. Esta permite llevar a cabo además del plan de capacitación, actividades que tiendan a fortalecer el desarrollo integro de los trabajadores, es así como es factible obtener actividades SENCE como Pausa Activa en el Trabajo, la que permite que dos veces a la semana se realicen clases de baile entretenido. Por otro lado, la organización cuenta con el apoyo económico y de infraestructura de la Caja de Compensación Los Héroes, a la cual está afiliada, de esta manera ha sido factible la obtención de implementos recreativos como Taca Taca, mesas de Tenis de Mesa, etc. Además de proporcionar sus espacios recreativos para la realización de diversas actividades.

Cabe destacar que lo mencionado anteriormente corresponde a recursos externos a la organización, ya que, ésta posee recursos internos que se incorporan en el cálculo del presupuesto anual del área, es así como es posible encontrar ítems como la Fiesta de Fin de Año o bien, el presupuesto para el plan de capacitación anual.

Que la organización sea capaz de generar recursos propios para tales actividades además de acceder a recursos externos, genera que la calidad y la cantidad de programas que se logren desarrollar dentro de ésta, tenga una mayor cobertura y que la totalidad de los trabajadores puedan acceder a ellos.



Síntesis Diagnóstica

La presente investigación de carácter científico ha permitido dar cuenta de los principales características que configuran el objeto de estudio, el cual está dado por “Escasa información existente de la realidad económica, social y cultural de los trabajadores de la organización y sus familias”

Cabe mencionar que la problemática de estudio, fue dada por Telemercados Europa S.A a realizarse específicamente en su unidad de negocios COMER, ya que ésta no constaba con una base de datos científica respecto a la realidad de cada uno de los trabajadores, por lo que se consideraba como una necesidad de parte de la Subgerencia de Recursos Humanos, a fin de obtener una base de dato más específica de cada uno de ellos como también implementar proyectos y programas que logren apoyar la labor desarrollada por cada uno de los trabajadores.

Es así que los resultados que los resultados obtenidos en el presente estudio permiten que Telemercados Europa S.A., cuente con información fidedigna y de esta manera, tomar las acciones pertinentes en torno a la optimización de los beneficios y recursos.

Luego de la información recabada por medio de un cuestionario con preguntas cerradas y una abierta, el cual fue aplicado a un total de 148 trabajadores y con distintos niveles jerárquicos, fue posible identificar problemáticas de diversa índole tales como:

- **Vivienda:** No poseer una vivienda propia restringe los principales ejes en el desarrollo de todo ser humano como lo es satisfacer necesidades fundamentales como abrigo, protección, etc. Lo anterior puede representar además las proyecciones familiares, las que condicionan la sensación de bienestar en los trabajadores.

Dentro de la presente problemática visualizada, debemos mencionar una falencia igualmente importante como lo es, el metraje cuadrado donde la mayoría se encuentra en el rango entre 38 y 55 mts², considerando además, que hay una mayoría de grupos familiares con al menos 3 personas, el espacio para que cada uno de ellos logre realizar actividades cotidianas se ve reducido y limita en gran medida su desarrollo al interior de la vivienda.

- **Actividad Extralaboral:** El nivel de sedentarismo presente en los trabajadores. Más de un 85% de ellos no realiza ninguna actividad fuera de la jornada laboral. Esto no solo afecta en la salud y calidad de vida del trabajador, ya



que muchas veces como jefes de hogar, la familia completa puede sufrir las consecuencias que trae consigo la falta de actividad física, el valor por la cultura, por la religión, etc.

Esto, ya que, las actividades familiares de carácter recreativo, deportivo o cultural pasan a segundo plano cuando se trata de televisión, Internet, consolas de juegos u horas de sueño.

- **Nivel Educativo:** El bajo nivel educacional que presentan los trabajadores. Si bien los cargos son posibles de ser ocupados por personas no calificadas, no hay una motivación intrínseca en los trabajadores que esté orientada a continuar con sus estudios, ya sea terminar enseñanza media o bien seguir estudios técnicos que le permitan desempeñarse de mejor manera en su trabajo, lo que les permitiría además tener la opción de manejar opciones en momentos críticos como las desvinculaciones.

Dichas problemáticas se relacionan en de alguna forma con los escasos recursos que presenta la mayoría de los trabajadores, pues si bien los ingresos están por sobre el estándar del mercado, la mayoría son los únicos que proveen de dinero en sus hogares, lo que dificulta optimizarlos. Esto claramente condiciona su bienestar y el de su familia, limitando las posibilidades de desarrollo.

Cuando se habla de escasos recursos, además de aludir a lo netamente monetario, se alude también a la falta de redes sociales, culturales, religiosas etc. Que ayudan en el desarrollo integral de cada una de las personas. Escasez que puede ser traspasada a los integrantes de las familias lo que genera que no se produzcan cambios sustanciales dentro del núcleo de la sociedad.

Por lo tanto se considera primordial que la empresa contribuya de manera eficaz al desarrollo del trabajador y sus grupo familiar, ya que es a través de los beneficios que esta otorga que es posible generar una discriminación positiva en las gestiones de la Subgerencia de Recursos Humanos. Esto para que se logre generar la diferencia en cada situación y reorientar la ayuda entregada.

Por otro lado la organización puede contribuir en cuanto a una mejora en la entrega de información a sus trabajadores sobre los diferentes beneficios que esta tiene para ellos. Además de orientar eficientemente sobre las distintas alternativas para las diversas problemáticas generadas, así se fomenta la fluidez en la entrega de información, por tanto una mejor comprensión en los trabajadores, transformándolos en participantes activos en la solución de sus problemas.

Por último cabe destacar que de acuerdo a todo lo expuesto, se logre generar sensaciones de bienestar en los trabajadores y que logren visualizar la organización como un ente de apoyo en su desarrollo integral y en el de su familia.



Conclusiones

Las conclusiones finales, última parte de este capítulo, referidas a los resultados obtenidos del presente estudio y teniendo como finalidad la evaluación de los objetivos cifrados al comienzo para conocer la eficacia y eficiencia del proceso de investigación, se tiene que:

De acuerdo al objetivo general n°1 donde su finalidad era **“Conocer la realidad económica, demográfica, social y cultural de los trabajadores de TLM”** es factible mencionar que se logró de forma satisfactoria, esto ya que, por medio de la investigación realizada se pudo conocer las principales características de cada trabajador, lo que significa un gran aporte a la organización ya que es posible actualizar la base de datos con cada uno de ellos. Lo que permitió que la organización identificara cada una de las necesidades. Esto, proporcionara la información necesaria a la Subgerencia de Recursos Humanos para implementar y poner en marcha nuevas políticas y programas que beneficien a los trabajadores con distintas problemáticas.

En cuanto al objetivo específico n°1 *“Conocer la realidad económica de los trabajadores”*, se precisa que se cumplió a cabalidad puesto que de acuerdo al cuestionario fue posible identificar los ingresos líquidos de cada uno de ellos, además de obtener información sobre el apoyo económico de otros familiares del núcleo familiar que también aportaran económicamente. Lo que permitió identificar el nivel económico de cada uno de ellos.

En cuanto al objetivo específico n°2 *“Conocer las características demográficas”*, se logró de manera óptima, ya que permitió a la empresa tomar conocimiento sobre las principales características demográficas de sus trabajadores, lo que permite complementar a los datos obtenidos en el primer objetivo general.

En cuanto al objetivo específico n°3 *Conocer la realidad social de los trabajadores”*, logrado de forma exitosa ya que debido a esto es factible determinar específicamente las condiciones familiares de cada uno de los trabajadores, es así como se logró identificar características como cantidad de integrantes de la familia, presencia de embarazo, tenencia de la vivienda, enfermedades importantes en algún integrante, etc.



En cuanto al objetivo específico n°4 *“Conocer la realidad cultural de los trabajadores”*, se menciona que fue logrado con éxito, puesto que a través de este fue factible establecer las redes sociales y culturales de los trabajadores como por ejemplo su participación en organizaciones comunitarias o bien las actividades que pudieran realizar después de su jornada laboral. Además de identificar el nivel de estudios de cada uno de ellos. Todo lo anterior, propende a comprender y pronosticar la participación que tendrán en distintas actividades que se puedan planificar.

Con respecto al objetivo general n° 2 *“Conocer las políticas organizacionales que contribuyen a mejorar la calidad de vida de los trabajadores”*, fue logrado positivamente, por cuanto se logró conocer los recursos existentes a nivel organizacional, a través de programas de beneficios ya establecidos. De este modo no solo se conoce las necesidades de los trabajadores sino también los recursos existentes para que estas puedan ser cubiertas por la empresa además de orientar en cuanto a los procedimientos necesarios para la obtención de los beneficios.

De acuerdo al objetivo específico n°1 *“Conocer las políticas de recursos humanos presenta la organización”*, se considera logrado de forma satisfactoria, ya que fue posible identificar las políticas ya establecidas en la organización, que se adoptan para satisfacer necesidades de los trabajadores como de educación, de recreación, etc. Lo que permite tener los cimientos base necesaria a la hora de planificar y construir estrategias tendientes a la satisfacción de estas.

De acuerdo al objetivo específico n° 2 *“Indagar sobre los recursos con los que cuenta la organización para estos efectos”*, es posible destacar que la organización si bien no cuenta con muchos recursos económicos, se considera particularmente estratégica a la hora de su utilización. Es así como las franquicias SENCE son bien utilizadas y es capaz de buscar instituciones que impartan cursos y capacitación con los montos que se ajusten al presupuesto programado para el año en cursos además de optimizarlos para un mejor aprovechamiento. En cuanto al recurso humano, se menciona la gran capacidad y disposición de ayuda y apoyo para los trabajadores, demostrado por cada uno de los miembros del equipo, donde una de las principales funciones es orientar, apoyar y acompañar a los trabajadores en los distintos procesos dentro de la compañía como además la búsqueda constante de estrategias innovadoras que permitan proporcionar un calidad de vida mejor a cada uno de ellos.

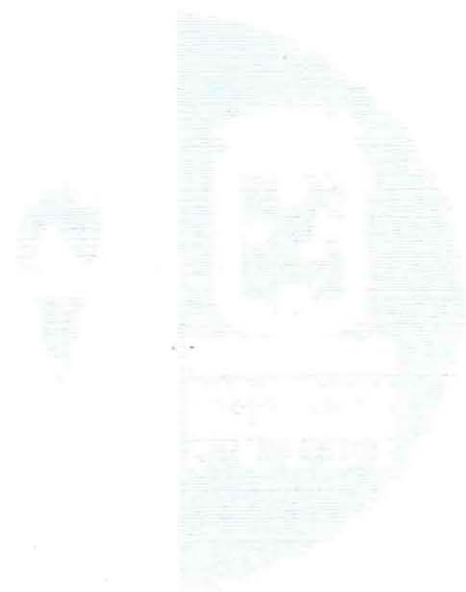


La realización del presente seminario de título ratifica y enriquece la idoneidad de la formación profesional, como tecnología, en su desempeño profesional a nivel organizacional; ya que, posibilita el uso de teorías propias de las ciencias sociales; elaboración de marcos teóricos adecuados a la problemática estudiada; el diseño y ejecución de una investigación científica y el diseño de una proyecto, en condición de propuesta, que será posible considerar a la institución patrocinante para su ulterior ejecución.

Cabe destacar, también, la idoneidad de las habilidades comunicacionales y técnicas de trabajo con personas, grupos y comunidades, que posibilitaron a la

alumna seminarista conocer y enriquecerse con las características propias de trabajadores.

La experiencia en relación a la institución patrocinante y a la investigación abordada, también enriquecen, significativamente a la alumna seminarista, desarrollando, en mayor grado, aún, su motivación al desempeño organizacional en esta área. A fin de orientar y proporcionar el actuar de la organización en pro de un mejoramiento en las políticas de bienestar social.



Capítulo III
Propuesta de Trabajo





Propuesta de Trabajo

Proyecto: “Mejorando la calidad de vida mediante un mejor uso de la información y los recursos disponibles”

1.- Objetivo General

“Contribuir al mejoramiento de entrega de beneficios por parte de la organización hacia sus trabajadores”

2.- Objetivos Específicos

- Crear instancias de entrega de información de los distintos beneficios que proporciona la empresa a sus trabajadores.
- Realizar charlas temáticas con profesionales idóneos en la entrega de información.
- Generar estrategias para aumentar el número de trabajadores que aspiren a terminar su educación formal.
- Realizar actividades recreativas y atractivas para el trabajador y su familia.

3.- Beneficiarios

Los beneficiarios de esta propuesta de trabajo son todos los trabajadores de la unidad de negocios Comer.

4.- Fundamentación

La presente propuesta de trabajo se fundamenta en las principales características de los trabajadores, observadas en la investigación. Dicha investigación realizada a 148 trabajadores quienes proporcionaron información primordial para la realización de dicho proceso.

Dentro de los hallazgos encontrados en el presente estudio, se logró detectar diversas características dentro de los trabajadores que se consideran problemáticas debido a carencias presentes. Carencias que representan los lineamientos básicos para que la organización implemente políticas y programas que contribuyan a mejorar la calidad de vida de los trabajadores.



Dentro de estas problemáticas identificadas se encuentra el nivel educacional de los trabajadores, ya que una cantidad reducida pero importante, no ha terminado su enseñanza media. Por otro lado se logró identificar la falta de actividad extralaboral de los trabajadores, donde el nivel de sedentarismo supera el nacional.

Finalmente en cuanto a la variable vivienda, la falta de información de parte de los trabajadores respecto a esta temática como por ejemplo los subsidios existentes, el beneficio que otorga la Ficha de protección social, de manera que les permita acceder a mejorar su calidad de vida en este aspecto.

Dado lo anterior, el siguiente proyecto busca responder de manera profesional y precisa ante las necesidades visualizadas, proporcionando la orientación necesaria a la organización para la implementación de nuevas políticas y programas.

Problemática	Actividad
Falta de información de los beneficios organizacionales y estatales	<ul style="list-style-type: none">- Charlas temáticas para los trabajadores- Medios de difusión escritos como trípticos, manuales, etc.
Necesidad de actividades extralaborales	<ul style="list-style-type: none">- Programa de actividades recreativas generado desde la opinión de los propios trabajadores.
Necesidad de nivelar estudios en la totalidad de los trabajadores	<ul style="list-style-type: none">- Organizar una biblioteca móvil desde los aportes de los trabajadores.- Día de estudiante, que permita conocer el avance de los que se encuentran estudiando y que logre encantar a quienes aún no lo hacen.



Optimizar recursos y focalizar problemáticas se transforma en una de las prioridades de la organización, es por esto, su preocupación por obtener una base de datos científica que permitiera la obtención de información preponderante para la consecución de sus objetivos. Así se contribuirá a la satisfacción de necesidades de los trabajadores de COMER.

La Subgerencia de Recursos Humanos constará además con los profesionales que sean capaces de apoyar esta gestión, así brindar un enfoque multidisciplinario en la resolución de las distintas problemáticas observadas.



5.- Matriz de Programación

Proyecto: Proyecto: “Mejorando la calidad de vida mediante un mejor uso de la información y los recursos disponibles”

Nombre Fantasía	Objetivo	Actividad	Técnicas	Recursos	Producto	Tiempo
“Información, símbolo de mejoramiento en nuestro bienestar”	Crear instancias de entrega de información de los distintos beneficios que proporciona la empresa a sus trabajadores.	-Charlas temáticas para los trabajadores - Medios de difusión escritos como trípticos, manuales, etc	Educación Motivación Atención y Escucha Comunicacionales	-Profesionales idóneos por áreas. -Medios audiovisuales y escritos -Sala multiuso	Personas totalmente informadas sobre aquellos beneficios a los que pueden optar y capaces de diferenciar y discriminar positivamente.	2 Veces al mes.

Bibliografía





Bibliografía

I.- Documentos y Libros

- 1.- Robbins, Stephen. Comportamiento Organizacional, 2004.
- 2.- Teixidó, Chavarri y Castro. Responsabilidad Social Empresarial en Chile: Perspectivas para una matriz de análisis, 2002.
- 3.-Carneiro, Manuel. Guía de Responsabilidad Empresarial Interna y Recursos Humanos.
- 4.- Layana, Yocelyn. Un aporte de trabajo social en ele área de Recursos Humanos: Estudio de la situación habitacional de los trabajadores para la optimización de beneficios organizacionales.2009.
- 5.- Ivanicevich, John. Las Organizaciones.
- 6.- Rodríguez, Dario. Gestión Organizacional.
- 7.- Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos, 2000.
- 8.- Baltera, Pablo y Díaz, Estrella. Responsabilidad Empresarial: Alcance y potencialidades en materia laboral, 2005.
- 9.- Antonio Lucas Marín y Pablo García Ruiz. Sociología de las Orgaizaciones, 2002.
- 10.- Jiménez, Mónica. Algunos rasgos en la evolución del Trabajo Social en la Empresa.
- 11.- Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar. Metodología de la Investigación. 1997
- 12.-Carrasco Francisca y Torres, Macarena. Estudio de Clima organizacional en Falabella, sucursal Viña del Mar.2008



13.- Maslow, Abraham. Motivación y Personalidad. 1991.

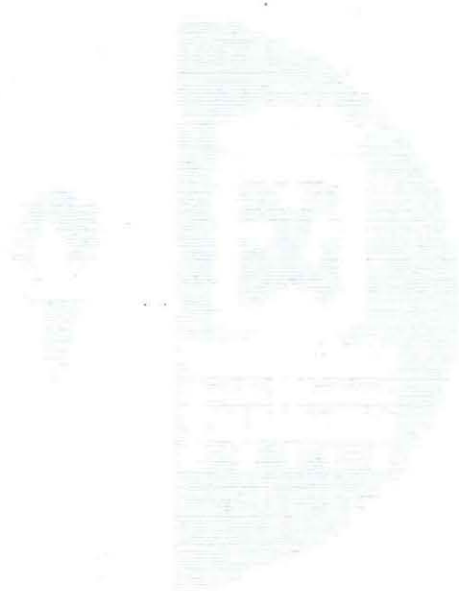
14.- Pastén , Fernando. Metodología de Investigación Social, 1998.

II.- Páginas Web

- 1.- www.telemercados.cl
- 2.- www.accionrse.cl, el 8 de Mayo del 2010
- 3.- www.ine.cl, el 12 de Septiembre del 2010
- 4.- <http://es.wikipedia.org>, el 27 de Junio del 2010
- 5.- www.psicologiaorganizacional.net, el 12 de Junio del 2010
- 6.- www.monografias.com, el 12 de Junio del 2010

III.- Cátedras

- 1.- Cátedra RSU, Programa Responsabilidad Social Universitaria, Universidad de Valparaíso.2009
- 2.- Cátedra de Administración de Recursos Humanos. 2004
- 3.- Cátedra de Estadística Social. 2004



Anexos



**Tablas**Tabla N°1: Sexo del Trabajador

		SEXO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Valid	Hombre	108	73,0	73,0	73,0
	Mujer	40	27,0	27,0	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Tabla N°2: Edad del Trabajador

		R. Edad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Validos	18-25	23	15,5	15,5	15,5
	26-33	47	31,8	31,8	47,3
	34-41	30	20,3	20,3	67,6
	42-50	33	22,3	22,3	89,9
	51-60	14	9,5	9,5	99,3
	61-70	1	,7	,7	100,0
	Total		148	100,0	100,0

Tabla N°3: Estado Civil del Trabajador

		E.CIVIL			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Validos	Casado(a)	65	43,9	43,9	43,9
	Separado(a)	7	4,7	4,7	48,6
	Soltero(a)	76	51,4	51,4	100,0
	Total	148	100,0	100,0	



Tabla N°4: Cargo que desempeña

CARGO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Valid	AUX-1 BODEGA	17	11,5	11,5	11,5
	AUX-2 BODEGA	66	44,6	44,6	56,1
	CAJERA VENDEDORA	37	25,0	25,0	81,1
	ENCARGADO PERECIBLES	12	8,1	8,1	89,2
	JEFE DE SUCURSAL	16	10,8	10,8	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Tabla N°5: N° de Integrantes en la Familia

N° INTEGRANTES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Valid	1	16	10,8	10,8	10,8
	2	28	18,9	18,9	29,7
	3	43	29,1	29,1	58,8
	4	30	20,3	20,3	79,1
	5	18	12,2	12,2	91,2
	6	8	5,4	5,4	96,6
	7	3	2,0	2,0	98,6
	9	1	,7	,7	99,3
	10	1	,7	,7	100,0
	Total	148	100,0	100,0	



Tabla N°6: Hijos por Trabajador

		N° HIJOS			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Valid	0	45	30,4	30,6	30,6
	1	49	33,1	33,3	63,9
	2	31	20,9	21,1	85,0
	3	17	11,5	11,6	96,6
	4	3	2,0	2,0	98,6
	5	1	,7	,7	99,3
	8	1	,7	,7	100,0
	Total	147	99,3	100,0	
Missing	System	1	,7		
Total		148	100,0		

Tabla N°7: Tipo de Hogar

		TIPO DE HOGAR			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Valid	Familiar	132	89,2	89,2	89,2
	Unipersonal	16	10,8	10,8	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Tabla N°8: Renta líquida de trabajadores

		R. Renta			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Valid	\$0-\$172.000	8	5,4	5,4	5,4
	\$172.001-\$250.000	13	8,8	8,8	14,2
	\$250.001-\$400.000	106	71,6	71,6	85,8
	\$400.001-\$550.000	13	8,8	8,8	94,6
	\$550.001-\$700.000	7	4,7	4,7	99,3
	\$700.001-\$900.000	1	,7	,7	100,0
	Total	148	100,0	100,0	



Tabla N°9: N° de Integrantes de la familia que trabajan

INTEGRANTES QUE TRABAJAN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Valid	1	115	77,7	77,7	77,7
	2	33	22,3	22,3	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Tabla N°10: Tipo de Vivienda del Trabajador

Tipo de Vivienda					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Valid	Casa	111	75,0	75,0	75,0
	Departamento	31	20,9	20,9	95,9
	Mediagua	2	1,4	1,4	97,3
	Pieza	4	2,7	2,7	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Tabla N°11: Tenencia de la vivienda

Tenencia de Vivienda					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Valid	Allegado(a)	16	10,8	10,8	10,8
	Arrendado(a)	56	37,8	37,8	48,6
	Cecido(a)	9	6,1	6,1	54,7
	Propio(a)	65	43,9	43,9	98,6
	S/I	2	1,4	1,4	100,0
	Total	148	100,0	100,0	



Tabla N°12: Metraje de la vivienda

		Mts de Viienda			Porcentaje Acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	
Valid	38 y 55 mts	61	41,2	41,2	41,2
	39 y 55 mts	1	,7	,7	41,9
	55 y 75 mts	31	20,9	20,9	62,8
	56 y 75 mts	1	,7	,7	63,5
	76 y más mts	10	6,8	6,8	70,3
	Menos de 38 mts	30	20,3	20,3	90,5
	S/I	14	9,5	9,5	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Tabla N° 13: N° de Dormitorios de a vivienda

		N° Dormitorios			Porcentaje Acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	
Valid		49	33,1	33,1	33,1
	1	6	4,1	4,1	37,2
	2	38	25,7	25,7	62,8
	3	37	25,0	25,0	87,8
	4 o más	18	12,2	12,2	100,0
	Total	148	100,0	100,0	



Tabla N°14: Previsión del trabajador

PREVISION					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Valid	Banmedica	2	1,4	1,4	1,4
	Consalud	11	7,4	7,4	8,8
	Cruz Blanca	1	,7	,7	9,5
	Ferrosalud	1	,7	,7	10,1
	Fonasa	130	87,8	87,8	98,0
	Mas Vida	2	1,4	1,4	99,3
	Prais	1	,7	,7	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Tabla N°15: Ficha de Protección Social

Ficha Protección Social					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Valid	No	100	67,6	67,6	67,6
	Si	48	32,4	32,4	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Tabla N°16: Información puntaje FPS

Puntaje Ficha					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Válido
Valid	No	122	82,4	82,4	82,4
	Si	26	17,6	17,6	100,0
	Total	148	100,0	100,0	



Tabla N°17: Previsión familia distinto a FONASA e Isapre

Previsión distinta Fonasa e Isapre

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Valid	Capredena	2	1,4	1,4	1,4
	Ninguno	144	97,3	97,3	98,6
	Prais	2	1,4	1,4	100,0
	Total	148	100,0	100,0	



Tabla N°18: Presencia de Embarazo

Presencia Embarazo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Valid	No	140	94,6	94,6	94,6
	S/I	2	1,4	1,4	95,9
	Si	6	4,1	4,1	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Tabla N°19: Enfermedad Crónica en grupo familiar

Presencia enfermedad crónica en Familia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Valid	No	109	73,6	73,6	73,6
	No Sabe	5	3,4	3,4	77,0
	S/I	4	2,7	2,7	79,7
	Si	30	20,3	20,3	100,0
	Total	148	100,0	100,0	



Tabla N°20: Nivel Educativo de Trabajadores

		N. EDUCACIONAL			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Valid	Básica Completa	13	8,8	8,8	8,8
	Estudiante	4	2,7	2,7	11,5
	Media Completa	95	64,2	64,2	75,7
	Media Incompleta	17	11,5	11,5	87,2
	Superior Completa	2	1,4	1,4	88,5
	Superior Incompleta	6	4,1	4,1	92,6
	Tec. Profesional Completo	11	7,4	7,4	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Tabla N°21: Realiza Actividad Sociocultural

		Actividad Sociocultural			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Valid		1	,7	,7	,7
	No	126	85,1	85,1	85,8
	Si	21	14,2	14,2	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Tabla N°22: Participación en organización comunitaria

		Participación organización comunitaria			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Valid	No	136	91,9	91,9	91,9
	Si	12	8,1	8,1	100,0
	Total	148	100,0	100,0	



Tabla N°23: Realización de curso de capacitación

Realizacion curso de capacitación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Valid	6	4,1	4,1	4,1
No	115	77,7	77,7	81,8
Si	27	18,2	18,2	100,0
Total	148	100,0	100,0	



A continuación, responda las siguientes preguntas marcando con una X sus respuestas.

➤ **Vivienda**

1.- ¿Cuál es el tipo de vivienda que habita con su familia?

Casa		Departamento		Mediagua		Pieza		Otro	
------	--	--------------	--	----------	--	-------	--	------	--

2.- La vivienda que habita con su familia es:

Propia		Arrendada		Cedida		Allegado	
--------	--	-----------	--	--------	--	----------	--

3.- ¿Cuántas dormitorios posee la vivienda?

1		2		3		4 o más	
---	--	---	--	---	--	---------	--

4.- ¿En qué tramo ubica el tamaño de su vivienda?

Menos de 38 mts ²		Más de 38 pero Menos de 55 mts ²		Más de 55 pero Menos de 75 mts ²		De 76 mts ² Y más	
------------------------------	--	---	--	---	--	------------------------------	--

➤ **Salud**

5.- ¿Posee ficha de protección social?

Si		No	
----	--	----	--

6.- ¿Sabe el puntaje de la ficha?

SI		NO	
----	--	----	--

Si su respuesta es Sí, Especifique _____

7.- ¿Algún integrante de su grupo familiar cotiza en un sistema distinto a FONASA e Isapre?

Capredena		PRAIS		Ninguno	
-----------	--	-------	--	---------	--



8.- Actualmente: ¿Hay alguna integrante de su familia que esté embarazada?

SI		NO	
----	--	----	--

9.- ¿Ud. o algún integrante de su familia (que vive con UD.) tiene alguna enfermedad crónica diagnosticada por médico?

SI		NO		No sabe	
----	--	----	--	---------	--

10.- Si contestó Sí, especifique ¿Quien y Qué enfermedad?

➤ **Culturales**

10.- ¿Usted realiza alguna actividad fuera del trabajo?

SI		NO	
----	--	----	--

11.- Si su respuesta anterior es SI ¿ De que tipo?

Deportes		Manualidades		Visitas Culturales		Otra	
----------	--	--------------	--	--------------------	--	------	--

Especifique: _____

12.- ¿Usted participa en alguna organización comunitaria?

SI		NO	
----	--	----	--

Especifique _____

13.- ¿Usted ha realizado cursos de capacitación en el último año?

SI		NO	
----	--	----	--



Si contestó Sí: Especifique:

Nombre del curso	Institución que lo impartió	Fecha. (Año app.)

16.- ¿Desearía seguir estudiando? Si contesta Sí, indique que desearía estudiar.

Fotografías



Inauguración sucursal El Belloto



