

n:43825

M  
C117p  
1997  
c.1



SZ  
1997  
c.1

UNIVERSIDAD DE VALPARAISO  
FACULTAD DE DERECHO Y CS. SOCIALES  
ESCUELA DE SERVICIO SOCIAL

**“PRIMER DIAGNOSTICO  
ORGANIZACIONAL - SOCIAL EN  
HASBUN S.A. PLANTA VIÑA DEL MAR:  
UN APORTE DE SERVICIO SOCIAL  
AL AREA EMPRESA”**

00052

0052

**Seminario de Título para optar al  
Grado de Licenciado en Servicio Social  
y Título de Asistente Social**



**PROFESOR GUIA  
Sra. María Teresa Sánchez Allen**



**SEMINARISTAS  
Elba Alejandrina Cabrera Padilla  
Pilar Carmona Mujica  
Bianca María Pía Noziglia Flores**

1997



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE SERVICIO SOCIAL  
CASILLA 3020 - TELEFONO 252131 - VALPARAISO - CHILE  
FONO FAX: 252400



REF.: Informa Seminario de Título.

Valparaíso, 19 de Marzo de 1998.

**SEÑOR DECANO:**

En cumplimiento de las disposiciones reglamentarias vigentes en la Universidad en relación con los Seminarios de Título y/o Memorias de Prueba, cumpla con informar y evaluar el Seminario de Título denominado "Primer Diagnostico Organizacional-Social en HasBun S.A. Planta Viña del Mar un Aporte de Servicio Social al Area Empresa" que para optar al Título de Asistente Social y al Grado de Licenciado en Servicio Social, han presentado las Srtas. Elba Alejandrina Cabrera Padilla, Pilar Carmona Mujica y Bianca María Pía Noziglia Flores.

Las estudiantes fundamentan la elección de su tema en la importancia que el conocimiento de la realidad Social organizacional ha ido adquiriendo, en la medida que ha demostrado su directa relación con la productividad empresarial.

En nuestro país aún tiene fuerza la idea, para las autoras errónea, que la empresa y los trabajadores son entidades irreconciliables desde el punto de vista de sus metas e intereses.

No pretenden negar las diferencias de antecedentes, de intereses de necesidades, proyectos, expectativas. Sin embargo, se plantea, que en la medida que estas se conozcan y precisen es posible dialogar sobre ellas y lograr una mejor comprensión de las mismas.

Corregir problemas que perturban el funcionamiento laboral, crecer con racionalidad y/o prever dificultades a futuro son parte de los procesos dinámicos que toda empresa debe mantener actualizados permanentemente para la optima y correcta toma de decisiones. No hacerlo en el contexto actual, sería un grave atentado a su sobrevivencia.

Tomando en consideración lo anteriormente expuesto el equipo seminarista concordante con la alta gerencia de la empresa abordan la necesidad de la realización de un diagnóstico social a objeto de indagar sobre el estado de un conjunto de variables internas y externas a la organización cuidadosamente seleccionadas y delimitadas por su incidencia en la calidad de vida laboral y familiar de los trabajadores en un intento por establecer niveles de relación y sacar conclusiones.

Su marco de referencia adecuadamente estructurado, se inserta en el concepto de que el desarrollo organizacional es una estrategia de cambio que busca desarrollar e integrar organizacionalmente a una empresa mediante un esfuerzo sistemático y de largo alcance. Se orienta a identificar problemas, centrándose en los tres primeros niveles de la teoría de Abraam Maslow, que surgen tanto al interior de la organización como en el ámbito familiar.



Si bien este marco conceptual toma referentes teóricos de los diferentes aspectos que abordan en su investigación, logran un adecuado nivel de coherencia y consistencia en su planteamiento, constituyéndose este en una buena base para la fundamentación diagnóstica.

El diagnóstico expuesto destaca por la valiosa y enorme cantidad de información que proporciona tanto a nivel interno como externo que de ser bien interpretada, constituye una excelente base de datos para la toma de decisiones y para la implementación de proyectos en el ámbito del personal. No obstante este es perfectible desde el punto de vista de un mejor aprovechamiento del marco de referencia que lo sustenta.

Entre los hallazgos llama la atención a nivel de la investigación de las variables externas, las diferencias encontradas en las prácticas de consumo, por ejemplo el alto endeudamiento en la compra de menaje casero y otros que no son fundamentales, o como en gran número de trabajadores establecen prioridades, que a la postre han ido en detrimento de su propio bienestar personal y familiar, a parte de los efectos colaterales sobre la institución en la cual laboran.

La programación propuesta en congruente con el diagnóstico ésta está basada en los ámbitos de lo posible para las seminaristas de acuerdo a limitantes del marco organizacional en que están insertas y del tiempo disponible para la ejecución.

El programa esta conformado por tres proyectos, el primero orientado a la alta gerencia en términos de darle a conocer los resultados de la investigación, el segundo al trabajador y su familia a objeto de orientar y facilitar el manejo presupuestario y el tercero a los directivos de personal, en el sentido de proporcionarles un modelo de gestión orientado a la aplicación y mantención del personal de la sucursal Viña del Mar.

Los proyectos están adecuadamente diseñados y las técnicas para su implementación bien seleccionadas del punto de vista teórico. Sin embargo, por limitantes que escapan a la responsabilidad de las autoras, en su ejecución el primero de ellos no cuenta con toda la participación que hubiese sido deseable, como tampoco su difusión a los trabajadores y el segundo también se observa falta de oportunidad en la distribución del folleto informativo elaborado para tal efecto.

Respecto al tercero quedo a nivel de revisión por la alta gerencia a fin de introducir las precisiones que fueran necesarios para su enriquecimiento y aplicación final.

No obstante todos ellos representan un buen esfuerzo de las seminaristas por contribuir al desarrollo organizacional demostrando en la práctica la complejidad del tema abordado y confirmando la importancia de que lo social a nivel organizacional sea considerado con prioridad por sus múltiples implicancias en la estrategia de desarrollo integral de la empresa.

Es meritorio destacar en este trabajo el instrumento elaborado por las estudiantes para el diagnostico social, como también el modelo de gestión de personal propuesto, el cual aunque perfectible constituyen un interesante aporte para promover el desarrollo del personal a nivel organizacional, demostrando en la práctica el enorme potencial de Servicio Social en esta área.



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE SERVICIO SOCIAL  
CASILLA 3020 - TELEFONO 252131 - VALPARAISO - CHILE  
FONO FAX: 252400



La evaluación permite acreditar el cumplimiento de los objetivos propuestos.

A nivel de conclusiones estas no parecen reflejar toda la riqueza del trabajo desarrollado.

La bibliografía es actualizada y completa, adecuando el sistema de citas, la redacción y capacidad de síntesis perfectibles.

Por los antecedentes anteriormente expuestos, se evalúa el presente seminario con nota 5.8 (cinco punto ocho).

Saluda atentamente a Ud.,

**MARIA TERESA SANCHEZ ALEN**  
Profesora Guía

AL SEÑOR  
**ITALO PAOLINELLI MONTI**  
DECANO FACULTAD DE DERECHO  
Y CIENCIAS SOCIALES  
UNIVERSIDAD DE VALPARAISO  
PRESENTE  
MSA/jsp



REF.: Informa Seminario de Título

VALPARAISO, Abril 28 de 1998.

**SEÑOR DECANO:**

Dando cumplimiento a las disposiciones reglamentarias vigentes en relación a Seminarios de Título y/o Memorias de Prueba, informo a Ud. acerca del Seminario de Título "**DIAGNOSTICO SOCIAL-ORGANIZACIONAL EN SUCURSAL QUINTA REGION DE IMPORTANTE EMPRESA DEL RUBRO DE PREFABRICADOS DE HORMIGON, COMO UNA ESTRATEGIA DE GESTION HACIA EL PERSONAL DE PRODUCCION**", realizado por las alumnas Srtas. **ELBA CABRERA PADILLA, PILAR MUJICA CARMONA y BIANCA NOZIGLIA FLORES.**

La experiencia que se presenta en el documento analizado se desarrolla en la Planta Hasbún S.A. de Viña del Mar y considera un colectivo de 42 trabajadores de la sección producción.

El trabajo resulta de interés por cuanto se trata de un estudio de la situación laboral desde la perspectiva de los recursos humanos.

En este sentido la expectativa es ejecutar un trabajo profesional con posibilidades de tratamiento más amplias que los ofrecidos por los tradicionales Servicios de Bienestar del Personal.

Para la realización del Seminario de Título las estudiantes utilizan la Metodología de Servicio Social en sus fases Diagnóstico, Programación, Ejecución, Evaluación. Si bien el uso de la metodología es adecuado, hay desequilibrios en cuanto a tiempo dedicado a una y otra etapa. Se privilegia la fase "Diagnóstica" en desmedro de las siguientes.

El marco de referencia elaborado evidencia abundante revisión bibliográfica y en el se incluyen contenidos teóricos, algunos, sin uso operativo posterior.

La investigación es amplia y los antecedentes ilustran detalladamente el nivel de bienestar de los trabajadores en lo que a satisfacción de necesidades fisiológicas, seguridad y sociales se refieren, tanto al interior de la empresa como en sus grupos familiares.

En la fundamentación del tema se establece relación entre producción y recurso humano, no obstante en el diagnóstico no se indica la opinión de la Empresa en términos de conformidad-disconformidad sobre la participación de los trabajadores en los resultados de la producción. Este dato es importante como referencia inicial para mediciones futuras que validen la inversión en recurso humano.



El programa cuyo objetivo es contribuir a elevar el nivel de bienestar de los trabajadores del sector producción considera tres proyectos: Uno dar a conocer los resultados del diagnóstico a gerencia y trabajadores. No se informa sobre la receptividad, igualdad o divergencia entre resultados y percepción de la autoridad (retroalimentación), ni compromisos que gerencia podría asumir.

El segundo proyecto, consiste en la elaboración de un folleto y paneles informativos sobre endeudamiento. Este se considera una estrategia muy básica y simple para un beneficio real a los trabajadores.

El último proyecto considera la elaboración de un Modelo de Evaluación de Desempeño. El modelo propuesto deberá ser analizado por la Empresa quien decidirá, a futuro, si lo implementará o no.

Llama la atención la ausencia de proposiciones, a gerencia, acerca de medidas de implementación más rápida, directa y en beneficio de los trabajadores. Así también destaca que los antecedentes del diagnóstico no dan cuenta de déficits conducentes a situación de crisis (huelga) lo que pone en duda la efectividad de este.

En aspectos formales está bien presentado, adecuado régimen formal de citas, buen vocabulario técnico.

En consideración a lo expuesto se califica con nota 5,5 (cinco coma cinco).

**MARTA BUSTOS DIAZ**  
**PROFESORA INFORMANTE**

AL SEÑOR  
**ITALO PAOLINELLI MONTI**  
DECANO  
FACULTAD DERECHO Y  
CIENCIAS SOCIALES  
PRESENTE  
MBD/rvs.-

## INTRODUCCION

Durante los últimos años, el crecimiento y desarrollo industrial se ha expandido en casi todo el mundo; las economías de una gran mayoría de países han presentado un crecimiento positivo, lo que implica que se está ante un fenómeno de expansión generalizada relativamente nuevo, dándose un clima adecuado para el crecimiento de muchas organizaciones empresariales en los países en vías de desarrollo; y es en este contexto, en el que se ubican las empresas chilenas enfrentando la globalización económica, desarrollo e innovación tecnológica y presiones sociales hacia el desarrollo de la persona humana, es por estas razones que las empresas se encuentran en procesos de transformación de sus paradigmas, donde se considera que el trabajador debe ser una parte importante de este proceso, y los agentes de cambio, principalmente debieran ser los empresarios.

Por lo que, la realización de un diagnóstico social en esta empresa, específicamente en Viña del Mar, se constituye en el primer paso de un proceso estratégico para la gestión moderna del capital humano en ella; lo que para el equipo seminarista implica un aporte significativo que contribuirá en su momento, a elevar el bienestar del trabajador que labora en esta organización.

El seminario de título comprende las diferentes etapas del proceso metodológico y su desarrollo.

En el diseño de investigación están presentes la fundamentación del estudio, los objetivos de investigación, marco de referencia, operacionalización de variables, junto a la unidad de análisis e instrumentos de recolección de datos y al análisis y procesamiento de la información.

El diagnóstico contiene principalmente la descripción y análisis del perfil del trabajador de producción, la descripción y análisis de los resultados del estudio al interior y exterior de la empresa.

El programa, elaborado por el grupo seminarista se orientó a difundir los resultados del diagnóstico, elaborar un panel y folleto informativo junto a la confección de un modelo de gestión administrativa relacionados con el mantenimiento y aplicación del personal en la empresa.

La ejecución y evaluación se refieren al desarrollo del programa elaborado, que contiene tres proyectos.

Finalmente, está la evaluación del proceso metodológico, con sus conclusiones finales y sugerencias del equipo seminarista a la empresa, esto en razón de la experiencia profesional vivida en la organización. También se incluyen las fuentes bibliográficas utilizadas en el estudio, junto a los anexos elaborados a partir de éste.

## INDICE

Pág.

### INTRODUCCION - DISEÑO DE INVESTIGACION

<b>1.- Fundamentación del estudio .....</b>	<b>1</b>
<b>2.- Preguntas de investigación .....</b>	<b>2</b>
<b>3.- Delimitación del tema a abordar .....</b>	<b>3</b>
<b>4.- Marco de Referencia .....</b>	<b>7</b>
a.- Las empresas productivas desde la perspectiva sistémica .....	7
b.- El Capital humano en las organizaciones .....	10
c.- Necesidades humanas .....	13
d.- Bienestar y Calidad de Vida .....	16
e.- Beneficios y Prestaciones .....	19
f.- Diagnóstico Organizacional-Social .....	22
<b>5.- Objetivos de la Investigación .....</b>	<b>41</b>
Operacionalización .....	ANEXO
<b>6.- Metodología de la Investigación .....</b>	<b>44</b>
6.1.- Tipo de estudio .....	44
6.2.- Unidad de análisis .....	45
6.3.- Procedimiento de Obtención de Datos .....	46
6.4.- Procesamiento y Análisis de datos .....	46
6.5.- Fortalezas y Debilidades del Estudio .....	47

### DIAGNOSTICO

<b>Introducción .....</b>	<b>48</b>
<b>Contexto Organizacional en que se realiza el estudio .....</b>	<b>ANEXO</b>
a.- Breve reseña histórica	
b.- Organización de la Empresa	
c.- Organigrama Empresa	
d.- Organigrama Sucursal	
<b>Análisis del contexto en que se desarrolla el estudio .....</b>	<b>49</b>

## **7.- Resultados del Diagnóstico**

7.1.- Descripción y análisis del perfil .....	50
7.2.- Elaboración del perfil del trabajador de producción .....	61
7.3.- Descripción y análisis del nivel de bienestar al interior de la Empresa .....	63
7.4.- Descripción y análisis del nivel de bienestar al exterior de la Empresa .....	105

<b>8.- Síntesis Diagnóstica .....</b>	<b>137</b>
---------------------------------------	------------

<b>9.- Respuesta a las Preguntas de Investigación .....</b>	<b>140</b>
---	------------

<b>10.- Prognosis .....</b>	<b>142</b>
-----------------------------	------------

<b>11.- Hipótesis Tecnológicas .....</b>	<b>143</b>
--	------------

## **PROGRAMACION**

<b>12.- Programa de Intervención .....</b>	<b>144</b>
--	------------

Fundamentación del Programa .....	144
Objetivos del Programa .....	146

<b>13.- Diseño de Proyectos .....</b>	<b>148</b>
---------------------------------------	------------

Proyecto N° 1 .....	148
Proyecto N° 2 .....	153
Proyecto N° 3 .....	158

## **EJECUCION Y EVALUACION DEL PROGRAMA**

<b>14.- Ejecución del Programa de Intervención .....</b>	<b>163</b>
--	------------

<b>15.- Evaluación del Programa de Intervención .....</b>	<b>167</b>
---	------------

## **EVALUACION DEL SEMINARIO**

<b>16.- Evaluación del proceso metodológico .....</b>	<b>176</b>
---	------------

<b>17.- Conclusiones .....</b>	<b>178</b>
--------------------------------	------------

<b>18.- Sugerencias para la Empresa .....</b>	<b>182</b>
---	------------

<b>19.- Bibliografía</b>	
--------------------------	--

## **Anexos**

***“Diseño de la  
investigación”***

## **1.- Fundamentación del estudio.**

Las empresas en general, sean industriales, medianas o pequeñas o pertenezcan a actividades industriales diferentes, se encuentran en varias oportunidades a lo largo de su vida, con la necesidad de examinar su situación, pues dentro de un contexto de cambio social, muchas veces se hace necesario realizar una serie de cambios o ajustes para adaptarse a las nuevas tecnologías y requerimientos que impone el medio, los cuales no son solamente cambios tecnológicos y científicos, sino también pueden ser cambios y exigencias políticas, sociales, económicas y/o culturales. Por consiguiente, las empresas no pueden mantenerse ajenas a estas circunstancias, necesitan identificar sus fortalezas y debilidades o aquellos elementos que puedan estar amenazando su rentabilidad y competitividad en el mercado, por lo cual la realización de estudios que den cuenta de lo que acontece en la organización como un todo y en especial en relación al recurso humano se hace imprescindible, ya que toda organización que desee mejorar su productividad, deberá conocer a su personal. Como la meta principal de toda empresa productiva es producir y distribuir bienes tangibles con eficiencia y calidad y ésto se logra básicamente con el trabajo que realiza su recurso humano, se hace necesario conocer las aspiraciones y problemas que estos pudieran tener, pues los trabajadores contribuyen u obstaculizan el logro de estos objetivos según sea el comportamiento que asuman dependiendo de cuán satisfechas estén sus necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y/o de realización.

De esta manera, se hace preciso referirse entonces, a la relación empresa-trabajador y a la relación trabajador-familia a objeto de conocer su realidad, pues, los problemas que afecten a estos subsistemas tienen una incidencia directa o indirecta en el sistema empresa, debiendo existir por parte de ésta una preocupación constante por buscar formas de superación de dificultades y generar un proceso tendiente a mejorar el bienestar al interior de ella y en lo posible brindar apoyo para la superación de dificultades o problemáticas a su exterior, es decir, en el ámbito familiar.

La alta gerencia de la empresa, ubicándose en el escenario socioeconómico actual, reconoce la importancia de adaptarse a los constantes cambios que depara el medio ambiente interno y externo a la organización, los que de una u otra manera afectan tanto a sus expectativas económicas y sociales como a las de sus trabajadores; de allí que visualiza la importancia de conocer la realidad interna o sociolaboral y externa o sociofamiliar de sus operarios, a fin de contar con información válida y necesaria que le permita implementar a futuro acciones tendientes a mejorar la calidad de vida laboral y familiar de su personal, de manera de contar con hombres capaces de adaptarse a las continuas exigencias del mercado actual. De acuerdo a lo anterior, el presente estudio pretende entonces en primer lugar, conocer y caracterizar al trabajador y a su grupo familiar, y determinar el nivel de satisfacción de sus necesidades básicas; y en segundo lugar, identificar el nivel de satisfacción de estas necesidades por parte del trabajador al interior de la sucursal.

Como la empresa no cuenta con información sistematizada referente a los aspectos sociales de sus trabajadores del área de producción, la gerencia solicitó que el grupo seminarista se abocara a la elaboración de un diagnóstico social que permitiera determinar las condiciones socioeconómicas actuales en que se encuentran los trabajadores y sus familias, de la sucursal de Viña del Mar, ya que ésta no cuenta con un profesional Asistente Social que realice tal labor.

El estudio, se abocará a medir el nivel de satisfacción de las necesidades fisiológicas, de seguridad y sociales de acuerdo al esquema de Abraham Maslow. Estas necesidades fueron escogidas por cuanto su no satisfacción posterga cualquier otra aspiración o motivación conducente a satisfacer las necesidades humanas de nivel superior; por lo cual es fundamental conocer como están siendo satisfechas dentro y fuera de la empresa para que se determine que programas o proyectos serían adecuados de implementar.

Con este estudio se espera contribuir a la empresa aportando una fuente de información sociolaboral del personal de la planta de Viña del Mar, lo que le permitiría acceder a un conocimiento válido, actualizado y científico de uno de sus factores más importantes del proceso productivo como son las personas, lo que en cierta medida le ayudará a plantear con bases sólidas políticas de bienestar laboral y de responder en mejor forma a los requerimientos de desarrollo organizacional que la están afectando actualmente.

Por su parte, a los trabajadores de producción, además de permitirles un conocimiento de su realidad social, lo cual podría ser útil para el sindicato de obreros, les ofrecerá la oportunidad de manifestar sus inquietudes y aspiraciones en torno a la empresa y darles un impulso en el mejoramiento de su calidad de vida laboral y familiar.

Y por último, como el bienestar social es el área específica de trabajo de nuestra profesión y uno de sus objetivos centrales, se considera que el tema a abordar será un medio para abrir un espacio para Servicio Social a nivel organizacional, por cuanto, el profesional de esta área brinda a través de su formación, la visión holística necesaria para el diseño y ejecución de programas de desarrollo organizacional, los cuales no están mayormente presentes en esta planta.

En torno a lo expuesto anteriormente, cabe realizarse las siguientes preguntas de investigación:

## **2.- Preguntas de investigación.**

- 1.- ¿Cuál es el nivel de bienestar social de los trabajadores de producción en cuanto a la satisfacción de sus necesidades fisiológicas, de seguridad y sociales al interior y exterior de la empresa?
- 2.- ¿ Existe relación entre el nivel de satisfacción de las necesidades fisiológicas, de seguridad y sociales del trabajador de producción al interior de la empresa con el nivel de satisfacción de estas mismas necesidades al exterior de ésta ?
- 3.- ¿Cuál es la relación que existe entre remuneración y el nivel de satisfacción de las siguientes necesidades: alimentación, salud, vivienda y educación?

### 3.- Delimitación del tema a abordar

Esta investigación se dirigirá a conocer la situación social del personal de producción de una empresa de Prefabricados de Hormigón tomando en cuenta lo siguiente:

#### 1.- **Bienestar social al interior de la empresa.**

Está referido a cómo el personal del área de producción satisface sus necesidades fisiológicas, de seguridad y sociales, lo que permitirá la medición del nivel de satisfacción de ellas dentro del contexto laboral. Para ello, es necesario conocer para cada una de las necesidades anteriormente señaladas los siguientes aspectos:

##### **a) Necesidades Fisiológicas:**

- *Alimentación:* Se estudiarán las facilidades de que disponen los trabajadores para alimentarse; esto en relación a tiempo destinado a colación, orden, higiene e implementación del establecimiento utilizado y percepción en cuanto al gasto para satisfacer esta necesidad.

- *Condiciones sanitarias:* Correspondiente al estado de conservación, cantidad, medios y facilidades que tienen los trabajadores con respecto a baños, duchas y casilleros.

- *Movilización:* Correspondiente a conocer el tiempo utilizado para el traslado del trabajador desde su hogar a la empresa y viceversa, así como su percepción en cuanto al gasto que esto le ocasiona.

- *Jornada de trabajo:* Se indagará respecto a la percepción en cuanto a horario de trabajo cumplido, al tiempo de descanso y los intervalos de descanso, número de horas extraordinarias trabajadas en un mes, número de días de vacaciones, y tiempo libre después de la jornada laboral para compartir con la familia.

##### **b) Necesidades de Seguridad:**

- *Estabilidad laboral:* Correspondiente al tiempo de permanencia del trabajador en la empresa y a las políticas de despidos existentes. Ante esto se indagará respecto a la antigüedad en la empresa, conocimiento de los trabajadores de la aplicación del reglamento interno en casos de despidos y razones aducidas por los trabajadores, y como se considera a la empresa como lugar de trabajo.

- *Contraprestaciones y beneficios existentes:* Correspondiente a la opinión en cuanto a las prestaciones económicas suministradas por la empresa sean estas monetarias, en especies y/o servicios. Para efectos del estudio, se investigarán los siguientes aspectos:

- a) remuneración líquida mensual incluido sobresueldo.
- b) beneficios adicionales existentes de carácter social y económico en la empresa, y coherencia con las necesidades sentidas por los trabajadores.
- c) conocimiento en cuanto a prestaciones de servicios por instituciones externas y criterios de otorgación de éstos.

- *Previsión y Seguridad Social:* Se entenderá como el conjunto de medidas tendientes a prevenir y cubrir riesgos, contingencias, acontecimientos o eventualidades propias de las diversas etapas de la vida o que tienen relación con la actividad laboral. Para lo cual se recogerá información respecto a los conocimientos que tenga el trabajador acerca de los beneficios y atención de su sistema previsional, de su sistema de salud y de la caja de compensación.

- *Higiene y Seguridad Industrial:* Se entenderá como el conjunto de normas y acciones destinadas a proteger la vida del trabajador, contra riesgos que pueden provocar accidentes y enfermedades profesionales. De acuerdo a lo anterior, interesa conocer: afiliación de la empresa a alguna asociación de seguridad, existencia y funcionamiento de comité paritario, reglamento de seguridad, licencias médicas, tasa de riesgo de accidentes del último año, tipos de accidentes y enfermedades profesionales más frecuentes, condiciones físicas del lugar de trabajo y condiciones de seguridad que rodean a la faena y las opiniones de los trabajadores respecto a esto.

**c) Necesidades Sociales:**

- *Pertenencia psicológica de los trabajadores en la empresa:* Se entenderá como el grado de participación de los trabajadores en sus organizaciones al interior de la empresa y en los asuntos de ésta, y también las oportunidades que la empresa brinda para el desarrollo de actividades recreativas, sindicales y/o deportivas referidas a los trabajadores y a la empresa.

- *Integración del personal:* Se entenderá como las acciones, actividades y percepciones de carácter colectivo tendientes a fortalecer lazos afectivos tales como: compañerismo, cohesión y compromiso hacia la empresa y las organizaciones laborales en ésta.

- *Reconocimiento asociado a las funciones de trabajo:* Se entenderá como todo acto de valoración hacia el individuo por su trabajo proveniente de la empresa tales como: estímulos verbales, físicos y/o escritos; incentivos o premios monetarios y/o en especies; reconocimiento público; promociones y ascensos percepción en cuanto a sanciones por errores cometidos.

## 2.- Bienestar social al exterior de la empresa

El cual está referido a la información sociofamiliar del trabajador, que permita conocer y medir el nivel de satisfacción de las necesidades fisiológicas, de seguridad y sociales en el contexto familiar. Para ello es necesario investigar los siguientes aspectos:

### a) Necesidades Fisiológicas:

- *Alimentación:* Se recolectará información respecto a la dieta alimentaria del grupo familiar, opinión en cuanto a la distribución mensual del ingreso familiar destinado a alimentación, y modo de satisfacción de esta necesidad por el grupo familiar.

- *Salud:* Implicará recoger información acerca de las problemáticas más frecuentes en materia de salud, utilización y conocimiento por parte del grupo familiar de los beneficios que otorga su sistema de salud para satisfacer esta necesidad y opinión en cuanto al porcentaje del ingreso familiar destinado a esto.

### b) Necesidades de Seguridad:

- *Vivienda:* Se recogerá información con respecto al tipo de vivienda, tenencia de la vivienda, estado de conservación, material de la vivienda, sistema de servicios básicos y opinión en cuanto a la distribución del ingreso familiar en este rubro.

- *Hacinamiento familiar:* Se conocerá acerca del número de piezas, y de dormitorios y camas.

- *Confort:* Se pretende conocer las comodidades con que cuenta el trabajador en su vivienda, ya sean éstos electrodomésticos u otros factores que brinden confort.

- *Endeudamiento:* Se pretende obtener información con respecto a la existencia de deudas, con qué institución, y sus motivos.

- *Capacidad de ahorro:* Comportamiento asociado a reservar parte del ingreso familiar para destinarlo a una posible eventualidad. Se requiere esta información para conocer el nivel de ahorro de los trabajadores.

### c) Necesidades Sociales:

- *Educación:* Se requerirá información acerca de la opinión respecto a la educación de los hijos, posibilidades presentes de educación superior, existencia de problemas de aprendizaje, existencia de deserción y la opinión respecto al monto mensual destinado a educación.

- *Recreación:* Se investigarán las posibilidades de esparcimiento familiar, el tipo de actividades realizadas y la opinión en cuanto al monto destinado a ello.

Relaciones sociales: Se conocerá acerca de la participación social de la familia en su comunidad y en la empresa.

Como complemento al estudio se realizará un **Perfil del trabajador y su grupo familiar**, el cual se entenderá como la información que permita caracterizar al trabajador y a la familia de éste, lo cual favorecerá el análisis de las variables anteriormente descritas, entregando una visión integral de la realidad sociofamiliar del trabajador de Hasbún Viña del Mar. Por tanto, esta variable se estudiará a partir de las dimensiones que serán desglosadas en los siguientes niveles:

**a) Nivel Personal:**

- *edad*
- *domicilio*
- *estado civil*
- *número de cargas familiares*
- *antigüedad en la empresa*
- *escolaridad*
- *nivel de capacitación técnica*
- *sistema de previsión*
- *sistema de salud*
- *afiliación a organizaciones (laborales y extralaborales)*
- *habilidades personales (liderazgo)*
- *intereses personales asociados a lo laboral*  
( *interés por capacitarse*)

**b) Nivel Familiar:**

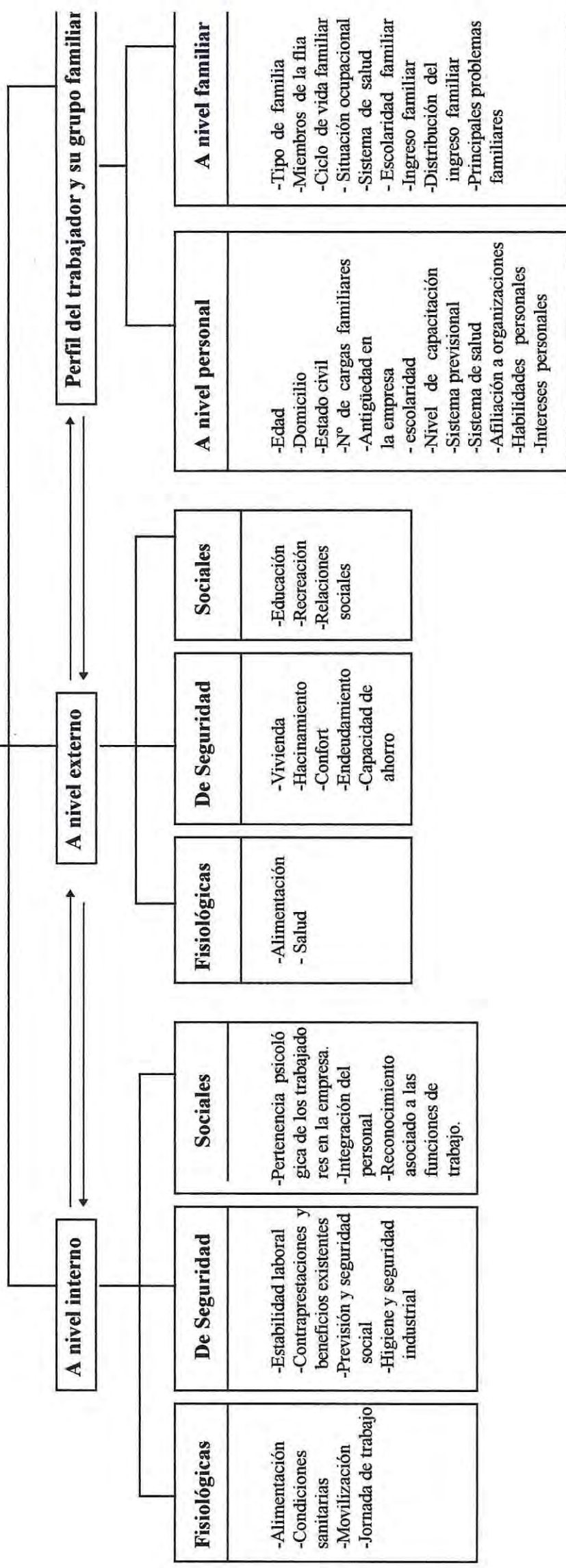
- *tipo de familia*
- *miembros de la familia*
- *ciclo de vida familiar*
- *situación ocupacional*
- *sistema de salud*
- *escolaridad familiar*
- *ingreso familiar*
- *distribución del ingreso familiar*
- *principales problemas familiares*



# DESCRIPCION DEL ESTUDIO

## Diagnóstico Social - Organizacional

### Bienestar Social del Trabajador



## 4.- MARCO DE REFERENCIA

### **Las empresas productivas desde la perspectiva sistémica.**

Observar a las empresas como sistemas sociales, proporciona una estructura para visualizar tanto los factores ambientales internos y externos con los cuales se relacionan como también su funcionamiento total o de algunos de sus componentes o subsistemas con el fin de poderlas entender global o particularmente.

Las empresas como toda organización social, pueden ser estudiadas entonces como un sistema, como una complejidad organizada, es decir, como un todo formado por partes en interacción dinámica e interdependientes que en conjunto forman una coherente totalidad o unidad, las que a su vez con la ayuda de estas partes o subsistemas, intercambian energía, materias e información con sus ambientes significativos, sean internos o externos, los que dan cuenta de su capacidad selectiva, adaptativa y semipermeable, características propias de los sistemas abiertos. Al mismo tiempo, este intercambio de recursos da cuenta de su relación de dependencia con el entorno (sistema societal), necesitando por ello especializar cada vez más sus funciones a fin de poder adaptarse a la gran complejidad de éste, en donde coexisten variables de tipo económicas, políticas, sociales, tecnológicas, científicas, ecológicas, demográficas, etc. las cuales están en continuo proceso de transformación o cambio.

Las organizaciones económicas como sistemas abiertos, funcionan a través de un proceso circular, el cual comienza con la entrada al sistema de insumos externos como materias primas, dinero, fuerza de trabajo, maquinarias, energía e información necesaria para su operación o inputs, los cuales procesa y transforma en productos o servicios (throughput), los que regresan al entorno externo como producción (output del sistema), y los que a su vez retroalimentarán al sistema con información necesaria para que éste se adapte a las demandas provenientes del exterior en torno a los productos o servicios enviados.

De esta forma se aborda el funcionamiento de la empresa como totalidad, pero la visión sistémica no sólo permite entenderla desde esta perspectiva, sino que también “implica las interacciones entre los elementos del sistema los que son frecuentemente más importantes que los elementos vistos como una simple suma” (1). Por tanto, este enfoque destaca a su vez la importancia del medio interno del sistema, por cuanto “las organizaciones están sometidas al cambio constante derivado de sus procesos de adaptación a las modificaciones del entorno, incluido el entorno interno” (2), es decir, no son solamente abiertas hacia su medio ambiente, sino que lo están además consigo mismas, lo que hace que las interacciones entre componentes la afecten como un todo.

De acuerdo a lo anterior, es importante destacar que la empresa es un sistema compuesto de varios subsistemas, entre los que se encuentran el de finanzas, comercialización, producción y recursos humanos o personal, todos relacionados entre sí a través de sus inputs y outputs, por lo cual, cambios, problemas e incorporación de personas, tecnologías, etc. en uno de estos subsistemas, afecta en forma directa o indirecta a todos los demás, y por ende, al sistema mayor.

---

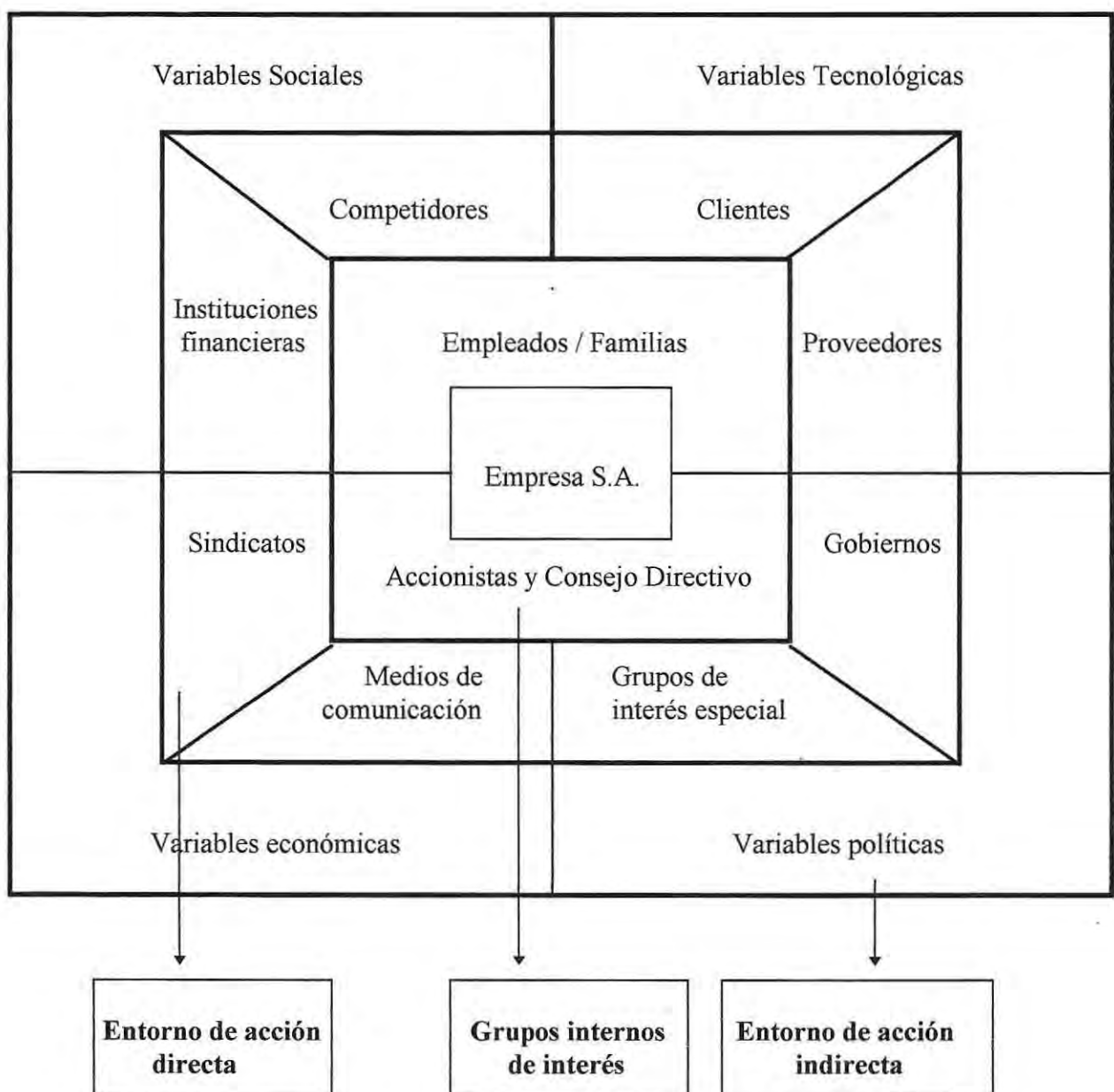
(1) Rodríguez, Darío: “Diagnóstico Organizacional”, p. 21.

(2) Rodríguez, Darío: “Diagnóstico Organizacional”, p. 23.

Refiriéndose en forma concreta al subsistema Recursos Humanos, se puede señalar que éste proporciona uno de los inputs fundamentales que mantienen al sistema empresa, como es el trabajo. Este subsistema al igual que el sistema mayor, se encuentra relacionado e influenciado en forma directa por el sistema familiar el cual se entrecruza con el empresarial, entregando energía como también recibiendo insumos o resultados de la organización en forma de remuneración, incentivos, recompensas o castigos e información que perciben y procesan volcándolas en comportamientos y actitudes hacia ella, lo cual a su vez retroalimenta a la empresa pudiendo ésta responder con programas destinados al personal tendientes a mejorar el bienestar interno y externo del trabajador, donde dentro de este último se ubica el sistema familiar y la sociedad en general.

De esta forma, podemos observar en el siguiente cuadro los entornos o ambientes de acción de la empresa, donde se puede constatar que el recurso o capital humano ocupa un lugar de acción primordial en ella.

**Ambitos de acción directa e indirecta de una Empresa S.A.**



Así como podemos observar, el **entorno de acción directa** se compone por grupos de interés, individuos o grupos que se ven afectados por la forma en que una organización empresarial busca lograr sus objetivos.

En cambio, en los **grupos de interés internos** se incluyen los empleados y sus grupos familiares, ya que estos últimos influyen indirectamente en el desempeño laboral de los primeros.

Esto debido a que, en los últimos veinte años, el mundo ha entrado en una época de acelerados cambios que ocurren en el aspecto económico, tecnológico, científico y social, caracterizada por la transitoriedad o temporalidad de los objetos, modas, costumbres y hasta valores. Las revoluciones tecnológicas han llevado a que el hombre deba adaptarse a nuevas situaciones a las cuales no estaba preparado, por lo cual se traduce en desajustes psíquicos como enfermedades mentales, problemas en el trabajo y conflictos familiares, lo cual, no sólo afecta a las personas, sino también a las organizaciones, ya que al igual que el sistema individuo, están siendo bombardeadas por turbulencias que les exigen cambios. (3)

Las empresas actuales están inmersas en un contexto muy distinto al de épocas anteriores. El auge de la informática, la globalización de los mercados y otra serie de avances tecnológicos han llevado a que las empresas deban realizar modificaciones en su organización tales como la diferenciación, la especialización, la interdependencia y la descentralización del poder lo cual origina la necesidad de integrar adecuadamente nuevas estructuras para mantener y elevar su productividad y mejorar su competitividad en el mercado.

Dentro de esta situación se insertan las empresas que han evolucionado de familiares a empresas de sociedad anónima, lo cual involucra nuevos requerimientos y un continuo replanteamiento de su realidad, ya que el crecimiento y expansión de aquéllas implica realizar cambios profundos tales como la creación de nuevos departamentos o la desaparición de alguna sección de la organización. Las empresas familiares tradicionales creadas para actuar en condiciones más bien definidas, determinadas, desprovistas de innovaciones deben ser actualmente capaces de revertir esta situación y transformarse en organizaciones modernas, flexibles, adaptables a las exigencias del medio externo, tomando una actitud acorde con los nuevos tiempos o de lo contrario podrían desaparecer.

Como el principio básico en las empresas familiares es tratar que las decisiones sobre el negocio se apoyen en lograr lo mejor para la empresa, los propietarios y la familia, “la dirección familiar va acompañada de un profundo sentido de responsabilidad hacia el personal y los proveedores, y de una creencia sincera en el deber de procurar la prosperidad de la empresa para todos aquellos que viven de ella, y no sólo para sus propietarios” (4). Por lo mismo, se puede señalar que mantienen una preocupación constante por la calidad del producto o servicio que otorgan, ya que es un reflejo de los valores e integridad de la familia, y no solamente de la empresa.

---

(3) Morales V, Mario: “Desarrollo Organizacional como respuesta a la necesidad de cambio”, p. 2.

(4) Sede, Jean Marie: “Las empresas industriales familiares”, del libro “Las empresas familiares: su fuerza y sus debilidades”, p. 53.

Este tipo de organización posee una perspectiva de inversión de más largo plazo, buscando la continuidad y estabilidad de la empresa por generaciones. Poseen un simbolismo muy especial, el cual puede desarrollar un fuerte sentido de misión, responsabilidad, lealtad y dedicación para los empleados frente a sus acciones y frente a la familia propietaria, logrando un alto grado de solidaridad y compromiso con la empresa y a la vez una alta cohesión interna, lo que denota una cultura organizacional más fuerte y humana por la mayor aproximación entre jefes y obreros debido a la continuidad en el mando, lo que a la larga hace que exista una estrecha relación entre la historia de la empresa y los individuos.

Existe además, consenso entre los estudiosos de las organizaciones en que las empresas familiares se preocupan más del bienestar de sus empleados, desarrollan un fuerte sentido de responsabilidad social y establecen lazos más estrechos con el entorno social que las empresas no familiares (5), lo cual se acerca bastante al nuevo paradigma de las empresas modernas.

### **El capital humano en las empresas productivas.**

Como se mencionó anteriormente, las organizaciones después de haber sido un sistema orientado principalmente a la productividad pasa a conformar un conjunto social total y complejo en el que interesa conocer aspectos que están directamente relacionados con el hombre y su entorno a fin de elaborar estrategias de desarrollo y crecimiento que les permita prever y adaptarse a los numerosos y constantes cambios que el medio interno y externo les depara.

En este contexto, el capital humano en una organización es visto desde dos perspectivas: como **personas** (dotadas de características propias de personalidad y de individualidad, aspiraciones, valores, actitudes, motivaciones y objetivos individuales) y como **recursos** (dotados de habilidades, capacidades, destrezas y conocimientos necesarios para desarrollar la tarea organizacional) indispensables para que las organizaciones cumplan con sus objetivos económicos y sociales, es decir, producir bienes o servicios con eficiencia, eficacia y satisfacer las necesidades de la sociedad como un todo; pero para ello deben considerar al hombre como un capital a desarrollar, con un potencial valioso y no como una mera herramienta o recurso económico, considerándolo por tanto como un aporte y no como un costo o amenaza.

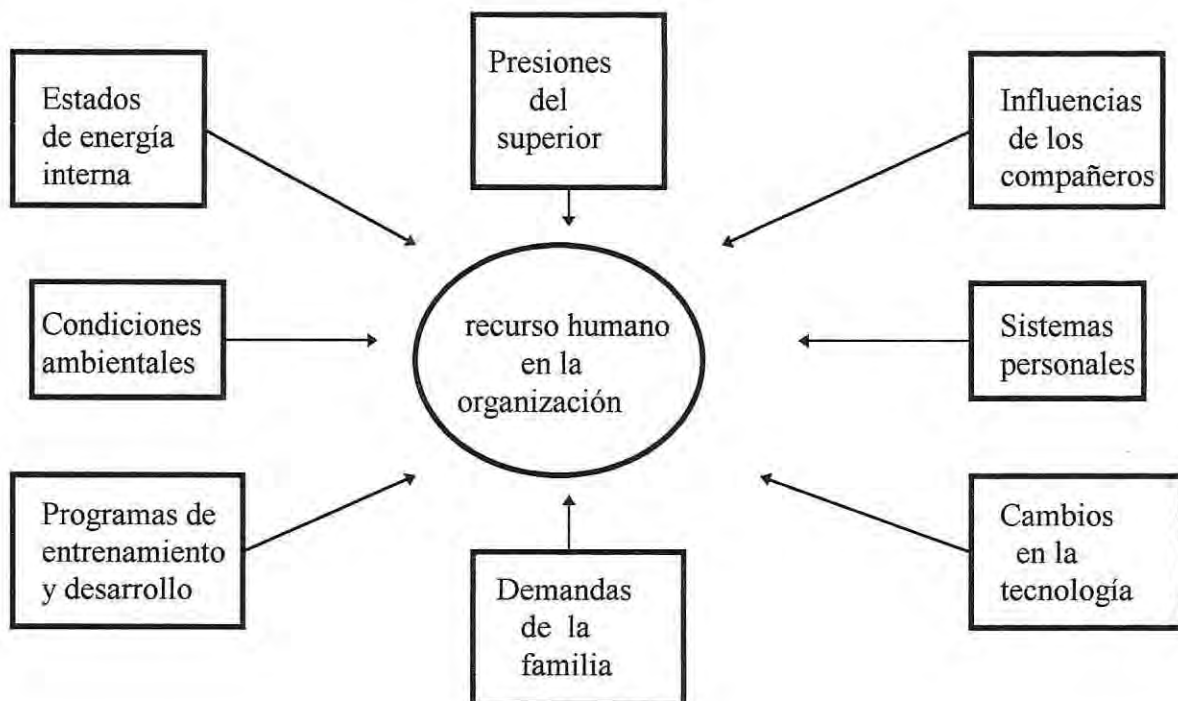
Como recurso o capital, el hombre contiene atributos reales y potenciales capaces de ser desarrollados en beneficio de la organización, pero además tiene necesidades básicas, de seguridad, de desarrollo, de logro, etc. que es necesario que satisfaga para que mantenga su equilibrio emocional y de esta manera evitar frustraciones, problemas de malas interrelaciones personales con sus pares, bajo rendimiento, etc, todo lo cual va a ir en perjuicio de la organización. Por lo tanto, por una parte es necesario aprovechar al máximo las potencialidades del personal para establecer políticas y procedimientos que permitan convertir estas potencialidades en acciones y en logro de un alto nivel de resultados, y por otro lado es necesario satisfacer las necesidades prioritarias de la fuerza de trabajo con el objeto de lograr un alto nivel de motivación, que permita incrementar el nivel de productividad necesario para cumplir con los objetivos de la empresa.

---

(5) Kaplún, Carlos: "Empresas familiares: un desafío", p. 17.

Es por esto, que los ejecutivos de empresa deben estar cada vez más conscientes de lo importante que es el recurso humano en la obtención de los objetivos de la organización, debe conocerlo, saber lo que opinan, y asignarles el valor que se merecen. Además, esto es importante, por cuanto a través del desempeño laboral es donde el hombre desarrolla sus capacidades, potencialidad y habilidades, lo cual contribuye al desempeño de otros roles individuales, ya que las personas que laboran en una organización, sea esta productiva o de servicio, son mucho más que un simple factor de producción; son miembros de sistemas sociales de muchas otras organizaciones: son consumidoras de bienes y servicios (influyendo sobre la demanda), son miembros de familias, iglesias, asociaciones políticas, etc. Por tanto cada una de ellos son parte de un amplio sistema social que se influye mutuamente. Más aún con el avance de las ciencias y el aumento de la complejidad organizacional, el recurso humano pasa a ser hoy elemento fundamental en el análisis de las organizaciones.

Por otra parte, se puede señalar que en una organización las personas pueden satisfacer sus propias necesidades, utilizando su potencial, al mismo tiempo que contribuyen a la realización de las metas de la misma, de este modo son el único factor definitivamente estratégico de una organización, por ello, los estudios del comportamiento de las personas se han hecho más frecuentes por la importancia que recae en el sistema administrativo; es así como se ha detectado que el comportamiento depende de **factores internos** consecuentes de las características de personalidad del individuo como la capacidad de aprendizaje, de motivación, de percepciones de los ambientes internos y externos, de actitudes, de emociones y de los valores entre otros; y que depende también de **factores externos** consecuentes de las características organizacionales, tales como el sistema de recompensas y castigos, factores sociales, de las políticas, de la cohesión grupal existente, etc. Entre los factores externos o ambientales que influyen en el comportamiento de las personas se puede incluir: las presiones del jefe, las influencias de los compañeros de trabajo, los cambios en la tecnología utilizada por la organización, las demandas y presiones de la familia, los programas de entrenamiento y desarrollo de los empleados, las condiciones ambientales tanto físicas como sociales, entre otros puntos, por tanto, las personas pueden ser consideradas además como sistemas en interacción con su ambiente, sea este mediato o inmediato (sociedad y comunidad en el caso de lo primero y la familia con la organización en el caso de lo segundo).



Siguiendo lo anteriormente dicho, los autores Lorsh y Morse resaltan que como la organización, un individuo también puede ser visto como un sistema de partes interrelacionadas que interactúan en su ambiente, por lo tanto, el reconocimiento de la variabilidad en el hombre y en su contexto organizacional deben ser considerados los factores internos y externos en el estudio de las personas, pues al ser el actor humano un fenómeno multidimensional, estos factores influyen sobre sus aspectos bio-psico-sociales y por ende en sus patrones de comportamiento, de allí la importancia de su consideración para el análisis de las personas en una organización.

Como se ha mencionado, existe una enorme variedad de fuerzas externas que actúan poderosamente sobre el individuo, pero éstas son controladas por ciertos componentes dinámicos y directivos de la personalidad que regulan las respuestas y reacciones personales ante aquellas fuerzas externas.

En cuanto a los factores externos (ambientales) es necesario destacar que las organizaciones constituyen el ambiente básico de las personas, es decir, su medio ambiente inmediato.

Desde el punto de vista de los factores directivos internos, la personalidad de cada individuo es estructurada en forma que canaliza las fuerzas internas y externas, mediante etapas sucesivas de procesamiento de la información, es decir, de la experiencia tanto individual como colectiva ante las exigencias y demandas del medio ambiente, por tanto el comportamiento de las personas está basado más en sus percepciones que en hechos objetivos y concretos. La percepción, por su parte es un proceso mental y subjetivo por cuanto media e interviene entre la sensación y conducta a través de los sentidos, permitiendo al individuo extraer, reconocer e interpretar información relacionada a un estímulo (6), pudiéndose decir, que “a través de la percepción y mediante una integración psicológica, se obtiene una información espacial del mundo, que en definitiva, no constituye sino el fenómeno de la comprensión” (7).

Por otra parte, los aspectos dinámicos internos de la personalidad son aquellos referidos a los factores motivacionales, donde estos aspectos dinámicos tienen por función canalizarla. Si los aspectos directos explican el cómo es procesada la información que conduce a las personas al comportamiento, los aspectos dinámicos explican el por qué de ese comportamiento.

Los autores Chruden y Sherman afirman que la liberación del potencial humano mediante el proceso motivacional, depende mucho de la existencia de las condiciones o del clima adecuado en la organización. Toda organización, tiene un ambiente o una personalidad propia, que la distingue de las otras organizaciones, la cual influye en la conducta de sus miembros. Por lo tanto, los gerentes deben tratar de crear un clima que permita que se alcancen los objetivos de la organización y, al mismo tiempo, satisfaga las necesidades psicológicas y sociales de su personal. Pero esto no es fácil, ya que entre los individuos no sólo existen numerosas similitudes (desde el punto de vista de los procesos que guían el comportamiento de éstos), sino que también existen diferencias con respecto a sus propia percepción y motivación, que pueden llevar a esquemas de comportamiento individual diferente ante estímulos similares.

---

(6) Wittaker, James y Sandra: “Psicología”, p. 127.

(7) Vallejo-Nagera, Juan Antonio: “Guía práctica de psicología familiar: cómo afrontar los problemas de nuestro tiempo”, p. 108.

Factores tales como las condiciones de trabajo, las relaciones formales de la organización, las normas culturales imperantes, las relaciones con el grupo social, las recompensas, las comunicaciones, etc. son entre otros, influencias que cada individuo filtra y que afectan el comportamiento de cada uno de ellos de manera diferencial.

En otras palabras, el comportamiento depende de una multiplicidad de procesos, de la forma como estos se relacionan y como son percibidos por el trabajador. Por tanto, conocer si los trabajadores están satisfaciendo sus necesidades al interior y exterior de las empresas, es de suma importancia para comprender su actuar dentro de la organización.

## **Necesidades humanas.**

Según el artículo de Susana Kelh “Necesidades humanas y conflictos sociales”, las necesidades humanas incluyen tanto los deseos, los apetitos y las aspiraciones. Desde este enfoque las necesidades humanas se refieren a la satisfacción precisa de carencias, fines y funciones objetivamente vitales para la supervivencia y el desarrollo físico y psíquico de los seres humanos, subjetivamente sentidas como tales. Esta definición explicita que para que un deseo, apetito o carencia se convierta en necesidad debe existir la conciencia de que ésta puede ser satisfecha, lo cual presupone que las necesidades humanas se refieren a necesidades sentidas o percibidas por los seres humanos.

Una necesidad rompe el estado de equilibrio del organismo (su “homeostasis”), según la teoría de sistemas, causando un estado de tensión, insatisfacción, incomodidad y desequilibrio. Este estado lleva a las personas a un comportamiento que les permita descargar la tensión o hacer desaparecer la falta de equilibrio. Si este comportamiento logra el objetivo ya mencionado, el individuo encontraría la satisfacción de la necesidad, volviendo a su estado de equilibrio y a su forma de ajuste al ambiente.

Las necesidades o motivos son inherentes al ser humano, pero no son estáticas, sino que son fuerzas cambiantes y persistentes que provocan comportamientos, por lo que las necesidades varían de un individuo a otro, produciendo diferentes patrones de comportamiento; por otra parte, la satisfacción de necesidades es atemporal, o sea, la motivación humana es cíclica y orientada por diferentes necesidades y por tanto, el comportamiento humano es un proceso de resolución de problemáticas de satisfacción de necesidades, cuyas causas pueden ser específicas o genéricas, generando innumerables motivos que mueven al hombre a la acción pudiéndose clasificar en :

- **Motivos o necesidades primarias:** siendo aquellas fundamentales que tienen un fondo biológico.

- **Motivos o necesidades secundarias:** es decir aquellas más racionales y que atañen al hombre como ser emocional y racional.

Relacionado con lo anterior, los autores Porter, Lawler y Hackman destacan algunas características del hombre:

1.- El hombre es proactivo por cuanto su comportamiento se orienta hacia la satisfacción de sus necesidades personales y al alcance de sus objetivos y aspiraciones.

2.-El hombre es social por naturaleza, la participación en organizaciones es muy importante en la vida de las personas, ya que las relaciona con otras sea en grupos o en organizaciones, donde los individuos tratan de mantener su identidad y su bienestar

psicológico. Muchas veces usan sus relaciones con otras personas para obtener información sobre sí mismos y sobre el ambiente en que viven. Los datos obtenidos constituyen una realidad social para el grupo y para los individuos que en ella se basan para probar y comparar sus propias capacidades, ideas y concepciones, en el sentido de aumentar su autocomprensión.

3.- Como el hombre tiene diferentes necesidades, el comportamiento de las personas es influido por un gran número de éstas, que presentan valencias y cantidades diferentes.

4.- El hombre percibe y evalúa, pues su experiencia con el ambiente es un proceso activo en que selecciona los datos de los diferentes aspectos de éste, evaluándolos en términos de sus propias experiencias pasadas y evalúa aquello que está experimentando en términos de sus propias necesidades y valores.

5.- El hombre piensa y escoge, como ser racional reflexiona y medita ante sus necesidades y toma decisiones en cuanto a cómo satisfacerlas.

6.- El hombre tiene capacidad limitada de respuesta ante el ambiente.

Por otra parte, tomando en cuenta las múltiples necesidades que afectan al hombre, Abraham Maslow en 1943, elaboró su jerarquía de necesidades, señalando que algo se considera como necesidad cuando la falta de su respectiva gratificación produce malestar o enfermedad, actuando éste motivado por impulsos naturales tendientes a satisfacer las necesidades, deseos o potencialidades. Además postuló que por el hecho de que el hombre es una criatura que manifiesta necesidades durante toda su vida; existe un orden jerárquico de ellas, pues en la medida que el hombre satisface sus necesidades básicas otras más elevadas toman predominio de su comportamiento, las cuales van desde las necesidades fisiológicas o de más bajo nivel, hasta las de realización personal o de más alto nivel, las que se detallan en el siguiente esquema:



Cada uno de los niveles de necesidades de la jerarquización realizada por Maslow pueden ser satisfechos al interior de la empresa de la siguiente manera:

**1.- Fisiológicas:** la necesidad de alimento, bebida, abrigo y alivio del dolor.

Teóricamente, el hombre es el responsable directo de estas necesidades, a través de la correcta distribución de sus ingresos. Sin embargo, en la práctica esto no siempre se logra, ya sea por remuneraciones bajas o insuficientes, mala administración individual o carencia de mecanismos de ayuda estatal y/o privados. Frente a esta situación, la empresa se ve obligada a intervenir, coordinando los recursos estatales y empresariales, con los del trabajador, promoviendo de esta forma alternativas de adecuación a las necesidades de éste y su familia.

**2.- Seguridad y salvedad de peligro:** la necesidad de estar libre de amenaza, o sea la seguridad ante sucesos, ambientes amenazadores o ambas cosas.

La empresa es la encargada de establecer las normas y procedimientos que le aseguren un orden, pago de remuneraciones justas y condiciones de trabajo seguras. Los supervisores pueden satisfacer las necesidades de seguridad de los trabajadores fijando y haciendo cumplir estándares precisos de comportamiento. El sentimiento de seguridad del hombre también está amenazado cuando éste depende de alguien. Casi todo empleado o trabajador industrial depende de su organización para el orden, la supervisión, las decisiones que afecten su trabajo o para un empleo continuado. Así en situaciones industriales, las necesidades de seguridad pueden ser de una importancia considerable, pues las acciones arbitrarias o impredecibles, las que crean sentimientos de incertidumbre, el favoritismo o la discriminación por parte del superior, pueden ser considerados como amenazas a la seguridad de su vida de trabajo y convirtiéndose, entonces, en poderosos motivadores del comportamiento en todos los niveles organizacionales, pudiendo o no contribuir a lograr los objetivos de ésta.

**3.- Pertenencia o sociales:** la necesidad de amistad, afiliación, interacción y amor.

“El individuo desea pertenecer, asociarse, lograr la aceptación de sus compañeros, dar y recibir amistad y afecto” (8), siendo natural la formación de grupos informales dentro de una organización.

**4.- Estima:** la necesidad de autoestima, y de que los demás nos estimen.

En la empresa esto se manifiesta por las múltiples redes de relaciones interpersonales que se establecen. Para cooperar en la satisfacción de estas necesidades, la empresa debe establecer adecuados mecanismos de información, comunicación y supervisión, de manera que el personal reconozca la participación que le compete en las decisiones y logros de la empresa.

Las necesidades de autoestima incluyen la confianza en sí mismo, logro, competencia, conocimiento, respeto a sí mismo y las de independencia y libertad; en cambio, el segundo grupo de necesidades de estima relacionada a la reputación del individuo o a la estima de otros incluye: las necesidades de estatus, reconocimiento, importancia o aprecio y respeto de parte de los demás.

---

(8) Hicks, Herbert G. “Administración de Organizaciones”, cap. 18, p. 345.

“El deseo competitivo de superarse -de sobrepasar el desempeño de otros- es casi un rasgo humano universal. Esta necesidad primordial de estima, utilizada en forma adecuada, puede producir un desempeño organizacional extremadamente elevado. El estímulo de estas necesidades por el gerente y su subsecuente satisfacción por el empleado, conduce a sentimientos de valía, capacidad y de ser útil y necesario en el mundo. Frustrarlas da como resultado sentimientos de inferioridad, debilidad e inutilidad” (9).

A diferencia de alguna de las necesidades inferiores, las necesidades de estima rara vez son satisfechas por completo. En realidad en apariencia “son insaciables”, mas no por ello, debiera darse con demasiada frecuencia, que en las organizaciones industriales se ofrezca pocas oportunidades para la satisfacción de estas necesidades en los niveles inferiores de empleo.

**5.- Realización personal:** la necesidad de realizarse mediante maximización del uso de capacidades, destrezas y potencial.

La satisfacción de estas necesidades depende, en el ámbito laboral, del reconocimiento que otorga la empresa a las actividades desarrolladas por su personal, a través de ascensos, promociones, gratificaciones, etc, respecto de sus logros individuales, responsabilidad, trabajo en sí mismo y desarrollo personal.

Según Maslow, una persona intenta satisfacer las necesidades más primarias que son las necesidades fisiológicas y de seguridad antes de orientar su conducta hacia la satisfacción de necesidades ubicadas en un orden superior. En la medida que las necesidades más primarias son satisfechas, el comportamiento de la persona buscará la satisfacción de aquellas necesidades que constituyen motivación y, por lo tanto, aún no han sido satisfechas.

Es decir, cada nivel de la jerarquía de necesidades de Maslow es independiente pero a la vez interdependiente de las demás, así las necesidades de un individuo tenderán a ser parcialmente satisfechas en cada área, de manera de ir perdiendo su presión. Las necesidades no tienen que ser saciadas o satisfechas en un cien por ciento antes de que aparezcan necesidades superiores, sólo tienen que estar llenas o cubiertas. “Es decir, es aceptable un nivel de satisfacción suficiente, no necesariamente óptimo” (10), por lo cual, conocer el nivel de satisfacción de sus necesidades de orden inferior, es en gran medida un paso fundamental para identificar el nivel de bienestar experimentado por los trabajadores dentro y fuera de la empresa. Siendo preciso referirse a este concepto para comprender su alcance tanto para este subsistema como para la organización.

## **Bienestar y Calidad de Vida.**

Como se ha mencionado en los puntos anteriores, el elemento humano es una de las unidades más importantes al interior de la empresa, pues es él quien en definitiva le da vida como organización. De ahí que deriva la necesidad de estudiar los factores que inciden en el quehacer de éste al interior de la misma, sin dejar de lado el ámbito familiar a manera de tener una visión integral de su situación.

---

(9) Hicks, Herbert G: “Administración de Organizaciones”, cap. 18, p. 346.

(10) Idem 9, p. 347.

De su comportamiento individual y colectivo, como se ha expresado, dependerá el grado hasta el cual la empresa pueda lograr sus objetivos. Es por esto la necesidad de entender al Recurso Humano como objeto de producción y sujeto de desarrollo, lo cual implica una continua preocupación por su bienestar general, el cual dependerá de las concepciones con que se visualice la entrega de bienestar (11).

En este sentido, se puede decir que como esta empresa se encuentra en pleno proceso de transición (y por ende de adaptación) de una organización familiar a una no familiar en expansión y crecimiento, es posible que también su visión del bienestar social sufra un proceso de adaptación, llegando a visualizarlo desde una perspectiva institucional, es decir, como una función integral y necesaria para el adecuado desarrollo de su personal, realizando una serie de actividades proactivas, dentro de las cuales se enmarcaría este seminario, por cuanto al no existir un Departamento de Bienestar como unidad estructurada en ella, es posible que tome esta posición con respecto al bienestar social cuando las circunstancias internas y externas la obliguen a crear dicha unidad como un medio a través del cual el personal alcance una mejor calidad de vida; visión que es contraria a la concepción residual del bienestar social, la cual señala que ésta opera cuando las demás instancias sociales que proporcionan bienestar han dejado un vacío en su desarrollo social o lo ven como un complemento en base a una serie de beneficios y prestaciones y no como una acción indispensable en su género.

En cuanto a la generalidad del concepto de Bienestar, éste se puede definir como el estado consciente de satisfacción integral experimentado por un individuo o bien como el estado al que llega la persona humana al satisfacer sus necesidades materiales y espirituales compatibles con la dignidad.

Como meta del desarrollo, el Bienestar Social está orientado a la satisfacción de necesidades básicas del hombre y como instrumento, se orienta a la implementación de acciones, políticas, programas o servicios que permitan al trabajador y su familia satisfacer lo más adecuadamente posible dichas necesidades y otras relacionadas, siendo en este contexto que la empresa tiene un importante rol que cumplir como agente de satisfacción.

Otras definiciones, agregan al concepto de bienestar social la satisfacción de necesidades psicológicas, sociales y culturales además de las necesidades fisiológicas del hombre, lo cual posibilita el desarrollo de actitudes que lo llevan a lograr su participación consciente, solidaria y responsable en el proceso de transformación que la sociedad o sistemas sociales requieran.

De acuerdo a lo anterior, se puede señalar que el Bienestar es un término multidimensional que abarca al trabajador (como individuo y como recurso productivo) a su familia, y que al concebir al hombre como un ser en permanente estado de necesidad, el bienestar social viene a dar respuesta a sus necesidades biopsicosociales, por lo que se puede decir que, es una expresión de la Calidad de Vida, pues, ésta es una medida de progreso que involucra tener un estándar económico mínimo de acuerdo al medio en el que el hombre se desenvuelve sin dejar de lado su desarrollo y crecimiento espiritual.

---

(11)Mendez, Tatiana y otros: "Un aporte al bienestar social de los trabajadores de Dirección-Emporchi a través de la medición de algunos aspectos de la calidad de vida laboral", p. 21.

De esta manera, “la calidad de vida conlleva un mejoramiento para el desarrollo del hombre y de la empresa, puesto que le da las bases para un lugar de trabajo agradable y acogedor” (12), favoreciéndose con ello el ejercicio pleno de las capacidades humanas.

El término Calidad de Vida de acuerdo a E. Undurraga, hace alusión al nivel de satisfacción de las aspiraciones y anhelos del individuo, que se traducen en último término en la realización del hombre y su desarrollo integral como ser humano, relacionándose esto con la vida creativa, abarcando todos los factores vitales tales como el trabajo, la cultura, la religión, los deportes, el tiempo libre sin confundirse con ninguno de ellos (13).

Así entendida la calidad de vida se puede decir que incluye muchos factores interrelacionados entre sí y en específico el confort, las disponibilidades materiales, el tiempo de trabajo y el de ocio, el tiempo para dedicar a los familiares, hijos y amigos, el disfrute de la naturaleza, de la cultura, la asistencia sanitaria, etc. Por tanto, la calidad de vida surge como un punto de equilibrio en una ecuación que mide el tiempo y esfuerzo que se dedica a una actividad en proporción a los beneficios materiales e inmateriales que se pueden obtener mediante el ejercicio de la misma, donde cualquier exceso en lo que se refiere a alguno de los factores enunciados anteriormente lleva a un desequilibrio que deteriorará antes o después la calidad de vida, ya sea por falta de medios económicos, exceso de trabajo, estrés, falta o exceso de tiempo libre, difícil acceso a la naturaleza o por pérdida excesiva de tiempo causada por el transporte entre otros (14). De este modo, se puede apreciar que la calidad de vida es un concepto amplio y subjetivo, un constructo aplicable a un lugar y grupo en un determinado contexto histórico-cultural, permitiendo medir la satisfacción/insatisfacción (es decir, el bienestar) de sus necesidades materiales e inmateriales.

Como la calidad de vida es un constructo, es contextualizable a nivel de la empresa, entendiéndose por tanto la Calidad de Vida Laboral como “lo favorable o desfavorable que resulta un ambiente de trabajo para las personas” (15) y para la salud económica de la organización., por lo que se puede decir que la calidad de vida laboral corresponde al “nivel de bienestar que han alcanzado los trabajadores como resultado de la existencia de un conjunto de circunstancias capaces de saciar las necesidades, deseos, anhelos y aspiraciones humanas en el medio laboral” (16).

Desde esta perspectiva, es importante conocer para determinar el nivel de bienestar al interior y exterior de la empresa las necesidades y aspiraciones que los trabajadores y sus familias pretenden alcanzar a través de ella; y el conjunto de respuestas y beneficios que la organización les otorga para satisfacer sus necesidades primarias y secundarias, principalmente, en razón a la cantidad, calidad y oportunidades percibidas por los trabajadores, por lo que se hace necesario referirse a continuación a los beneficios y prestaciones que las empresas otorgan a sus empleados como medios para satisfacer sus necesidades y las de la organización, así como la forma en que ellos influyen en el comportamiento del hombre en el trabajo.

---

(12)Mendez, Tatiana y otros: “Un aporte al bienestar social de los trabajadores de Dirección-Emporchi a través de la medición de algunos aspectos de la calidad de vida laboral”, p. 23.

(13)Undurraga, Eduardo: “Calidad de vida y estructura del Balance Social”, R.T.S. N° 20, p. 25.

(14)Vallejo-Nagera, J. Antonio: “Guía práctica de psicología familiar”, p. 208.

(15)Davis, Keith y Newstrom, John W: “Comportamiento humano en el trabajo. Comportamiento Organizacional”, p. 304.

(16)Leiva, Cecilia: “Modelo operativo para el diagnóstico y la acción social”, p. 24.

## **Beneficios y Prestaciones.**

“En la actualidad, gran parte de la remuneración total de un empleado toma la forma de servicios y prestaciones proporcionadas por la empresa. En Chile, casi todas las empresas otorgan a sus trabajadores ciertas prestaciones y servicios tangibles aparte de la paga monetaria básica. Generalmente, estos suplementos económicos proporcionan placer e ingreso extra y un mejor desempeño del personal en el trabajo. Además los planes de prestaciones también proporcionan protección ante accidentes y enfermedades, como también, pueden diseñarse planes tendientes a satisfacer las necesidades sociales y recreativas del trabajador” (17).

Si bien, los programas de servicios y prestaciones no están relacionados con los esfuerzos productivos del trabajador, por cuanto, se les otorga a todos, si se relacionan con otros subproductos de los mismos, como son los beneficios para la empresa, es decir, una contratación más fácil, una moral más alta, mayor lealtad, menor ausentismo y disminución de pérdidas por robos, etc; señalándose así que el sistema de recompensas y beneficios sociales es uno de los más poderosos procesos que influyen en el desempeño laboral y satisfacción del personal en el trabajo.

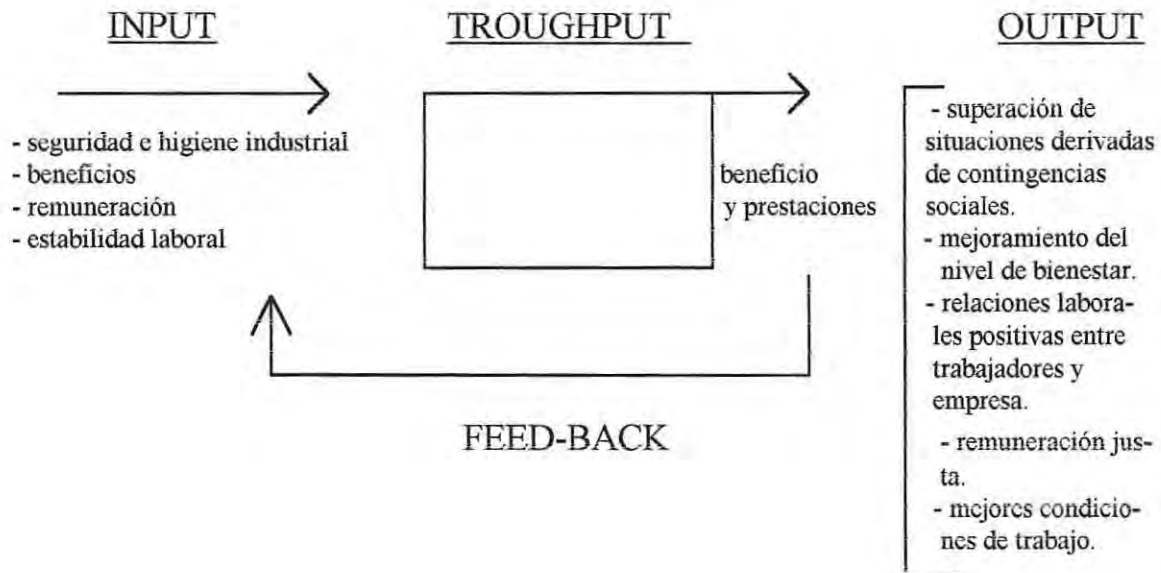
Teniendo presente la existencia de nueve indicadores esenciales definidos por las Naciones Unidas (O.N.U.) para establecer el nivel de vida y bienestar de un grupo (salud, consumo de alimentos y nutrición, educación, empleo y condiciones de trabajo, vivienda, seguridad social, vestido, esparcimiento y libertades humanas), es posible abordarlos en el contexto laboral a través del sistema de recompensas que toda organización brinda a sus trabajadores, los cuales tienen como objetivo para la empresa el contar con un personal creativo, comprometido y por sobretodo productivo en términos de eficiencia y por otra parte, para cumplir con su reponsabilidad social; para los trabajadores, en cambio, tienen como objetivo principal el satisfacer sus necesidades tanto materiales como inmateriales que les permita a ellos y a sus familias contar con un adecuado nivel de bienestar social y económico.

Las prestaciones y servicios abarcan tanto los beneficios establecidos por ley (como los de la Ley N° 16.744, sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales y los que establece la Seguridad Social chilena, relacionados con salud, previsión y subsidios) y beneficios extras o marginales establecidos por la empresa, los que generalmente han sido resultado de negociaciones colectivas. De esta manera, las prestaciones han venido a ser suplementos comunes de los salarios aún cuando, pueden tener o no el valor incentivo de éstos, lo cual depende de si están satisfaciendo necesidades sentidas del trabajador. Por tanto, en materia de beneficios y prestaciones no hay que perder de vista que éstas son el resultado de la combinación de dos factores importantes: las necesidades de los empleados y las preferencias de la empresa.

---

(17) Verdugo, M<sup>a</sup> Pía: “Sistemas de beneficios para el personal. Diagnóstico y perspectivas”, p. 2.

De esta manera tenemos que los trabajadores demandan a la empresa lo siguiente:



Por otra parte Pigors y Myer han clasificado dos tipos de servicios y beneficios sociales de acuerdo a su naturaleza y objetivos: (18)

- En cuanto a la naturaleza de ellos, existen:

Monetarios	reembolso o financiamiento médico pago de jubilación planes de prestaciones gratificaciones periódicas horas extras de trabajo aumentos salariales
No-monetarios	asistencia médico-dental y hospitalaria servicio social y consejería transporte horario flexible de entrada y salida

- En cuanto a sus objetivos, se clasifican en :

a) **Actividades asistenciales:** las que tienen por finalidad proporcionar al trabajador y a su familia cierta seguridad en casos de emergencia o imprevistos ajenos a su voluntad.

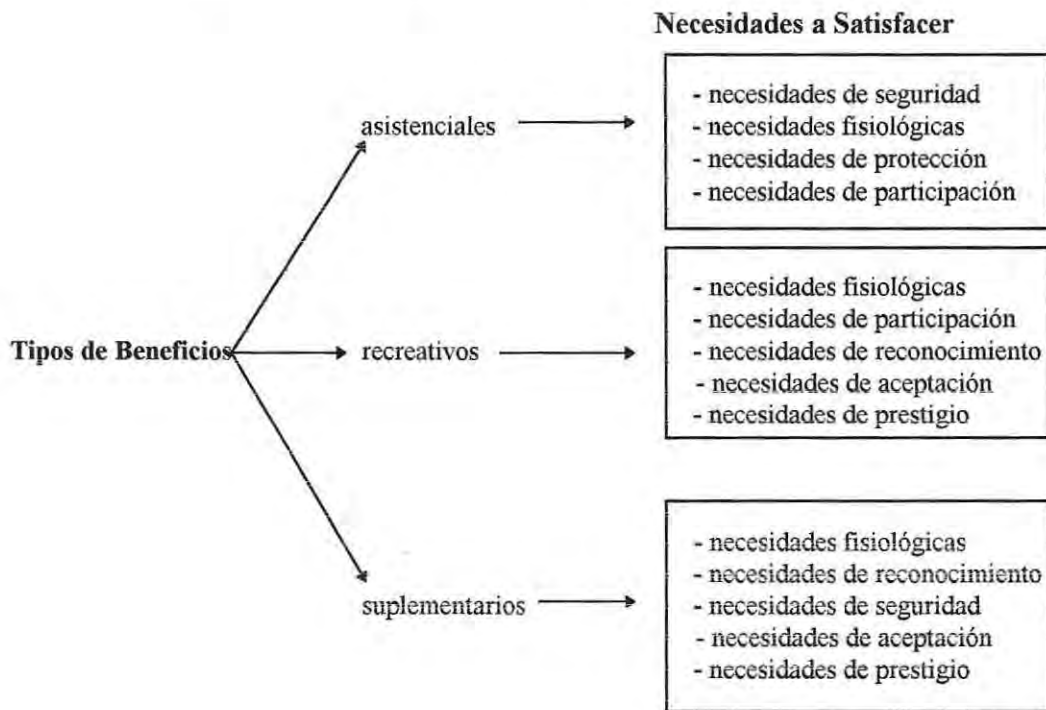
b) **Actividades recreativas:** son aquellas que crean condiciones de diversión, de reposo, de higiene mental o de descanso constructivo para los empleados.

c) **Actividades complementarias o de apoyo:** son todas aquellas que si la empresa no las proporciona el trabajador tendrá que proveérselas, por ejemplo, transporte, casino, etc.

(18) Pigors y Myer: "Administración de Personal. Un punto de vista y un método", p. 481.

Para los fines del estudio, se debe agregar la relación existente entre beneficios o prestaciones y servicios con la satisfacción de las necesidades humanas, por lo cual se presenta el siguiente esquema.

**Tipos de beneficios sociales y necesidades humanas (19).**



Como se puede observar, la existencia de beneficios en una empresa permite satisfacer en forma global las necesidades de los trabajadores y al mismo tiempo contribuir a su desarrollo integral, lo que se traduce en Bienestar, por tanto correspondería identificar las ventajas que tienen tanto para la empresa como para los trabajadores el contar con un adecuado plan de prestaciones y servicios, sin embargo es preciso destacar que las ventajas que a continuación se enumeran no siempre son medibles o cuantificables.

**Ventajas para la Empresa. (20)**

- eleva la moral de los trabajadores.
- reduce la rotación de personal y el ausentismo.
- eleva la lealtad del empleado para con la empresa.
- aumenta el bienestar del trabajador.
- facilita el reclutamiento y la retención del personal.
- aumenta la productividad y disminuye el costo del trabajo individual.
- demuestra las direcciones y objetivos de la empresa para con los trabajadores.
- reduce disturbios o quejas.
- promueve relaciones públicas con la comunidad.

(19) Chiavenato, Idalberto: “Administración de Recursos Humanos”, p. 46.

(20) Sikula, Andrés: “Administración de personal y administración de Recursos Humanos”, p. 357.

### **Ventajas para el Trabajador. (21)**

- ofrece conveniencias no valuables en dinero.
- ofrece asistencia disponible para solucionar problemas personales.
- aumentar la satisfacción en el trabajo.
- contribuye al desarrollo personal y al bienestar tanto individual como familiar.
- ofrece los medios para mejorar las relaciones sociales entre los trabajadores.
- reduce sentimientos de inseguridad.
- ofrece oportunidades adicionales para asegurar el estatus social.
- mejora las relaciones con la empresa.
- reduce las causas de insatisfacción.

Para que los programas de beneficios otorguen las ventajas que se señalaron, se hace necesario tener en cuenta ciertos criterios para la elección de éstos. Flippo menciona ciertas generalizaciones que se pueden tomar en cuenta para la elección de los programas:

- 1.- El beneficio al trabajador debe satisfacer la necesidad real.
- 2.- Los beneficios deben confinarse a actividades en las que el grupo es más eficiente que el individuo.
- 3.- El beneficio debe extenderse sobre una base de amplias posibilidades.
- 4.- Los beneficios deben concederse sin paternalismos generosos.
- 5.- Los costos de los beneficios deben ser calculados y se tendrá en cuenta una medida para que haya un financiamiento sólido.

### **Diagnóstico organizacional-social.**

Darío Rodríguez, en su libro "Diagnóstico organizacional", plantea que las necesidades de diagnosticar, evaluar, analizar y posteriormente quizás, iniciar un proceso de desarrollo organizacional -el cuál consiste en una "estrategia de cambio que busca desarrollar e integrar orgánicamente una empresa mediante un esfuerzo planificado, sistemático y de largo alcance" (22)-, pueden tener diversas fuentes:

- El crecimiento de las organizaciones, que hace casi imposible continuar con los mismos esquemas organizativos, que eran apropiados para organizaciones más pequeñas, referidas a otros mercados, con otra competencia y otras responsabilidades.

- El deterioro de la organización, que implica, el desgaste del personal de los equipos y edificios y también la obsolescencia de los productos.

- La organización ha sido sometida -o lo será en el corto plazo- a cambios de importancia. En este caso, el diagnóstico es requerido como una forma de conocer el impacto que estos cambios han tenido en los diversos subsistemas y sectores de la organización, o de prevenir las transformaciones que pudieran ser provocadas por los cambios que se implementarán, para así enfrentar las resistencias a los cambios por parte de los trabajadores, con un conocimiento sistemático de la situación actual de la organización.

---

(21) Sikula, Andrés: "Administración de personal y administración de Recursos Humanos", p. 357.

(22) Ortuza, Pelagia: "El desarrollo organizacional: Alternativas para una empresa moderna", R.T.S. N° 16, p. 11.

- El aumento de complejidad del entorno de la organización demanda un cambio en la complejidad de la organización. Esta cambia normalmente, en congruencia con los cambios de su entorno.

En todos los casos señalados, entre muchos otros, es necesario “examinar la situación, detectar las causas verdaderas de los problemas, evaluar la importancia de cada caso y según sea quien lo aplique, el método de diagnóstico a usar será diferente.” (23)

Según lo expuesto, el diagnóstico organizacional no sólo es necesario sino imprescindible para conocer las diferentes fuerzas y procesos que actúan sobre la organización y, además, ser capaz de utilizarlos en provecho de los fines que la organización haya definido para sí.

En general, el diagnóstico es un intento por identificar las fortalezas y debilidades significativas de una organización a través de la forma como la perciben sus miembros y, por ello está principalmente destinado a la recolección de información debido a las necesidades de:

- Conocer el estado actual de la organización.
- Conocer los efectos y consecuencias de las acciones que se llevan a cabo en torno a su desarrollo organizacional.

Por tanto, el objetivo de un diagnóstico estriba en reunir antecedentes que permitan proponer a los niveles correspondientes las decisiones que mejor contribuirán a superar los obstáculos que se perfilan como responsables de la actual situación, siendo necesario tener claro qué partes o qué elementos de la organización se desean conocer para así dirigirlo hacia los objetivos elegidos, pudiéndose distinguir a lo menos dos grandes áreas que pueden ser sometidas a un análisis organizacional:

a) **Los diversos subsistemas que componen la organización**, donde el análisis de los subsistemas dará una visión completa sólo de su estructura funcional. Estos subsistemas pueden ser equipos naturales, por ejemplo niveles (mandos superiores, empleados y operarios) o bien departamentos (de ventas, finanzas, producción, etc.).

b) **Los procesos que ocurren dentro de la organización**, los cuales están referidos al “qué” y al “cómo”, vale decir, al conocimiento de su realidad dinámica y compleja y no sólo a los elementos “estructurales” de ésta (elementos objetivos) tales como: el control de la empresa, la división del trabajo, los niveles de jerarquía, etc., aunque este enfoque es correcto, es incompleto debido a que, como dice Schein, la red de puestos y funciones que definen la estructura organizacional-formal, está ocupada por personas que imprimen el sello de sus respectivas personalidades en la realización de sus tareas, por lo que no basta cambiar una determinada estructura, sino que también es primordial identificar y comprender las personalidades, percepciones y experiencias de quienes la componen, ya que éstas determinan el comportamiento de los subsistemas y la forma en que estos se relacionan.

---

(23) Rodríguez, Darío: “Diagnóstico Organizacional”, p. 35.

- **Vestuario:** se puede utilizar el mismo procedimiento anterior.

- **Educación:** estudiar estímulos existentes para la capacitación profesional y analizar los beneficios que se otorgan a los hijos estudiantes.

- **Recreación:** detectar las posibilidades de esparcimiento de que gozan el trabajador y su grupo familiar y las facilidades existentes para que el trabajador disponga de dinero para salir de vacaciones.

En relación a las necesidades de protección contra el peligro, la amenaza y la privación, indica que cabe investigar la seguridad o continuidad en el empleo como elemento clave, así el Asistente Social deberá establecer los mecanismos que le aseguren disponer de información fehaciente con respecto a la política de despido, así mismo deberá evaluar la actuación de la dirección frente a los trabajadores respecto de la aplicación de políticas de promociones, a la mantención de beneficios existentes, la asistencia económica que la empresa presta en general al personal y los criterios para su otorgamiento u otros de otra índole, y por último el aspecto previsional y el cómo la empresa lo satisface.

Por último cabe incluir, en el diagnóstico factores relacionados con las necesidades sociales del trabajador dentro y fuera de la empresa. Así es necesaria la evaluación acerca de los medios que la empresa facilita para satisfacer la tendencia natural del hombre a agruparse como: la existencia de un lugar de reunión, las facilidades que se otorgan para la paralización momentánea de faenas para tratar conjuntamente los problemas de la empresa, y de los espacios donde llevar a cabo actividades de tipo recreativo-sociales (fútbol, básquetbol, fiestas en fechas memorables, etc.). Otras dimensiones a detectar dentro de las necesidades sociales son la cohesión grupal, el reconocimiento y estímulo por el trabajo realizado, la situación familiar e integración a la comunidad (evaluación de la calidad de vida afectiva).

Sin embargo, y pese al énfasis de estos niveles inferiores de necesidades humanas, las necesidades del yo y de autorrealización no deben excluirse del diagnóstico, aún cuando, la organización industrial típica ofrece pocas oportunidades para la satisfacción de ellas, salvo, entre aquellos que se sitúan en las esferas superiores de autoridad. Además, no constituye motivadores para la gran masa en la medida que restan insatisfechas innumerables necesidades de jerarquía inferior.

Por ésto, el estudio a realizarse en esta empresa, contemplará las tres primeras categorías de necesidades, siendo necesario desarrollar de manera más amplia algunos de los aspectos considerados por la autora del modelo con el objeto de adaptarlos a las necesidades de la empresa y a los objetivos del estudio, así se puede decir que en cuanto a las **necesidades fisiológicas**, la alimentación es uno de los indicadores más importantes del nivel de vida. El estar sano involucra una armonía entre lo físico, psíquico y social del ser humano por lo que, es fundamental la alimentación para la consecución de este fin, lo cual se logrará en la medida que cada individuo tenga una dieta saludable y balanceada que incluya distintos tipos de alimentos a consumir, tales como cereales, verduras, frutas, carnes, legumbres, leche y sus derivados. Una selección adecuada de alimentos proporcionará a las personas en las distintas etapas de la vida (niñez, adolescencia, adultez y vejez) los nutrientes y calorías necesarias para llevar a cabo sus actividades diarias.

“Una dieta saludable corresponde a aquella que tiene las cantidades suficientes de energía, proteínas, grasas y otros nutrientes que permitan prevenir deficiencias o excesos nutricionales” (25)

La selección de alimentos dependerá de las costumbres, hábitos, sexo, edad, disponibilidad de alimentos, ubicación geográficas y del tipo de trabajo o actividades que desarrollan las personas. Ya que el requerimiento calórico de una persona que realiza un trabajo pesado es muy distinto al de otro que desempeña un trabajo moderado o ligero.

Los especialistas en nutrición señalan que no existe ningún alimento que pueda suplir todos los nutrientes en cantidades necesarias, por lo tanto, se debería consumir una alimentación variada, es decir, diversos tipos de alimentos durante el día.

Para seleccionar los diferentes alimentos que se deben consumir durante el día se ha elaborado un modelo que es la pirámide alimentaria, en ella se clasifican los tipos y cantidades de alimentos que deberán consumir en niveles, es así como en la base de ella están las legumbres, frutas y verduras que deben consumirse en grandes cantidades, mientras se avanza hacia la punta la ingesta de alimentos debe hacerse menor. Es el caso de las carnes, los lácteos, las grasas, y por último, el azúcar.

Cabe destacar que de acuerdo a los niveles de la pirámide se debe elegir los números de porciones de alimentos según edad, sexo y actividad física.

“La porción de alimentos es la cantidad de estos expresada en medidas caseras que proporcionan una cantidad determinada de energía, hidratos de carbono, lípidos, proteínas y nutrientes” (26).

Para lograr una dieta balanceada y saludable, es necesario elegir diariamente alimentos de distintos niveles de la pirámide y variar el consumo de aquellos que están en una misma categoría. Pues, así se logrará una diversa combinación de nutrientes y sustancias beneficiosas para el organismo, lo cual se traduce en una salud integral, en una mejor calidad de vida y por último, en un mejor rendimiento.

Por su parte, las normas de seguridad industrial chilenas, también se pronuncian respecto a la alimentación, especificando a través del Decreto Ley N° 745, que en aquellas empresas que por su naturaleza o modalidad de trabajo, los trabajadores se vean precisados a consumir alimentos dentro de ella, ésta dispondrá de un comedor para este propósito, el que estará completamente separado de las áreas de trabajo y de cualquier fuente de contaminación ambiental, estando reservado para comer, pudiendo también utilizarse para celebrar reuniones y actividades recreativas (art. 27).

Otro aspecto relacionado con las necesidades fisiológicas son las Condiciones Sanitarias del lugar de trabajo, donde el Decreto N° 745, señala que los empleadores están obligados a mantener en estos las condiciones sanitarias y ambientales necesarias para proteger la vida y la salud de sus trabajadores (art. 3), debiendo contar individual o colectivamente, con agua potable destinada al consumo humano y necesidades básicas de higiene y aseo personal (art.11) y, cuando la naturaleza del trabajo implique contacto con

---

(25) Apunte: “Guías alimentarias para Chile”, Ministerio de Salud, p. 1.

(26) Apunte: “Guías alimentarias para Chile”, Ministerio de Salud, p. 1.

(27) Diario el Mercurio de Santiago, 20 de Junio de 1997, artículo especial de “Alimentación”, p. 3.

sustancias tóxicas o causen suciedad corporal deberán contar con duchas de agua fría y caliente para los trabajadores afectados (art.20). Para cumplir con esta disposición esta empresa debería contar, de acuerdo al número de trabajadores de producción que laboran en ella, con 3 excusados, 3 lavatorios y 5 duchas como mínimo (art. 22).

Además, todo lugar de trabajo donde el tipo de actividad requiera el cambio de ropa, deberá estar dotado de un recinto destinado a vestuario. En este recinto deberán disponerse los casilleros o guardarropas, los que serán ventilados y en número igual al total de trabajadores ocupados en la faena (art.26).

Con respecto a la Jornada Laboral, se puede señalar que esta puede ser analizada desde dos perspectivas: la biológica y la social.

Desde la perspectiva biológica, el Código del Trabajo la define como el tiempo durante el cual el trabajador presta efectivamente sus servicios en conformidad al contrato, incluyendo el tiempo en que éste se encuentra a disposición del empleador sin realizar labor por causa que no le sea imputable. Además establece horas máximas de trabajo indicando que éstas no pueden exceder de 48 horas semanales, ni distribuirse en más de 6 ni menos de 5 días, no pudiendo por ningún caso exceder de 10 horas por día, de lo contrario las horas en exceso se pagarán como extraordinarias con un recargo del 50% del sueldo convenido; todo esto con el objeto de evitar que los trabajadores al verse enfrentados a una jornada excesiva, les ocasione un agotamiento físico y mental que se tradujera en ineficiencia e incompetencia laboral, cansancio físico y posibles riesgos de accidentes en el trabajo.

Por otra parte, mirada la jornada de trabajo desde la perspectiva social, las personas al verse expuestas a una jornada excesiva o con tiempos de descansos insatisfactorios, perjudica el establecimiento de relaciones interpersonales entre los trabajadores, pues no tienen las instancias para generar espacios de recreación ni de descanso en la cual se afiancen las relaciones humanas, afectándose con ello la satisfacción de las necesidades sociales y de integración. Además, con respecto a lo familiar, el escaso tiempo que puedan destinar a su familia a causa de una excesiva jornada de trabajo produce un desmedro en la vida familiar al no disponer del tiempo necesario para compartir con ella.

Cabe destacar que una jornada de trabajo inadecuada produce un sentimiento de explotación en las personas al percibir que su organización no respeta sus derechos básicos como individuo y trabajador, generando con ello desmotivación e insatisfacción laboral.

Con respecto a las **Necesidades de Seguridad**, se puede señalar que la Remuneración y Beneficios otorgados por la empresa, se constituyen en uno de los factores importantes en la satisfacción de este tipo de necesidades para los trabajadores, por cuanto, desde siempre el dinero ha sido necesario para vivir, no en vano se dice “ganarse la vida” para designar las actividades del hombre capaces de proporcionarle una remuneración económica que permita su sustento.

La posesión de dinero aporta al hombre un poder adquisitivo que le da seguridad, comodidad, fuerza y en cierta medida, mejor salud al poder disponer de mejores cuidados y de una buena alimentación.

Según nuestro Código del Trabajo, se entiende por remuneración las contraprestaciones en dinero y las adicionales en especies valuables en dinero que debe percibir el trabajador del empleador por causa del contrato de trabajo. Por lo que no constituyen remuneración : las asignaciones de movilización, de pérdida de caja, de desgaste de herramientas y de colación, los viáticos, las prestaciones familiares, la indemnización por años de servicios y las demás que proceda pagar al extinguirse la relación contractual ni en general, las devoluciones de gastos en que se incurra por causa del trabajo, las cuales también brindan cierta seguridad a los trabajadores al contar con dinero para poder realizar su trabajo o bien, al dejar de trabajar por despido o caducidad del contrato.

En cambio, sí constituyen remuneración de acuerdo al artículo N°42 los siguientes:

- **Sueldo:** estipendio fijo, en dinero, pagado por periodos iguales que recibe el trabajador por la prestación de sus servicios.
- **Sobresueldo:** consiste en la remuneración de horas extraordinarias de trabajo.
- **Comisión:** porcentaje sobre el precio de las ventas o compras o sobre el monto de otras operaciones.
- **Participación:** proporción en las utilidades de un negocio determinado o de una empresa.
- **Gratificación:** corresponde a la parte de la utilidad con que el empleador beneficia el sueldo del trabajador.

Por otra parte, las remuneraciones pueden fijarse por unidad de trabajo, día, semana, quincena o mes, o bien por pieza, medida u obra, pero no pueden exceder de un mes o ser inferior al ingreso mínimo mensual.

También el Código señala que todo establecimiento industrial o empresarial entre otros, están obligados a gratificar anualmente a sus trabajadores en proporción no inferior al 30% de las utilidades o excedentes. La gratificación de cada trabajador con derecho a ella se determina en forma proporcional a lo devengado por cada uno de ellos en el respectivo período anual.

De todo lo señalado, se puede decir que la importancia de la remuneración radica en que es un satisfactor no sólo de las necesidades fisiológicas y de seguridad, sino que también de aquellas de orden superior como las sociales, de autonomía y estima, por cuanto permite a la persona gozar de mayor independencia para actuar y decidir. Igual situación sucede con los planes de beneficios y servicios brindados en las organizaciones o contratados por ellas, los cuales también contribuyen a aumentar la remuneración de los trabajadores.

Junto con la remuneración y los beneficios sociales, otro aspecto que brinda seguridad y bienestar a los trabajadores es la Estabilidad Laboral, la cual es una de las variables importantes que influyen en la interacción individuo-organización.

Se entiende la estabilidad laboral como la permanencia a través del tiempo de la persona en un puesto de trabajo, cuya característica es el sentimiento de seguridad que genera.

La política de Recursos Humanos es uno de los factores determinantes en la estabilidad laboral, es decir, cómo se sientan las personas en su empleo, pues cuando dichas políticas están en beneficio de la seguridad laboral generan mayor lealtad en las personas, reduce los niveles de incertidumbre y la percepción de pérdida del empleo.

En una organización donde la política de estabilidad laboral es adecuada la interacción individuo-organización es más fluida y positiva para ambos, evitando que surjan frustraciones, sentimientos de incumplimiento de obligaciones, tergiversación de información y la generación de falsas expectativas; al existir una política clara y explícita de estabilidad laboral se informa a todas las personas que componen la organización las acciones que son parte de ésta, permitiendo con ello la congruencia entre los objetivos de los individuos con los de la organización, así como la identificación de los trabajadores con su empresa, la satisfacción de las necesidades de seguridad, variable primordial para el logro del equilibrio físico, mental y social de todos los trabajadores.

Con respecto a la Previsión Social, se puede señalar que constituye un instrumento del bienestar social, fundado en la solidaridad económica para proteger a los trabajadores bajo contrato de los riesgos de invalidez, vejez y muerte; por tanto, la previsión social como instrumento de la Seguridad Social se ocupa de un aspecto de ésta, centrándose en “brindar protección cuando las fuerzas de trabajo están agotadas o cuando el trabajador por alguna otra circunstancia no puede seguir prestando sus servicios de la misma forma o fallece dejando a su familia en el desamparo” (28). La previsión social entonces, pretende considerar en el presente necesidades futuras de orden económico, previéndolas a través del ahorro individual o colectivo.

Para hacer frente a los riesgos de vejez, invalidez y sobrevivencia o muerte, la ley dispone con la dictación del Decreto Ley N° 3.500 (de 1.980) la creación de un sistema de pensiones derivados de la capitalización individual, la cual se efectúa en las Administradoras de Fondos de Pensiones (A.F.P.), instituciones a las cuales las personas contratadas laboralmente están obligadas a afiliarse y a cotizar, como así mismo en algún Sistema de Previsional de Salud, el que puede ser público (FONASA) o privado (ISAPRE), donde las cotizaciones equivalen al 10% del sueldo imponible para ahorro del fondo de pensiones y un 7% destinado a los seguros de invalidez y sobrevivencia y para la atención en salud del afiliado y sus cargas familiares bajo las modalidades institucional, libre elección o privada.

Por tanto, lo que el sistema de previsión social pretende, es asegurar la subsistencia del trabajador y su grupo familiar mediante el ahorro y la atención de salud frente a hechos fortuitos y propios de los ciclos vitales de las personas, brindándoles seguridad a lo largo de la vida.

En relación a las Condiciones de Trabajo y a la Higiene y Seguridad Industrial, se señala lo siguiente: las *Condiciones de Trabajo* están referidas a las condiciones ambientales tanto físicas como psicológicas, positivas o negativas y a los alrededores donde le corresponde a los trabajadores ejecutar su trabajo, las que lo pueden hacer desagradable, adverso o sujeto a riesgos y que les exigen un severo ajuste adaptativo con miras a mantener o mejorar su productividad y el rendimiento de sus funciones, pero también se ocupa de la higiene en el trabajo, la cual está referida a las condiciones físicas que cobijan al personal mientras desempeña su labor.

---

(28) González, Mónica: “Cátedra de Seguridad Social”, apuntes de clases, 1994.

temperatura, comodidad, higiene, iluminación, etc. del lugar de trabajo, las que influyen directa o indirectamente en la salud de los trabajadores y en su rendimiento productivo, relacionándose en forma estrecha con la higiene y seguridad industrial, las que se dirigen a satisfacer necesidades de seguridad, es decir, al deseo de estar libre de amenazas psicológicas y peligros físicos.

Por su parte, la *Higiene y Seguridad Industrial* se refiere a un conjunto de normas y procedimientos que protegen la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico donde son ejecutadas.

La higiene del trabajo tiene un carácter eminentemente preventivo, ya que tiene por objeto la salud y el confort del trabajador y evitar que se enferme o se ausente transitoria o definitivamente del trabajo.

Entre los principales objetivos de la higiene del trabajo, según Baptista, están (29):

- la eliminación de las causas de enfermedades profesionales,
- la reducción de los efectos perjudiciales provocados por el trabajo en personas enfermas o portadoras de defectos físicos,
- la prevención del empeoramiento de enfermedades o lesiones, y
- el mantenimiento de la salud de los trabajadores y el aumento de la productividad, por medio del control del ambiente de trabajo.

Los cuales se podrían obtener, de acuerdo a éste mismo autor, a través de:

- la educación de los operarios, jefes, capataces, gerentes, etc. que indiquen los peligros existentes y enseñen como evitarlos;
- un constante estado de alerta contra los riesgos existentes en la fábrica; y
- los estudios y observaciones de los nuevos procesos o materiales que deben ser utilizados.

Por su parte, la *Seguridad Industrial o en el Trabajo*, corresponde al conjunto de medidas técnicas, educacionales, médicas y psicológicas, empleadas para prevenir los accidentes, eliminar las condiciones inseguras del ambiente, e instruir o convencer a las personas sobre la implantación de medidas preventivas, siendo su empleo indispensable para el desarrollo satisfactorio del trabajo.

La seguridad en el trabajo se relaciona con las actividades de higiene industrial, por cuanto se complementan para mantener la continuidad de la producción y la moral de los trabajadores a través de la minimización de los accidentes en el trabajo.

Se puede conceptualizar accidentes laborales como una consecuencia del trabajo que provoca directa o indirectamente lesión corporal, perturbación funcional, o enfermedad que determine la muerte, la pérdida total o parcial, permanente o temporal, de la capacidad de trabajo. Los accidentes pueden ser consecuencia directa de condiciones ambientales inseguras (maquinarias con desperfectos, entre otras), sino también de estados emocionales límites (como acciones temerarias) y frustraciones, ya que el

---

(29) Chiavenato, Idalberto: "Administración de Recursos Humanos", p. 363.

individuo en estos casos se encuentra sumergido en sus propias preocupaciones, poniendo menor atención en sus actividades, lo cual puede implicar serios peligros para él y la organización.

La legislación laboral chilena establece de acuerdo a la Ley N° 16.744, que en toda empresa, faena, sucursal o agencia en que trabajen más de 25 personas se organizarán *Comités Paritarios de Higiene y Seguridad*, compuestos por representantes patronales y representantes de los trabajadores.

Las funciones de los Comités de Higiene y Seguridad guardan relación con:

- 1.- El asesorar e instruir a los trabajadores en la utilización de los instrumentos de protección.
- 2.- Vigilar el cumplimiento de las medidas de prevención, higiene y seguridad.
- 3.- Investigar las causas de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales y decidir si éstos se debieron a negligencias inexcusables del trabajador.
- 4.- Indicar la adopción de todas las medidas de higiene y seguridad que sirvan para la prevención de los riesgos profesionales.
- 5.- Promover la realización de cursos de adiestramiento destinados a la capacitación profesional de los trabajadores.

Por su parte, el Decreto N° 40, que aprueba el Reglamento sobre Prevención de Riesgos Profesionales señala que son riesgos profesionales los atinentes a accidentes en el trabajo o a enfermedades profesionales y que toda empresa está obligada a establecer y mantener al día un reglamento interno de seguridad e higiene en el trabajo, cuyo cumplimiento será obligatorio para los trabajadores. Además, está obligada a elaborar tasas de riesgos con el objetivo de calcular su cotización anual, aporte que varía desde el 0.9% a 3.5% de las remuneraciones imponibles dependiendo del grado de riesgo de la empresa, lo que va a un fondo previsional orientado al pago de pensiones, indemnizaciones y subsidios, así como a acciones de prevención, atención médica y rehabilitación de los trabajadores.

Ante esto, los empleados están en la obligación de informar oportuna y convenientemente a todos sus trabajadores acerca de los riesgos que entrañan sus labores, de las medidas preventivas y de los métodos de trabajo correctos. Los riesgos son los inherentes a la actividad de cada empresa, por lo que deben mantener los equipos y dispositivos técnicamente necesarios para reducir a niveles mínimos los riesgos que puedan presentarse en los sitios de trabajo.

Por esto, entre las condiciones generales de seguridad en la empresa se exige que los elementos estructurales de la construcción de los locales de trabajo y todas las maquinarias, instalaciones, así como las herramientas y equipos, deben mantenerse en condiciones seguras, de buen funcionamiento para evitar daños y peligros a las personas (art. 32) y que puedan afectar la salud e integridad física de los trabajadores (art.33).

Además, en relación a los *Equipos de Protección Personal*, las empresas deben proporcionar a sus trabajadores, libre de costo, los elementos de protección personal adecuados al riesgo a cubrir, debiendo mantenerlos en perfecto estado de funcionamiento. Por su parte, el trabajador deberá usarlos en forma permanente mientras se encuentre expuesto al riesgo (art. 48).

El cumplimiento de todas estas normas tienen por objeto brindar al trabajador, por parte del empleador, toda la seguridad y protección ante riesgos de enfermedades y accidentes que puedan atentar contra su integridad física.

Por último, y con respecto a las **Necesidades Sociales** al interior de una organización, se puede señalar que mirada desde la perspectiva del hombre individual, la Participación es aquella conducta que contribuye a robustecer la estructura de la personalidad, por cuanto, ayuda al individuo a ser más autónomo, seguro de sí mismo, capaz de enfrentar circunstancias nuevas sin angustia y de estar mejor preparado para asumir las responsabilidades de su propio quehacer. Por el contrario, la falta de posibilidades de participación para el ser humano, crea en él sentimientos de ser un mero objeto usado para satisfacer intereses ajenos, y de percibir la falta de poder para defender sus ideas y posiciones, lo que a su vez crea sentimientos de alienación, impotencia y desprecio de sí mismo, generando angustia y rabia muchas veces reprimida y que a menudo buscan salidas destructivas tanto a nivel individual como social. Por todo esto, la participación no es sólo necesaria como método para lograr mayor eficiencia, sino que debe ser entendida como una meta en sí; como la base de una filosofía social centrada en la capacidad de autodesarrollo del hombre, ya que al permitirle pertenecer y comprometer su inteligencia, libertad y voluntad, contribuye a la redistribución amplia de la autoestima y del sentimiento de eficacia individual y social, contribuyendo además al bienestar psicosocial de las personas, como también a la integración de la sociedad.

Al hablar de participación desde la perspectiva de las organizaciones, y en especial en las empresas como organizaciones productivas, es necesario consignar que la participación influye en el comportamiento del personal cuando la motivación que desencadena es suficiente para permitirles un grado importante de satisfacción de sus objetivos personales, haciéndolos coincidir con los objetivos generales de la organización. Por tanto, la participación no es algo que pueda aplicarse por igual a todos, por el contrario, ha de responder a las necesidades de cada uno de los trabajadores y a factores contingenciales percibidos por ellos.

La participación es un proceso de involucramiento psicológico (mental y emocional) de las personas más que físico, pues se involucra el yo del individuo y no sólo sus capacidades. “La persona que participa presenta un involucramiento de su ego y no simplemente un involucramiento en la tarea (30), ayudándolos a volverse trabajadores y ciudadanos responsables, dejando de ser simples ejecutores de tareas mecanizadas.

Entonces, se puede definir la participación en el trabajo como el grado en que los trabajadores se involucran en éste, invirtiendo tiempo y energía, viéndolo además como una parte central de sus vidas en general. De esta manera, los trabajadores involucrados en sus empleos, organizaciones o grupos formales, pocas veces llegan tarde o faltan, están dispuestos a trabajar muchas horas en ellos y tratan de alcanzar niveles más altos de desempeño, por cuanto, la participación los motiva a ello, debido a que “ayuda a los trabajadores a entender y a aclarar el camino que lleva a las metas” (31). Por tanto, la participación impulsa a las personas a aceptar responsabilidades en las actividades de su grupo y a querer que su organización marche bien, pues se sienten partícipes e identificados con ella, comenzando a decir “nosotros” y “ellos”, y cuando descubren un problema en el trabajo dicen que es “nuestro”, no de “ellos”.

---

(30)Davis, Keith: “Comportamiento Humano en las Organizaciones: Comportamiento Organizacional”, p. 207.

(31)Chiavenato, Idalberto: “Introducción a la Teoría General de la Administración” p. 268.

Otro aspecto positivo de la participación es que motiva a las personas a ser activas para la consecución de los objetivos de la organización; las que dependen, como se dijo anteriormente, de los factores contingenciales percibidos por ellos, pues “la evidencia revela que la participación será más eficaz si los trabajadores piensan y tienen una aportación válida que hacer, si la organización aprecia su contribución y si se les premia por ella. También es indispensable que estén convencidos de que a la Dirección realmente le interesan sus ideas y que las utilizan” (32). Por tanto, las organizaciones que adecúan sus estructuras para permitir una participación actual y real, crean un ambiente y una mentalidad de que se autoalimentan, donde la responsabilidad se aprende asumiéndola y ejerciéndola por medio de ésta, que a su vez fortalece las estructuras y procedimientos de la organización haciéndolos más efectivos, ya que la participación mejora considerablemente la comunicación tanto vertical como horizontal, reduce los conflictos y el estrés, mejora la producción y la calidad de ésta a través de las sugerencias del personal, quienes se sienten más aceptados y comprometidos con las situaciones de trabajo, elevándose su autoestima, la satisfacción en el trabajo y la cooperación con los superiores, brindando en último término una mejor aceptación al cambio.

Muy relacionado con el concepto de participación, encontramos el de Cohesión, o Integración, el que hace alusión al grado de unión de los trabajadores de una empresa, el que se expresa mediante la confianza y libertad existente en el grupo para expresarse y actuar dentro de él. “En todas las organizaciones se forman grupos formales e informales que con el transcurso del tiempo logran una proximidad o comunidad de actitudes, conductas y desempeño”(33).

“La cohesión es aquella fuerza que actúa sobre los miembros de un grupo en una organización para que permanezcan unidos, siendo superior a las fuerzas que tratan de sacar al individuo del grupo” (34). Así es que los miembros de un grupo cohesionado están mucho más motivados en contribuir al grupo de su organización, participando activamente en sus actividades. Lo contrario, ocurre en un grupo no cohesionado, los miembros no se sienten partícipes y por lo tanto, no realizan acciones para fortalecer la unión del grupo.

Por tanto, la participación y cohesión del grupo apunta a la satisfacción de las necesidades de amor, amistad y afiliación, es decir, las necesidades sociales, pues, el ser humano necesita la interacción y aceptación de los otros, siendo fundamental para el equilibrio psicológico el dar y recibir afecto.

Por su parte, el Reconocimiento que se relaciona con las necesidades de estima es todo acto de valoración del individuo por su trabajo que proviene de cualquier persona de la organización (supervisor, compañeros y otros), o de la administración de ésta como fuerza unipersonal que incluye la valoración del trabajo realizado por la persona, los sistemas de sanciones, ascensos y promociones, por tanto, el reconocimiento es toda importancia que la empresa le otorga al trabajo (35).

El reconocimiento hacia el trabajo es de gran importancia para el desarrollo personal de los trabajadores, puesto que da lugar a la satisfacción de la necesidad de logro cuando una persona siente que ha alcanzado una meta desafiante; por otra parte, la autonomía que sienten las personas al reconocerles su trabajo permite la posibilidad de tener derechos y privilegios de tomar decisiones y actuar en las tareas sin una estrecha supervisión,

---

(32)Chiavenato, Idalberto: “Introducción a la Teoría General de la Administración”, p. 276.

(33)Gibson, James: “Organización, conducta, estructura y procesos”, p. 148.

(34) Idem 33, p. 148.

(35) Idem 34, p. 148.

lo cual es mucho más factible de ocurrir en aquellos trabajos donde no existe un puesto muy estructurado ni tampoco la presencia de un supervisor controlador, también el crecimiento personal es una experiencia muy singular para cada persona, pues puede experimentar y ver como se amplían sus capacidades y al maximizarlas puede satisfacer su potencial de competencia técnica. Cabe destacar, que para muchos trabajadores es muy estimulante el reconocerles su capacidad para iniciar y terminar un proyecto de trabajo, lo que se denomina complementación. Las oportunidades que los jefes den para que los individuos completen sus tareas puede tener un “poderoso efecto motivador” (36).

Lo anteriormente expuesto, permite fundamentar que la persona al sentirse realizada laboralmente y comprometida con su empresa, identifica sus metas con las metas de la organización y se siente partícipe en las tareas de ésta, asume su lealtad hacia ella al percibirse como “un miembro valioso y productivo en su organización” (37).

Innumerables investigaciones han revelado ciertas aspiraciones fundamentales del recurso humano dentro de la empresa:

- 1.- Deseo de sentirse necesario e importante para la organización,
- 2.- deseo de sentir el interés del jefe por su éxito o bienestar,
- 3.- deseo de recibir reconocimiento y aprobación por lo que hace, principalmente cuando se tiene éxito y produce provecho a la organización,
- 4.- deseo de recibir consideración y respeto por medio de un tratamiento capaz de mantener su amor propio y su autoapreciación,
- 5.- deseo de participar y sentirse integrado y feliz dentro de un ambiente de relaciones humanas compatibles,
- 6.- deseo de sentirse comprendido por sus superiores en cuanto a los problemas personales que lo afectan y que muchas veces condicionan su pensamiento y su acción,
- 7.- percepción de posibilidades de permanencia en la organización, de progreso y de futuro, y
- 8.- visualización de los objetivos organizacionales capaz de hacerlo sentir orgulloso de ser miembro de la organización.

Es muy usual que gerentes dentro de su organización distribuyan recompensas a sus empleados, antes o después de una evaluación de desempeño formal o informal. Estas recompensas pueden ser sueldos, transferencias, aumentos, elogios y reconocimiento, los cuales tienen un efecto importante sobre la conducta y el desempeño laboral, pues pueden ayudar a crear puestos más desafiantes y satisfactorios.

Uno de los objetivos de las recompensas es “atraer a las personas a que ingresen a la organización para que sigan en sus puestos y sean motivados a lograr altos niveles de desempeño” (38). Los empleados proporcionan a la organización su pericia técnica, su capacidad profesional y tiempo, todo lo cual debe recompensarlo la organización. Se establece una relación entre los empleados y la organización, que se ha denominado “contrato psicológico”, relación que Edgar Schein explica de la siguiente manera: “La persona tiene una gran variedad de expectativas de la organización y ésta tiene una gran variedad de expectativas en la persona, estas expectativas no sólo abarcan la cantidad de trabajo a efectuar a cambio de cierta cantidad de dinero, sino también toda la trama de derechos, privilegios y obligaciones entre el trabajador y la organización” (39).

---

(36) Gibson, James: “Organizaciones, conducta, estructura y procesos “, p. 395.

(37) Idem 36, p. 403.

(38) Chiavenato, Idalberto: “Introducción a la teoría general de la Administración”, p. 276.

(39) Idem 38, p. 268.

Por otra parte, dentro de las recompensas se encuentran los ascensos y el reconocimiento de algún superior. Sin embargo, existen otras recompensas psicosociales que satisfacen necesidades tales como la responsabilidad, autonomía, enfrentar retos y obtener logros valiosos en su puesto.

Una vez desarrollados los aspectos anteriores que guardan relación con la vida laboral y siguiendo el modelo diagnóstico propuesto por Ximena Vergara, es necesario referirse a la familia, sus problemáticas y necesidades para poder entender y comprender tanto el comportamiento como las actitudes de los individuos en las organizaciones, por cuanto ambos sistemas se relacionan de manera estrecha recibiendo inputs y outputs que los afectan indistintamente, para así también diagnosticar de manera exhaustiva el nivel de satisfacción de las necesidades fisiológicas, de seguridad y sociales al exterior de la empresa y con ello el nivel de bienestar social de los trabajadores.

Como concepto, “la familia es un grupo social unificado por vínculos de consanguinidad, filiación y alianza. Sea cual sea la modalidad que adopte la familia, desempeña diversas funciones, que la constituyen en el sustrato de la reproducción, de la socialización primaria y de la subsistencia material del núcleo... Para toda persona es un núcleo, un espacio de convivencia intergeneracional y de género, que posibilita la mantención, transmisión y proyección de la vida humana” (40).

Influida por esta gama de aspectos, “la familia es sin duda la que en primer lugar traspasa al trabajador sus demandas, sean estas necesidades, problemas, deseos, aspiraciones, etc. que harán que éste busque en el trabajo la forma de cubrirlas, atribuyendo a su actividad un especial significado de acuerdo a su finalidad” (41). “Por tanto, la familia además de proporcionar el principal marco sociocultural, proporciona demandas, problemas y expectativas que pueden originar situaciones estresantes y por tanto, tener consecuencias negativas para el trabajador o para la organización (ausentismo, bajo rendimiento, errores frecuentes, accidentes, hurtos entre otros)” (42), demandas que por lo general, son incitadas por los medios de comunicación audiovisual y la publicidad, quienes se han convertido en importantes difusores de nuevos hábitos de trabajo, de pautas de consumo y de comportamiento, de distribución y uso del tiempo libre entre otros, los que a su vez también han comenzado a transformar los procesos educativos y la formación de las personas en los más variados ámbitos. Así, “los mayores requerimientos en capacitación y perfeccionamiento prolongan y encarecen el apoyo que la familia debe proporcionar para la formación de sus hijos, a la vez que afectan la totalidad de las relaciones personales al interior de las familias, puesto que los hijos tienden a permanecer por más tiempo dependientes de sus padres” (43).

Con respecto a las tipologías de familia, se puede señalar que de acuerdo a la Comisión Nacional de la Familia, se pueden adoptar tres formas para clasificarlas:

**-Según el tipo de hogar:** lo que implica considerar a la familia en función del hábitat y se distinguen 3 tipos:

a).- los unipersonales.

---

(40) Zambra Y, Fabiola: “Solidaridad y subsidiaridad: principios básicos de la relación Familia-Estado”, R.T.S. N° 65, p. 9.

(41) Suárez, Jessica: “Aplicación del modelo: Diagnóstico y acción social a una empresa de alta tecnología, con miras a conocer la calidad e vida laboral de sus trabajadores”, p. 61.

(42) Leiva, Cecilia: “Las necesidades humanas en organizaciones laborales: modelo operativo para el diagnóstico y la acción social”, Documento N° 27, p. 27.

(43) Idem 40, p. 9.

- b).- los familiares
- c).- los no familiares

-**Según su composición:** ella pone en relieve las categorías de la parentalidad, la conyugalidad y la consanguinidad; así como la existencia de núcleos primarios y secundarios en la familia. Esta tipología distingue:

- a).- familias nucleares: simple, monoparentales o biparentales.
- b).- familias extensas: simples, monoparentales, biparentales y extensas amplias.

-**Según las etapas del ciclo de vida familiar:** ella toma como criterio la edad del hijo (a) mayor o la ausencia de hijos. Pone en relieve el carácter evolutivo y los cambios en la composición de la familia que se van produciendo en el tiempo, distinguiéndose 7 etapas:

- 1.- Corresponde a la pareja o familia joven sin hijos.
- 2.- Pareja o familia cuyo hijo mayor es preescolar (0 a 5 años de edad).
- 3.- Aquella pareja o familia cuyo hijo mayor es escolar (6 a 13 años de edad).
- 4.- Corresponde a la pareja o familia con el hijo mayor adolescente (14 a 18 años de edad).
- 5.- Aquella cuyo hijo mayor tiene 19 o más años de edad.
- 6.- Corresponde a la pareja o familia adulta sin hijos en el hogar, y por último,
- 7.- la etapa donde se encuentra a un adulto mayor sin pareja por viudez.

Además, haciendo referencia a las **Etapas de Vida** definidas por los autores Newman y Newman, se puede señalar que el personal en estudio se encuentra en la etapa de adultez, la cual corresponde a una de las etapas más largas e importantes en la vida del hombre, la que implica el logro de la madurez física, psicológica, social y emocional aún cuando éstas no siempre evolucionan simultáneamente. A las personas que se encuentran en esta fase, les corresponde cumplir tareas específicas relacionadas con la consolidación de la familia, es decir, el establecer una relación de pareja, casarse y tener hijos. Una segunda gran tarea es alcanzar estabilidad laboral, la que implica tener el ingreso económico necesario para solventar los gastos familiares y personales, como también el alcanzar satisfacción en el trabajo y establecer cordiales relaciones interpersonales con los compañeros de labores, para lo cual es fundamental que desarrollen sus competencias y destrezas para lograrlas.

En torno al bienestar al exterior de la empresa, se puede señalar que con respecto a las **Necesidades Fisiológicas**, la salud junto con la alimentación, son una necesidad primaria del hombre; por ello, el Estado tiene un rol preponderante en la prevención, tratamiento y rehabilitación de las personas en torno a los problemas de salud de la población, donde como se señaló anteriormente, un sector de ella comprendida por los trabajadores dependientes, están obligados a cotizar en alguno de los dos sistemas de salud existentes en el país.

Sin embargo, no sólo le compete al Estado y a la familia un rol en la salud de las personas a través de la entrega y pago de atenciones médicas respectivamente, sino también a la empresa, quien debe promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, evitando el desmejoramiento de su salud causado por las condiciones de trabajo, protegiéndolos además de los riesgos resultantes de los agentes nocivos y, por último ubicando y manteniendo a los trabajadores de manera adecuada a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas, todo esto debido a que la salud tiene una fuerte incidencia en las características que asumen los procesos productivos, pues cuando ésta se ve afectada puede determinar una baja en el desempeño laboral o bien puede producir un aumento en la tasa de ausentismo laboral, lo cual afecta directamente al cumplimiento de los objetivos económicos de la empresa. No obstante, el estado de salud del personal no

solamente afecta a la empresa en su productividad, sino también al grupo familiar quien se ve afectado no sólo en su ingreso familiar sino también en su dinámica interna, la cual a su vez afecta a la empresa cuando son los demás miembros de la familia quienes están afectados por problemas de salud físicos o psíquicos, sean temporales o cíclicos y aún más cuando estos son crónicos, incidiendo en forma directa, junto a otras variables, en el clima laboral de la empresa a causa del estrés que estos problemas provocan en los trabajadores (mayores gastos médicos, preocupaciones, etc.).

Con respecto a las **Necesidades de Seguridad** y muy relacionado con la salud familiar y del trabajador en el plano físico, mental y social, se encuentra la Vivienda, por cuanto, todo ser humano precisa de un territorio para poder crecer y desarrollarse. Naturalmente, las dimensiones de ésta irán en función de sus necesidades y serán proporcionales a su grado de desarrollo.

Las necesidades de vivienda se pueden clasificar en primarias y secundarias. Las primarias corresponden a las que cubren los requerimientos básicos de las personas, es decir, la protección ante las inclemencias climáticas, el almacenamiento de bienes y alimentos y la satisfacción de normas mínimas de construcción relacionadas con la seguridad e higiene (suministro de agua y desagüe, electricidad, alcantarillado, etc.). Por su parte, las necesidades secundarias están vinculadas a aspectos psicológicos de quienes la habitan, proviniendo éstas de una selección, mejoramiento e incluso sofisticación de las primarias, debido a que como el hombre ha evolucionado y posee una cultura a su alcance, ya no se conforma con una simple guarida, por lo que aspira (siempre y cuando su poder adquisitivo se lo permita) a una calidad y comodidad dentro de la misma, pudiendo caer incluso en la más descarada ostentación. Sin embargo, este tipo de necesidades no aparecen mientras no se cubran las primarias y dentro de ellas igualmente se establece una escala de prioridades: primero se trata de conseguir el espacio y comodidad y luego se hace más énfasis en la ornamentación y el lujo.

Como cada individuo o, al menos, cada familia tiene la necesidad de un hogar propio donde asentar su vida, la adquisición de una vivienda digna se ha convertido en un derecho imprescindible en toda sociedad que se precie de desarrollada, pudiéndose decir que las situaciones en las que alojan las familias están determinadas por las características materiales y de saneamiento de sus viviendas, las formas de tenencia por las que acceden a su ocupación, así como por la relación de sus moradores con el espacio disponible y de la vivienda con el entorno en que habitan, siendo posible indicar respecto a cada uno de estos aspectos que en relación al *estado de conservación y/o habitabilidad de la vivienda*, que este concepto hace referencia a dos atributos primordiales que ésta debe cumplir como lo son la protección y la salubridad. La protección ambiental alude a las características materiales de la vivienda que permitan a sus moradores hacer frente a las condiciones físicas y climáticas del medio, mientras la salubridad se relaciona con las condiciones que posibiliten a la familia la práctica de hábitos de higiene adecuados; sin embargo, las viviendas pueden cumplir estos atributos en diferentes grados, lo que permite identificar una gama de situaciones que representan diferentes niveles de satisfacción de las necesidades de alojamiento de las familias. En consecuencia, a partir de un estándar que se considere “aceptable” en relación con las posibilidades del país para satisfacer estas demandas, es posible identificar los hogares afectados por carencias respecto de uno o de ambos atributos simultáneamente, catalogándose como “deficitarias” a las viviendas permanentes y semipermanentes en mal estado de conservación, estimándose de esta forma aquéllas que se encuentran bajo estándar o déficit cualitativo y que por tanto requerirían ser reemplazadas.

Por su parte, las *características materiales de las viviendas* hacen referencia a los datos sobre los materiales y calidad de muros, techos y pisos, clasificándolas como “buenas”, “aceptables”, “aceptables con mejoras” o “recuperables” y “deficitarias”. Los criterios utilizados consideran, en primer lugar, que el elemento determinante para esta clasificación es el muro y, el menos importante, el piso.

Con respecto a las *condiciones sanitarias*, se puede señalar que este aspecto combina datos sobre disponibilidad de agua potable, sistema de eliminación de excretas y acceso a la energía eléctrica (en ese orden de importancia), los cuales permiten asegurar a las familias un nivel de higiene que les asegure una vida sana, tipificándose como saneamiento “bueno” a las situaciones en que se dispone de agua potable de red pública con llave al interior de la vivienda o en el sitio, a la existencia de conexión al alcantarillado y a la disposición de energía eléctrica con medidor particular o común, mientras que se considera como saneamiento “regular” o “menos que regular” a aquellas vivienda cuya condición de acceso al agua es bueno o aceptable con la ausencia de uno o los dos servicios restantes, respectivamente.

Por último, la *tenencia de la vivienda* se refiere a los antecedentes sobre las formas contractuales que establece el derecho de las familias para ocupar la casa o el terreno, entregando una visión del grado de estabilidad o precariedad que caracteriza esta relación. Ello también puede analizarse desde el punto de vista del patrimonio familiar, en el cual, la propiedad de la vivienda constituye la posesión más importante para la mayoría de las familias, las que tradicionalmente están dispuestas a realizar grandes esfuerzos de ahorro para obtenerla. Cuando esto no es posible, surge el fenómeno del allegamiento, el cual se manifiesta al estudiar la relación entre la vivienda y sus moradores, detectándose que en un domicilio habitan personas que no son parte del hogar o del núcleo familiar del jefe del hogar, a lo cual se le denomina “allegamiento interno”, pero también existe el “allegamiento externo” el que se caracteriza porque varios hogares comparten domicilio, es decir, en un mismo sitio se han levantado más de dos viviendas.

Joan Mac Donald señala que una vivienda es catalogada como tal cuando satisface las necesidades habitacionales de sus moradores. Al respecto, se detectan dos factores de gran relevancia para el apropiado desenvolvimiento de la vida familiar : la privacidad y la circulación.

Se entiende como privacidad aquella situación en que las acciones se ejecutan en vista de pocos, familiar y domésticamente y sin formalidad alguna; y por circulación, la posibilidad de ir y venir en la vivienda, andar y moverse en derredor (44).

Estos dos factores tienen efectos directos en la familias a nivel relacional y moral; por una parte, la vivienda en sus diversos tipos (casa, departamento, mediagua, mejora, etc. e incluso piezas), puede afectar el funcionamiento y desarrollo familiar. En cuanto al funcionamiento familiar se alteran las diversas actividades de la vida cotidiana como el descanso, la convivencia, el juego, las actividades escolares entre otras, pues cada una de ellas requiere un cierto espacio en la vivienda para su relación, así, cuando la vivienda carece de espacios suficientes, motiva principalmente a niños y adolescentes a buscar fuera del hogar, espacios de acogida que no encuentran en ella, quedando expuestos a diversos peligros (45).

---

(44) Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, pp. 304 y 1067.

(45) Mac Donald, Joan: “Diagnóstico habitacional”, p.12.

En cuanto a los factores de tipo moral, se puede señalar que si una familia desenvuelve su vida dentro de espacios reducidos, carentes de los servicios elementales, ajena a toda norma de higiene ambiental, es altamente probable que se produzca hacinamiento y promiscuidad, entendido lo primero como la sobrehabitación de una vivienda, es decir, cuatro o más personas por pieza y lo segundo como el elevado número de personas por cama.

La vivienda, aun cuando no es un factor que guarde directa relación con la empresa, incide en la funcionalidad de ésta, puesto que trabajadores que no cuenten con una vivienda que les permita un espacio propio, seguridad, higiene y comodidad, no puede esperarse que se desempeñen laboralmente bien, por una serie de consecuencias psicológicas principalmente, que pueden incidir en el clima laboral interno de la organización.

Por otra parte, como necesidad secundaria de la vivienda, sin duda el acumular objetos materiales es hoy en día una necesidad del ser humano asociada al bienestar y al confort, siendo muchos los artículos que se adquieren -aunque complementarios a la vivienda y a veces necesarios- prescindibles e incluso superfluos, los que por lo general giran alrededor de la sofisticación y de la ornamentación. Pese a esto, una familia que no cuente al menos con un electrodoméstico puede ser considerada como familia pobre de acuerdo a los índices de medición de la extrema pobreza definidos y utilizados por la Corporación de Investigación Económica para Latinoamérica (CIEPLAN).

No obstante, la sociedad actual con sus brotes de modernidad, exige a las familias contar con ciertas posesiones (electrodomésticos, automóvil, lujos, etc.) a fin de demostrar su posición socioeconómica y así obtener reconocimiento social, pero esta presión ejercida por la sociedad lleva a muchos a endeudarse y a la vez a realizar compras por influjos de tipo emocional más que racionales.

Adquirir o comprar de manera racional significa que el individuo establece una escala de prioridades, evitando lo superfluo mientras no ha cubierto previamente lo básico; comprando aquello que precisa y de acuerdo a su economía, calculando presupuesto y la relación precio-calidad. En cambio, aquel individuo que se deja llevar por influjos emocionales, es inducido a comprar no ya lo que resulte imprescindible, sino lo que considere importante para su satisfacción personal, buscando calor y bienestar social a través de una mejora de sus condiciones de vida, la satisfacción de caprichos por simple placer, saciando sus gustos y deseos autogratificantes o compartidos por la familia y en otras ocasiones busca autoafirmación, seguridad y refuerzo de su personalidad.

Sin embargo, el consumo no es censurable aunque, si es aconsejable introducir una cierta recapacitación en el mismo para que las personas no caigan en la trampa bastante frecuente de vivir para el consumo, porque muchas de ellas agotan su vida en un desaforado empeño por lograr mediante el trabajo exagerado, cubrir económicamente un exceso que en definitiva no le reporta la compensación necesaria al esfuerzo empleado, produciéndole a la larga más que el mejoramiento de su calidad de vida, un empeoramiento de ella y de su salud en general, perjudicando no sólo con ello a su familia, sino también a las demás personas con las cuales convive en sus lugares de trabajo.

Por su parte, el ahorro permite evitar el endeudamiento, al contar con el dinero suficiente para la adquisición al contado, sin embargo el ahorro significa destinar a un fondo financiero parte del ingreso o presupuesto familiar con el fin de satisfacer en el futuro necesidades presentes, pero a la vez el ahorro permite contar con dinero para hacer frente imprevistos muchas veces ineludibles como una enfermedad o accidente, lo cual brinda

a la familia cierta seguridad psicológica y social. No obstante, para poder ahorrar es imprescindible tener capacidad de ahorro, la cual en muchas familias es baja por la cantidad de sueldo mensual que perciben o bien porque el nivel de endeudamiento que presentan se lo impide.

Por último, con respecto a las **Necesidades Sociales** que se estudiarán a nivel de las familias de los operarios, se puede decir que la Educación involucra la transmisión de conocimientos intelectuales, memorización y aplicación mecánica de información, es decir, en términos concretos se refiere al nivel de instrucción que las personas logran y la capacitación técnica al ejercicio del rol profesional a desarrollar. Sin embargo, la educación es mucho más que esto, es un proceso dinámico que tiene por finalidad el desarrollo de las aptitudes de las personas que contribuyen al “ser” del hombre y a su desenvolvimiento dentro de un contexto histórico-geográfico.

El nivel de instrucción o cursos aprobados en el sistema de educación formal, junto con el nivel de capacitación técnica o superior, permite a los individuos y por ende a sus familias, contar con un medio de movilidad social, por cuanto la educación es actualmente el principal factor determinante en el ámbito laboral y por consiguiente en la economía familiar, pues crea una serie de expectativas y posibilidades concretas de trabajo a las personas como también de estatus o posición social.

Como se mencionó, la educación cumple un papel importante en la incorporación de la población al mundo laboral, pero en este ámbito, el proceso es continuo a través de la capacitación, por medio de la cual el trabajador puede desempeñar adecuadamente un nuevo rol o tarea en función de las exigencias que trae consigo el avance tecnológico y los cambios externos que afectan directa o indirectamente a este sistema social. Por tanto, la educación es un factor que permite al ser humano satisfacer necesidades sociales de integración y pertenencia, pero a la vez la satisfacción de necesidades relacionadas con la estima personal.

Por su parte, la Recreación es uno de los nueve componentes de la calidad de vida y por ello la relevancia de incorporarla en todo estudio de bienestar social, como un aspecto claro y preciso de la actividad humana, caracterizada por un espíritu o actividad especial que aporta una satisfacción directa en los seres humanos, pues “permite el desenvolvimiento placentero y espontáneo durante el tiempo libre, y con ello la tendencia a satisfacer ansias psicoespirituales de descanso, entretenimiento, expresión, aventura y socialización” (46), de ahí la importancia atribuida por los investigadores a las distracciones y recreos de la población, ya que estos medios contribuyen a liberar las tensiones provenientes de las dificultades de la vida cotidiana tanto familiares como laborales, siendo importante por ello, que todos los trabajadores hagan efectivo su período legal de vacaciones, el cual no sólo le permite descansar y recobrar energías, sino también compartir con sus familias y con otras personas cercanas a ellos (amigos, familiares, vecinos, etc.), siendo posible también que mediante actividades recreativas se formen nuevos vínculos o Relaciones sociales que crean en los individuos cierto grado de compromisos como por ejemplo, con las organizaciones comunitarias del sector de residencia, las que no sólo satisfacen necesidades de tipo social o superiores, sino que también muchas de orden inferior, en razón a la solidaridad y compañerismo que despiertan las juntas de vecinos, centros de madres, etc. a nivel de grupo social como a nivel de organización social de acuerdo a los objetivos para los cuales fueron creadas, bajo esta misma perspectiva se puede considerar la participación de la familia en la empresa, lo cual contribuye a que el personal como ésta se identifiquen y comprometan con la organización.

---

(46) Cutrera, Juan C: “Técnicas de Recreación”, p. 7.

## **5.- Objetivos de investigación.**

### **Meta.**

“Aportar a la empresa, en su planta Viña del Mar un diagnóstico social con información precisa y fehaciente acerca de la realidad social del personal de producción y sus grupos familiares a fin de determinar el nivel de bienestar social de éstos tanto al interior como al exterior de la empresa a través de la satisfacción de necesidades primarias y secundarias”.

### **Objetivo general N° 1.-**

**1.-** “Establecer el nivel de satisfacción de los trabajadores con respecto a las necesidades fisiológicas, de seguridad y sociales a nivel interno y externo de la organización”.

### **Objetivos específicos:**

**1.1.-** Identificar al interior de la organización el nivel de satisfacción de las necesidades fisiológicas del trabajador en relación a:

- alimentación
- condiciones sanitarias
- movilización
- jornada de trabajo

**1.2.-** Identificar al interior de la organización el nivel de satisfacción de las necesidades de seguridad del trabajador en relación a:

- estabilidad laboral
- contraprestaciones y beneficios existentes
- previsión y seguridad social
- higiene y seguridad industrial

**1.3.-** Identificar al interior de la organización el nivel de satisfacción de las necesidades sociales del trabajador en relación a:

- pertenencia psicológica de los trabajadores en la empresa
- integración del personal
- reconocimiento asociado a las funciones de trabajo

1.4.- Identificar al exterior de la organización el nivel de satisfacción de las necesidades fisiológicas del trabajador y su grupo familiar en relación a:

- alimentación
- salud

1.5.- Identificar al exterior de la organización el nivel de satisfacción de las necesidades de seguridad del trabajador y su grupo familiar en relación a:

- vivienda
- hacinamiento familiar
- confort
- endeudamiento
- capacidad de ahorro

1.6.- Identificar al exterior de la organización el nivel de satisfacción de las necesidades sociales del trabajador y su grupo familiar en relación a:

- educación
- recreación
- relaciones sociales

## **Objetivo general N° 2.-**

“Establecer un perfil personal y familiar del trabajador de producción”.

### **Objetivos específicos:**

2.1.- Caracterizar al universo de trabajadores de producción, en relación a:

- . Edad
- . Domicilio
- . Estado civil
- . Número de cargas familiares
- . Antigüedad en la empresa
- . Escolaridad
- . Nivel de capacitación técnica:
  - tipo de capacitación
  - procedencia de la capacitación
- . Sistema de previsión
- . Sistema de salud
- . Afiliación a organizaciones (laborales y extralaborales)
- . Habilidades personales (liderazgo)
- . Intereses personales asociados a lo laboral

## **En relación a los factores familiares:**

### **Objetivo específico 2.2.-**

- Caracterizar al grupo familiar de los trabajadores de producción, en relación a:

Tipo de familia  
miembros de la familia  
ciclo de vida familiar  
situación ocupacional  
sistema de salud  
escolaridad familiar  
ingreso familiar  
principales problemas familiares

### **Objetivo específico 2.3.-**

- Describir la distribución del ingreso familiar de los trabajadores de producción, en relación a:

Vivienda  
alimentación  
educación  
salud  
movilización  
deudas

- tipo de deudas
- número de deudas

vestuario  
recreación  
otros gastos (servicios básicos)

## **6.- Metodología de la investigación.**

### **6.1.- Tipo de estudio.**

La organización patrocinante considera pertinente la realización de un “Diagnóstico socio-familiar” a través del cual se detecten las principales problemáticas que afecten al personal de producción de Viña del Mar.

El estudio a realizar corresponde a una investigación de tipo exploratorio por ser el primero a efectuarse en esta planta, cuyo objetivo principal es obtener información fehaciente y actualizada acerca del nivel de bienestar de los trabajadores tanto al interior como al exterior de esta organización.

Además, este estudio es también de tipo descriptivo, por cuanto permitirá identificar y caracterizar las variables a investigar referentes a la situación social del trabajador al interior de la empresa y en su contexto familiar.

## 6.2.- Unidad de análisis.

La empresa donde se efectuará esta investigación, se ubica geográficamente en la zona central del país, teniendo su oficina matriz en Santiago. El presente estudio se realizará en la planta Viña del Mar, sucursal Quinta región.

La unidad de análisis, del estudio en cuestión, está constuida por el universo del personal de producción y sus familias, correspondiente a un total de 46 trabajadores de la sucursal, los cuales se distribuyen en las siguientes funciones.

Actividad	Nº de trabajadores
Despacho	1
Chofer	1
Operario de taller	1
Operario de patio	6
Operario de producción	30
Operadores de máquinas móviles	6
Junior	1
Total	46

### **6.3.- Procedimiento de obtención de datos.**

Para llevar a cabo esta investigación se utilizarán los dos tipos de fuentes de recolección de datos que existen:

#### **1.- Fuentes primarias, dentro de éstas:**

- observación simple y semi-estructurada;
- entrevistas semi-estructuradas y no estructuradas;
- cuestionarios y
- fichas socioeconómicas.

#### **2.- Fuentes secundarias, se utilizarán:**

- bibliografía general en torno al tema que se abordará;
- seminarios de título;
- folletos y documentos de la organización e
- información estadística de la organización.

### **6.4.- Procesamiento y Análisis de datos.**

Los datos que se obtendrán del estudio serán procesados y analizados de manera mecánica a través de sábanas de tabulación, que permitirá realizar descripciones e interpretaciones a través de cuadros de una entrada que sean de interés para lograr la realización de un análisis completo y acabado del personal de producción en relación a las variables a estudiar, todo esto utilizando medidas de aritmética básicas.

## 6.5.- Fortalezas y Debilidades del estudio.

En relación a las fortalezas que presenta la realización de este estudio, se pueden mencionar las siguientes:

- El interés que muestra la gerencia general y la profesional Asistente Social de la empresa en la realización del mismo, que visualizan como positiva la retroalimentación que éste brindará tanto en el aspecto del bienestar del trabajador y su familia como también para el subsistema administrativo de la sucursal Viña del Mar.
- Otro punto de gran valor es el aplicar el estudio a todo el universo de producción, por lo que se podrá contar con información fehaciente y confiable, ya que los datos obtenidos darán cuenta de la realidad social de los trabajadores tanto dentro como fuera de la Empresa.
- Si bien es cierto que un estudio exploratorio, trae consigo una serie de dificultades y debilidades, el grupo seminarista concuerda en que éste permitirá proveer una serie de proyecciones en relación al análisis de la empresa como un todo, pues al ser éste el primer paso sistemático y concreto hacia el desarrollo de la organización, se cree que la gerencia visualizará en algún momento la necesidad de extender este tipo de estudio a las otras sucursales o bien la realización de estas investigaciones en otros ámbitos de la misma.
- En cuarto lugar podemos mencionar la gran fortaleza que es contar con un grupo de personas comprometidas con la realización del estudio, en el cual ponen a prueba sus conocimientos y habilidades humanas para mantener la armonía al interior del grupo, lo que es altamente favorecido por el número de alumnas, ya que al ser un grupo de tres personas, esto permite un rápido consenso en la toma de decisiones.
- Otra fortaleza, es el apoyo tanto humano , informativo y financiero de parte de la gerencia y personal de la sucursal de Viña del Mar, lo que de alguna manera demuestra el valor que tiene para la misma la realización de éste estudio.
- Y por último no podemos dejar de mencionar como fortaleza del estudio, el hecho de contar con asesoría académica ( profesora guía), quien tiene a su haber un gran manejo teórico-práctico de Servicio Social en el área empresarial, lo cual es altamente favorable para el grupo ya que le permite avanzar con pasos seguros dentro del marco exploratorio que caracterizará esta investigación.

Con respecto a las debilidades visualizadas para el estudio, se puede mencionar como principal debilidad el hecho de no poder contar en forma personal con la Asistente Social de la empresa, ya que su radio de acción es Santiago, lo que en cierta medida es perjudicial para los objetivos de este estudio por cuanto no permite contar con una retroalimentación inmediata en torno al quehacer diario y viceversa. Por otra parte, el que la empresa no cuente con departamento de recursos humanos u otra unidad similar, como por ejemplo departamento de bienestar, trae consigo una serie de problemas con respecto a la dependencia del estudio y su orientación, pues se realizará a nivel de staff de la gerencia general, tal como se encuentra Servicio Social.

# *“Diagnóstico”*



## INTRODUCCION

Esta etapa del proceso metodológico tiene como finalidad concluir el diagnóstico que represente la situación social de los trabajadores del área de producción de la planta Viña del Mar sobre la base de las percepciones de algunos aspectos considerados como relevantes al interior y al exterior de la empresa que permitan identificar y concluir el nivel de bienestar de estos en el ámbito laboral y familiar..

Los resultados de este proceso han sido obtenidos de un universo de 46 operarios, que participaron en la aplicación de los cuestionarios “Vida laboral y familiar” durante el mes de Agosto, sin embargo, se debe señalar que a algunos trabajadores no se les aplicó los instrumentos por encontrarse en vacaciones o licencias médicas.

Al contar con la percepción de la mayoría de los trabajadores los datos permiten inferir y generalizar en torno al total del personal del área producción, lo que hace más fidedigna la información presentada.

El diagnóstico comienza con la caracterización de los trabajadores y sus grupos familiares, la que da la base a este estudio, para proseguir con la presentación y análisis de los datos para establecer el nivel de satisfacción de los trabajadores con respecto a las necesidades fisiológicas, de seguridad y sociales a nivel interno y externo de la organización y con ello el nivel de bienestar alcanzado en ambas realidades.

## **ANALISIS DEL CONTEXTO EN QUE SE DESARROLLA EL ESTUDIO (\*)**

La investigación comienza a fines de Febrero de 1997, fecha en que el grupo seminarista fue presentado a personas claves dentro de la institución tales como el gerente de Viña del mar, el ingeniero de planta y administrativos.

Al ser presentadas las alumnas a los operarios de producción, se expresó la importancia del estudio para la empresa, señalándose que éstas solicitaron realizar su seminario para obtener el título profesional de Asistente Social, aceptando la gerencia de la planta la realización del estudio debido al interés demostrado por la gerencia general, por otro lado, a fin de no generar falsas expectativas, en torno a la solución de las problemáticas que se fueran a detectar y a un trabajo orientado respecto a ello.

En el mes de Agosto de 1997, se aplican los cuestionarios “Vida laboral” y “Vida familiar”, durante este tiempo se suceden varias situaciones que perjudicaron la recepción de los cuestionarios tales como la resistencia de la gente a entregar información personal relativa a familia y al escaso apoyo entregado por los mandos medios de la planta, quienes habían expresado que no era obligatoria la entrega de información, por lo que este tuvo un alto grado de omisión sobre todo en aquellas preguntas relativas a problemáticas familiares y gastos mensuales, además este cuestionario fue devuelto por los encuestados con relativo retraso, ya que fue respondido por los trabajadores en sus hogares, pues está dirigido a contestarse con otros integrantes de la familia.

Cabe destacarse, que pese a las dificultades señaladas, constantemente se ejercieron acciones de motivación y sensibilización a los trabajadores, dentro de los márgenes impuestos por la empresa con el objeto de no generar falsas expectativas, lo cual contribuyó a que prácticamente la totalidad de los operarios hayan contestado los cuestionarios.

(\*) Mayor información acerca del contexto en que se desarrolla el estudio, ver anexo N° 1.

## 7.- RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO

### 7.1.- DESCRIPCION Y ANALISIS DEL PERFIL DEL TRABAJADOR DE PRODUCCION PLANTA VIÑA DEL MAR

Objetivo general N° 2:

**“Establecer un perfil personal y familiar del trabajador de producción de Hasbún S.A. Quinta Región”**

La caracterización de la unidad de análisis se realizará en base a las siguientes dimensiones: Edad, estado civil, antigüedad en la empresa, domicilio, existencia de cargas familiares, nivel educacional, nivel de capacitación técnica, sistema de previsión, sistema de salud, afiliación a organizaciones laborales y extralaborales, habilidades personales e intereses asociados a lo laboral (liderazgo e interés por capacitarse). Y con respecto a los factores familiares: Tipo de familia, número de miembros, ciclo de vida familiar, número de allegados y aportes monetarios de éstos, escolaridad familiar, sistema de salud, ocupación de los miembros del grupo familiar, principales problemas familiares y afiliación a organizaciones de la comunidad.

### CARACTERIZACION DEL TRABAJADOR

#### 1.- Edad

Cuadro N° 1 “Distribución de trabajadores por edad”

Categorías	N° de sujetos
Menor de 20 años	0
entre 21 y 30 años	7
entre 31 y 40 años	18
entre 41 y 50 años	15
entre 51 y 60 años	6
61 años y más	0
<b>Total</b>	<b>46</b>



En relación a la edad, los datos fueron obtenidos a través de información otorgada por la empresa respecto del total de los trabajadores. Se observa que los tramos entre 31 a 40 y entre 41 a 50 años concentra a la mayoría de ellos, siendo el promedio de edad para los operarios 39 años.

## **2.- Estado civil.**

Cuadro N° 2

### **“Distribución de los trabajadores por estado civil”.**

<b>Categorías</b>	<b>N° de sujetos</b>
<b>Soltero</b>	<b>8</b>
<b>Casado</b>	<b>38</b>
<b>Total</b>	<b>46</b>

Respecto al estado civil, para efectos de este estudio se han considerado sólo a las categorías legales, tomando en cuenta la información otorgada por la empresa; en cuanto a las categorías no legales, se consultó a los trabajadores cuyos datos reflejan que 4 de ellos conviven actualmente, o sea, sin un vínculo legal.

Como se aprecia en el cuadro la mayor cantidad se ubica en la categoría de casados, predominando éstos frente a los solteros, siendo sólo seis los que no están en situación de convivencia con o sin hijos, lo que estaría indicando que la mayoría de los trabajadores se encontraría en la etapa de formación de una familia, de crianza de los hijos o de consolidación de ésta.

## **3.- Antigüedad en la empresa.**

Cuadro N° 3.

### **“Distribución de los trabajadores por años en la empresa”**

<b>Categorías</b>	<b>N° de sujetos</b>
<b>1 a 6 años</b>	<b>28</b>
<b>7 a 12 años</b>	<b>6</b>
<b>13 a 18 años</b>	<b>5</b>
<b>19 a 24 años</b>	<b>3</b>
<b>25 años a más</b>	<b>4</b>
<b>Total</b>	<b>46</b>

Como se observa más de la mitad de los trabajadores tiene menos de 6 años de contratación, y 16 de ellos, tienen más de 10 años laborando en esta empresa, de los cuáles 6 tienen más de 20 años en ésta, quienes aportan experiencia y entrenamiento a aquellos que ingresan o han ingresado a la empresa después de ellos, detectándose sólo un caso de recontractación.

Haciendo una comparación entre la edad de los trabajadores y la antigüedad en la planta, se puede señalar que en ésta la selección del personal se hace de acuerdo a criterios técnicos, personales y de experiencia en el rubro, no teniendo una alta valoración la edad de los postulantes.

#### **4.- Domicilio.**

##### **Sector en que vive el trabajador y tiempo de traslado al trabajo.**

Principalmente, los trabajadores de esta empresa residen en el gran Valparaíso, concentrándose mayoritariamente en las comunas de Viña del Mar y Quilpué (36 casos).

En cuanto, al tiempo de traslado la mayoría de los trabajadores permanece en un medio de transporte entre 36 minutos y una hora quince minutos aproximadamente, lo que es aceptable, por cuanto, prácticamente demoran entre 15 y 30 minutos en llegar de su casa al trabajo y viceversa debido a la relativa cercanía entre su domicilio y la fábrica. Por tanto, el promedio de tiempo utilizado es de una hora ida y vuelta, concentrando este promedio una frecuencia de 6 casos, siendo al mismo tiempo la más alta. Además se puede agregar que el menor tiempo registrado es de 20 minutos (2 casos) y el mayor de tres horas (180 minutos con un sólo caso quien se traslada desde otra provincia: Quillota).

#### **5.- Cargas familiares.**

##### **Existencia de cargas familiares del trabajador.**

Los datos relativos a este ítem, han sido obtenidos desde el sistema de información de la sucursal, detectándose que la mayoría de los trabajadores (40 de ellos) tiene cargas familiares, lo que refleja su situación legal, ya sea por matrimonio o por filiación legal o natural por parte de los hijos menores de 18 años, siendo el promedio de edad de éstos 10 años. Se puede decir también que el número de cargas familiares totales registradas en la sucursal alcanzan a 118 personas, las cuales dependen económicamente del trabajador, incluyéndose cónyuges e hijos. Sin embargo, ante esto se puede hacer la salvedad de que los trabajadores que no tienen cargas se debe a que son solteros sin hijos o bien no tienen cargas dentro de las edades asignadas.

## **6.- Nivel educacional de los trabajadores.**

Cuadro N° 4. “Distribución de los trabajadores según nivel educacional”

<b>Categorías</b>	<b>N° de sujetos</b>
<b>Básica incompleta</b>	<b>16</b>
<b>Básica completa</b>	<b>10</b>
<b>Media o técnica incompleta</b>	<b>12</b>
<b>Media o técnica completa</b>	<b>5</b>
<b>Sin información</b>	<b>3</b>
<b>Total</b>	<b>46</b>

En relación a nivel de instrucción según los datos obtenidos, se puede apreciar que más de la mitad de los trabajadores tienen un nivel educacional básico (26), no obstante, 17 trabajadores alcanzaron a cursar la enseñanza media, de los cuáles sólo 5 la terminaron.

El promedio en nivel de instrucción es de 8° básico para los trabajadores del área de producción y el de sus cónyuges o parejas tiende a ser similar.

## **7.- Nivel de capacitación técnica.**

El nivel de capacitación técnica entre los operarios es bajo de acuerdo a los datos obtenidos a través de ellos, quienes señalan que su nivel de capacitación en la fábrica se remite a un curso de seguridad y prevención de riesgos efectuada por la Mutual de Seguridad, siendo sólo un trabajador favorecido por la empresa para realizar un curso de soldadura industrial. Por otra parte, 2 trabajadores cuentan con capacitación técnica en hormigón armado obtenida a través de Asiva e Inacap y uno posee un título técnico de electricista.

## **8.- Intereses personales asociados a lo laboral.**

A pesar de lo señalado en el ítem anterior, de los 42 operarios encuestados 26 señalan tener interés por capacitarse, 4 no manifiestan este interés y el resto no brinda información, siendo las áreas más requeridas las siguientes: mecánica, soldadura, estructura metálica, construcción, electricidad, electrónica, primeros auxilios, prevención de riesgos, y por último, nivelación de estudios.

Relacionado con producción, el interés recae en capacitación técnica en instalación de adoquines y pastelones, hormigón armado, elaboración de productos y conducción de maquinarias móviles. Por otra parte, señalan que el tipo de capacitación que les gustaría que la empresa brindara se relacionara, además de la relativa a producción, con habilidades comunicacionales, autoestima, prevención de riesgos, enfermería básica y recuperación de estudios.

### 9.- Sistema de previsión.

En relación a este punto, se puede mencionar que por tratarse de trabajadores dependientes, todos los operarios de producción se encuentran afiliados a algún sistema previsional, detallándose a continuación el número de personas afiliadas por institución:

Cuadro N° 5. “Distribución de los trabajadores por sistema previsional”

<b>Institución Previsional</b>	<b>N° de sujetos</b>
<b>Hábitat</b>	<b>15</b>
<b>I.N.P.</b>	<b>1</b>
<b>Plan Vital</b>	<b>2</b>
<b>Provida</b>	<b>7</b>
<b>Santa María</b>	<b>13</b>
<b>Summa</b>	<b>4</b>
<b>Sta. M<sup>a</sup>. Jubilados</b>	<b>4</b>
<b>Total</b>	<b>46</b>

### 10.- Sistema de Salud.

Cuadro N° 6. “Distribución de los trabajadores por sistema de salud”

<b>Sistema de Salud</b>	<b>N° de sujetos</b>
<b>FONASA</b>	<b>23</b>
<b>ISAPRE</b>	<b>23</b>
<b>Total</b>	<b>46</b>

Al igual que con el sistema previsional, todos los trabajadores por ley deben estar afiliados a alguna institución de salud previsional, en el caso de los trabajadores de Hasbún como se puede observar, se encuentran divididos en lo que es el sistema público y privado de atención en salud, entre las personas que se encuentran afiliadas a este último sistema, 20 de ellas lo están en la ISAPRES Consalud y el resto en Aetna y Promepart.

### **11.- Afiliación a organizaciones laborales.**

Cuadro N° 7. “Distribución de trabajadores por afiliación a organizaciones laborales”

<b>Categorías</b>	<b>N° de sujetos</b>
<b>Sindicato y club deportivo</b>	<b>22</b>
<b>sólo sindicato</b>	<b>12</b>
<b>sólo club deportivo</b>	<b>1</b>
<b>ninguna organización</b>	<b>5</b>
<b>sin información</b>	<b>6</b>
<b>Total</b>	<b>46</b>

Como se puede observar en el cuadro la afiliación a las organizaciones laborales de la empresa alcanza un alto nivel de participación, puesto que, 40 trabajadores pertenecen al sindicato (de acuerdo a información obtenida desde encargada de personal), y 24 al club deportivo (información entregada por directiva de la organización); todo lo cual indica la necesidad del personal en estudio por satisfacer necesidades sociales de afiliación, amistad, interacción y aceptación por parte de sus compañeros de trabajo a través de actividades recreativas y reivindicativas que le brindan posibilidades de esparcimiento, salud física y mental entre otras, y por otra parte, posibilidades de apoyo, seguridad, expresión de su voluntad y búsqueda de mejoramiento de su bienestar laboral.

En cuanto a la participación extra-laboral (organizaciones comunitarias), se puede señalar que ésta es mínima, ya que sólo 5 trabajadores, participan en este tipo de organizaciones, cumpliendo en ellas un rol pasivo.

### **12.- Habilidades personales de liderazgo.**

El grupo de operarios de la planta, reconoce por sus cualidades carismáticas (personalidad, comunicacionales, motivacionales, relaciones interpersonales, etc) a sus líderes, quienes gozan de respeto y reconocimiento entre sus compañeros de trabajo.

## CARACTERIZACION DEL GRUPO FAMILIAR DEL TRABAJADOR

### **13.- Tipo de familia.**

Cuadro N° 8 “Distribución tipo de familia por trabajador”

<b>Categorías</b>	<b>N° de familias</b>
<b>Nuclear</b>	<b>23</b>
<b>Extendida</b>	<b>8</b>
<b>Monoparental</b>	<b>1</b>
<b>Sin información</b>	<b>14</b>
<b>Total</b>	<b>46</b>

Se observa que predominan las familias nucleares, siendo este tipo de familia, bastante reducida en cuanto a sus componentes ya que predominan en ella, 2 hijos por familia, con una frecuencia de 16 casos. Aquellas familias con más de tres hijos son sólo 3 y las que no tienen hijos corresponde a 4 casos. Se puede deducir que hay una preocupación por parte de la pareja por no concebir más de tres hijos, aún cuando por su estrato socioeconómico se podría esperar lo contrario, lo cual significa que existe información por parte de las cónyuges respecto a los métodos para planificar el número de hijos.

En cuanto a las familias extendidas, se puede decir que 5 de ellas se encuentran en esta situación por allegamiento, principalmente por ampliación de la misma, siendo común la presencia de un miembro de la familia de origen, sin embargo, una de ellas alberga cuatro allegados en su hogar.

### **14.- Número de miembros del grupo familiar.**

Se registran 18 familias compuestas de 3 a 4 miembros. Sobre los 5 miembros se ubican 12 familias, siendo sólo una la más extensa compuesta por 10 personas. Las familias más reducidas (1 a 2 personas) alcanzan una frecuencia de 3 casos; por tanto, el promedio de miembros por familia es de 3.6 personas.

### **15.- Ciclo de vida familiar.**

Para determinar el ciclo de vida familiar, es preciso conocer la edad de sus miembros, especialmente la de los hijos mayores, lo que da como pauta la etapa por la cual transita la familia. En esta empresa 15 familias atraviesan la etapa cuyo hijo mayor es escolar (6-13 años), 10 grupos familiares tienen hijos mayores de 19 años y sólo 4 tienen hijos menores que son pre-escolares, por tanto, se observa que existen dos tendencias entre las familias de los trabajadores, una que indica que los hijos se encuentran en un proceso de independencia de los padres y la otra que se encuentra en plena crianza y formación de éstos.

### **16.- Escolaridad familiar y edades de los miembros de la familia.**

Cuadro N° 9

#### **“Distribución de los hijos por edad”**

<b>Categorías</b>	<b>N° hijos</b>
<b>0- 1 año</b>	<b>4</b>
<b>2- 5 años</b>	<b>13</b>
<b>6-10 años</b>	<b>15</b>
<b>11-15 años</b>	<b>14</b>
<b>16-20 años</b>	<b>14</b>
<b>21 y más años</b>	<b>4</b>
<b>sin información</b>	<b>4</b>
<b>Total</b>	<b>68</b>

Como se puede apreciar el número aproximado de hijos que viven con el trabajador según datos obtenidos por encuesta alcanza a 68, esto sin considerar que el total de los hijos se acerca a 105, los que mayoritariamente tienen entre 6 a 10 años de edad, siendo la edad de mayor frecuencia la de 8 años con 7 casos y la edad mínima un mes de vida.

Cuadro N° 10 “Distribución de los hijos por nivel educacional”

<b>Categorías</b>	<b>N° de casos</b>
<b>Pre-escolar</b>	<b>6</b>
<b>Básica</b>	<b>25</b>
<b>Media</b>	<b>13</b>
<b>Superior</b>	<b>4</b>
<b>No asiste</b>	<b>2</b>
<b>No corresponde</b>	<b>5</b>
<b>Sin información</b>	<b>13</b>
<b>Total</b>	<b>68</b>

Por otra parte, relacionado con la edad promedio de los hijos (10 años), se observa que casi la mitad de éstos se encuentran cursando la enseñanza básica, siendo el promedio de escolaridad 5° año. Con respecto a los 13 jóvenes que cursan la enseñanza media el curso promedio es de 2° medio; además se puede agregar que a este nivel es donde se da atraso escolar, con 4 casos detectados. Los menores que se categorizan como “no asiste” son aquellos que de acuerdo a su edad no han ingresado al sistema escolar prebásico (5 años de edad) y los 5 menores incluidos en la categoría “no corresponde” son aquellos que por su edad podrían estar en sala cuna y/o nivel medio mayor en un jardín infantil, lo que queda a criterio de cada familia según posibilidades económicas u otras circunstancias para enviarlos; pero en el caso de los trabajadores de Hasbún es de esperar que estos menores permanezcan en el hogar debido a que de acuerdo a la información obtenida sólo una cónyuge desarrolla actividades laborales fuera de éste.

Por tanto, considerando los datos obtenidos, se deduce que en las familias de los trabajadores existe una preocupación por brindar un nivel de educación superior al alcanzado por los padres (promedio 8° básico), ya que éstos reconocen que es un factor de movilidad social y mejoramiento de condiciones de vida por parte de sus hijos.

### **17.- Situación ocupacional de los miembros de la familia y aportes de éstos.**

Como se mencionó anteriormente y se puede observar en el cuadro respectivo la mayoría de los hijos son estudiantes, detectándose sólo 3 casos en que éstos trabajan, aportando a la familia alrededor del 28% de su sueldo equivalente a un promedio de \$ 25.000.

En cuanto a las cónyuges casi la totalidad de ellas son dueñas de casa, aportando ingresos monetarios al grupo familiar sólo 5 de ellas, por concepto de montepíos o similares.

Respecto a otros miembros del grupo familiar como padres y/o hermanos, en el caso de trabajadores solteros, sólo en 2 familias hay un aporte mínimo al ingreso familiar, que bordea los \$ 25.000.

En cuanto a los allegados que se detectan en 5 familias, 3 de éstos aportan una cantidad variable mensual de su ingreso que no supera los \$30.000.

### **18.- Sistema de salud del grupo familiar.**

El siguiente cuadro, representa a las familias cuyos miembros son beneficiarios de algún sistema de salud, incluyéndose a los allegados.

Cuadro N° 11 “Beneficiarios sistema de salud”

<b>Categorías</b>	<b>N° de familias</b>
<b>Todo el grupo familiar</b>	<b>23</b>
<b>Sólo algunos miembros</b>	<b>2</b>
<b>Sin información</b>	<b>21</b>
<b>Total</b>	<b>46</b>

Como se puede observar, el número de familias que no dan información es bastante alto en comparación al número de trabajadores, sin embargo, se detecta que más de la mitad de las familias se encuentran protegidas al respecto; no obstante, se debe señalar que por ley los miembros del grupo familiar son cargas del trabajador, por lo cual tienen derecho a atención de salud, sea en FONASA o ISAPRE, según afiliación. Por otra parte, cabe señalar que los integrantes de la familia que no son beneficiarios del sistema de salud del trabajador, son aquellos hijos mayores de 18 años de edad que no están estudiando y aquellos parientes o allegados que no son carga del trabajador.

## **19.- Principales problemas familiares.**

En cuanto a los principales problemas familiares manifestados por los 27 encuestados que dieron información al respecto, se expresa lo siguiente:

Cuadro N° 12. “Problemas presentes en las familias de los trabajadores”

<b>Problemas familiares</b>	<b>N° de casos</b>
<b>Económicos</b>	<b>15</b>
<b>Vivienda</b>	<b>10</b>
<b>Salud</b>	<b>4</b>
<b>Alcoholismo</b>	<b>2</b>
<b>Relaciones familiares</b>	<b>2</b>
<b>Judiciales</b>	<b>1</b>
<b>Otros</b>	<b>2</b>

Como se puede observar, las principales preocupaciones sentidas por los trabajadores corresponden a problemas de tipo económico (fundamentalmente por deudas) y a los relacionados con la vivienda primordialmente en materia de construcción, tamaño y tenencia.

En cuanto a la priorización de los problemas, son considerados más importantes los siguientes:

- Los de carácter económico,
- los relacionados con vivienda y
- los referentes a salud y malas relaciones familiares.

Se puede inferir en cuanto a los problemas de carácter económico que éstos presionan al trabajador a tratar de elevar su número de horas extraordinarias y en lo posible conseguir algún tipo de trabajo esporádico al exterior de la empresa, con el objeto de aumentar sus ingresos para dar solución a este tipo de problemas.

## **20.- Afiliación a organizaciones comunitarias.**

En relación, a este punto se puede decir que de los 40 encuestados, sólo 7 indican que tienen (o bien sus cónyuges) algún tipo de participación en organizaciones comunitarias tales como: comités de allegados (3 casos), juntas de vecinos (2 casos), centro de madres y comité de adelanto con un

caso, respectivamente; lo cual puede ser consecuencia de la escasa disponibilidad de tiempo que tiene el trabajador después de la jornada de trabajo, esto expresado por ellos, además de manifestar el deseo o la preferencia de compartir con su familia y el descanso en los fines de semana.

## **7.2.- ELABORACION DEL PERFIL DEL TRABAJADOR DE PRODUCCION DE EMPRESA HASBUN S.A.**

La totalidad de los trabajadores son personas de sexo masculino. En cuanto a la edad, estos se ubican entre las edades de 31 a 50 años, de lo cual se infiere que el trabajador se encuentra en la etapa de vida adulta, con un promedio de 39 años.

Respecto a su estado civil en su mayoría son casados, con cargas familiares educándose, por ende, se destaca el grupo familiar como factor influyente en la dinámica de la vida laboral.

En cuanto al grupo familiar del trabajador predominan las familias nucleares, en su mayoría compuestas de 3 a 4 miembros, las que se encuentran en plena etapa de crianza y formación de los hijos o bien de independencia de éstos, los que cursan enseñanza básica y media, con edades que fluctúan entre 2 a 20 años aproximadamente.

Considerando la situación socio-económica de cada familia, éstas se ubican, según características sociales, culturales y económicas en un estrato socio-económico medio bajo (\*), en su mayoría los gastos son afrontados con la remuneración percibida por los trabajadores, donde en un bajo porcentaje son apoyados con aportes de otros miembros de ésta. Tienen un alto nivel de endeudamiento y declaran que sus principales problemas son de carácter económico y de vivienda, principalmente relacionados con ampliación y/o reparación de ésta, quienes en su mayoría son propietarios.

Los sectores de residencia son, fundamentalmente, Viña del Mar y Quilpué, siendo el tiempo de traslado no superior a una hora promedio en transporte desde la casa a la empresa y viceversa.

En cuanto al nivel educacional se puede decir que el grado de preparación alcanza en promedio la enseñanza básica completa y un número muy reducido ha ingresado y permanecido en la enseñanza media. Respecto a la capacitación técnica brindada por la empresa, se puede señalar que es baja, con sólo preparación industrial a nivel preventivo en cuanto a accidentes laborales.

---

(\*) Anexo N° 3: Grupos socioeconómicos Search Marketing S.A. 1994.

Sin embargo, la mayoría manifiesta interés en capacitarse en temas de diversa índole que le reporte crecimiento y desarrollo como persona y como trabajador.

Las instituciones previsionales a las que pertenecen mayoritariamente son Habitat y Santa María, en cambio, con respecto al sistema de salud los trabajadores se encuentran afiliados en igual número a Fonasa e Isapre, quienes en su mayoría declaran tener un grupo familiar sano, a excepción de un bajo porcentaje donde se presentan enfermedades de carácter esporádico y crónicas.

Por otra parte, la antigüedad en la empresa es para más de la mitad de los trabajadores inferior a 7 años.

Respecto a la participación en organizaciones laborales, casi la totalidad de los trabajadores integra el sindicato de la empresa y poco más de la mitad de ellos pertenece, a su vez, al club deportivo.

En cuanto a capacidades de liderazgo al interior de la empresa son pocos quienes las poseen, pero los trabajadores admiten conocer a sus líderes y estimarlos como tales.

### **7.3.- DESCRIPCION Y ANALISIS DEL NIVEL DE BIENESTAR AL INTERIOR DE LA EMPRESA**

Objetivo general N° 1:

“Establecer el nivel de satisfacción de los trabajadores con respecto a las necesidades fisiológicas, de seguridad y sociales a nivel interno y externo de la organización”.

**Objetivo específico N° 1.1.-**

“Identificar al interior de la organización el nivel de satisfacción de las necesidades fisiológicas del trabajador en relación a: alimentación, condiciones sanitarias, movilización, jornada de trabajo.

**Variable:** Necesidades fisiológicas.

**Dimensión:** Alimentación

Cuadro N° 13 “**Indicadores dimensión alimentación**”

<b>Indicador</b>	<b>M.S</b>	<b>S</b>	<b>M.S</b>	<b>I</b>	<b>M.I</b>	<b>S/I</b>	<b>Total</b>
Tiempo que se destina a colación	5	26	6	4	0	1	42
	<b>M.B</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>M</b>	<b>M.M</b>	<b>S/I</b>	<b>Total</b>
Orden y limpieza del casino	2	15	20	2	2	1	42
Implementación adecuada del casino	8	22	3	6	2	1	42
	<b>M.A</b>	<b>A</b>	<b>M.A</b>	<b>I</b>	<b>M.I</b>	<b>S/I</b>	<b>Total</b>
Colación diaria de los trabajadores	2	17	9	2	4	8	42
Gasto mensual destinado a colación	1	13	11	9	3	5	42

En relación a la primera pregunta “Tiempo que se destina a colación”, más de la mitad señala sentirse satisfecho. De los 10 que expresan sentirse insatisfechos, las razones adjudicadas por los trabajadores una vez aplicado el cuestionario fueron: “Es muy poco tiempo para reposar”, “Para el tipo de trabajo es muy poco tiempo”.

La mayoría de los encuestados, considera que el orden y limpieza del casino es regular. Las frases más repetidas por los trabajadores en relación a lo anterior fueron: “No hay una persona fija para el aseo”, “No se hace aseo todos los días”, sin embargo, muy pocos reconocieron que la responsabilidad de la limpieza en los recintos es competencia de ellos.

En cuanto a la implementación del casino, 30 señalan que ésta es buena y 11 la consideran deficiente. Las expresiones más recurridas han sido: “Hay pocos implementos de cocina”, “Las cocinas son muy chicas y están en mal estado”.

Con respecto a la colación diaria de los trabajadores, 19 señalan que ésta es adecuada, sin embargo, 15 manifiestan que ésta es inadecuada, ya sea por cantidad o calidad. Es importante destacar que una óptima alimentación es fundamental para un rendimiento productivo eficiente, considerando además el tipo de actividad que realiza el operario de producción, la cual requiere gran gasto energético.

En cuanto al último indicador de la dimensión alimentación “Opinión sobre gasto mensual destinado a colación”, más de la mitad del personal lo considera inadecuado, siendo el promedio de gasto mensual destinado para ello de \$32.792 mensuales por persona, lo que daría un equivalente aproximado de \$1.640 por colación, cifra relativa ya que existen datos de personas que gastan \$10.000 mensuales y otros que gastan sobre \$60.000.

A continuación se presentan los puntajes obtenidos en la dimensión alimentación:

Cuadro N° 14 “Puntaje dimensión alimentación”

<b>Puntaje</b>	<b>Categorías</b>	<b>Nº de sujetos</b>
<b>21-25</b>	<b>Muy satisfecho</b>	<b>1</b>
<b>16-20</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>20</b>
<b>11-15</b>	<b>Medianamente satisfecho</b>	<b>15</b>
<b>6-10</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>3</b>
<b>1- 5</b>	<b>Muy insatisfecho</b>	<b>0</b>
<b>0</b>	<b>Sin información</b>	<b>3</b>
<b>Total:</b>		<b>42</b>

Si bien, el cuadro refleja que para la mayoría de los trabajadores este tipo de necesidad se encuentra satisfecha, un número considerable de ellos no lo estima así, para quienes el punto más deficitario de esta dimensión se encuentra en la colación, lo cual podría incidir directamente en la merma de su productividad laboral, como asimismo, ir en perjuicio de su salud, por la relación existente entre ingesta de calorías, variedad de alimentos y rendimiento laboral, ya que para un número considerable de ellos la colación no cubre los requerimientos alimenticios necesarios para el tipo de labor que desempeñan. Por otra parte, es fundamental considerar que la alimentación de los trabajadores podría ser un reflejo de ésta, por parte del grupo familiar, demostrando las posibles deficiencias en la satisfacción de este tipo de necesidad al exterior de la organización.

**Dimensión:** Condiciones sanitarias.

Cuadro N° 15 “Indicadores dimensión condiciones sanitarias”

<b>Indicador</b>	<b>M.B</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>M</b>	<b>M.M</b>	<b>S/I</b>	<b>Total</b>
Existencia de limpieza y mantenimiento de serv. hig. y casilleros	1	20	15	6	0	0	42
Cantidad de servicios higiénicos	4	14	16	7	1	0	42
	<b>T.A</b>	<b>A</b>	<b>M.A</b>	<b>D</b>	<b>T.D</b>	<b>S/I</b>	<b>Total</b>
Utilización de los serv. higiénicos	20	16	4	2	0	0	42

Ante la pregunta “Existencia de limpieza y mantenimiento de servicios higiénicos y casilleros”, 21 indican que ésta es buena, sin embargo, la misma cantidad de personas opinan que es deficiente, siendo las razones más expresadas por ellos: “No se hace la limpieza adecuada”, “Falta personal estable en aseo”, “No se hace aseo todos los días”.

En cuanto a la cantidad de servicios higiénicos, 18 indican que es buena, en cambio, 24 (más de la mitad) expresan que es mala, aún cuando la planta cumple con las normas establecidas para ello (10 excusados, 5 duchas, 7 lavatorios y un urinario). En relación a la utilización de los servicios

higiénicos, 36 señalan que tienen plena libertad para utilizarlos y sólo 6 consideran que no la tienen, aludiendo al control del tiempo utilizado.

No obstante, lo señalado en los indicadores expuestos, la tendencia reflejada en el cuadro indica que esta dimensión está satisfecha para prácticamente la totalidad de los trabajadores. Sin embargo, llama la atención lo dividida que están las opiniones en algunos indicadores, lo que se podría explicar por los distintos niveles de expectativas de los trabajadores, que en definitiva están influenciando su percepción.

A continuación, se presentan los puntaje obtenidos en la dimensión condiciones sanitarias.

Cuadro N° 16

**“Puntaje dimensión condiciones sanitarias”**

<b>Puntaje</b>	<b>Categorías</b>	<b>N° de sujetos</b>
<b>13-15</b>	<b>Muy satisfecho</b>	<b>11</b>
<b>10-12</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>24</b>
<b>7- 9</b>	<b>Medianamente satisfecho</b>	<b>5</b>
<b>4- 6</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>2</b>
<b>0- 3</b>	<b>Muy insatisfecho</b>	<b>0</b>
<b>Total:</b>		<b>42</b>

Como se puede apreciar, prácticamente la totalidad de los trabajadores, se sienten satisfechos con las condiciones sanitarias de su lugar de trabajo, salvo en aquellos indicadores señalados anteriormente, lo cual refleja la preocupación por parte de la empresa de no sólo cumplir con las normativas legales vigentes, sino de brindar a su personal las mejores instalaciones y condiciones higiénicas posibles.

## Dimensión: Movilización

Cuadro N° 17 “Indicadores dimensión movilización”

Indicador	0-35	36-70	71-105	106-140	141+	S/I	Total
Tiempo utilizado diariamente en traslado desde el hogar al trabajo y viceversa.	8	13	8	6	4	3	42
	M.A	A	M.A	I	M.I	S/I	Total
gastos en movilización mensual	5	12	8	9	2	6	42

La mitad de los encuestados (21) ocupa un tiempo razonable en movilización, una hora promedio de ida y vuelta viajando de Quilpué y Viña del Mar, sólo uno lo hace desde Quillota; sin embargo, un número muy similar al anterior refleja una pérdida de tiempo considerable en comparación a sus compañeros por demorarse más de una hora en trasladarse a la empresa y viceversa. En cuanto a la opinión sobre los gastos en movilización mensual, 17 consideran que el dinero gastado en movilización es el adecuado para sus sueldos, incluyéndose dentro de estos, aquellos individuos que no pagan movilización por la cercanía con su lugar de trabajo, sin embargo, 19 personas lo estiman inadecuado por cuanto deben pagar más de dos movilizaciones diarias para trasladarse desde el hogar al trabajo y viceversa.

Por tanto, el nivel de satisfacción en esta dimensión refleja tanto en tiempo de traslado como en gastos una leve disminución en el bienestar para poco más de la mitad de los trabajadores, lo que afectaría la calidad de vida de estos y de sus grupos familiares, lo cual se puede corroborar en el cuadro que sigue:

Cuadro N° 18 “Puntaje dimensión movilización”

Puntaje	Categorías	N° de sujetos
9-10	Muy satisfecho	5
7- 8	Satisfecho	13
5- 6	Medianamente satisfecho	13
3- 4	Insatisfecho	8
0- 2	Muy insatisfecho	3
Total:		42

**Dimensión:** Jornada de trabajo.

Cuadro N° 19 “Indicadores dimensión jornada de trabajo”

<b>Indicador</b>	<b>M.S</b>	<b>S</b>	<b>M.S</b>	<b>I</b>	<b>M.I</b>	<b>S/I</b>	<b>Total</b>
N° de horas trabajadas durante la semana	4	18	8	10	2	0	42
N° de descansos	6	26	6	2	2	0	42
	<b>M.A</b>	<b>A</b>	<b>M.A</b>	<b>I</b>	<b>M.I</b>	<b>S/I</b>	<b>Total</b>
Tiempo de descanso	6	19	7	6	3	1	42
	<b>T.A</b>	<b>A</b>	<b>M.A</b>	<b>D</b>	<b>T.D</b>	<b>S/I</b>	<b>Total</b>
Razones para realizar horas extraordinarias trabajadas mensualmente	25	12	2	1	0	2	42
	<b>0-10</b>	<b>11-20</b>	<b>21-40</b>	<b>41-60</b>	<b>61 y +</b>	<b>S/I</b>	<b>Total</b>
Promedio de horas extraordinarias trabajadas mensual	14	12	7	2	2	5	42
	<b>M.S</b>	<b>S</b>	<b>M.S</b>	<b>I</b>	<b>M.I</b>	<b>S/I</b>	<b>Total</b>
N° de días de vacaciones del último año.	10	21	7	3	1	0	42
Tiempo libre después de jornada de trabajo.	0	10	15	3	8	3	42

Con respecto al número de horas trabajadas durante la semana, la mayoría señala sentirse satisfecho, sin embargo, esta tendencia se invierte al contemplar las horas extraordinarias, pues señalan realizarlas exclusivamente por razones económicas.

En cuanto al tiempo de descanso, 25 estiman que es adecuado, sin embargo, 16 señalan sentirse insatisfechos, siendo las expresiones más recurrentes respecto a esto: “Es muy poco el tiempo”, “Una hora es poco, debería ser una hora y media” lo que manifiesta una leve insatisfacción en este tópico. Por otra parte, en relación al número de descansos el 76% de los trabajadores (32 de ellos) marcaron la alternativa satisfecho; no obstante, cabe destacar que 10 operarios expresan sentirse insatisfechos, lo cual si bien revela que la distribución de números de descanso es adecuada (establecidos por ley), no es óptima para los requerimientos del trabajador de acuerdo a la planteado por estos.

En cuanto a las razones para realizar horas extraordinarias, más del 85% de los encuestados (37 de ellos), estiman estar totalmente de acuerdo con la afirmación de realizarlas por una necesidad económica y sólo 3 indican que las realizan por otros motivos que no fueron señalados.

Con respecto al número de días de vacaciones, 31 expresan sentirse satisfechos, en cambio 11 opinan lo contrario.

En cuanto al tiempo disponible después de la jornada de trabajo, más de la mitad de los trabajadores (26) expresan sentirse insatisfechos y el resto lo contrario, lo cual está directamente relacionado con el trabajo en horas extraordinarias, siendo éstas en promedio 20.8 horas mensuales por trabajador, detectándose sólo 14 operarios que realizan un número inferior a 10 horas mensuales. Es interesante observar como por una parte los trabajadores desean el máximo de horas extraordinarias para incrementar sus ingresos presionados por su nivel de endeudamiento, y por otra parte, muestran su insatisfacción por el poco tiempo de que disponen para disfrutar de su familia después de la jornada de trabajo.

El siguiente cuadro refleja el puntaje obtenido en la dimensión jornada de trabajo.

Cuadro N° 20 “Puntaje dimensión jornada de trabajo”

<b>Puntaje</b>	<b>Categorías</b>	<b>N° de sujetos</b>
<b>29-35</b>	<b>Muy satisfecho</b>	<b>6</b>
<b>22-28</b>	<b>satisfecho</b>	<b>23</b>
<b>15-21</b>	<b>Medianamente satisfecho</b>	<b>10</b>
<b>8-14</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>0</b>
<b>0- 7</b>	<b>Muy insatisfecho</b>	<b>0</b>
	<b>Sin información</b>	<b>3</b>
<b>Total:</b>		<b>42</b>

Como se puede observar, existe un buen nivel de satisfacción entre los operarios respecto a este aspecto, pero cabe recalcar que esto sucede principalmente al interior de la empresa, ya que existe un alto nivel de insatisfacción de este punto relacionado con la vida familiar.

A partir de todo lo anteriormente expuesto se puede señalar que los puntajes finales alcanzados en la variable necesidades fisiológicas son los siguientes:

Cuadro N° 21

**“Puntaje variable necesidades fisiológicas”**

<b>Puntaje</b>	<b>Categorías</b>	<b>N° de sujetos</b>
<b>69-85</b>	<b>Absolutamente satisfecha la necesidad</b>	<b>2</b>
<b>52-68</b>	<b>Satisfecha la necesidad</b>	<b>25</b>
<b>39-51</b>	<b>Medianamente satisfecha la necesidad</b>	<b>11</b>
<b>18-34</b>	<b>Insatisfecha la necesidad</b>	<b>1</b>
<b>0-17</b>	<b>Muy insatisfecha la necesidad</b>	<b>0</b>
	<b>Sin información</b>	<b>3</b>
	<b>Total:</b>	<b>42</b>

Como se puede observar, el tramo de mayor frecuencia fue el de 52 a 68 puntos, donde la tendencia general al interior de la empresa es a estar satisfechas, aún cuando se debe tener presente las deficiencias señaladas en los puntos anteriormente analizados, lo cual se refleja en los 12 sujetos que no satisfacen adecuadamente esta necesidad.

En resumen, de todo lo expuesto en relación a la necesidades fisiológicas se desprende que:

- Son las necesidades que se encuentran con un mayor grado de satisfacción en relación a las otras.
- La colación de los trabajadores es percibida como inadecuada para un número importante de estos que equivale a un 35% de los operarios.
- El gasto mensual que destinan los trabajadores para colación es considerado inadecuado por la mayoría de ellos.
- Un número considerable de operarios debe ocupar más de hora y cuarto para trasladarse a la planta, y regresar a su hogar.
- Los trabajadores estiman que el tiempo libre que les queda después de la jornada de trabajo es escaso, lo cual influye en el tiempo que pueden destinar a su familia.

### Objetivo específico 1.2.-

Identificar al interior de la organización el nivel de satisfacción de las necesidades de seguridad del trabajador en relación a: estabilidad laboral, contraprestaciones y beneficios existentes, previsión y seguridad social e higiene y seguridad industrial.

**Variable:** Necesidades de seguridad.

**Dimensión:** Estabilidad laboral.

Cuadro N° 22 “Indicadores dimensión estabilidad laboral”

<b>Indicador</b>	<b>T.A</b>	<b>A</b>	<b>M.A</b>	<b>D</b>	<b>T.D</b>	<b>S/I</b>	<b>Total</b>
Estabilidad laboral en la empresa	3	12	7	11	8	1	42
Causales de despido	8	9	8	9	4	4	42
	<b>M.B</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>M</b>	<b>M.M</b>	<b>S/I</b>	<b>Total</b>
Conocimiento del reglamento interno	4	23	9	1	0	5	42
La empresa como lugar de trabajo	16	22	3	0	0	1	42

En cuanto a la aseveración “En esta empresa se tiene la seguridad de conservar el puesto de trabajo”, 15 están de acuerdo con esta afirmación, sin embargo, 26 operarios expresan estar en desacuerdo, siendo la razón más mencionada “nadie tiene el trabajo comprado”. Los trabajadores expresan no sentir seguridad respecto a su estabilidad laboral, por cuanto reconocen que ella depende de las necesidades de la empresa y de su desempeño laboral, sin embargo, valoran la seguridad económica que ésta les proporciona en comparación con la que podrían obtener trabajando como obreros del rubro de la construcción

En cuanto al conocimiento del reglamento interno, 27 reconocen tener buen manejo sobre éste, mientras que 10 reconocen no tenerlo, siendo positivo para la prevención de accidentes y enfermedades profesionales en la fábrica, por cuanto existe entre los trabajadores interés por interiorizarse en el

funcionamiento de la organización y en las normas que regulan su labor, evitándose con ello distorsiones en la información.

En relación a las causales de despido, se puede señalar que 17 consideran estar de acuerdo con la afirmación “Piensa usted que los casos de despidos que han ocurrido en la empresa se han debido a causas justificadas”. En cambio, 13 trabajadores opinan lo contrario con respecto a dicha afirmación, puesto que expresan que “a veces hay despidos sin motivos”, por tanto, es fundamental que en toda empresa exista un sistema de comunicación claro y expedito para evitar la ocurrencia de tergiversaciones en cuanto a la información que dificulten o confundan la identificación del trabajador con su organización.

En cuanto a la pregunta ¿Cómo calificaría a la empresa como lugar de trabajo?, 38 manifiestan que es buena y sólo 3 opinan que es regular. Se puede observar que más del 90% de los trabajadores se encuentran conformes con la empresa en cuanto a lugar de trabajo, esto es muy importante, por cuanto permite deducir que al ser la mayoría de los operarios personas con años de experiencia en la empresa son capaces de reconocer los aspectos positivos y negativos de ésta, al establecer una comparación de su organización con otras del mismo rubro.

El siguiente cuadro muestra el puntaje obtenido en la dimensión estabilidad laboral.

Cuadro N° 23 **“Puntaje dimensión estabilidad laboral”**

<b>Puntaje</b>	<b>Categorías</b>	<b>N° de sujetos</b>
<b>17-20</b>	<b>Muy satisfecho</b>	<b>5</b>
<b>13-16</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>22</b>
<b>9-12</b>	<b>Medianamente satisfecho</b>	<b>10</b>
<b>5- 8</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>4</b>
<b>0- 4</b>	<b>Muy insatisfecho</b>	<b>0</b>
	<b>Sin información</b>	<b>1</b>
<b>Total:</b>		<b>42</b>

Si bien la necesidad de seguridad en esta dimensión está satisfecha para un grupo mayoritario, no se puede dejar de considerar que se manifiesta medianamente satisfecha e insatisfecha en 14 personas, lo cual podría incidir en el nivel de compromiso para con la empresa, siendo este uno de los valores principales a desarrollar en las organizaciones modernas que desean tener un

personal creativo, adaptable y por sobre todo satisfecho en el ámbito individual, familiar y laboral.

**Dimensión:** Contraprestaciones y beneficios existentes.

Cuadro N° 24 “Indicadores dimensión contraprestaciones y beneficios existentes en la empresa”

<b>Indicador</b>	<b>M.B</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>M</b>	<b>M.M</b>	<b>S/I</b>	<b>Total</b>
Opinión sobre remuneración mensual líq.	4	11	17	7	1	3	42
	<b>M.S</b>	<b>S</b>	<b>M.S</b>	<b>I</b>	<b>M.I</b>	<b>S/I</b>	<b>Total</b>
Relación de la remuneración con el gasto familiar.	3	14	21	4	----	----	42
Beneficios económicos y sociales existentes en la empresa.	7	25	4	4	2	----	42
Beneficios y servicios que otorga la caja de compensación.	7	25	4	1	----	5	42
	<b>T</b>	<b>S.A</b>		<b>N</b>	<b>S/I</b>	<b>Total</b>	
Conocimiento de los beneficios y servicios que otorga la caja de compensación.	28	6		7	1	42	

El promedio de remuneración líquida mensual según datos entregados por los trabajadores alcanza a \$ 192.000 aproximadamente, el que estiman es insatisfactorio en relación a su actividad laboral y al gasto familiar.

En cuanto al primer indicador “opinión sobre la remuneración mensual líquida”, 25 operarios señalan que ésta es deficiente. Las razones aludidas por ellos fueron: “Es demasiado poco para el trabajo tan pesado”, “Hay que hacer

muchos productos para tener un sueldo regular”, “Es malo”, “Sólo alcanza para sobrevivir”, “Hay producciones mal pagadas”, “Depende del producto a fabricar”. La disconformidad de los trabajadores es alta con respecto al punto mencionado, en general, éstos estiman que su sueldo es insatisfactorio en relación a la actividad que realizan, considerada como pesada y extenuante.

Con respecto a la relación de la remuneración con el gasto familiar, 25 seleccionan la alternativa insatisfactorio, siendo generalizada entre ellos la opinión de que “Es insuficiente”, lo que estaría determinado entre otras razones por el nivel de endeudamiento que podrían estar alcanzando.

En relación a los beneficios económicos y sociales existentes en la empresa, como bonos, aguinaldos, alimentos, útiles escolares, regalos de Navidad, etc., 32 se sienten satisfechos con ellos y sólo 10 opinan lo contrario, lo cual refleja que cumplen el objetivo de ser un aporte al bienestar social de los operarios, sin embargo, sería conveniente indagar los motivos que provocan dicha insatisfacción.

En cuanto a la pregunta relacionada con conocimiento de los beneficios y servicios que otorga la caja de compensación, un gran número de operarios (28) estima conocerlos todos y sólo 7 encuestados declaran no conocer ninguno, lo cual se explica con el dato de que 32 trabajadores señalan haber utilizado los beneficios de la caja de compensación y sólo 10 no han hecho uso de éstos. Con respecto a la calidad y número de programas de beneficios y servicios que otorga ésta, 32 estiman sentirse satisfechos y sólo 5 opinan lo contrario.

El siguiente cuadro describe el tipo de beneficios y servicios que otorga la caja de compensación con el correspondiente número de personas que los han utilizado:

Cuadro N° 25 “Información caja de compensación”

<b>Beneficios y servicios</b>	<b>N° de sujetos</b>
<b>Préstamos</b>	<b>32</b>
<b>Natalidad</b>	<b>3</b>
<b>Caja de mercadería</b>	<b>2</b>
<b>Prima matrimonial</b>	<b>1</b>
<b>Ajuares</b>	<b>1</b>
<b>Ayuda escolar</b>	<b>1</b>
<b>Sin información</b>	<b>2</b>
<b>Total: 42</b>	



Como se puede apreciar de los servicios que otorga la caja de compensación, el más utilizado por los trabajadores son los préstamos, quienes aducen que “Sacar de apuros”, los que si bien les permite solucionar problemas circunstanciales, les exige aumentar sus horas de trabajo y disminuir sus gastos relativos a otras necesidades como por ejemplo la colación.

El cuadro que se presenta a continuación refleja el puntaje que se obtuvo en esta dimensión:

Cuadro N° 26

**“Puntaje dimensión contraprestaciones y beneficios existentes”**

<b>Puntaje</b>	<b>Categorías</b>	<b>N° de sujetos</b>
<b>21-25</b>	<b>Muy satisfecho</b>	<b>10</b>
<b>16-20</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>22</b>
<b>11-15</b>	<b>Medianamente satisfecho</b>	<b>9</b>
<b>6-10</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>1</b>
<b>0- 5</b>	<b>Muy insatisfecho</b>	<b>0</b>
		<b>Total: 42</b>

Como se puede apreciar, más de la mitad de los trabajadores se siente satisfecho, sin embargo, la mayor insatisfacción en esta dimensión está referida a la remuneración, y no así a los beneficios otorgados por la empresa.

En cuanto, a la insatisfacción respecto a la remuneración parece provenir del nivel de comparación que los trabajadores realizan entre los gastos familiares y sus ingresos. Al no ser sus ingresos suficientes para cubrir los gastos, han recurrido al endeudamiento, lo cual aumenta aún más su nivel de insatisfacción.

**Dimensión:** Previsión y seguridad social.

Cuadro N° 27 “Indicadores dimensión previsión y seguridad social”

<b>Indicador</b>	<b>M.B</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>M</b>	<b>M.M</b>	<b>S/I</b>	<b>Total</b>
Atención recibida del sistema de salud	----	12	14	6	3	4	42
	<b>M.S</b>	<b>S</b>	<b>M.S</b>	<b>I</b>	<b>M.I</b>	<b>S/I</b>	<b>Total</b>
Información entregada por el sistema previsional.	8	24	7	1	1	1	42
	<b>SI</b>	<b>Medianamente</b>		<b>NO</b>	<b>S/I</b>	<b>Total</b>	
Conocimiento respecto a los programas de jubilación del sistema previsional.	23	11		7	1	42	
Conocimiento respecto a los beneficios y/o servicios del sistema de salud.	18	13		9	2	42	
Conocimiento respecto a los requisitos para acceder a los beneficios y servicios de la caja de compensación.	24	10		6	2	42	

Respecto al primer indicador de la dimensión previsión y seguridad social, 23 manifiestan sentirse disconformes con la atención recibida por su respectivo sistema de salud; algunas de las razones aducidas por ellos fueron: “La Isapre no tiene convenio con especialistas caros”, “No cubre todas las prestaciones que uno necesita”, “Es muy caro”. Los trabajadores afiliados a ISAPRE se sienten mayormente disconformes con ella, por cuanto, no cubre todas las atenciones que necesitan y los planes de salud a los cuales están adscritos tienen valores muy altos, lo cual corrobora las opiniones vertidas por ellos.

En cuanto a la información entregada por el sistema previsional, 32 estiman sentirse satisfechos respecto a ésta, manifestando sólo 9 lo contrario.

En relación al indicador sobre conocimiento de los programas de jubilación previsional más de la mitad señala que los conoce y menos de la mitad necesitaría elevar su conocimiento respecto a estos programas, lo cual se hace prioritario en aquellos operarios que están acercándose a la edad de jubilación a fin de que elijan el programa más conveniente para ellos.

En cuanto al conocimiento respecto a los beneficios y/o servicios que ofrece el sistema de salud, 18 operarios señalan que sí los conocen y 9 manifiestan que no los conocen. Se puede observar que existe un mayor desconocimiento de los programas del sistema de salud respectivo en comparación a los programas de jubilación del sistema previsional. Por otra parte, los trabajadores en conversaciones sostenidas con las alumnas expresaron que la calidad de la atención recibida por parte de la A.F.P. es notoriamente mejor que la otorgada por la Isapre respectiva o FONASA.

Respecto al conocimiento de los requisitos para acceder a los beneficios y servicios de la caja de compensación, un alto número de operarios manifiesta que sí los conoce (24), en cambio, 6 expresan su desconocimiento; siendo el beneficios más conocidos por los trabajadores los préstamos, el beneficio de la caja de mercadería y el de natalidad.

El siguiente cuadro tiene por objeto presentar el puntaje obtenido en la dimensión previsión y seguridad social.

Cuadro N° 28 “Puntaje dimensión previsión y seguridad social”.

<b>Puntaje</b>	<b>Categorías</b>	<b>N° de sujetos</b>
<b>21-25</b>	<b>Muy satisfecho</b>	<b>12</b>
<b>16-20</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>14</b>
<b>11-15</b>	<b>Medianamente satisfecho</b>	<b>9</b>
<b>6-10</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>3</b>
<b>0- 5</b>	<b>Muy insatisfecho</b>	<b>1</b>
	<b>Sin información</b>	<b>3</b>
		<b>Total: 42</b>

Como se puede observar la dimensión previsión y seguridad social en esencia se encuentra satisfecha, los casos de insatisfacción estarían referidos a la atención e información recibida por el sistema de salud, lo cual deja de manifiesto la necesidad de que estos cuenten con orientación de algún profesional al respecto.

**Dimensión:** Higiene y seguridad industrial.

Cuadro N° 29 “Indicadores dimensión higiene y seguridad industrial”

<b>Indicador</b>	<b>M.S</b>	<b>S</b>	<b>M.S</b>	<b>I</b>	<b>M.I</b>	<b>S/I</b>	<b>Total</b>
Condiciones que rodean a la faena	9	9	11	9	4	----	42
Funcionamiento del comité paritario en los últimos 6 meses	6	19	12	4	1	----	42
	<b>M.B</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>M</b>	<b>M.M</b>	<b>S/I</b>	<b>Total</b>
Atención médica de mutual	9	17	13	1	2	----	42
Condiciones físicas de trabajo	4	15	6	12	4	1	42
Mantenimiento de equipos de protección personal	10	22	5	4	----	1	42
	<b>T.A</b>	<b>A</b>	<b>M.A</b>	<b>D</b>	<b>T.D</b>	<b>S/I</b>	<b>Total</b>
Utilización de implementos de seg.	11	16	10	2	2	1	42
	<b>M.A</b>	<b>A</b>	<b>M.A</b>	<b>I</b>	<b>M.I</b>	<b>S/I</b>	<b>Total</b>
Disposición de implementos de trabajo	12	20	7	3	----	----	42
	<b>M.F</b>	<b>F.D</b>	<b>A.R</b>	<b>C.N</b>	<b>H.P</b>	<b>S/I</b>	<b>Total</b>
Frecuencia de mantención de maquinarias	----	10	7	2	17	6	42
			<b>S</b>	<b>A.V</b>	<b>N</b>	<b>S/I</b>	<b>Total</b>
Periodicidad de acciones y/o activ. preventivas por parte de la empresa			16	11	8	7	42

Con respecto a la primera pregunta de la dimensión higiene y seguridad industrial, 24 señalan que los elementos para prevenir enfermedades profesionales y/o accidentes del trabajo son insatisfactorios, situación que trata de revertir el comité paritario durante el último año. Es fundamental, recalcar que toda empresa tiene la responsabilidad moral y legal de proporcionar los implementos adecuados para minimizar al mínimo el riesgo de que sus trabajadores adquieran algún tipo de enfermedad profesional o les ocurran accidentes laborales.

En cuanto al funcionamiento del comité paritario en los últimos 6 meses, más de la mitad de los trabajadores se sienten satisfechos con respecto a éste, sin embargo, un número no menos importante (17) manifiesta lo contrario.

En relación a la atención médica de la mutual 16 consideran que caso de accidentes laborales ésta es deficiente, por cuanto, sostienen que la calidad de la atención no es la óptima.

Con respecto a las condiciones físicas de trabajo (ruido, iluminación y atmosféricas más de la mitad de los operarios (22) estiman que son malas. Cabe destacar que los trabajadores expresan que el lugar donde efectúan su labor es excesivamente caluroso en verano y, lo contrario, en invierno. Por las características de su trabajo éste se debe realizar al aire libre, sin embargo, las condiciones que rodean su actividad se pueden mejorar proporcionándoles los implementos necesarios para disminuir las contingencias climáticas que ocurren y que son propias de las estaciones del año en la región; por ejemplo, lentes con protección U.V.

En cuanto al mantenimiento de equipos de protección personal, un alto número (32) señala que es bueno, y un número muy inferior considera que es malo, quienes expresan: “No todo el tiempo están en buenas condiciones”, “Algunos no están en buen estado”.

En relación a la utilización de los implementos de seguridad, 27 señalan estar de acuerdo con la afirmación: “En esta empresa todos los trabajadores utilizan los elementos de protección”, en cambio, 14 estiman estar en desacuerdo, lo cual va en perjuicio de aquellos trabajadores que no asumen un rol activo en su seguridad laboral, siendo imprescindible llevar a cabo acciones preventivas para disminuir al mínimo dolencias tales como problemas auditivos, lumbagos u otros.

Con respecto a la disposición de implementos de trabajo, 32 consideran que la calidad y cantidad de estos implementos es adecuada, en cambio, 10 seleccionan la alternativa inadecuada. Algunos trabajadores mencionan que faltan ciertas maquinarias (las cuales no fueron específicamente detalladas), así como la excesiva antigüedad de otras.

En cuanto a la frecuencia de mantención de las maquinarias, más de la mitad de los operarios estiman que es deficiente, aduciendo las siguientes razones: “No hay una persona encargada para que estas revisiones se realicen”, “No se le da la importancia que esto tiene”, “Los trabajadores las arreglan, no hay técnicos”. Además, la mayoría opina que las revisiones técnicas se llevan a cabo sólo cuando las máquinas sufren desperfectos, lo cual no sólo atenta contra la salud física y mental de los trabajadores, sino que también, contra la salud económica de ellos y de la empresa.

En relación a la periodicidad de acciones y/o actividades preventivas por parte de la empresa, 19 manifiestan que estas son deficitarias, dato importante por cuanto este tipo de actividades deben estar siempre presentes en toda empresa.

El cuadro que se presenta a continuación refleja el puntaje obtenido en la dimensión Higiene y seguridad industrial:

Cuadro N° 30 **“Puntaje dimensión higiene y seguridad”.**

<b>Puntaje</b>	<b>Categorías</b>	<b>N° de sujetos</b>
<b>37-45</b>	<b>Muy satisfecho</b>	<b>6</b>
<b>28-36</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>21</b>
<b>19-27</b>	<b>Medianamente satisfecho</b>	<b>12</b>
<b>10-18</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>----</b>
<b>0- 9</b>	<b>Muy insatisfecho</b>	<b>----</b>
	<b>Sin información</b>	<b>3</b>
		<b>Total: 42</b>

Se puede señalar que la tendencia prioritaria en esta dimensión es a estar satisfecha, salvo algunos aspectos relacionados con la prevención de accidentes laborales.

El siguiente cuadro muestra el puntaje que obtuvo la variable Nivel de satisfacción de necesidades de seguridad:

Cuadro N° 31 “Puntaje variable necesidades de seguridad”

<b>Puntaje</b>	<b>Categorías</b>	<b>N° de sujetos</b>
<b>93-115</b>	<b>Absolutamente satisfecha la necesidad</b>	<b>5</b>
<b>70- 92</b>	<b>Satisfecha la necesidad</b>	<b>20</b>
<b>47- 69</b>	<b>Medianamente satisfecha la necesidad</b>	<b>14</b>
<b>24- 46</b>	<b>Insatisfecha la necesidad</b>	<b>----</b>
<b>0- 23</b>	<b>Muy insatisfecha la necesidad</b>	<b>----</b>
	<b>Sin información</b>	<b>3</b>
		<b>Total: 42</b>

Del análisis realizado en las diferentes dimensiones de la variable necesidades de seguridad al interior de la empresa, se puede observar que el tramo de puntaje con mayor frecuencia fue el de 70 a 92 puntos, donde 20 sujetos se ubican en la categoría de satisfecha la necesidad. Por lo tanto, se puede señalar que el nivel de satisfacción de las necesidades de seguridad al interior de la empresa se encuentra satisfecho, sin embargo, un número inferior al anterior, 14 operarios se encuentran en la categoría medianamente satisfecha, cabe destacar, que existe entre los trabajadores una leve insatisfacción respecto a las necesidades de seguridad; los aspectos más deficitarios se encuentran en las dimensiones estabilidad laboral e higiene y seguridad industrial. Por otra parte, la mayoría de los operarios se encuentran disconformes respecto a su remuneración sobre todo al compararla con el gasto que deben realizar mensualmente para cubrir todas las necesidades del grupo familiar respectivo.

De todo lo expuesto en relación a las necesidades de seguridad se desprende que:

- Las causales de despido realizadas en la empresa no son percibidas como justificadas para la mayoría de los trabajadores, lo cual atenta contra su estabilidad laboral.
- La remuneración mensual líquida es considerada por más de la mitad de los trabajadores como deficiente.
- Los beneficios económicos y sociales de la empresa son satisfactorios para la mayoría de los operarios.
- La frecuencia de mantención de las maquinarias es motivo de queja por parte de los trabajadores.
- Los elementos para prevenir accidentes laborales y enfermedades profesionales son percibidos como insuficientes, así como las acciones y/o actividades preventivas que no se realizan con la periodicidad debida.
- Los trabajadores consideran que las condiciones físicas de su lugar de trabajo podrían ser mejoradas.

### Objetivo específico 1.3.-

Identificar al interior de la organización el nivel de satisfacción de las necesidades sociales del trabajador en relación a: pertenencia psicológica de los trabajadores en la empresa, integración del personal y reconocimiento asociado a las funciones de trabajo.

**Variable:** Necesidades sociales.

**Dimensión:** Pertenencia psicológica de los trabajadores en la empresa.

**Subdimensión:** Participación en organizaciones de los trabajadores.

Cuadro N° 32 “Indicadores subdimensión participación en organizaciones de los trabajadores”

Indicador	2 org.	1 org.	ning.	S/I	Total		
Afiliación a organizaciones de los trabajadores: -sindicato -club deportivo	22	13	6	1	42		
	M.B	B	R	M	M.M	S/I	Total
Asistencia a reuniones y/o actividades del sindicato	12	18	5	----	----	7	42
Asistencia a reuniones y/o actividades del club deportivo	2	17	11	2	----	10	42
Participación y colab. en activ. del sindicato	2	20	6	2	----	12	42
Participación y colaboración en actividades del club deportivo	2	21	9	1	----	9	42

<b>Indicador</b>	<b>T.A</b>	<b>A</b>	<b>M.A</b>	<b>D</b>	<b>T.D</b>	<b>S/I</b>	<b>Total</b>
Posibilidades para aportar ideas en las reuniones del sindicato	16	10	6	----	----	10	42
Consideración de los aportes de los socios del sindicato por parte de la directiva.	14	15	1	1	1	10	42
Posibilidades para aportar ideas en las reuniones del club deportivo	16	13	1	----	1	11	42

Como se puede apreciar, la mitad de los trabajadores están afiliados tanto al sindicato como al club deportivo, siendo muy pocos (6) los que no lo están en ninguna de las dos organizaciones existentes en la planta, lo que refleja la importancia que tienen éstas para la mayoría de los operarios como instancias de recreación, establecimiento de relaciones sociales, compañerismo, etc, es decir, para la satisfacción de sus necesidades de tipo social. Por otra parte, también es importante destacar que la afiliación a una u otra organización va muy ligada a la edad, a los intereses y a las habilidades físicas y sociales, pues los más jóvenes son los que se interesan por las actividades deportivas y en cambio, los antiguos se preocupan más por la estabilidad laboral y otros asuntos relacionados con el trabajo.

Además, el cuadro refleja que entre los socios del sindicato existe una apreciación positiva respecto a la asistencia a sus reuniones y/o actividades, lo que refleja la existencia de un notorio interés por interiorizarse acerca de sus asuntos laborales, sin embargo, se observa que ésta es mejor que la participación y colaboración en las actividades que organizan, pues sólo 22 señalan que este aspecto es bueno. Algunas de las frases expresadas fueron: “Las reuniones del sindicato son obligatorias”, “Hay poca participación de los socios”, “No hay incentivo”.

Respecto a la asistencia a las reuniones y/o actividades del club deportivo, no se da la misma tendencia que con el sindicato, ya que sólo 19 trabajadores se refieren a ésta en forma positiva, mientras 13 la estiman como regular, por lo que se percibe una menor identificación de los trabajadores por esta organización, lo que además ha sido manifestado por algunos trabajadores durante conversaciones informales sostenidas con las alumnas, dejando de manifiesto que el interés por este tipo de organización pasa por la edad y el

estado físico de los socios, siendo muchos de ellos quienes participan como socios pasivos. Sin embargo, y pese a ello, la mayoría de los socios consideran que el nivel de participación y colaboración en actividades que realiza el club deportivo es buena, aunque 10 señalan que es deficiente.

En cuanto a las posibilidades para aportar ideas en las reuniones del sindicato, la mayoría (26) manifiesta estar totalmente de acuerdo de tener plena libertad de hacerlo; similar opinión tienen los socios respecto a la consideración de sus aportes por la directiva, siendo sólo 3 los que señalan que estos no son tomados en cuenta. Por otra parte, la mayoría de los trabajadores perciben el desempeño del sindicato como bueno en relación a la defensa y protección de sus derechos laborales.

Con respecto a las posibilidades para aportar ideas en las reuniones del club deportivo, se observa la misma tendencia de opinión que el sindicato, es decir, consideran que cuentan con toda la libertad para hacerlo, aún cuando el número de omisión es bastante alto, lo que se relaciona con la notoria diferencia entre la participación de los operarios en el sindicato y en el club deportivo.

El siguiente cuadro muestra el puntaje que se obtuvo en la subdimensión participación en organizaciones de los trabajadores:

Cuadro N°33 **“Puntaje subdimensión participación en organizaciones de los trabajadores”.**

<b>Puntaje</b>	<b>Categorías</b>	<b>N° de sujetos</b>
<b>33-40</b>	<b>Muy satisfecho</b>	<b>12</b>
<b>25-32</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>17</b>
<b>17-24</b>	<b>Medianamente satisfecho</b>	<b>3</b>
<b>9-16</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>3</b>
<b>0- 8</b>	<b>Muy insatisfecho</b>	<b>4</b>
	<b>Sin información</b>	<b>3</b>
		<b>Total: 42</b>

Como se puede apreciar la tendencia para esta subdimensión es a estar satisfecho, por cuanto, este tipo de necesidad, la de afiliación, es una necesidad fundamental para el desarrollo y satisfacción de necesidades de orden superior, ya que la pertenencia a organizaciones y grupos sociales, no sólo permite desarrollar la estima y la autoestima sino también el establecimiento de vínculos y habilidades comunicacionales y sociales.

**Subdimensión:** Participación en asuntos de la empresa.

Cuadro N° 34. “Indicadores subdimensión participación en asuntos de la empresa”

<b>Indicador</b>	<b>S</b>	<b>F</b>	<b>S.V</b>	<b>C.N</b>	<b>N</b>	<b>S/I</b>	<b>Total</b>
Empresa solicita opinión de los trabajadores para la toma de decisiones	6	8	5	12	10	1	42
Las ideas de los trabajadores son tomadas en cuenta por la empresa.	5	9	9	10	7	2	42
	<b>M.B</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>M</b>	<b>M.M</b>	<b>S/I</b>	<b>Total</b>
Empresa informa respecto al funcionamiento interno de ésta.	3	9	7	9	13	1	42

Respecto al primer indicador, se aprecia que un alto número de operarios (27) expresan que casi nunca o nunca se les solicita su opinión para la toma de decisiones por parte de la empresa concernientes a la producción, siendo las expresiones más recurrentes: “Nunca preguntan la opinión de los operarios”, “Nunca lo han hecho”. Situación muy parecida se aprecia respecto a la consideración de las ideas de los trabajadores por parte de la empresa, pues 26 señalan que casi nunca o nunca se hace, lo que es negativo si se toma en cuenta el potencial creativo y experiencia que poseen los operarios, principalmente los más antiguos, quienes podrían aportar grandes innovaciones técnicas y de diseño de productos, si estos fueran alentados a hacerlo mediante mayores oportunidades de comunicación con supervisores y jefes.

En cuanto al indicador “Empresa informa respecto al funcionamiento interno de ésta”, 29 manifiestan que la información entregada a los trabajadores (materias relativas a finanzas, producción, personal, etc) es deficiente. Es fundamental destacar que toda empresa debe hacer partícipes a sus trabajadores en los aspectos relativos a su funcionamiento, informando de sus acciones y actividades.

El siguiente cuadro tiene por objeto presentar el puntaje obtenido en la subdimensión: participación en asuntos de la empresa.

Cuadro N°35

**“Puntaje subdimensión participación en asuntos de la empresa”.**

<b>Puntaje</b>	<b>Categorías</b>	<b>N° de sujetos</b>
<b>13-15</b>	<b>Muy satisfecho</b>	<b>5</b>
<b>8-12</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>12</b>
<b>7- 9</b>	<b>Medianamente satisfecho</b>	<b>6</b>
<b>4- 6</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>14</b>
<b>0- 3</b>	<b>Muy insatisfecho</b>	<b>5</b>
		<b>Total: 42</b>

Como se puede observar, en esta subdimensión se detecta un alto nivel de insatisfacción respecto al grado de participación permitido por la empresa para que los trabajadores asuman un rol más activo en el funcionamiento interno, pues un alto número de encuestados expresan que casi nunca o nunca solicitan sus opiniones y que sus ideas cuando las expresan, no son tomadas en cuenta por ella.

**Subdimensión:** Oportunidades para la realización de actividades recreativas, sindicales y/o deportivas.

**Cuadro N° 36 “Indicadores subdimensión oportunidades para la realización de actividades recreativas, sindicales y/o deportivas”**

<b>Indicador</b>	<b>M.B</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>M</b>	<b>M.M</b>	<b>S/I</b>	<b>Total</b>
Empresa facilita al sindicato implementos para la realización de actividades	6	15	7	4	----	10	42
Empresa facilita al club deportivo implementos para la realización de actividades	2	10	8	8	3	11	42
Empresa facilita implementos a los trabajadores para la realización de actividades recreativas	2	12	7	6	2	13	42
Empresa ofrece oportunidades y/o facilidades a los trabajadores para organizar actividades de su interés	10	10	7	8	2	5	42

Como se puede observar, los implementos que facilita la empresa al sindicato son considerados por la mitad de los trabajadores como buenos, sin embargo, son 11 los que opinan lo contrario, señalando que “Falta cooperación por parte de la empresa”, “El sindicato al igual que el club deportivo se costean sus útiles”. En cambio, la opinión respecto a la colaboración de la empresa para el club deportivo son más negativas, por cuanto, es mayor el número de operarios que opinan que es deficiente (19 v/s 12), por lo que se deduce una notoria diferencia en cuanto a la percepción que tienen los trabajadores de las facilidades que la empresa brinda para la realización de las actividades del club deportivo en relación a las del sindicato.

En cuanto al indicador empresa facilita implementos a los trabajadores para la realización de actividades recreativas, llama la atención la falta de consenso entre ellos, pues 14 califican el aporte de bueno y 15 lo estiman malo.

En relación al indicador empresa ofrece oportunidades y/o facilidades a los trabajadores para organizar actividades de su interés, 20 encuestados evalúan como positivas sus percepciones ante este tema. Sin embargo, se debe resaltar que un número considerable de 17 personas seleccionan la alternativa “mala” con expresiones tales como: “Nunca han ofrecido”, “Los trabajadores son los que se organizan”

**Cuadro N° 37 “Puntaje subdimensión oportunidades para la realización de actividades recreativas, sindicales y/o deportivas”.**

<b>Puntaje</b>	<b>Categorías</b>	<b>N° de sujetos</b>
<b>17-20</b>	<b>Muy satisfecho</b>	<b>4</b>
<b>13-16</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>12</b>
<b>9-12</b>	<b>Medianamente satisfecho</b>	<b>13</b>
<b>5- 8</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>5</b>
<b>0- 4</b>	<b>Muy insatisfecho</b>	<b>4</b>
	<b>Sin información</b>	<b>4</b>
		<b>Total: 42</b>

En esta subdimensión se detecta disconformidad entre los trabajadores en lo referente a las facilidades de tiempo y materiales que la empresa les brinda para organizar y llevar a cabo sus actividades tanto deportivas como recreativas, lo cual atenta contra el nivel de compromiso e identificación de los trabajadores para con la empresa.

A continuación se presenta el cuadro que refleja el puntaje obtenido en la dimensión pertenencia psicológica de los trabajadores en la empresa:

Cuadro N° 38

**“Puntaje dimensión pertenencia psicológica de los trabajadores en la empresa”.**

<b>Puntaje</b>	<b>Categorías</b>	<b>N° de sujetos</b>
<b>61-75</b>	<b>Muy satisfecho</b>	<b>2</b>
<b>46-70</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>23</b>
<b>31-45</b>	<b>Medianamente satisfecho</b>	<b>5</b>
<b>16-30</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>9</b>
<b>0-15</b>	<b>Muy insatisfecho</b>	<b>----</b>
	<b>Sin información</b>	<b>3</b>
		<b>Total: 42</b>

En cuanto a la dimensión mencionada, se puede señalar que los resultados con mayor grado de insatisfacción se encuentran en las subdimensiones “Participación en asuntos de la empresa” y “Oportunidades para la realización de actividades recreativas y deportivas”.

Cabe mencionar, que toda empresa debiera considerar dentro de sus planes y acciones el hacer partícipe al trabajador de los asuntos de la empresa, ya que al permitir mayor información y participación del personal se fortalece el autodesarrollo de la persona y el crecimiento de la organización al recibir aportes valiosos que el trabajador puede entregar en este caso a la empresa, fortaleciendo con ello el compromiso y lealtad de las personas al sentirse valoradas en su lugar de trabajo.

Por otra parte, la realización de actividades recreativas y deportivas es un factor de vital importancia para elevar el bienestar de las personas, por cuanto, a través de ellas se están satisfaciendo necesidades de tipo social, junto con contribuir a la salud física y mental de los trabajadores.

**Dimensión:** Integración del personal.

**Subdimensión:** Compañerismo.

Cuadro N° 39 “Indicadores subdimensión compañerismo”

<b>Indicador</b>	<b>M.A</b>	<b>S</b>	<b>R</b>	<b>I</b>	<b>M.I</b>	<b>S/I</b>	<b>Total</b>
Existencia de confianza entre los trabajadores	3	12	15	7	3	2	42
	<b>T.A</b>	<b>A</b>	<b>M.A</b>	<b>D</b>	<b>T.D</b>	<b>S/I</b>	<b>Total</b>
Existencia de ambiente competitivo en el trabajo	6	8	8	11	8	1	42
Existencia de solidaridad al interior del grupo	11	15	9	4	2	1	42

Como se observa, la mayoría de los operarios (25) consideran que el nivel de confianza entre ellos es deficiente, lo que estaría avalando algunas dificultades en las relaciones interpersonales, sin embargo, las frases expresadas por los trabajadores luego de la aplicación de los cuestionarios se referían a aspectos positivos de la confianza y no a los aspectos más débiles de ésta.

Por otra parte, los operarios no consideran que entre ellos exista un ambiente competitivo, pues más de la mitad (27) expresa que existe más bien compañerismo entre ellos, lo cual se reafirma con las respuestas al tercer indicador, donde 26 trabajadores opinan que entre su grupo de trabajo existe solidaridad, no obstante, cabe tener presente que poco más de un tercio de los operarios (15 a 16) se sienten disconformes con el ambiente de trabajo, el que para ellos es competitivo, con alta desconfianza y poco compañerismo, resultados que quedan de manifiesto en el siguiente cuadro que presenta el puntaje total obtenido en la subdimensión compañerismo:

Cuadro N° 40 “Puntaje subdimensión compañerismo”

<b>Puntaje</b>	<b>Categorías</b>	<b>N° de sujetos</b>
<b>13-15</b>	<b>Muy satisfecho</b>	<b>2</b>
<b>10-12</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>23</b>
<b>7- 9</b>	<b>Medianamente satisfecho</b>	<b>10</b>
<b>4- 6</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>6</b>
<b>0- 3</b>	<b>Muy insatisfecho</b>	<b>1</b>
		<b>Total: 42</b>

**Subdimensión:** Cohesión.

Cuadro N° 41 “Indicadores subdimensión cohesión”

<b>Indicador</b>	<b>T.A</b>	<b>A</b>	<b>M.A</b>	<b>D</b>	<b>T.D</b>	<b>S/I</b>	<b>Total</b>
Existencia de amistad fuera del lugar de trabajo	3	14	11	7	6	1	42
Información oportuna de las decisiones tomadas por el grupo de trabajo	9	20	5	6	1	1	42

Con respecto a la existencia de amistad fuera del lugar de trabajo la mayoría (17) manifiesta estar de acuerdo con la aseveración “Su amistad con compañeros de trabajo se extiende fuera de la empresa”. Un número mayor de personas (24) señalan estar en desacuerdo con la afirmación ya mencionada. Es importante destacar lo último, puesto que permite inferir que las relaciones sociales establecidas entre los trabajadores mayoritariamente se circunscriben primordialmente al ámbito de trabajo, más que fuera de éste.

En cuanto a la información oportuna de las decisiones tomadas por el grupo de trabajo, un alto número (29) señala estar de acuerdo con la afirmación: “Se le informa oportunamente acerca de las decisiones importantes que hayan tomado sus compañeros de trabajo”. Sólo 12 expresan estar en desacuerdo con esta aseveración. Esta diferencia tan notoria revela que existe divergencia entre las opiniones de los operarios respecto del indicador señalado.

El cuadro que se presenta refleja el puntaje obtenido en la subdimensión cohesión.

Cuadro N° 42 “Puntaje subdimensión cohesión”

<b>Puntaje</b>	<b>Categorías</b>	<b>N° de sujetos</b>
9-10	Muy satisfecho	4
7- 8	Satisfecho	20
5- 6	Medianamente satisfecho	12
3- 4	Insatisfecho	4
0- 2	Muy insatisfecho	2
<b>Total:</b>		<b>42</b>

Como se observa, más de la mitad de los trabajadores se sienten satisfechos con el nivel de cohesión existente entre ellos, no obstante, hay un número considerable (18) que no se sienten del todo satisfecho.

**Subdimensión:** Compromiso hacia a la empresa.

Cuadro N° 43 “Indicadores subdimensión compromiso hacia la empresa”

<b>Indicador</b>	<b>T.A</b>	<b>A</b>	<b>M.A</b>	<b>D</b>	<b>T.D</b>	<b>S/I</b>	<b>Total</b>
Existencia de cuidado y preocupación por el buen mantenimiento de herramientas de trabajo	12	19	4	5	1	1	42
	<b>M.B</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>M</b>	<b>M.M</b>	<b>S/I</b>	<b>Total</b>
Existencia de preocupación y cuidado de casaca y de baños por parte del trabajador.	13	14	9	3	3	---	42
	<b>T.A</b>	<b>A</b>	<b>M.A</b>	<b>D</b>	<b>T.D</b>	<b>S/I</b>	<b>Total</b>
Siente que su trabajo es importante para la empresa	19	18	4	---	1	---	42
	<b>M.F</b>	<b>F</b>	<b>R</b>	<b>D</b>	<b>M.D</b>	<b>S/I</b>	<b>Total</b>
Nivel de lealtad	16	24	2	---	---	---	42
	<b>M.S</b>	<b>S</b>	<b>M.S</b>	<b>I</b>	<b>M.I</b>	<b>S/I</b>	<b>Total</b>
Calificación del ambiente de trabajo en la empresa	7	16	12	5	1	1	42

Como se aprecia, 31 trabajadores señalan que existe preocupación por parte de ellos por cuidar y hacer buen uso de las herramientas, utensilios y maquinarias de trabajo, aludiendo a que “Son nuestros implementos de trabajo”, “Dependemos de las herramientas y maquinarias”, “El cuidado de las herramientas es personal”; no obstante, 10 señalan que entre ellos hay algunos que no los cuidan ni hacen buen uso de ellos.

En cuanto a la pregunta ¿Cómo considera usted la preocupación de sus compañeros por la higiene del casino y baños? un alto número (27) la consideran como buena, en cambio, 15 la estiman como insatisfactoria. La razón más expresada fue: “No todos mantienen el aseo”.

En relación a la afirmación “El trabajo que realizo es importante para la empresa”, un número de 37 contestan estar de acuerdo con esto, lo que implica que prácticamente la mayoría de los trabajadores considera su trabajo como necesario para ésta, siendo la frase más expresada por ellos: “ El trabajo que realizo es vital para el funcionamiento de la empresa”.

Como se puede observar en el cuadro, un alto número de encuestados expresa que su nivel de lealtad es fuerte. Algunas de las razones manifestadas son : “Es una forma de agradecer mi trabajo”, “Es el sustento de mi familia y el mío”, “Como surge la empresa también surjo yo”.

Con respecto a la calificación del ambiente de trabajo en la empresa 18 señalan que es deficiente, lo cual revela que existe insatisfacción dentro de la empresa respecto a esta variable. Algunas expresiones de los trabajadores que avalan lo anterior fueron: “No hay un buen ambiente entre jefatura y trabajadores”, “No hay bienestar social para el trabajador”, lo cual compensan con el ambiente de trabajo que existe entre ellos, pues como se señaló en la subdimensión compañerismo, éste es positivo.

El siguiente cuadro refleja el puntaje obtenido en la subdimensión: Compromiso hacia la empresa.

Cuadro N° 44 “Puntaje subdimensión compromiso hacia la empresa”

<b>Puntaje</b>	<b>Categorías</b>	<b>N° de sujetos</b>
<b>21-25</b>	<b>Muy satisfecho</b>	<b>14</b>
<b>16-20</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>23</b>
<b>11-15</b>	<b>Medianamente satisfecho</b>	<b>5</b>
<b>6-10</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>----</b>
<b>0- 5</b>	<b>Muy insatisfecho</b>	<b>----</b>
		<b>Total: 42</b>

Como se observa, en esta subdimensión se da la más clara tendencia de satisfacción entre las necesidades sociales ya analizadas. Cabe señalar que la apreciación de los trabajadores respecto a su nivel de compromiso hacia la empresa es la que se refleja en el cuadro , pero consideran que es la empresa la que manifiesta un nivel inferior de compromiso hacia ellos.

**Subdimensión:** Compromiso con organizaciones laborales.

Cuadro N° 45 “Indicadores subdimensión compromiso con organizaciones laborales”.

<b>Indicador</b>	<b>T.A</b>	<b>A</b>	<b>M.A</b>	<b>D</b>	<b>T.D</b>	<b>S/I</b>	<b>Total</b>
Sindicato representa a los trabajadores	11	12	7	1	1	10	42
Se siente representado por el club deportivo	6	20	4	----	2	12	42
	<b>M.A</b>	<b>A</b>	<b>R</b>	<b>D</b>	<b>M.D</b>	<b>S/I</b>	<b>Total</b>
Nivel de compromiso hacia sindicato	8	13	9	----	----	12	42
Nivel de compromiso hacia club deportivo	5	10	12	2	1	12	42
	<b>M.S</b>	<b>S</b>	<b>M.S</b>	<b>I</b>	<b>M.I</b>	<b>S/I</b>	<b>Total</b>
Opinión respecto al funcionamiento del sindicato	3	21	6	----	----	12	42
Opinión respecto al funcionamiento del club dep.	6	16	6	2	2	10	42

Con respecto a la afirmación “el sindicato me representa como trabajador”, la tendencia es a estar de acuerdo (23 trabajadores), señalando muchos operarios que “El sindicato hace lo mejor posible por el trabajador”. No obstante lo anterior, 9 personas manifiestan estar en desacuerdo, lo cual podría estar influenciado por su nivel de compromiso hacia esta organización.

En cuanto a la aseveración “Me siento representado por el club deportivo”, existe la tendencia mayoritaria (26) a estar de acuerdo con ésta; mientras 6 manifiestan lo contrario. Por otra parte, en el nivel de compromiso hacia esta organización, existe una doble tendencia, pues, 15 opinan que éste es alto y el mismo número de personas señala que es deficiente.

Es importante recalcar la diferencia existente entre el grado de compromiso de los trabajadores hacia las dos organizaciones presentes en la

empresa, dado que el sindicato busca elevar el nivel de bienestar de todos los trabajadores, en cambio, el club deportivo es de interés sólo para aquellos que gustan del deporte. Con respecto al funcionamiento del sindicato, la tendencia mayoritaria (24), opina sentirse satisfecho; sin embargo, 6 señalan sentirse medianamente satisfechos, expresando algunos de ellos que “El sindicato porque no hay apoyo de la empresa”.

En relación al funcionamiento del club deportivo (22) opinan sentirse satisfechos, en cambio, 10 expresan sentirse insatisfechos.

**Cuadro N° 46 “Puntaje subdimensión compromiso con organizaciones laborales”**

<b>Puntaje</b>	<b>Categorías</b>	<b>N° de sujetos</b>
<b>25-30</b>	<b>Muy satisfecho</b>	<b>9</b>
<b>19-24</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>14</b>
<b>13-18</b>	<b>Medianamente satisfecho</b>	<b>8</b>
<b>7-12</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>2</b>
<b>0- 6</b>	<b>Muy insatisfecho</b>	<b>6</b>
	<b>Sin información</b>	<b>3</b>
		<b>Total: 42</b>

Como se aprecia, la tendencia general es a estar satisfechos con el nivel de compromiso hacia las organizaciones laborales, sin embargo, más del tercio de los operarios no lo están, lo cual puede convertirse en detonante de una serie de problemas y conflictos al interior de éstas, principalmente en el club deportivo pudiendo poner en peligro su existencia.

A continuación el cuadro que se presenta muestra el puntaje final obtenido en la dimensión Integración del personal:

Cuadro N° 47 “Puntaje dimensión integración del personal”

<b>Puntaje</b>	<b>Categorías</b>	<b>N° de sujetos</b>
<b>63-80</b>	<b>Muy satisfecho</b>	<b>9</b>
<b>47-62</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>22</b>
<b>33-46</b>	<b>Medianamente satisfecho</b>	<b>8</b>
<b>17-32</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>----</b>
<b>0-16</b>	<b>Muy insatisfecho</b>	<b>----</b>
	<b>Sin información</b>	<b>3</b>
		<b>Total: 42</b>

Como se aprecia la necesidad de integración está satisfecha entre el personal, no obstante, cabe destacar que los aspectos más deficitarios de la integración del personal se encuentran en la subdimensión compañerismo, cohesión y además en puntos específicos del compromiso con organizaciones laborales. Se percibe que las interacciones sociales dentro del área producción se circunscriben al ámbito de la empresa, (esto tomando en cuenta que el trabajador desarrolla en el trabajo una buena parte de su vida), no generando mayormente amistad fuera del lugar de trabajo lo que constituye un punto de partida para afianzar más las relaciones sociales existentes, convirtiéndose en una excelente herramienta para lograr aún más la integración del personal con su organización. Por otra parte, el compromiso de los trabajadores hacia el sindicato es mayor que hacia el club deportivo, pues falta identificación con el club deportivo, lo cual se debería a que no poseen una cancha de fútbol ni los implementos necesarios para la realización de sus actividades.

**Dimensión:** Reconocimiento asociado a las funciones de trabajo.

**Subdimensión:** Sanciones positivas.

Cuadro N° 48 “Indicadores subdimensión sanciones positivas”

Indicador	T.A	A	M.A	D	T.D	S/I	Total
Existencia de elogios en forma oportuna	3	11	5	16	7	----	42
Existencia de estímulos escritos	1	5	1	14	18	----	42
Existencia de incentivos o premios monetarios y/o en especies	----	4	----	12	24	2	42
Existencia de reconocimiento público	2	5	----	11	21	3	42
Opinión respecto a oportunidades de reconocimiento público	1	6	1	14	17	3	42
	M.S	S	M.S	I	M.I	S/I	Total
Opinión respecto a la forma y frecuencia de los premios e incentivos	1	3	2	14	20	2	42
Opinión respecto a promociones y/o ascensos	2	8	1	14	12	5	42

Con respecto al primer indicador, la tendencia (28) es a sentirse insatisfecho, por cuanto, consideran que nadie reconoce el trabajo bien desempeñado, siendo las expresiones más recurrentes entre los trabajadores las que señalan que: “Tan sólo se reprocha lo malo”, “Jamás se ha tenido un estímulo por parte de la empresa”.

En cuanto a si en esta empresa se felicita por escrito al trabajador cuando hace bien su trabajo o para estimularlo por algún acontecimiento importante para él, se observa un alto insatisfacción al respecto, por cuanto, 33 operarios señalan no recibirlos, lo cual corrobora aún más la percepción negativa anterior.

En relación a la afirmación “Se incentiva al trabajador con premios monetarios y/o en especies por su excelente desempeño en producción” señalan mayoritariamente (36 sujetos) estar en desacuerdo con ésta, siendo la frase más comentada por los trabajadores: “Aquí nunca se ha incentivado al trabajador”.

Con respecto a si se premia públicamente al mejor trabajador de producción, una cifra elevada (32 personas) señalan que esto no ocurre, lo cual representa a más de dos tercios de los trabajadores, además la misma cantidad indica que la empresa no brinda las oportunidades para reconocer públicamente a los trabajadores destacados.

En cuanto a la forma y frecuencia de los premios e incentivos los encuestados manifiestan sentirse en general muy insatisfechos (36). Algunas de las frases dadas por los trabajadores han sido: “Nunca ha sido premiado nadie”, “No hay reconocimiento”, igual situación sucede en relación a las promociones y/o ascensos, pues en esta empresa son inexistentes en el área de producción, siendo las expresiones más señaladas por los trabajadores: “No hay escala de ascensos”, “No existe escalafón y tampoco hay reconocimiento monetario por antigüedad”.

**Subdimensión:** Sanciones negativas.

Cuadro N° 49 “Indicador subdimensión sanciones negativas”

Indicador	M.S	S	M.S	I	M.I	S/I	Total
Opinión respecto a las sanciones por errores cometidos	3	13	7	10	4	5	42

En cuanto a la forma como la empresa sanciona los errores cometidos por los trabajadores en el desempeño de su labor, la tendencia mayoritaria es de medianamente satisfechos a insatisfechos con 21 casos en que algunos trabajadores expresaron “A veces las sanciones son injustas”.



El puntaje que se obtuvo en la dimensión reconocimiento asociado a las funciones de trabajo, se presenta en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 50

**“Puntaje dimensión reconocimiento asociado a las funciones de trabajo”.**

<b>Puntaje</b>	<b>Categorías</b>	<b>N° de sujetos</b>
<b>33-40</b>	<b>Muy satisfecho</b>	<b>1</b>
<b>25-32</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>6</b>
<b>17-24</b>	<b>Medianamente satisfecho</b>	<b>5</b>
<b>9-16</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>25</b>
<b>0- 8</b>	<b>Muy insatisfecho</b>	<b>5</b>
		<b>Total: 42</b>

Como se puede observar en el cuadro la mayoría de los trabajadores se encuentra en el tramo donde se manifiesta insatisfecha la necesidad de reconocimiento, lo que afecta a la autoestima del personal, ya que todo aquél que cumple una jornada de trabajo para otro espera conocer y retroalimentarse en cuanto a cómo ejerce su labor y asimismo que ésta se otorgue de manera adecuada como una forma de reconocer tanto el desempeño laboral como a la persona que lo realiza.

El puntaje obtenido en la dimensión reconocimiento revela el grado de insatisfacción del personal de producción en relación a esta variable. Este es un punto que toda empresa debiera considerar dentro de sus políticas, por cuanto, al valorar el trabajo desempeñado por la persona se satisface la necesidad de logro, y la persona se percibe con autonomía, al ampliar sus capacidades y maximizar su potencial. El reconocimiento laboral contribuye al desarrollo personal del trabajador y a que éste se sienta realizado en su trabajo y comprometido con su organización al identificar sus metas con las de la empresa, haciéndose partícipe en las tareas de ésta.

El resultado obtenido por la variable Necesidades sociales se muestra en el siguiente cuadro, con su respectivo puntaje y categorización:

Cuadro N° 51

**“Puntaje variable necesidades sociales”**

<b>Puntaje</b>	<b>Categorías</b>	<b>N° de sujetos</b>
<b>157-195</b>	<b>Absolutamente satisfecha la necesidad</b>	<b>2</b>
<b>118-156</b>	<b>Satisfecha la necesidad</b>	<b>18</b>
<b>79-117</b>	<b>Medianamente satisfecha la necesidad</b>	<b>14</b>
<b>40- 78</b>	<b>Insatisfecha la necesidad</b>	<b>5</b>
<b>0- 39</b>	<b>Muy insatisfecha la necesidad</b>	<b>----</b>
	<b>Sin información</b>	<b>3</b>
	<b>Total:</b>	<b>42</b>

Como se puede observar, los puntajes alcanzados reflejan dos tendencias respecto a la satisfacción de las necesidades sociales al interior de la empresa, pues 20 trabajadores sienten que sus necesidades de integración y reconocimiento están satisfechas, mientras que para 19 no lo están, lo cual además de demostrar que de todas las necesidades estudiadas son las que se encuentran en condiciones más deficitarias, afectando en forma directa a la motivación y al compromiso e identificación hacia la empresa como a las organizaciones laborales, y por tanto, a la satisfacción laboral del personal y al rendimiento de la propia empresa.

En conclusión, de todo lo expuesto en relación a las necesidades sociales se desprende que:

- Son dentro de las necesidades evaluadas las que ostentan un menor grado de satisfacción.
- El reconocimiento asociado a las funciones de trabajo es la dimensión que obtuvo menor puntaje, reflejando la notoria insatisfacción de esta necesidad por parte de los operarios, por cuanto, predominan en la planta las sanciones por sobre los premios, lo que denota un estilo más bien autoritario de administración.
- Los trabajadores consideran que la empresa les ofrece pocas oportunidades para la participación en sus asuntos así como indiferencia hacia sus aportes.
- Existe insatisfacción entre el personal con respecto a las oportunidades que la empresa brinda para la realización de actividades recreativas y deportivas.

### Nivel de bienestar social en la Planta Viña del Mar.

El estudio realizado por las alumnas seminaristas para detectar el nivel de bienestar social al interior de la empresa, permite llegar a los resultados reflejados en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 52 “Puntaje Nivel de bienestar al interior de la empresa”.

<b>Puntaje</b>	<b>Categorías</b>	<b>N° de sujetos</b>
<b>321-400</b>	<b>Nivel alto</b>	<b>0</b>
<b>241-320</b>	<b>Nivel medio alto</b>	<b>20</b>
<b>161-240</b>	<b>Nivel medio</b>	<b>19</b>
<b>81-160</b>	<b>Nivel medio bajo</b>	<b>0</b>
<b>0- 80</b>	<b>Nivel bajo</b>	<b>0</b>
<b>Sin información</b>		<b>3</b>
	<b>Total:</b>	<b>42</b>

La lectura del cuadro anterior permite deducir que el bienestar social de los trabajadores al interior de la empresa se encuentra en los rangos medios, reflejando que muchas de sus necesidades se encuentran medianamente satisfechas en algunos aspectos de cada una de las variables estudiadas tales como en la alimentación, movilización y la jornada de trabajo correspondientes a las necesidades fisiológicas; la estabilidad laboral, las contraprestaciones e higiene y seguridad industrial de las necesidades de seguridad; y la participación en asuntos de la empresa, las oportunidades para la realización de actividades deportivas y recreativas, el compañerismo, cohesión, compromiso hacia el club deportivo y el reconocimiento asociado a las funciones de trabajo en el caso de las necesidades sociales, lo cual, no clasifican el nivel de bienestar que poseen los trabajadores en la sucursal como bajo, sí indica que éste no es el óptimo, lo que debería ser considerado por la empresa a fin de que a mediano plazo pudiera desarrollar o continuar en forma adecuada, contando con la participación comprometida de su personal de producción, las estrategias de desarrollo y crecimiento que se hayan planteado, siendo fundamental para ello que se considere al capital humano como el más valioso que posee.

#### **7.4.- DESCRIPCION Y ANALISIS DEL NIVEL DE BIENESTAR AL EXTERIOR DE LA EMPRESA.**

A continuación, se presentan las respuestas y resultados de la aplicación del cuestionario Vida Familiar tendiente a medir el nivel de bienestar al exterior de la empresa, para ello se utilizaron proporciones porcentuales en los casos que corresponde, por otra parte, el instrumento de recolección de datos fue aplicado a 40 de las 46 familias de los trabajadores, ya que el cuestionario fue entregado a estos para que en su casa junto a su cónyuge fuese contestado, por tal motivo, no fue aplicado a 6 trabajadores por encontrarse accidentados y/o en vacaciones.

##### **Objetivo específico N° 1.4.-**

Identificar al exterior de la organización el nivel de satisfacción de las necesidades fisiológicas del trabajador y su grupo familiar en relación a alimentación y salud

De este objetivo se desprende la siguiente información:

##### **Necesidades Fisiológicas.**

Respecto a esta variable se alcanzó los siguientes niveles de satisfacción:

Cuadro N° 53

##### **“Puntaje nivel de satisfacción variable necesidades fisiológicas”**

<b>Puntaje</b>	<b>Categorías</b>	<b>N° de familias</b>
<b>45 a 55</b>	<b>Absolutamente satisfecha la necesidad</b>	<b>5</b>
<b>34 a 44</b>	<b>Satisfecha la necesidad</b>	<b>22</b>
<b>23 a 33</b>	<b>Medianamente satisfecha la necesidad</b>	<b>10</b>
<b>12 a 22</b>	<b>Insatisfecha la necesidad</b>	<b>3</b>
<b>0 a 11</b>	<b>Muy Insatisfecha la necesidad</b>	<b>0</b>
		<b>Total: 40</b>

Como se puede observar, más de la mitad de las familias indican estar satisfechas en relación a las necesidades de alimentación y salud contempladas en esta variable (27 familias), sin embargo, 13 de ellas no se sienten absolutamente satisfechas en este punto, especialmente en lo referente a salud como se mostrará más adelante.

Por otra parte, el grado de dispersión en el grupo medido va de 18 a 52 puntos, no alcanzando ninguna familia el máximo del puntaje contemplado para esta variable (55 puntos).

Con respecto a las necesidades de alimentación y salud, se detecta la siguiente información:

Cuadro N° 54

**“Alimentación”**

Categorías	N° Flias.
Muy Satisfecho	12
Satisfecho	16
Medianamente Sat.	9
Insatisfecha	3
Muy Insatisfecha	0
<b>Total</b>	<b>40</b>

Cuadro N° 55

**“Salud”**

Categorías	N° Flias.
Muy Satisfecho	2
Satisfecho	14
Medianamente Sat.	18
Insatisfecha	4
Muy Insatisfecha	2
<b>Total</b>	<b>40</b>

Como se puede observar en los cuadros anteriores que reflejan el nivel de satisfacción de las necesidades de alimentación y salud, se desprende que en relación a la primera, más de la mitad de las familias (28) se sienten satisfechas al respecto, de lo se concluye que la alimentación familiar si bien no es la óptima, se considera aceptable. Sí es preocupante que la alimentación general de un promedio de 14 familias no sea la adecuada tomando en cuenta la presencia de hijos menores y de estudiantes, más aún que 7 familias indiquen consumir sólo 2 comidas durante el día. En cambio, en **salud** se invierte la situación, por cuanto, 24 familias indican no sentirse satisfechas, siendo la categoría medianamente satisfecha la más frecuente.

En cuanto a las respuestas entregadas por los encuestados relacionadas con ambas necesidades según indicadores, se detecta lo siguiente:

**1) Opinión sobre cantidad de comidas diarias consumidas por el grupo familiar.**

Con respecto a este indicador, 28 trabajadores señalan estar satisfechos con el número diario de comidas consumidas por su grupo familiar (22 indican estar satisfechos y 6 muy satisfechos), lo que equivale a casi la totalidad de los trabajadores que dieron su opinión al respecto (36), los insatisfechos son 8 personas, lo cual es preocupante por tratarse de una necesidad tan vital.

Con respecto al número de comidas diarias consumidas por el grupo familiar del trabajador, se detecta que de las 30 familias que dan información,

las que consumen 4 comidas diarias son sólo 14 y que 10 consumen 3 comidas durante el día, lo que si bien no es lo óptimo considerando que un total de 34 familias tienen hijos estudiantes, es **aceptable**, ubicándose en esta categoría un total de 24 familias que equivalen a más de la mitad de los que responden. Por otra parte, se detectan 7 familias con un consumo **inaceptable**, pues consumen 2 comidas diarias.

## 2) Variedad alimenticia semanal.

a.- Consumo de leche diario por niños: Con respecto a esto las respuestas fueron positivas, por cuanto, más de la mitad (20 familias) de las 34 familias que señalan tener hijos consumen leche todos los días. En cambio, 13 familias indican que consumen sólo a veces y sólo una indica que no consumen leche.

b.- Consumo de carne: En cuanto a esto se detecta que el consumo de este alimento es el adecuado entre las familias de los trabajadores, por cuanto, más de la mitad, lo consume 2 ó 3 veces en la semana (14 casos respectivamente); 11 trabajadores indican que sólo se consume carne esporádicamente, es decir, una vez a la semana (9 casos) y 2 familias lo hace una vez al mes (2 familias), evidenciándose que puede haber carencias proteicas en la dieta alimenticia de éstas.

c.- Consumo de frutas y/o verduras por la familia: en cuanto al consumo familiar de vegetales la mayoría de los trabajadores tiene un consumo aceptable, ya que 14 los consume entre 4 a 5 días a la semana y 12 entre 6 a 7 días. Con consumo deficiente se hayan 13 familias las cuales lo hacen uno a tres días a la semana, detectándose sólo un caso que no consume verduras ni frutas.

d.- En relación al consumo familiar de farináceos y cereales (fideos y arroz), más de la mitad de los encuestados reconocen consumirlos diariamente con 26 casos y sólo 13 familias indican no consumirlos todos los días.

Por tanto, de los datos anteriormente señalados, se desprende que la alimentación familiar si bien no es la óptima, se considera aceptable por cuanto hay una preocupación por parte de las familias de brindar una “buena” alimentación a sus hijos, siendo sólo preocupante el consumo excesivo de farináceos, los que a pesar de ser un buen nutriente para los trabajadores al brindar energía, es inconveniente para el consumo de menores y adultos pasivos, pues dan origen a obesidad, pudiendo ser este problema frecuente entre los miembros de las familias de los trabajadores.

Tratándose de las preguntas relacionadas con la dimensión salud, se detectó lo siguiente:

Sólo 8 familias señalan que en su grupo familiar hay personas con enfermedades crónicas de tipo mental ( 2 casos: hijo y nieto con retraso mental y síndrome de Down respectivamente) y físicas como úlceras gástricas, diabetes, hipertensión arterial que afectan a las conyuges, asma y bronquitis obstructiva que afecta a los hijos.

En forma general, los trabajadores reconocen que el estado de salud de su grupo familiar es bueno (24 indican que es bueno y 3 que es muy bueno), pero 11 de ellos indican no sentirse conformes (9 lo encuentran regular y 2 malo) aludiendo principalmente a los frecuentes resfríos y a los problemas de salud anteriormente señalados o bien a los asociados con éstos.

En cuanto, a la existencia de problemas nutricionales con los hijos menores de 7 años, se detecta 3 familias que durante los últimos 2 años tuvieron a alguno de sus hijos en tratamiento nutricional, indicando sólo una de ellas que fue por desnutrición, lo cual es comprensible debido a lo analizado en el ítem alimentación.

Con respecto a la utilización anual del examen preventivo, sólo 8 familias señalan que lo realizan, el resto no lo hace principalmente por desinformación, lo que está muy relacionado con los datos anteriormente expuestos.

Como se observa las familias de los trabajadores en el área de la salud no tienen graves problemas, pero se destaca el hecho de que 8 de ellas tienen miembros con patologías crónicas de tipo mental o físicas lo que les exige un gasto extra y una atención alimentaria especial, lo que además significa una preocupación adicional al trabajador por todo lo que implica tener a un enfermo permanente en la casa (stress, atención, gastos médicos, apoyo, etc). Sin embargo, el desconocimiento en materia de salud puede ser un factor decisivo al pensar en la prevención de enfermedades crónicas y agudas, lo que podría originar por esta vía un desequilibrio en el bienestar de las familias estudiadas.

En general, los trabajadores reconocen que el estado de salud de su grupo familiar es bueno y en 11 casos señalan no sentirse conformes por frecuentes resfríos presentes en el grupo familiar lo cual podría estar relacionado con las condiciones habitacionales de sus viviendas.

En relación a la información respecto a las atenciones médicas que ofrece el sistema de salud al cual pertenece el trabajador y al que tiene derecho su grupo familiar, 22 familias reconocen que su nivel de información no es el

adecuado, concentrándose principalmente la calificación como regular, señalando sólo 16 que tienen un buen manejo de información.

En cuanto a los gastos mensuales por atención médica y/o medicamentos, 12 familias señalan no tenerlos. De las 23 familias que indican realizar algún gasto al respecto, 14 de ellas los encuentran muy altos en relación al ingreso familiar y sólo 9 los consideran adecuados, es decir, la cifra del gasto es pequeña, siendo fácilmente solventable, no obstante, no hay que olvidar que esto está relacionado con lo señalado anteriormente respecto a la existencia de enfermedades crónicas en algunas familias.

En conclusión, con respecto a las necesidades fisiológicas a nivel familiar, se puede señalar lo siguiente:

- De acuerdo a la opinión de las familias, estas se encontrarían satisfechas, no así en cuanto a opinión profesional, pues están medianamente satisfechas por graves problemas detectados principalmente en alimentación por consumo excesivo de farináceos y número inapropiado de comidas diarias.
- En general, las familias gozan de buena salud, sólo 11 tienen problemas.
- Se detectan 8 familias con patologías crónicas.
- Más de la mitad de los encuestados señalan realizar gastos mensuales por conceptos de medicamentos y/o atenciones médicas.

### **Objetivo específico 1.5.-**

Identificar al exterior de la organización el nivel de satisfacción de las necesidades de seguridad del trabajador y su grupo familiar en relación a vivienda, hacinamiento familiar, confort, endeudamiento y capacidad de ahorro.

### **Necesidades de seguridad.**

Con respecto a esta variable, se observa los siguientes niveles de satisfacción general; sin embargo, estos no reflejan el verdadero nivel de satisfacción de las familias, sino que éste se puede apreciar en toda su magnitud a través de los datos parciales por dimensiones.

**Cuadro N° 56 “Puntaje nivel de satisfacción variable necesidades de seguridad”**

<b>Puntaje</b>	<b>Categorías</b>	<b>N° de familias</b>
<b>85 - 105</b>	<b>Absolutamente satisfecha la necesidad</b>	<b>1</b>
<b>64 - 84</b>	<b>Satisfecha la necesidad</b>	<b>22</b>
<b>43 - 63</b>	<b>Medianamente satisfecha la necesidad</b>	<b>15</b>
<b>22 - 42</b>	<b>Insatisfecha la necesidad</b>	<b>2</b>
<b>0 - 21</b>	<b>Muy insatisfecha la necesidad</b>	<b>0</b>
<b>Total:</b>		<b>40</b>

Del cuadro anterior, se desprende que la tendencia es que las familias se sienten satisfechas respecto a esta variable (23 casos) aún cuando poco menos de la mitad no se sienten absolutamente satisfechas.

En cuanto a las dimensiones o necesidades contempladas dentro de esta variable (vivienda, confort, hacinamiento, endeudamiento y ahorro) se visualiza lo siguiente:

**Vivienda y Hacinamiento:**

**-Tenencia de la Vivienda.** En cuanto a este punto se observa:

Cuadro N° 57 “Tenencia de la vivienda”

<b>Categorías</b>	<b>N° de familias</b>
<b>Casa propia o adquirente</b>	<b>21</b>
<b>Arrendada</b>	<b>1</b>
<b>Cedida o Comodato</b>	<b>5</b>
<b>Uso del sitio sin ser dueño o arrendatario</b>	<b>9</b>
<b>Situación de allegado</b>	<b>3</b>
<b>Sin información</b>	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>40</b>

Como se puede apreciar, más de la mitad de las familias son propietarias o adquirentes de sus viviendas, de las cuales sólo 7 son adquirentes (cancelan dividendos) y 14 a pesar de no ser dueños cuentan con una vivienda que no cancelan por su uso; por otra parte, como se observa el nivel de allegamiento es mínimo aunque no menos importante (3).

Cuadro N° 58 “Tipo de vivienda”

<b>Categoría</b>	<b>N° de familias</b>
<b>Casa</b>	<b>29</b>
<b>Departamento</b>	<b>1</b>
<b>Mediagua</b>	<b>3</b>
<b>Mejora</b>	<b>2</b>
<b>Piezas</b>	<b>3</b>
<b>Sin Información</b>	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>40</b>

Del cuadro anterior y el de tenencia de la vivienda, se puede desprender que las personas que habitan piezas corresponden a aquellas familias que se encuentran en situación de allegados y que las 5 familias que habitan mediaguas o mejoras usan el sitio sin ser propietarios ni arrendatarios de él, lo que hace presumir que sus viviendas se ubican en terrenos en situación irregular (tomas de terreno) o bien con hacinamiento externo.

Además, como se observa la mayoría de los encuestados indican que su vivienda es una “casa”. Sólo una de ellas más la que indica que habita un departamento, son las únicas con viviendas entregadas por sistema SERVIU, las 28 restantes son autoconstruídas.

**Materiales de construcción de muros y opinión respecto a su estado de conservación.**

Cuadro N° 59 “Materiales de construcción de muros”

<b>Categorías muros</b>	<b>N° de familias</b>
<b>a).- Aceptable sólido: ladrillo, concreto, bloque.</b>	<b>6</b>
<b>b).- Aceptable ligero: tabique forrado.</b>	<b>15</b>
<b>c).- Mixto aceptable: adobe, madera o combinación de ladrillo, concreto.</b>	<b>5</b>
<b>d).- Deficiente: Tabique sin forro interior.</b>	<b>8</b>
<b>e).- Mixto deficiente: combinación letrac/d o materiales de desecho.</b>	<b>3</b>
<b>Sin información</b>	<b>3</b>
<b>Total:</b>	<b>40</b>

Destaca que más de la mitad de los casos (28 familias) cuentan con muros en sus viviendas de buena y/o aceptable calidad, aún cuando no deja de ser preocupante que en 11 casos la calidad de éstos sea deficiente.

Por otra parte, respecto al estado de conservación de éstos, se detecta que aún cuando más de la mitad de las personas que dieron su opinión (19 sujetos) están conformes con el estado de conservación de su vivienda, 16

familias no lo están, coincidiendo en número con las personas cuyas viviendas están construídas en base a materiales deficientes y mixto aceptable.

**Material de construcción de techo y opinión respecto a su estado de conservación.**

Cuadro N° 60 “Material de construcción de techo”

<b>Categorías materiales techo</b>	<b>N° de casos</b>
<b>Aceptable: Zinc o pizarreño con cielo interior</b>	<b>20</b>
<b>Mixto aceptable: Combinación zinc, pizarreño, tejas con cielo interior</b>	<b>2</b>
<b>Deficiente: zinc o pizarreño sin cielo interior</b>	<b>10</b>
<b>Muy deficiente: fonolita o materiales de desecho</b>	<b>3</b>
<b>Sin información</b>	<b>5</b>
<b>Total</b>	<b>40</b>

Respecto a techumbre se puede observar que para 13 familias no es adecuada, siendo preocupante que en 3 casos ésta sea deficiente al estar construídas con fonolitas, por ser un material que brinda menor protección ante las condiciones climáticas.

En cuanto, a la opinión respecto al estado de conservación de techos se revierte la situación en comparación a los muros, pues 19 personas no están conformes en este sentido (en el caso de los muros 19 familias estaban satisfechas con ellos), ya que más de la mitad de los que dieron su opinión en este punto (36 familias) se sienten insatisfechos lo que puede deberse a la situación climática que la región y el país ha vivido durante el invierno de 1997.

## Materiales del piso y opinión en cuanto a su estado de conservación

Cuadro N° 61 “Materiales piso”

<b>Categorías piso vivienda</b>	<b>N° de casos</b>
<b>Muy aceptable: radier revestido con tabla, flexit, etc.</b>	<b>10</b>
<b>Aceptable: radier no revestido madera colocada sobre vigas o soleras</b>	<b>24</b>
<b>Deficiente: piso de tierra o pastelones puestos sobre tierra</b>	<b>0</b>
<b>Mixto deficiente: combinación de madera, pastelones y/o pisos de tierra.</b>	<b>3</b>
<b>Sin información</b>	<b>3</b>
<b>Total</b>	<b>40</b>

Como se advierte, la gran mayoría de las viviendas de los trabajadores cuentan con piso de madera colocados sobre vigas o soleras, siendo este tipo de piso y de construcción de la vivienda más económica, lo que es comprensible debido a que los trabajadores han autoconstruido sus viviendas, por otro lado, se hace presumible que éstas se ubican en terrenos con irregularidades geográficas (como por ejemplo en quebradas), además llama la atención que en 3 casos el piso sea de tierra. En cuanto a la calidad del piso, se puede indicar que éste es aceptable en la gran mayoría de las viviendas (34 casos) y que en relación al estado de conservación del mismo, 23 trabajadores indican estar conformes con su estado de conservación, en cambio, 15 al parecer tienen dificultades manifestando su disconformidad por ello.

### Sistema de servicios básicos.

Cuadro N° 62 “Abastecimiento de agua de la vivienda”.

<b>Categorías</b>	<b>N° de casos</b>
<b>Potable con llave dentro de la vivienda</b>	<b>28</b>
<b>Potable dentro del sitio pero fuera de la vivienda</b>	<b>8</b>
<b>Potable fuera del sitio (pilón, grifo, etc)</b>	<b>0</b>
<b>De pozo dentro del sitio</b>	<b>1</b>
<b>No tiene agua potable</b>	<b>1</b>
<b>Sin información</b>	<b>2</b>
	<b>Total: 42</b>

Como se aprecia, esta necesidad se encuentra satisfecha de manera adecuada entre los trabajadores, ya que prácticamente la mayoría de ellos cuenta con agua potable, ya sea con llave dentro o fuera de la vivienda, correspondientes a un total de 36 grupos familiares que se abastecen de esta forma con agua saneada y de fácil acceso, a diferencia de aquellas que cuentan con agua de pozo y aquella que no tiene por motivos técnicos (presión del agua en subida), debiendo obtenerla a través de camiones albiges de la municipalidad respectiva.

### Alumbrado domiciliario.

Según los datos obtenidos, todas las viviendas cuentan con electricidad, aún cuando 2 de ellas no tienen medidor. Un total de 11 familias indican contar con medidor compartido, lo que hace suponer que se trata de viviendas comparten domicilio.

### **Sistema de eliminación de excretas.**

En cuanto a este aspecto, se puede señalar que más de la mitad del total de personas que dieron información (26 familias) cuentan con un sistema de eliminación de excretas que les brinda comodidad, higiene y privacidad, en cambio, son 13 las familias que en se encuentran en condiciones deficitarias, ya que, 2 de ellas comparten el baño o caseta sanitaria con otras familias, 7 cuentan con pozo negro o letrina y una familia no tiene baño. Cabe destacar que esta situación debería ser distinta de acuerdo a los ingresos de los trabajadores.

### **Opinión respecto a la vivienda**

De los 40 encuestados, 21 casos se sienten satisfechos con su vivienda, y 17 personas se sienten insatisfechas con ella por razones de tamaño y estado de conservación, especialmente.

En relación al tamaño de la vivienda v/s número de personas 18 familias consideran que ésta es adecuada y el mismo número a su vez la estima inadecuada, lo que deja entrever la presencia de algún grado de hacinamiento, situación que se agrava en 3 familias que consideran a su vivienda muy pequeña en comparación al número de personas que la habitan, mientras 4 no brindan opinión al respecto.

En cuanto al número de dormitorios se detecta, que al igual que con el indicador anterior, se repite la misma cantidad entre los satisfechos (18), 15 se sienten medianamente satisfechos y sólo 5 están insatisfechos con estos, los cuales coinciden con aquellas cuyas viviendas cuentan con un sólo dormitorio.

La moda con respecto al número de dormitorios es de 2 por vivienda, detectándose sólo 6 con 3 habitaciones (viviendas D.F.L. N°2), lo que hace suponer que éstas son fundamentalmente del tipo vivienda básica, es decir, de menos de 50 metros cuadrados (3 piezas pequeñas, baño y cocina), siendo aceptables para aquellas familias compuestas por 4 personas (matrimonio y 2 niños pequeños) como sucede mayoritariamente con las familias de los trabajadores de esta empresa, pues de lo contrario el espacio se hace reducido y la privacidad escasa.

Con respecto al número de camas, se visualiza que la gran mayoría está conforme con el número de ellas (24 familias) y sólo 10 lo considera inadecuado, siendo 5 familias las que no brindan información.

Relacionando este punto con el anterior, se detecta que en las 10 familias mencionadas existe hacinamiento, ya que el número de dormitorios no es el adecuado para el grupo familiar, alcanzando una densidad habitacional de 4 personas por dormitorio. En cuanto al grado de promiscuidad (relación número de camas por personas) se detecta que 7 familias tienen este problema, siendo frecuente que una cama sea ocupada por 2 a 3 personas, fundamentalmente entre hermanos y entre cónyuges con niños pequeños.

Por otra parte, 3 familias se encuentran en situación de allegados y 5 tiene allegados en su casa, lo que en cierta medida explicaría los casos de hacinamiento.

Las familias que indican no pagar arriendo o dividendo son 18 y las que tienen algún gasto en éste ítem son 19 (3 no dan información). Entre éstas, 10 consideran este gasto es alto en relación a su sueldo, 6 señalan que es bajo y 4 que es regular, siendo estos gastos no superiores a los \$60.000 mensuales, concentrándose principalmente entre los \$5.000 y \$20.000 (sea por aporte o por uso de terreno y/o dividendo).

Con respecto al gasto por consumo de luz, agua y gas ninguno de los encuestados opina que estos son bajos, sino al contrario, los califican como regulares (19 casos) y altos 16 casos, siendo 4 las familias que no dan su opinión.

Por último, sólo 2 familias han postulado a algún programa de subsidio habitacional del SERVIU, siendo 6 las que indican conocer este sistema y 13 se interesan por recibir información al respecto entre los 18 no propietarios.

## Confort o bienestar material de las familias

En este punto, se observa lo siguiente:

Cuadro N° 63 “Confort o bienestar material y distribución de bienestar material por familia”.

Electrodomésticos	N° de Familias	Electrodom.	N° de Familias
Refrigerador	32	5	2
Equipo de música	26	<b>4</b>	<b>22</b>
Televisor	34	3	4
Horno microondas	2	2	6
Lavadora	27	1	3
		0	3
Comodidades		Comodidades	
Automóvil	5	5	3
T.V. por Cable	7	4	0
Teléfono	15	3	3
Calefont	15	2	10
Lavadora automática	9	1	10
		<b>0</b>	<b>14</b>
Sin información	4	S/inf.	4
Total de encuestados	40	T. encuestados	40

Como se puede apreciar, ninguno de los artículos presentados resultó ser poseído por la totalidad de las familias, ni siquiera en el caso del refrigerador y de los televisores a pesar de ser estos en la actualidad electrodomésticos comunes en la sociedad actual; lo cual permite inferir que el nivel de confort existente en las familias de los trabajadores no es muy satisfactorio, demostrando tener un nivel medio bajo en cuanto a las posesiones del hogar según tabla de estratos socioeconómicos (ver anexo N° 3).

Por otra parte, se puede agregar que en cuanto a la cantidad de posesiones y comodidades por familia, se desprende que 34 de ellas poseen más de un electrodoméstico, lo que indica que sólo 6 se encontrarían en situación deficitaria respecto a sus posesiones materiales al contar con un solo artículo eléctrico de los anteriormente descritos o bien por no poseer ninguno (3 familias respectivamente).

En cuanto a las comodidades aumenta este déficit, pues son 14 familias las que no tienen ninguna de ellas. Sólo 3 cuentan con las 5 comodidades señaladas y en el resto se detecta que las mayores frecuencias se encuentran entre una a dos comodidades con 10 familias respectivamente, manifestándose con ello un bajo nivel de bienestar material entre el universo estudiado.

### **Endeudamiento.**

En cuanto a esta dimensión, 35 familias señalan tener alguna deuda y sólo 2 indican no tenerlas (3 no brindan información), encontrándose prácticamente la totalidad de las familias estudiadas endeudadas.

Los tipos más frecuentes de deudas contraídas por los trabajadores y sus familias son las siguientes:

- Caja de Compensación	: 27 familias.
- Comerciales	: 21 familias.
- Financieras	: 20 familias.
- Bancarias	: 5 familias.
- Empresa	: 5 familias.
- Sin información	: 4 familias.

Como se puede observar, mayoritariamente los trabajadores están endeudados con préstamos financieros de la caja de compensación, así como con créditos de consumos otorgados por financieras y con casas comerciales de la región (grandes tiendas). Sin embargo, cabe señalar que las deudas contraídas con la Caja de Compensación y con la empresa son descontadas a cada trabajador por planilla, siendo 30 los trabajadores que mantienen deudas con otras entidades (no descontables por planilla), de los cuales 19 tiene una deuda o crédito, 10 tienen 2 y sólo uno ha contraído 3 deudas de las anteriormente señaladas, detectándose principalmente los siguientes motivos de éste endeudamiento:

- Vivienda	: 21 casos.
- Artículos para el hogar	: 15 casos.
- Vestuario	: 9 casos.
- Educación	: 4 casos.
- Sin información	: 5 casos.

Como se puede apreciar, la ampliación, reparación y/o construcción de la vivienda es el principal motivo de endeudamiento seguido de las compras de electrodomésticos y artículos para el hogar, lo cual refleja el interés de las familias por mejorar su nivel de bienestar material, pudiéndose deducir que gran parte de las deudas bancarias y financieras son precisamente para cubrir estas necesidades y aspiraciones.

Por otra parte, las familias que indican endeudarse por motivos de educación, son aquellas que tienen hijos, por una parte, estudiando en enseñanza superior, quienes se endeudan fundamentalmente para cancelar matrículas a través de préstamos financieros y aquellas con hijos cursando enseñanza básica y/o media, las que lo hacen con casas comerciales para adquirir uniformas y útiles escolares, en especial, en aquellas familias con 2 o más hijos en el sistema escolar.

Además, ningún trabajador indica endeudarse para vacacionar por no estar dentro de sus prioridades, lo que refleja que en cierta medida se han endeudado de manera más o menos racional, por cuanto, se observa el deseo generalizado de brindar seguridad y bienestar a sus miembros con una vivienda propia y confortable con elementos materiales y tecnológicos mínimos, así como también educación. Sin embargo, se detectan familias preocupadas por adquirir productos y/o servicios que podrían ser considerados prescindibles dada su situación económica, reflejando con ello una inadecuada jerarquización de prioridades que puede estar condicionada por sus aspiraciones socioeconómicas, marco de referencia sociocultural y al efecto de demostración ejercido por el ambiente y los medios de comunicación, llevando esto a 23 familias a preferir la adquisición de microondas, automóviles, televisión por cable y lavadoras automáticas antes de contar con baños dotados con alcantarillado y agua caliente.

### **Ahorro.**

Con respecto a este ítem se puede mencionar que a 21 trabajadores se les descuenta por planilla un promedio de \$6.595 por concepto de cuenta de ahorro (para anticipar jubilación), encontrándose los valores extremos de este descuento entre los \$2.500 y los \$20.000 mensuales, de los cuales 6 señalan que sus familias ahorran en forma adicional; las 19 familias restantes señalan no poder ahorrar, debido a que tienen copada su capacidad de pago por las deudas que han contraído, lo cual menoscaba su nivel de bienestar al no contar con dinero para hacer frente imprevistos y problemas de salud..

## Gastos familiares e ingreso per cápita.

Para los efectos de este estudio, no se consideraron los sueldos imposables de los trabajadores, por cuanto, el objetivo final de este ítem es conocer cómo las familias de los operarios distribuyen la cantidad de dinero con la cual manejan el presupuesto familiar. Por tal razón y a manera de analizar los gastos familiares, se hace necesario señalar que el sueldo líquido promedio de los trabajadores alcanza a unos \$255.400 mensuales ( sueldo imponible excluido descuentos por leyes sociales), sin embargo, sólo 2 de los 41 trabajadores analizados (según planilla de pago del mes de agosto) reciben su sueldo líquido completo. Al resto de los trabajadores se les realiza algún descuento (sea por cuenta de ahorro, caja de compensación, préstamo de la empresa y descuento judicial) el que en promedio corresponde a 3 por trabajador, reduciéndose el sueldo líquido a unos \$207.450 mensuales, cantidad que se tomará como referencia para analizar el ingreso per cápita y los gastos familiares, aún cuando 15 trabajadores perciben menos de lo indicado y 25 están sobre la cifra.

En relación a los descuentos se puede señalar lo siguiente:

Cuadro N° 64

“Número de descuentos”

Categoría	N° de sujetos
7-8	0
5-6	4
3-4	23
1-2	12
Sin información	1
<b>Total</b>	<b>40</b>

Cuadro N° 65

“Cantidad de pesos descontados”

Categoría	N° de sujetos
122.501- +	1
92.501-122.500	2
62.501- 92.500	5
32.501- 62.500	12
1- 32.500	19
Sin información	1
<b>Total</b>	<b>40</b>

Como se observa, es muy baja la cantidad de trabajadores a los que se les hace uno a dos descuentos mensuales, los que para 5 de ellos son inferiores a \$10.000.

Los descuentos más frecuentes son los siguientes:

- Cuotas sindicales : 40
- Caja de compensación : 27
- Seguro de vida : 25
- Cuenta de ahorro : 21
- Préstamo empresa : 5
- PAN : 3
- Otros descuentos (judiciales) : 3

En relación a lo anterior, es necesario señalar que 13 trabajadores tienen descuentos por cuenta de ahorro, cuota sindical y seguro de vida, los cuales están estrechamente relacionados con la seguridad social de éstos, pero además a 9 de ellos se les realizan descuentos por préstamos, siendo en total 30 los operarios a los que se les descuenta por deudas con la Caja de Compensación, la empresa u otros, no obteniéndose información dos de ellos respecto a deudas externas.

De los descuentos señalados, los más elevados son los contraídos con la caja de compensación (incluido PAN), la empresa y los judiciales, dado que a 12 trabajadores se les descuenta más de \$50.000 mensuales, percibiendo 3 de ellos menos de \$150.000 líquidos al descontárseles casi la mitad de su sueldo (entre 80 y 100 mil pesos mensuales).

Con respecto a los sueldos líquidos se observa lo que sigue:

Cuadro N° 66 “Distribución de sujetos por tramos de remuneración”

<b>Categorías</b>	<b>Número de sujetos</b>
<b>250.000- +</b>	<b>8</b>
<b>200.001-250.000</b>	<b>19</b>
<b>150.001-200.000</b>	<b>11</b>
<b>100.000-150.000</b>	<b>3</b>
<b>Total</b>	<b>41 (*)</b>

Como se aprecia, casi la mitad de los trabajadores perciben más de \$200.000 y menos de \$250.000, siendo el promedio \$207.450 mensuales. Sin embargo, son 14 los trabajadores que por descuentos (principalmente por deudas) reciben menos de \$200.000, cifra preocupante si se considera la forma de pago utilizada por la empresa (sistema a trato en base a productividad individual), la cual incentiva los sueldos altos, más aún cuando se suma el pago de las horas extraordinarias que en la planta se utilizan principalmente para aumentar la remuneración y así enfrentar las deudas.

---

(\*) Información obtenida de planilla de pago correspondiente al mes de Agosto por trabajadores presentes en la empresa (no se incluyen remuneraciones incompletas)

### Ingreso per cápita.

Como se señaló anteriormente, se tomará como ingreso de referencia los \$207.450 promedio que obtienen los trabajadores de Hasbún mensualmente (sin embargo, cabe señalar que este ingreso es variable por cuanto en el sistema a trato que opera en la fábrica, influyen variables externas al trabajador relacionadas con el clima atmosférico y el estado de las máquinas que reducen la productividad) a los cuales se les añadirá los aportes efectuados por otros miembros de la familia y/o allegados a ella, denominándose al total de éstos como ingreso autónomo familiar.

En relación al ingreso por persona se detecta lo siguiente:

Cuadro N° 67 “Ingreso por persona”

Ingreso autónomo mensual (incluidos aportes)	N° de personas	Ingreso por persona	N° familias
\$487.450	5	\$ 97.490	1
\$392.450	10	\$ 39.354	1
\$377.450	4	\$ 94.363	1
\$347.450	3	\$ 115.817	1
\$267.450	2	\$ 137.725	1
\$266.450	3	\$ 88.817	1
\$237.450	6	\$ 39.590	1
\$237.450	4	\$ 59.363	1
\$227.450	4	\$ 56.863	1
\$207.450	5	\$ 41.508	6
\$207.450	7	\$ 29.649	2
\$207.450	4	\$ 51.863	13
\$207.450	2	\$ 103.725	1
	Sin información		9
<b>TOTAL</b>			<b>31</b>

Como se observa, 18 familias subsisten solamente con el ingreso del trabajador de las 31 que dan información respecto a sus ingresos y gastos. Sin embargo, cabe señalar que sólo 7 trabajadores percibieron menos de \$150.000 durante el mes de Agosto, no obstante, las familias ven aumentados sus ingresos autónomos con aportes realizados por otros miembros y/o allegados a ésta.

Además, se puede agregar que utilizando el sueldo de referencia para el estudio (\$ 207.450), el ingreso per cápita de la familia tipo de los operarios compuesta por 4 personas alcanza la cifra de \$51.863 por persona.

La lectura del cuadro, permite señalar que 21 están sobre este ingreso percápita y 10 se encuentran bajo éste, situación que está directamente relacionada con el mayor número de miembros (que en promedio alcanza las 7 personas) y las remuneraciones de los trabajadores que a su vez están condicionadas por productividad y pago de deudas.

Por otra parte y relacionado con lo anterior, se puede señalar que las familias en estudio pueden ser ubicadas en el estrato socioeconómico correspondiente al nivel medio bajo de acuerdo a los ingresos familiares de todas ellas, puesto que son superiores a \$ 180.000 pero inferiores a \$400.000 pesos mensuales, detectándose sólo un caso que correspondería al estrato medio según grupos socioeconómicos establecidos por la empresa Search Marketing S.A. (ver anexo N° 3), sin embargo, realizando un análisis cualitativo, se puede indicar que su marco de referencia valórico y social corresponde a la cultura urbana-popular.

### **Distribución del ingreso familiar y gastos**

Tomando de referente el promedio de ingreso por persona y el número promedio de miembros por familia (\$207.450 por 4 personas) es posible visualizar lo siguiente:

#### **1.- Vivienda:**

Con respecto a este punto, se puede informar que sólo 13 familias pagan dividendo, arriendo y/o aporte por la vivienda (principalmente en el caso de viviendas cedidas), observándose los siguientes valores:

Cuadro N° 68 “Distribución por gastos en vivienda”

<b>Tramos</b>	<b>N° de casos</b>
<b>\$45.000 - +</b>	<b>1</b>
<b>\$35.000 - 34.999</b>	<b>1</b>
<b>\$25.000 - 34.999</b>	<b>3</b>
<b>\$15.000 - 24.999</b>	<b>3</b>
<b>\$ 5.000 - 14.999</b>	<b>5</b>
<b>No pagan</b>	<b>11</b>
<b>Sin información</b>	<b>16</b>
<b>Total</b>	<b>40</b>

Como se puede observar, si bien es bastante la omisión al respecto, el dinero distribuido a cancelar arriendo, dividendos y/o aportes, es relativamente bajo para las familias, pues el pago más alto que se detecta es de \$60.000 mensuales por concepto de arriendo, alcanzando este gasto en general el 29% del sueldo.

## 2.- Alimentación:

Cuadro N° 69 “Distribución por gastos en alimentación”

Categoría	N° de casos
\$128.001 - 160.000	2
\$ 96.001 - 128.000	15
\$ 64.001 - 96.000	13
\$ 32.001 - 64.000	2
\$ 0 - 32.000	1
Sin información	7
<b>Total</b>	<b>40</b>

En relación a este punto, se puede señalar que el promedio de gastos es de \$90.000 mensuales entre los 33 encuestados que dieron información al respecto, encontrándose, como se puede observar en el cuadro, 16 familias bajo este promedio y 17 sobre él. Además, se puede indicar que la mayor frecuencia detectada entre los casos se encuentra en los \$100.000 mensuales con 9 familias, bajando luego ésta a los \$80.000 de gastos con 7 familias.

Con respecto a los gastos mínimos y máximos detectados, se puede señalar que el gasto más alto corresponde a \$160.000 mensuales (con 2 casos) y el más bajo a \$30.000 mensuales en un grupo familiar.

De lo anterior se desprende, relacionando esta información con el tipo de alimentación consumidas por las familias, que el gasto mensual por alimentación es bastante heterogéneo entre ellas, estando esto condicionado por el ingreso familiar y los patrones de alimentación de cada una de ellas, pese a ello cabe señalar que de las 16 familias con gastos inferiores a \$90.000, sólo 6 alcanzan a cubrir una canasta básica de alimentos por persona (tomando como referente una familia compuesta por 4 miembros) y 10 no alcanzan a cubrirla dentro de las cuales se encuentran aquellas familias que consumen sólo 2 comidas diarias al día, por lo que se considera que la satisfacción de la necesidad de alimentación entre éstas familias no está siendo adecuadamente satisfecha.

### 3.- Educación:

Al respecto podemos observar el siguiente cuadro de gastos:

Cuadro N° 70 “Distribución por gastos en educación”

Categoría de gastos	N° de casos
\$50.001 - +	5
\$40.001 - 50.000	2
\$30.001 - 40.000	-
\$20.001 - 30.000	1
\$10.001 - 20.000	8
\$ 1.001 - 10.000	9
Sin información	3
No corresponde	12
<b>Total</b>	<b>40</b>

En relación al cuadro se puede indicar que los 5 casos cuyos gastos son superiores a \$50.000 pesos mensuales corresponde a aquellas familias que tienen hijos en el sistema de educación superior y a una familia que paga educación privada.

Son alrededor de 27 las familias cuyos hijos están en el sistema de educación formal, 9 que no tienen hijos estudiando y tres cuyos hijos no están en edad de ingresar al sistema.

De las 27 familias que tienen hijos estudiantes, 13 de ellas los tienen en establecimientos públicos, si bien éstos últimos son gratuitos, se observan gastos en educación, por cuanto, el número de hijos estudiantes por familia alcanzó las siguientes cifras:

- 1 hijo estudiante : 9 familias
- 2 hijos estudiantes : 12 familias
- 3 hijos estudiantes : 6 familias

Encontrándose las mayores frecuencias modales de gastos entre los \$10.000 y los \$15.000 mensuales con 4 casos respectivamente; por otra parte, el gasto mínimo registrado es de \$3.000 mensuales y el máximo de \$95.000 por concepto de mensualidades y cuotas entre las familias que dieron información al respecto.

#### 4.- Salud:

En esta necesidad se detecta lo que sigue:

Cuadro N° 71 “Distribución por gastos en salud”

Categorías	N° de casos
\$ 40.000 - +	2
\$ 30.000 - 39.999	1
\$ 20.000 - 29.999	6
\$ 10.000 - 19.999	8
\$ 1.000 - 9.999	1
Sin información	22
<b>Total</b>	<b>40</b>

Como se puede observar, poco menos de la mitad de los encuestados (18 familias) declaran realizar gastos mensuales por salud ya sea por remedios o atenciones médica, los que en promedio alcanzan los \$19.888, siendo el valor más bajo registrado \$3.000 y el máximo \$60.000 con un caso respectivamente.

Con respecto a las 22 familias que no brindan información se desconoce las razones por las cuales optaron por omitir este ítem del cuestionario.

#### 5.- Movilización:

Con respecto a este gasto familiar se detecta lo que sigue:

Cuadro N° 72 “Distribución por gastos en movilización”

Categoría	N° de casos
\$25.000 - +	2
\$20.001 - 25.000	1
\$15.001 - 20.000	7
\$10.001 - 15.000	10
\$ 5.000 - 10.000	3
Sin información	17
<b>Total</b>	<b>40</b>

Si bien 17 familias no dan información, más de la mitad de las encuestadas (23) declaran realizar gastos al respecto, observándose que preferentemente son entre \$10.000 y 15.000 mensuales adicionales al gasto realizado por el trabajador para trasladarse a la empresa y viceversa, siendo el promedio de este gasto familiar de \$17.708 mensuales. De lo anterior, se puede inferir que entre las familias que no brindan información, puede existir un gran número de ellas que no realizan grandes gastos en este rubro, sólo el necesario para las compras, ya que como se indicó en la parte en que se describía a la familia de los trabajadores, la gran mayoría tiene hijos en la enseñanza básica (promedio 5° Básico) los cuales hasta el 4° año no cancelan pasajes de locomoción colectiva, además, es posible que el resto de estudiantes se dirija a establecimientos educacionales cercanos a su domicilio, no teniendo que hacer uso del sistema de transporte colectivo.

#### **6.- Cuentas de servicios básicos (luz, agua y gas)**

Al respecto, se detecta que el promedio de gastos es de \$16.879 mensuales, siendo el gasto más frecuente \$15.000 con 8 casos.

En relación a las cuentas de teléfono, T.V. Cable y otras, sólo 8 familias señalan el monto de este gasto de un total de 15 familias que cuentan con teléfono y 8 que poseen televisión por cable, servicios que en promedio alcanzan un valor de \$19.750 mensuales.

#### **7.- Recreación:**

En este ítem, sólo 3 familias señalan realizar gastos mensuales que corresponden a \$10.000, \$30.000 y \$40.000 pesos; mientras que el resto señala no destinar parte de su ingreso a recreación lo que afecta no sólo al bienestar de la familia sino que también, y por sobre todo, a la salud física y mental de los trabajadores, por cuanto, estos están durante el año presionados por las deudas económicas que deben cancelar y por las presiones propias de la actividad laboral que desempeñan.

## 8.- Pago de deudas:

En relación a este tipo de gastos, 25 familias dan información, señalando el monto mensual destinado al pago de deudas, 3 indican no tener deudas y 2 no entregan datos por este ítem. Los montos de gastos son los siguientes:

Cuadro N° 73 “Distribución por gastos en deudas”

Categoría	N° de casos
\$ 125.001- +	2
\$ 100.001- 125.000	2
\$ 75.001- 100.000	7
\$ 50.001- 75.000	0
\$ 25.000- 50.000	14
Sin información	15
<b>Total</b>	<b>25</b>

Antes de analizar este cuadro corresponde señalar que las deudas son adicionales a las descontadas por planilla, por tanto, no se refleja la real magnitud de los gastos al respecto. Como se observa, si bien son 35 los trabajadores que declaran tener deudas sólo 25 señalan el monto que éstas alcanzan, infiriéndose a partir del punto relativo al endeudamiento, que un buen número de los trabajadores que no dieron información es porque no tienen deudas adicionales, sólo las que se descuentan por planilla. Sin embargo, casi la mitad (11 trabajadores) pagan por deudas (letras) desde \$75.000 mensuales hasta \$230.000 lo que para un trabajador es, prácticamente, su sueldo completo.

Este gasto alcanza como promedio los \$74.620 mensuales, pero si se le agrega el promedio de gastos descontados por planilla, se tiene un total aproximado de \$109.000 mensuales, por lo que se puede señalar que la mitad del sueldo del trabajador se destina a cancelar compras hechas a crédito, incluido vestuario que alcanza un promedio de \$31.000 mensuales, adicionales al total del pago por deudas, siendo incluso mayor a esa cifra en 3 casos de las 6 familias encuestadas que brindaron información al respecto, llegando a cancelar por estos artículos entre \$40.000 y \$50.000 pesos mensuales, lo que equivale a un 21% mayor comparándola con la cantidad que cancelan las otras familias (\$20.000).

Si relacionamos los gastos promedios en forma generalizada, es decir, los hacemos extensivos a los 40 encuestados con el promedio de ingreso autónomo familiar , se consiguen los siguientes porcentajes de gastos familiares:

Cuadro N° 74 “Distribución de gastos familiares”

<b>Item de gastos</b>	<b>Porcentajes</b>
<b>Alimentación</b>	<b>34%</b>
<b>Vivienda</b>	<b>9%</b>
<b>Salud</b>	<b>4%</b>
<b>Educación</b>	<b>7%</b>
<b>Vestuario</b>	<b>2%</b>
<b>Movilización</b>	<b>4%</b>
<b>Recreación</b>	<b>1%</b>
<b>Deudas</b>	<b>27%</b>
<b>Cuentas bás.</b>	<b>6%</b>
<b>Otras cuentas</b>	<b>2%</b>
<b>Otros gastos</b>	<b>4%</b>
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Como se puede observar los ítems con mayores gastos son alimentación y deudas, destinando a recreación la menor cantidad de dinero, sin embargo, no todas las familias tienen gastos en la totalidad de los ítems, ya que algunas de ellas no hacen gastos por vivienda por ser ésta propia o cedida. Respecto al nivel de gastos de acuerdo a la información obtenida, este alcanza alrededor los \$200.000 mensuales, variando de acuerdo al ingreso familiar por cada trabajador.

De todo este análisis de distribución del ingreso familiar se desprende que los trabajadores pueden cubrir sus necesidades básicas de alimentación, vivienda, vestuario, educación con esfuerzo debido al alto gasto por deudas que presentan y que a pesar de que 15 familias señalan endeudarse para adquirir electrodomésticos y artículos del hogar, las comodidades que éstos presentan son escasas, por lo que se observa que más de la mitad de ellas (21 familias) han copado su capacidad de pago, impedidos a acceder a nuevos préstamos y créditos que junto con limitar el ingreso familiar a los gastos más básicos y prioritarios les impide contar con medios para asumir imprevistos y/o riesgos eventuales afectando al trabajador, lo que se traduce en aumento de tensiones o estrés que además de dificultar la dinámica familiar altera las relaciones interpersonales en el trabajo.

Por otra parte, los principales aspectos detectados en la satisfacción de las necesidades de seguridad de las familias de los operarios son:

- Poco más de la mitad de las familias tienen asegurada su necesidad de vivienda, por cuanto, ésta es propia o son adquirentes de ella, el resto si bien no cuenta con este patrimonio está satisfaciendo esta necesidad. En la mayoría de las familias el tipo de vivienda corresponde a casas, pero se detectan 8 que habitan mediaguas, mejoras y/o piezas, sintiéndose poco más de la mitad de las familias satisfechas con su vivienda, ya que un total de 18 trabajadores la consideran inadecuada por su tamaño.

- Diez familias sufren de hacinamiento, 7 promiscuidad, 3 están en situación de allegados y 5 tienen allegados en su vivienda.

- El nivel de bienestar material (confort) va de mínimo a medio.

- Sólo 2 familias señalan no estar endeudadas; la capacidad de ahorro es mínima o nula, siendo sólo 6 las familias que ahorran.

- A más de la mitad de los trabajadores (23) se les realiza entre 3 a 4 descuentos no legales por planilla y a 4 entre 5 y 6 descuentos.

- La mayor frecuencia con respecto a remuneración líquida se encuentra entre los 200 y 250 mil pesos mensuales, ubicándose 14 familias bajo estas cifras y 18 sobre ellas. Además se constata que 18 familias dependen íntegramente de la remuneración del trabajador.

- Los ítems a los que se destina la mayor cantidad de dinero son: Alimentación y deudas con el 34% y 27% del sueldo, respectivamente.

-En conclusión, las familias de los trabajadores presentan problemas principalmente a nivel de vivienda y con el manejo del presupuesto familiar.

### Objetivo específico N° 1.6.-

Identificar al exterior de la organización el nivel de satisfacción de las necesidades sociales del trabajador y su grupo familiar en relación a: educación, recreación y relaciones sociales.

De los cuestionarios se desprende el siguiente nivel de satisfacción de las necesidades sociales en las familias de los trabajadores.

Cuadro N° 75 “Puntaje nivel de satisfacción variable necesidades sociales”.

Puntaje	Categorías	N° de familias
57-70	Absolutamente satisfecha la necesidad	0
43-56	Satisfecha la necesidad	9
29-42	Medianamente satisfecha la necesidad	19
15-28	Insatisfecha la necesidad	7
0-14	Muy insatisfecha la necesidad	5
<b>Total:</b>		<b>40</b>

Como se puede observar, la tendencia entre las familias es que este tipo de necesidades se encuentren entre medianamente satisfechas a insatisfechas con 31 casos, siendo la necesidad que ha alcanzado el mayor grado de insatisfacción en comparación con las necesidades fisiológicas y de seguridad.

Si analizamos en forma particularizada esta variable, tenemos que en el caso de las necesidades sociales de educación y recreación éstas se encuentran medianamente satisfechas, información que se puede verificar con los datos parciales obtenidos en cada una de las dimensiones contempladas.

Además, se detecta que la gran aspiración de los padres es que sus hijos, mediante la educación, alcancen una mejor posición socioeconómica en comparación a ellos, dejando por esta razón, fuera de sus prioridades la recreación y el esparcimiento familiar, la cual como se mostró anteriormente, es el área al que menos presupuesto destina el grupo familiar.

## **Educación.**

Un total de 27 familias tienen hijos estudiando (2 hijos en promedio por grupo familiar), principalmente, en establecimientos subvencionados (13 familias), quienes mayoritariamente expresan sentirse satisfechos con la educación que están recibiendo sus hijos (sólo 5 no lo están). Por otra parte, en relación a las expectativas educacionales en cuanto a éstos, se inclinan preferentemente por la enseñanza superior universitarias y técnico-profesional con 10 y 6 familias, respectivamente. Respecto a la educación técnica entregada en liceos politécnicos, industriales y comerciales es de preferencia para 8 padres, sólo un caso señaló conformarse con que su (s) hijo (s) terminara la enseñanza media y 3 señalaron no tener mayores expectativas educacionales ni laborales en relación a ellos, lo cual estaría directamente relacionado con las posibilidades económicas de las familias e intelectuales de los hijos, puesto que en 2 casos se detecta la presencia de hijos con problemas de aprendizaje y/o retraso mental entre las encuestadas, destacándose el hecho de que 16 familias no dieron información sobre este punto, aún pudiendo ser mayor el número de niños con estos problemas.

De las 32 familias con hijos, 14 tienen hijos dependientes mayores de 18 años de edad, de los cuales sólo 3 están estudiando algún tipo de carrera profesional dentro o fuera de la región, el resto señala no estar en condiciones económicas para hacerlo.

En cuanto a la deserción escolar, se constató que entre los hijos no hay problemas de deserción, sólo 4 casos de atraso escolar, específicamente a nivel de enseñanza media. Sin embargo, entre los padres sí existe un alto grado de deserción, pues de las 25 cónyuges que se obtuvo información, sólo 4 terminaron su enseñanza media, siendo la mayor frecuencia de escolaridad el 2º año medio con 6 casos. El promedio de años de estudios para ellas es de 8 años, al igual que los trabajadores. Cabe destacar que los trabajadores no reconocen su educación formal incompleta como deserción escolar.

Con respecto al conjunto de gastos por concepto de educación, la gran mayoría de las familias (20) los considera elevados en comparación al sueldo (pues destinan el 7% de éste), debiendo ser necesario endeudarse al inicio del año escolar para poder hacer frente a los requerimientos académicos (compra de útiles escolares, uniformes y cancelamiento de matrículas durante el mes de Marzo). Los gastos más altos son para aquellas familias que tienen hijos en enseñanza básica y superior, y sólo 9 señalan encontrarlos regular a bajos, principalmente, en aquellas que tienen un sólo hijo estudiando.

## **Recreación:**

En cuanto a esta dimensión, 9 trabajadores señalaron que sus posibilidades de realizar actividades recreativas o de esparcimiento con su grupo familiar son, fundamentalmente, los fines de semana, la segunda mayoría durante sus vacaciones (6 casos), sólo 2 señalaron que pueden realizarlas diariamente y la misma cantidad en forma mensual, en cambio, 4 encuestados expresaron no tenerlas, lo cual podría atribuirse más que al tiempo disponible para compartir con la familia a la falta de medios económicos que les impide salir de la rutina.

Entre las actividades preferidas por los encuestados para realizarlas en familia se encuentran: ver TV y realizar compras (en cada una 11 casos), salidas de paseo (7 preferencias), deportes y juegos (5 casos), las fiestas y/o reuniones familiares (4 preferencias).

En cuanto al tiempo que el trabajador dedica para compartir con su familia, 15 lo estiman adecuado y 19 inadecuado, sintiéndose casi la mitad de los trabajadores insatisfechos con el tiempo que tienen para compartir con la familia. Situación que si la unimos al deseo de realizar más horas extraordinarias para aumentar sus ingresos, aparece como contradictoria.

Con respecto a las posibilidades de los trabajadores de salir de veraneo con toda su familia, sólo uno indica que tiene posibilidades para hacerlo, 3 no opinan y el resto considera que no las tiene, principalmente, por motivos económicos. Además, 6 personas señalan que alguna vez se han endeudado con la empresa, la caja de compensación o con entidades financieras para vacacionar. Por otra parte, la gran mayoría (26) se siente insatisfecho con el dinero que pueden destinar mensualmente al esparcimiento familiar y sólo 9 expresan lo contrario, lo cual no constituye una sorpresa, dado el nivel de gastos mensuales para la satisfacción de necesidades primarias. Esta situación es preocupante, por cuanto, crea en el trabajador frustraciones, estrés y cansancio, pues al no poder descansar de manera adecuada y tranquila no recupera energías, influyendo esto en su productividad laboral, produciéndole además resentimiento por el efecto de demostración que despierta necesidades latentes en los individuos, lo que al relacionar con el nivel de endeudamiento, tenemos que es mayor la posibilidad de que se vea afectada su salud física y mental y, por ende, su calidad de vida familiar.

## **Participación social**

Sólo 6 familias señalan tener algún tipo de participación en organizaciones comunitarias principalmente como socio (en centros de madres, juntas de vecinos y comités de allegados y de adelanto). Con respecto a la fiesta de navidad de la empresa 15 indican que su familia siempre participa en esta actividad, 13 sólo a veces y 10 nunca, debido principalmente a la distancia y a la falta de tiempo, el resto no da información.

De todo lo expuesto en relación a las necesidades sociales se desprende que:

- Se observa un apreciable grado de insatisfacción.
- Los trabajadores aspiran a que sus hijos sean profesionales mayoritariamente.
- Sus posibilidades de esparcimiento son escasas por tiempo y dinero.
- No hay mayor interés por parte de ellos por participar en organizaciones de la comunidad.
- Son pocas las familias que participan en la única actividad familiar en la empresa (Fiesta de Navidad).

### Nivel de bienestar social en las familias de los operarios.

Los resultados obtenidos durante la investigación realizada para conocer el nivel de bienestar al exterior de la empresa, permite llegar a los siguientes puntajes alcanzados:

Cuadro N° 76 “Puntaje nivel de bienestar al exterior”.

<b>Puntaje</b>	<b>Categorías</b>	<b>N° Trabajadores</b>
<b>185-230</b>	<b>Alto</b>	<b>0</b>
<b>139-184</b>	<b>Medio alto</b>	<b>18</b>
<b>93-138</b>	<b>Medio</b>	<b>18</b>
<b>47- 92</b>	<b>Medio bajo</b>	<b>2</b>
<b>0- 46</b>	<b>Muy bajo</b>	<b>2</b>
<b>Total</b>		<b>40</b>

Antes de hacer el análisis del cuadro, se debe dejar en claro que estas cifras no reflejan el real nivel de bienestar de las familias, pues éste se puede apreciar en su magnitud en cada una de las dimensiones contempladas en el estudio, ya que es allí donde se hacen más patentes las insatisfacciones y problemas.

Como se observa el nivel de bienestar detectado al exterior de la empresa es de medio con tendencia a ir en ascenso. En términos generales, se aprecia que las familias (18 casos) logran con bastante esfuerzo satisfacer sus necesidades fisiológicas, de seguridad y sociales (especialmente en educación) sacrificando la satisfacción de necesidades relacionadas con la cultura, el esparcimiento y el desarrollo personal de cada miembro de la familia y otro grupo aunque minoritario, pero no menos importante, simplemente no tiene acceso a su satisfacción en forma adecuada, lo cual es motivo de preocupación, más aún cuando. este bajo nivel de bienestar se debe a falta de orientación y de información, pudiendo tener en este plano un rol preponderante un profesional Asistente Social en la Sucursal a fin de constituirse en un facilitador para el mejoramiento del bienestar social al interior y exterior de la empresa, a través de una metodología de trabajo que le permita, además de realizar actividades asistenciales y administrativas, llevar a cabo continuas investigaciones que fundamenten su actuar con las familias y con el personal.

## **8.- SINTESIS DIAGNOSTICA**

El bienestar social es un constructo y como tal para los efectos de esta investigación, se distinguió un bienestar social laboral y familiar, donde los resultados arrojados a partir del estudio, permitieron conocer la realidad socio-laboral al interior y socioeconómica al exterior de la empresa, de este modo se logró llegar a las siguientes conclusiones:

### **1.- Necesidades Fisiológicas:**

De acuerdo a los puntajes obtenidos las necesidades fisiológicas a nivel laboral como familiar se encuentran satisfechas, sin embargo, hay que destacar que en varios aspectos se encuentran en niveles deficitarios en ambos contextos.

Es así como en relación a alimentación, se detectó que el consumo de alimentos, si bien en ambos contextos fueron considerados como satisfactorios por los trabajadores y sus familias, es una dimensión con un alto grado de déficit, por cuanto, el dinero destinado a colación y a alimentación del grupo familiar es bajo, lo que incidiría directamente en el desempeño laboral del trabajador al consumir una cantidad de calorías insuficiente y desbalanceada para el tipo de actividad que desempeña, situación que se repite en las familias, especialmente en 7 de ellas que presentan un alto déficit alimenticio, lo que perjudica a quienes están en período de crecimiento y desarrollo.

Otra dimensión que alcanzó un menor puntaje dentro de esta variable es la jornada de trabajo y en ella el indicador referido al tiempo libre después de la jornada laboral, insatisfacción debida fundamentalmente a la pérdida de tiempo en traslado para un número considerable de trabajadores y a la realización de horas extraordinarias, lo cual, si bien es una gran ayuda para paliar sus gastos, perjudica la calidad de vida afectiva de la familia al contar con un escaso tiempo para compartir con ella.

En materia de salud, cabe mencionar que 8 familias presentan enfermos crónicos, principalmente, menores y una cantidad apreciable indican que la salud familiar es de regular a deficiente, lo que constituiría un posible factor de preocupación y tensión para el trabajador al efectuar su labor y con ello el aumento de riesgos de accidentes.

## **2.- Necesidades de Seguridad:**

Las necesidades de seguridad se encuentran satisfechas en ambas realidades; sin embargo, la dimensión de higiene y seguridad industrial cobra importancia, por cuanto, se detecta insatisfacción en la frecuencia de mantención de las maquinarias, ya que se indica que no existen revisiones periódicas de éstas, lo que incidiría directamente en los resultados del proceso productivo y en la posible ocurrencia de accidentes, significando no sólo una pérdida para la empresa ( en relación a la cotización pagada por la tasa de riesgo), sino que también para el trabajador y su familia por los daños físicos, psicológicos y materiales que puedan causarles.

También se detecta que la mayoría de las familias (18 de 32 que entregan esta información) cuentan solamente con la remuneración de los operarios, considerándola limitada e insatisfactoria para paliar los gastos familiares, lo que se agrava con el alto nivel de endeudamiento que presentan, paradójicamente, para optimizar su nivel de bienestar material.

## **3.- Necesidades Sociales:**

Las necesidades sociales se encuentran medianamente satisfechas al exterior de la empresa y satisfechas al interior de ésta, pero con una muy leve diferencia con respecto a la categoría inferior.

Esta variable se encuentra con el mayor grado de insatisfacción por parte de los trabajadores, donde la subdimensión “participación en asuntos de la empresa” se ubicó en la categoría insatisfecha, presentando los sujetos encuestados una notoria disconformidad con la organización, al señalar que ésta no toma en cuenta sus aportes ni opiniones, situación que se repite en relación a las oportunidades para la realización de actividades recreativas y deportivas, percibiendo estos que la organización no facilita tiempo ni medios necesarios para la realización de actividades de interés de los trabajadores.

Dentro de esta variable la dimensión reconocimiento fue la que presentó un mayor número de sujetos insatisfechos, ya que los trabajadores sienten que no reciben ningún tipo de estímulo positivo, ya sea elogios, felicitaciones escritas, premios o reconocimiento público hacia su labor, generando insatisfacción laboral, al no percibir ningún tipo de incentivo psicológico por parte de la empresa.

Por otra parte, el indicador “promociones o ascensos”, también obtuvo una alta insatisfacción, esto se explica por el hecho que en la planta no existe este sistema sea de tipo laboral (cargos), remunerativo u otro, lo que les genera cierto grado de desmotivación en el desempeño de sus tareas, debido a la escasa posibilidad de desarrollarse al interior de la empresa.

En cuanto a las “sanciones negativas” los trabajadores se sienten mayoritariamente insatisfechos, pues perciben que se destacan sólo los errores cometidos y no aspectos positivos como la eficiencia, la responsabilidad, la creatividad y el trabajo bien realizado.

A nivel externo, se detecta en relación a estas necesidades, insatisfacción con respecto al tiempo y medios económicos con que cuenta el grupo familiar para destinarlos a recreación, pues deben brindarles prioridad a otros aspectos más básicos tal como la educación de sus hijos. También se observa que la totalidad de los hijos en edad escolar, se encuentran dentro del sistema educacional sin registrarse deserción, situación que difiere a la realidad de los padres, ésto en razón a la valoración por parte de ellos que la educación es un factor que posibilita enormemente la movilidad social.

## **9.- RESPUESTA A LAS PREGUNTAS DE INVESTIGACION**

**1.- ¿Cuál es el nivel de bienestar social de los trabajadores de producción de la Empresa Sucursal Viña del Mar en cuanto a la satisfacción de sus necesidades fisiológicas, de seguridad y sociales al interior y exterior de la empresa?**

A través de los resultados obtenidos se puede concluir que el nivel de bienestar de los trabajadores de producción al interior de la empresa se encuentra entre los rangos medio a medio-alto respecto a la satisfacción de las necesidades fisiológicas, de seguridad y sociales. En cuanto al nivel de bienestar al exterior de la empresa (el trabajador y su familia), éste se manifestaría como un bienestar regular o medio, estando las necesidades estudiadas satisfechas, con dimensiones particulares dispares que merman el bienestar integral.

Se observa, que a pesar de que los trabajadores consideran sus necesidades satisfechas; algunos datos arrojados a la luz de ciertos indicadores tipo, estarían indicando que el nivel de bienestar es menor de lo percibido por ellos, fundamentalmente en el ámbito familiar.

**2.- ¿Existe relación entre el nivel de satisfacción de las necesidades fisiológicas, de seguridad y sociales del trabajador de producción al interior de la empresa con el nivel de satisfacción de estas mismas necesidades al exterior de ésta?**

Sí existe, por cuanto la satisfacción de éstas necesidades al interior y al exterior de la empresa está demarcada por un margen invisible que mezcla las variables laborales y familiares, que en último término afectan al trabajador en su productividad, ya que como es sabido todas estas necesidades, sin dejar de lado, que las más básicas son más urgentes, son factores de importancia que regulan la vida y la dinámica de aquél que trabaja en esta empresa, bajo las condiciones ya señaladas.

La relación entre la satisfacción de las necesidades estudiadas en la empresa y en la familia es fundamentalmente de carácter económico, a través de la remuneración percibida por el trabajador, que es mayoritariamente en el caso del presente estudio, el único sustento de la familia. Las necesidades mencionadas se satisfacen con mucho esfuerzo debido a la forma como se distribuye el presupuesto familiar, lo que en definitiva ha determinado un alto grado de endeudamiento y estrés para el trabajador.

### **3.- ¿Cuál es la relación que existe entre remuneración y el nivel de satisfacción de las siguientes necesidades: alimentación, salud, vivienda y educación?**

La remuneración del trabajador de esta empresa es considerada prácticamente la única fuente del ingreso familiar que se destina para satisfacer todas las necesidades que impliquen mantención, comodidad y desarrollo de la familia.

Las necesidades de alimentación, salud, vivienda y educación en relación a la remuneración para el estrato socioeconómico en que se ubican las familias de los trabajadores (medio-bajo) son satisfechas con esfuerzo mediante una distribución inadecuada del ingreso en razón de las deudas contraídas por la mayoría del personal de producción. Aunque se interviene para satisfacerlas, el compromiso y la responsabilidad de cancelarlas con un ingreso limitado para las aspiraciones y expectativas de éstos los ha llevado a una permanente situación de endeudamiento, especialmente, en aquellas necesidades referidas a la vivienda y educación.

Por tanto, la satisfacción de éstas en razón de las contingencias cotidianas y de las aspiraciones del trabajador con respecto a su familia, no es óptima, principalmente, por una inadecuada jerarquización de necesidades en especial en lo que se refiere a las relacionadas con el confort y alajamiento de la vivienda, lo que en definitiva explica el alto nivel de endeudamiento detectado, ya que los sueldos percibidos son bastantes altos si se considera que se trata de obreros no calificados con un sistema de pago basado en la productividad individual.

## 10.- PROGNOSIS

Los resultados del diagnóstico permiten concluir que el nivel de bienestar al interior de la empresa se encuentra en un nivel medio, con respecto a la mayoría de las variables estudiadas; por tanto, se estima que de no mediar intervención en las necesidades sociales insatisfechas y tomando en cuenta las condiciones del mercado laboral y económico actual (altamente competitivo), aumentaría la probabilidad de desmotivación y frustración del personal por la falta de políticas de aplicación y mantención del sistema recurso humano, lo cual podría generar desde malestar hasta renuncias de un personal ya capacitado en el rubro, lo que podría significar para la empresa mayores riesgos de accidentes laborales y/o pérdidas en términos de entrenamiento de personal.

Con respecto al nivel de bienestar al exterior de la empresa, se deduce que éste alcanza un nivel que oscila de medio a bajo, por cuanto, se detectaron diferencias muy notorias entre ellas, debido a la existencia de patrones de distribución de ingreso disímiles entre una familia y otra; estimándose que de no mediar intervención en la variable seguridad relacionada con manejo del presupuesto familiar, aumentaría la probabilidad que los índices de endeudamiento se elevaran, provocando un sobreendeudamiento que traería consecuencias tanto para el trabajador, su familia como para la empresa.

En razón de lo anterior, con el fin de mejorar la situación antes descrita, se visualiza la elaboración de un Modelo de Gestión Administrativa, relacionado con evaluación de desempeño y reconocimiento del personal, así como orientación relativa a enfrentar el nivel de endeudamiento familiar detectado.



## **11.- HIPOTESIS TECNOLOGICAS.**

- 1.- El conocimiento de la realidad laboral y socioeconómica del personal de producción por parte de la alta gerencia de la empresa, podría influir en la futura elaboración de políticas y programas sociales tendientes a elevar el bienestar social al interior y exterior de la empresa.
  
- 2.- Una orientación con respecto al adecuado manejo del presupuesto familiar y las posibles alternativas de solución frente al consumo podría disminuir en parte el nivel de endeudamiento existente entre las familias de los trabajadores de producción.
  
- 3.- La elaboración de un modelo de gestión administrativa dirigido a la aplicación y mantención del personal de producción, con propuestas relacionadas con una evaluación anual de desempeño y reconocimiento laboral incidiría positivamente sobre la percepción de los trabajadores, en cuanto, a la estabilidad laboral y al mejoramiento de la motivación, autoestima y satisfacción laboral del personal de producción.

***“Programación”***

## **12.- PROGRAMA DE INTERVENCION**

### **1.- TITULO DEL PROGRAMA.**

**“Desarrollo del recurso humano para gestionar un futuro mejor”.**

### **2.- DEPENDENCIA LEGAL Y ADMINISTRATIVA DEL PROGRAMA.**

Los proyectos que se derivan de este programa dependen institucionalmente de gerencia general de la empresa.

En cuanto a sus aspectos teóricos, técnicos y prácticos serán responsables las alumnas seminaristas de la Escuela de Servicio Social de la Universidad de Valparaíso.

### **3.- FUNDAMENTACION.**

Es sabido que las organizaciones están compuestas por recursos materiales, financieros, mercadotécnicos, administrativos y humanos; los cuales se constituyen en recursos productivos que deben emplearse con eficiencia y eficacia, donde los dos últimos, a su vez, pueden ser administrados como recursos y como personas, por cuanto, son los únicos recursos vivos y dinámicos que participan en la organización y que influyen en los demás que son estáticos, donde la acción de ambos, organización y personas, es recíproca esperando cada uno de ellos algo del otro, configurándose expectativas relacionadas con la producción por parte de la empresa y la remuneración por el lado del empleado, todo esto bajo condiciones ambientales y de relaciones adecuadas.

Puesto que el Capital Humano es un tema de gran interés en la actualidad, se ha comprendido la importancia de éste para el beneficio de la organización, por cuanto, es el elemento que mediante su trabajo permite el mantenimiento y desarrollo de ésta, por lo que el personal dentro de la organización debe ser considerado como un ser integral con múltiples potencialidades que deben ser desarrolladas, lo cual podrá realizarse en la medida que las organizaciones generen acciones para ello, basándose en las reales necesidades y aspiraciones de éstos.

Es bajo estos criterios que se ha realizado un diagnóstico social, para así detectar el nivel de bienestar de sus trabajadores de producción, y reconocer las debilidades y fortalezas que maneja la empresa en relación al funcionamiento relativo a este recurso, ya que al tomar conciencia de los

problemas existentes en el personal, se logra el primer paso para el cambio organizacional.

En consideración del estudio realizado y de sus resultados, el equipo seminarista ha escogido como posibles acciones a seguir dentro del plazo establecido la realización de tres proyectos destinados a contribuir en la intervención de algunas variables deficitarias identificadas en la investigación-diagnóstica.

Este programa estará dirigido a contribuir al mejoramiento del nivel de bienestar social del área de producción, mediante la implementación de acciones que disminuyan especialmente la insatisfacción de necesidades de seguridad y de carácter social en la empresa.

Los proyectos están dirigidos al área producción planta Viña del Mar, pero su delimitación no tiene por qué ser exclusivamente esta región, puesto que la realidad socio-económica y laboral del personal en esta empresa puede ser muy parecida en sus diferentes sucursales, de acuerdo al perfil personal y familiar del trabajador del rubro construcción, y de las políticas organizacionales que la dinamizan.

El programa comprende los siguientes tres proyectos:

**Proyecto N° 1. “Difusión de los resultados del primer diagnóstico social de la Empresa planta Viña del Mar”.**

Este proyecto está orientado a entregar información respecto a los resultados arrojados por el diagnóstico a nivel de Gerencia General de la empresa, como ente capaz de implementar y generar acciones para mejorar el bienestar de su recurso humano, y también, a nivel de trabajadores del área producción de la sucursal Viña del Mar.

**Proyecto N° 2. “El trabajador, su familia y el manejo presupuestario”.**

Está dirigido a intervenir sobre una de las más grandes problemáticas que afectan al trabajador de esta planta, el cual orienta su acción a entregar y discutir material acorde al tema.

**Proyecto N° 3. “Modelo de gestión orientado a la aplicación y mantención del personal de la sucursal Viña del Mar”**

Consiste en la elaboración de un modelo de gestión para el personal de producción de la empresa, a fin de contar con personas motivadas al realizar su trabajo y apreciadas como tal, a través de mecanismos de evaluación y reconocimiento adecuados, bajo utilización de diversas técnicas

para medir objetivamente el desempeño y las cualidades personales del trabajador.

#### **4.- OBJETIVOS DEL PROGRAMA.**

##### **Objetivo general:**

1.- “Contribuir a mejorar el nivel de bienestar familiar y laboral de los trabajadores de producción a través de la intervención de Servicio Social de empresa”.

##### **Objetivos específicos:**

###### **a.- A nivel de bienestar laboral:**

1.1.- Difundir resultados del diagnóstico social a Gerencia General y profesionales afines con la gestión del recurso humano para sensibilizarlos con respecto a la realidad social del personal de producción de Viña del Mar.

###### **b.- A nivel de bienestar familiar:**

1.2.- Enriquecer el conocimiento de personal de producción en relación con el adecuado manejo del presupuesto mensual.

1.3.- Propender a un mayor grado de satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de Viña del Mar a través de la elaboración de un modelo de gestión administrativa relativo a la Evaluación de Desempeño y al Reconocimiento Laboral .

#### **5.- SELECCION DE ALTERNATIVAS.**

Dadas las condiciones de la organización no se hace selección de alternativas, sino que en conjunto con los ejecutivos de la organización se estimó más oportuno dar apoyo a las necesidades detectadas a través del diagnóstico social en razón del tiempo disponible y de la viabilidad de las acciones propuestas a la institución, lo que se visualiza factible de implementar durante un período estimado de dos meses (Octubre y Noviembre).

## **6.- SISTEMA DE EVALUACION.**

- Tabla Gantt. Instrumento que permitirá evaluar los proyectos de acuerdo al tiempo disponible y la planificación efectuada.
- Asistencia.
- Reuniones de evaluación grupal.
- Criterio de Briones: Logro y calidad.

## **7.- FINANCIAMIENTO.**

Los gastos incurridos para llevar a cabo los proyectos serán de responsabilidad de la empresa, ya sea esto con respecto a recursos humanos, materiales o financieros.

## **8.- TIEMPO.**

El programa se implementará desde el día 13 de Octubre al 28 de Noviembre de 1997.

## **9.- TECNICAS.**

Técnicas expositivas:

- Paneles, afiches, boletines.

Técnicas motivacionales:

- Charla expositiva

Técnicas grupales:

- Análisis de contenido, discusión grupal
- Análisis documental, apoyo y guía
- Reflexión, trabajo en equipo

Técnicas de administración:

- Planificación, organización, dirección, coordinación y control

## **10.- RESPONSABLES DEL PROGRAMA.**

Las alumnas seminaristas de la Escuela de Servicio Social de la Universidad de Valparaíso serán las responsables de la administración, ejecución y evaluación del programa.

## **13.- DISEÑO DE PROYECTOS**

### **PROYECTO N° 1**

#### **1.- TITULO DEL PROYECTO.**

**“Difusión de los resultados del primer diagnóstico social de la Empresa planta Viña del Mar”.**

#### **2.- FUNDAMENTACION.**

En aquellas organizaciones en donde existe un sistema de información esquematizado y ordenado respecto al nivel de bienestar social de los trabajadores y de sus características individuales y familiares, se cuenta con datos relevantes que facilitan la realización de cambios a través de la implementación de programas que propenden al desarrollo de la organización y del personal en base a las políticas existentes en ésta; sin embargo, esto no alcanzará el efecto deseado si la información no es conocida y comprendida por los ejecutivos de la alta gerencia a través de un proceso de retroalimentación, ya que son ellos quienes inician y dirigen el cambio.

De allí la importancia de llevar a cabo un proyecto de difusión que contemple divulgar los resultados obtenidos en el diagnóstico social realizado en la fábrica de Viña del Mar, cuyos contenidos al ser sistematizados se convierten en una fuente de retroalimentación de vital importancia para implementar posibles políticas, planes, programas y proyectos tendientes a elevar la calidad de vida laboral de los trabajadores.

Por tanto, el proyecto que se presenta está dirigido a informar los resultados del primer diagnóstico realizado en Viña del Mar a Gerencia General, Gerente planta Viña del Mar y ejecutivos relacionados con el área de producción de ésta, puesto que son los agentes involucrados en cualquier proceso de cambio que contribuya al bienestar social del recurso humano en la organización.

Por otra parte, también es fundamental que la empresa haga participe al trabajador de lo que acontece en ella, pues en la medida que se satisfaga la necesidad de éste de sentirse considerado como un miembro valioso e importante dentro de la organización, el trabajador se sentirá satisfecho en su trabajo, generando motivación por él, ya que se sentirá reconocido y respetado, lo cual incidirá favorablemente en su productividad laboral, lo que se logra estableciendo un sistema de información y comunicación claro y explícito que evite el rumor y distorsiones que tergiversen la información.

Por último, en relación a la importancia de la información en las organizaciones, se puede decir que un adecuado sistema de información y comunicación contribuye además a que las personas se perciban como entes activos considerados protagonistas en el quehacer de la empresa.

### **3.- OBJETIVOS DEL PROYECTO.**

#### **Objetivo general:**

1.- Difundir resultados del diagnóstico social a Gerencia General y profesionales afines con la gestión del recurso humano para sensibilizarlos con respecto a la realidad social del Personal de Producción de Viña del Mar.

#### **Objetivos específicos:**

- 1.1.- Lograr a través de una reunión de trabajo que el 100% de los ejecutivos involucrados con la gestión del personal correspondientes a la casa matriz y a la Quinta región identifiquen los aspectos más relevantes del estudio realizado a los trabajadores de producción de la planta Viña del Mar.
- 1.2.- Lograr que los trabajadores de producción Viña del Mar identifiquen los principales resultados del estudio realizado en la organización.

### **4.- ACTIVIDADES.**

#### **1.- Confección del informe de diagnóstico social efectuado en la empresa.**

- a.- Organización de la información en términos adecuados al lenguaje administrativo-social de los ejecutivos y de los trabajadores de la empresa.
- b.- Graficación de los datos de manera adecuada especificando análisis del perfil del trabajador y resultados con respecto a la medición de bienestar al interior y al exterior de la empresa.
- c.- Impresión y diseño del primer diagnóstico social Planta Viña del Mar.
- d.- Preparación de material a exponer.

## **2.- Reunión con el gerente general y otros ejecutivos pertenecientes a la empresa.**

- a.- Coordinar fecha y hora para realizar reunión informativa de diagnóstico social de planta Viña del Mar.
- b.- Confeccionar material de apoyo para la presentación de los resultados de la investigación.
- c.- Reflexionar y analizar en conjunto los resultados de la investigación.
- d.- Sensibilizar a ejecutivos de la empresa para entregar información a los trabajadores de producción.

## **3.- Reunión con el personal de producción para la entrega de los resultados diagnósticos.**

- a.- Coordinar fecha y hora para llevar a cabo la reunión informativa.
- b.- Confeccionar material de apoyo para la presentación de los resultados de la investigación.
- c.- Reflexionar y analizar en conjunto los resultados del diagnóstico.

## **5.- RECURSOS.**

### **Recursos humanos:**

- Gerente General.
- Gerente Planta Viña del Mar.
- Ingeniero de planta Viña del Mar.
- Personal de producción.
- Asistente Social de empresa.
- Docente guía Universidad de Valparaíso.
- Alumnas seminaristas de Servicio Social.



**Recursos materiales-financieros.**

<b>Materiales</b>	<b>Unidad</b>	<b>Costo</b>	<b>Total</b>
Computador PC	1	-----	-----
Impresora Inyección de tinta	1	-----	-----
Diskette alta densidad	1	\$ 500	\$ 500
Cartucho de tinta color	1	\$15000	\$15000
Anillados	2	\$ 800c/u	\$ 1600
Resma papel oficio	1	\$ 2000	\$ 2000
Fotocopias	16	\$ 25c/u	\$ 400
Transparencias impresora	7	\$ 500c/u	\$ 3500
Plumones colores	2	\$ 700c/u	\$ 1400
<b>TOTAL</b>			<b>\$24.400</b>

Este valor no incluye las horas profesionales correspondientes a los recursos humanos participantes de este proyecto, en su mayoría son parte de la empresa y por ende, ese gasto también es cancelado por ésta.

**6.- TIEMPO DEL PROYECTO.**

**TABLA GANTT**

**MES: OCTUBRE**

<b>Tiempo</b> <b>Actividades</b>	<b>1ª SEMANA</b> <b>(13-17)</b>	<b>2ª SEMANA</b> <b>(20 - 24 )</b>	<b>3ª SEMANA</b> <b>(27 - 31)</b>	<b>4ª SEMANA</b> <b>(03 -07)</b>
1. Confección informe diagnóstico	_____			
2. Reunión Gerente General y ejecutivos de empresa.		_____		
3. Información a trabajadores empresa.			_____	

El proyecto se llevará a cabo desde el 13 al 31 de Octubre de 1997.

## **7.- TECNICAS.**

Técnicas visuales-expositivas.

- Panel informativo, afiches informativos, papelógrafo.

Técnicas grupales.

- Análisis de contenido, de administración, discusión grupal, trabajo en equipo

Técnicas motivacionales.

- Charla expositiva

## **8.- SISTEMA DE EVALUACION.**

1.- Criterios de Briones.

- Criterio de logro : Cumplimiento de objetivos de trabajo.
- Criterio de calidad: Evaluación de la información entregada con el grupo receptor de ella.

2.- Tabla Gantt.

3.- Asistencia.

**Unidad de objetivo:** (ver anexo N° 4 )

## **9.- RESPONSABLES DEL PROYECTO.**

Alumnas seminaristas de la Escuela de Servicio Social  
Universidad de Valparaíso.

## PROYECTO N° 2.

### 1.- TITULO DEL PROYECTO.

**“El trabajador, su familia y el manejo presupuestario”.**

### 2.- FUNDAMENTACIÓN.

El endeudamiento de las personas es un tema que recurrentemente es aludido por las autoridades de gobierno, líderes de opinión y empresarios nacionales, pues durante el año 1996, los préstamos de consumo crecieron en un 34.5% mientras las colocaciones lo hicieron sólo en un 11.7%, casi triplicándose la cantidad de deudores de consumo a partir de 1.990 (de 685.000 a 1.780.000) (\*), situación que se explica por el acceso al crédito que han tenido sectores que tradicionalmente estaban excluidos de él.

Estos sectores, muchas veces por su bajo nivel educacional, son presa fácil de las oportunidades de compra que tiene para ello el mercado en una sociedad de consumo, donde generalmente se mide la valía personal a través de las posesiones y el estatus social en que el individuo se mueve. De esta manera o por estas razones, los chilenos no sólo se están endeudando más sino que lo están haciendo para adquirir bienes que en la mayoría de los casos no significan una inversión, y más grave aún, los lleva esta facilidad de acceso y de compra a no estimar en su justa medida la capacidad de pago que poseen siendo muchas las familias que tienen un nivel de gasto mayor a sus ingresos; de ahí el crecimiento de los créditos de consumo y el escaso y/o nulo ahorro familiar.

Por otra parte, si bien es cierto que cada individuo tiene la plena libertad de endeudarse, el adecuado manejo de su presupuesto implica que esté informado, educado y culturizado para actuar en una sociedad consumista y crediticia, para que así cada ciudadano recapacite respecto a ello y de esa forma evitar caer en la trampa bastante frecuente de vivir para consumir y a la vez para ser responsable por los créditos solicitados, cumpliendo con los compromisos pactados para no sufrir las consecuencias que la ley estipula.

Teniendo conocimiento de la situación socioeconómica de los trabajadores de producción planta Viña del Mar a través del diagnóstico realizado, éstos no están ajenos a la realidad anteriormente mencionada, presentando un pago de deudas mensual que en promedio de todos los que se encuentran en esta situación (95% del personal de producción) alcanza a los

---

(\*) Datos extraídos del artículo “En qué invierten las personas” de la Revista Gestión año XXII, de Agosto de 1997 N° 269.

\$109.000, prácticamente la mitad del sueldo de un trabajador de esta área.

De ahí la importancia de realizar actividades educacionales y de información para que así los trabajadores puedan, si no evitar el consumo excesivo, lograr que sus ingresos se inviertan en forma racional y responsablemente, pues es sabido que las preocupaciones derivadas de deudas entre otras, provocan no sólo angustia al trabajador y su familia sino además propensión a la ocurrencia de accidentes, lo cual constituye una situación preocupante para la organización.

Es sabido a través de estudios en esta área que un trabajador con altos índices de endeudamiento suele estresarse y esto a su vez es una cadena que genera reducción en la productividad y baja en la calidad de los productos, aumento de licencias médicas y de la tasa de riesgos, como también de posibles hurtos; por su parte un trabajador con alguna incapacidad de trabajar (en caso de accidente) ve la disminución de su remuneración, lo que afecta tanto al ingreso como a la dinámica de su grupo familiar.

### **3.- OBJETIVOS DEL PROYECTO.**

#### **Objetivo General:**

- 1.-Enriquecer el conocimiento del personal de producción en relación con el adecuado manejo del presupuesto mensual.

#### **Objetivos Específicos:**

- 1.1.- Lograr que los trabajadores de producción se informen de los efectos del endeudamiento tanto a nivel de las personas como de las organizaciones a través de un folleto informativo entregado en el mes de Noviembre de 1997.
- 1.2.- Lograr que los trabajadores de producción se informen de los efectos del endeudamiento tanto a nivel de las personas como de las organizaciones a través de paneles de difusión publicitados en la organización en el mes de Noviembre de 1997.

#### **4.- ACTIVIDADES.**

##### **1.- Confección del panel informativo.**

- a.- Recolección y organización del material informativo correspondiente.
- b.- Diseño del panel informativo y puesta en lugares estratégicos para su lectura.

##### **2.- Confección del folleto informativo.**

- a.- Recolección y organización de material informativo relativo al tema.
- b.- Diseño y elaboración del folleto.
- c.- Entrega de folletos a cada uno de los trabajadores.

#### **5.- RECURSOS.**

##### **Recursos Humanos:**

- Docente guía Universidad de Valparaíso.
- Alumnas seminaristas de Servicio Social.

##### **Recursos Materiales - Financieros:**

<b>Materiales</b>	<b>Unidad</b>	<b>Costo</b>	<b>Total</b>
Computador P.C.	1	----	----
Impresora inyección tinta	1	----	----
Diskette alta densidad	1	----	----
Cartucho tinta color	1	----	----
Fotocopias	20	\$ 25 c/u	\$ 500
Resma hojas tamaño oficio	1	\$ 2000 c/u	\$ 2000
Cartulina blanca	4	\$ 200 c/u	\$ 800
Plumones de colores	3	\$ 700 c/u	\$ 2100
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 5400</b>

## 6.- TIEMPO DEL PROYECTO.

### TABLA GANTT

**MES: NOVIEMBRE**

<b>Tiempo</b> <b>Actividades</b>	<b>1ª SEMANA</b> <b>(03-07)</b>	<b>2ª SEMANA</b> <b>(10-14)</b>	<b>3ª SEMANA</b> <b>(17-21)</b>	<b>4ª SEMANA</b> <b>(24-28)</b>
1.- Confección de panel informativo	—————	—————		
2.-Confección de folleto informativo.		—————	—————	
3.- Entrega de folletos				—————
4.- Ubicación de los paneles				—————

Este proyecto se realizará desde el día 03 al 28 de Noviembre.

## 7.- TECNICAS.

Técnicas expositivas:

- boletín informativo
- panel informativo

Técnicas grupales:

- análisis de contenido
- discusión grupal
- trabajo en equipo

## **8.- SISTEMA DE EVALUACION.**

### 1.- Criterios de Briones:

Criterio de logro: evaluación del cumplimiento de objetivos de trabajo.

### 2.- Tabla Gantt.

**Unidad de objetivo:** ( ver anexo N° 4 )

## **9.- RESPONSABLES DEL PROYECTO.**

Alumnas seminaristas de la Escuela de Servicio Social de Universidad de Valparaíso.

## **PROYECTO N° 3**

### **1.- TITULO DEL PROYECTO.**

**“Modelo de gestión administrativa orientado a la aplicación y  
mantención del personal de la sucursal Viña del Mar”**

### **2.- FUNDAMENTACION.**

Las personas y las organizaciones están inmersas en un complejo sistema de relaciones de intercambio: las personas hacen contribuciones a la organización y reciben de ellas incentivos o recompensas.

Es sabido que esta reciprocidad está orientada a resolver el cumplimiento de objetivos individuales por parte de los trabajadores y organizacionales por parte de la empresa, la cual estando inmersa en una economía de iniciativa privada tiene como principio no otorgar voluntariamente beneficios al empleado a menos que éste tenga un buen rendimiento y una moral adecuada al grupo de trabajo.

Sin embargo, con el paso del tiempo y los cambios que afectan a la sociedad el hombre tiende a exigir más, y a buscar una mejor calidad de vida para él y su familia; por lo tanto, procura desempeñar sus actividades con responsabilidad y para obtener recompensas, que en lo posible le motiven mejorar su desempeño y eficiencia como trabajador.

Por ende, el dinero puede ser un motivador para la productividad, siempre que el trabajador perciba que su esfuerzo es proporcional a su recompensa, o sea, se puede decir, que el empeño de cada individuo en su trabajo está en función del valor de las recompensas ofrecidas y de la probabilidad de que éstas dependan del esfuerzo. Entonces, si hablamos del comportamiento de las personas en su trabajo, éste es dinámico, pues, es causado (herencia y ambiente influyen), motivado y orientado como ya se mencionó hacia objetivos, los cuales tienen que ver con las necesidades que no se podrían lograr satisfacer de manera aislada.

Es en el área laboral donde el individuo aparte de recompensa por su trabajo realizado también espera recibir reconocimiento a su aporte o contribución, el cual es un estímulo que se otorga al trabajador por su desempeño; y es así como cada empresa genera su propio sistema de valoración del trabajo, dependiendo de las condiciones y circunstancias que le atañen.

Es así como en esta sucursal no se identifican mayores instancias de reconocimiento y promociones del personal operativo ni tampoco la realización de una evaluación de desempeño sistemático en esta área.

El proyecto enunciado se concibe a partir de los resultados obtenidos por el estudio diagnóstico realizado en dicha sucursal, para lo cual se plantea la realización de una evaluación anual de desempeño y el reconocimiento tangible y sentido de la empresa hacia su personal.

En relación a lo anterior, se puede señalar que los sistemas de evaluación de desempeño, que cada organización tiene, deben adaptarse adecuadamente a las circunstancias externas e internas y a las políticas y objetivos de ésta. Por otra parte, el tipo de evaluación de desempeño utilizada debe basarse plenamente en los resultados de la actividad del evaluado y no en sus características de personalidad, situación que en ocasiones aleja al evaluador de la objetividad, lo cual a través de la asesoría profesional correspondiente se puede optimizar la evaluación y provocar cambios a partir de la retroalimentación que ésta entregue.

De esta forma, la evaluación de desempeño es un medio que además posibilita la identificación de diversos tipos de problemas que pueden estar relacionados tanto con la productividad, así como con las relaciones humanas al interior de la organización, incluyendo el posible desaprovechamiento de trabajadores con un potencial más alto que el requerido por su cargo.

Dentro del sistema de trabajo de esta empresa la evaluación del desempeño podría intentar alcanzar objetivos intermedios tales como: adecuación del individuo al cargo (esto según capacidad e inquietudes del trabajador), incentivo salarial por buen desempeño (como motivador), mejoramiento de las relaciones humanas entre jefaturas y subordinados (factibilidad de una relación más horizontal y no paternalista), autoperfeccionamiento del empleado (se le otorga responsabilidad después de una retroalimentación de información adecuada, pues se le da oportunidades para el cambio de actitudes o mejoramiento de su desempeño) y estímulo a una mayor productividad.

### **3.- OBJETIVOS DEL PROYECTO.**

#### **Objetivo general:**

- 1.- Propender a un mayor grado de satisfacción laboral del capital humano del área de producción a través de la elaboración de un modelo de gestión administrativa relativa a la Evaluación de Desempeño y al Reconocimiento Laboral.

#### **Objetivos específicos:**

- 1.1.- Proponer una propuesta de evaluación de desempeño para los operarios de producción a Gerencia General, en el plazo de dos semanas.
- 1.2.- Proponer una propuesta de reconocimiento laboral para los operarios de producción a Gerencia General, en el plazo de una semana.

### **4.- ACTIVIDADES.**

- 1.- Recopilar y seleccionar información teórica relevante en relación al tema.
- 2.- Confección y diseño del modelo de gestión administrativa.
- 3.- Presentación modelo de gestión administrativa a ejecutivos de empresa

### **5.- RECURSOS.**

#### **Recursos humanos:**

Docente Guía Universidad de Valparaíso.  
Alumnas seminaristas de Servicio Social.

**Recursos materiales-financieros.**

<b>Materiales</b>	<b>Unidad</b>	<b>Costo</b>	<b>Total</b>
Computador PC	1	---	---
Impresora inyección tinta	1	---	---
Diskette alta densidad	1	---	---
Cartucho tinta negro	1	\$15.000	\$15.000
Anillados	2	\$400 c/u	\$800
Resma de hojas oficio	1	\$1.900	\$1.900
<b>Total:</b>			<b>\$17.700</b>

El costo total del proyecto es de \$17.700 para los efectos de financiamiento del proyecto; no obstante, se debe considerar que no se incluyen las horas profesionales de c/u de los que participan en el proyecto, por lo que el costo del proyecto es bastante más alto.

**6.- TIEMPO DEL PROYECTO.****TABLA GANTT****MES: NOVIEMBRE**

<b>Tiempo</b> <b>Actividades</b>	<b>1ª SEMANA</b> <b>(03-07)</b>	<b>2ª SEMANA</b> <b>(10-14)</b>	<b>3ª SEMANA</b> <b>(17-21)</b>	<b>4ª SEMANA</b> <b>(24-28)</b>
1.- Recopilar y seleccionar información.		—————		
2.- Confección y diseño del modelo.			—————	
3.- Presentación de modelo a empresa				—————

Se realizará este proyecto desde el 10 al 28 de Noviembre.

## **7.- TECNICAS.**

Trabajo en equipo  
Discusión grupal  
Técnicas de administración

## **8.- SISTEMA DE EVALUACION.**

### 1.- Criterios de Briones

Criterio de logro: Evaluación del cumplimiento de objetivos de trabajo.

### 2.- Tabla Gantt.

**Unidad de objetivo:** (ver anexo N° 4 )

## **9.- RESPONSABLES DEL PROYECTO.**

Alumnas seminaristas de Escuela de Servicio Social Universidad de Valparaíso.

***“Ejecución y  
Evaluación  
del Programa”***

## **14.- EJECUCION DEL PROGRAMA DE INTERVENCION**

Ejecución Proyecto N° 1

### **“Difusión de los resultados del primer diagnóstico social de la Empresa planta Viña del Mar”.**

Este proyecto tuvo como objetivo general la difusión de los resultados obtenidos en el diagnóstico social a gerencia general y profesionales afines con la gestión del capital humano para informarlos acerca de la realidad social detectada al interior y exterior de la empresa.

Estas actividades estaban dirigidas a confeccionar un informe síntesis del diagnóstico social que se entregaría a gerencia general, para lo cual se seleccionó la información, se graficaron los datos en cuadros de una entrada, tanto los referentes al perfil del trabajador y de su familia como los relativos al bienestar interior y exterior de la empresa.

Para lograr la exposición de los resultados a gerencia general se planificó y coordinó el día y hora en la cual se realizaría la presentación del diagnóstico social. Luego de algunas conversaciones, se fijó que la reunión de presentación del diagnóstico a las autoridades de la empresa se realizaría el día 6 de Noviembre a las 09:00 horas en la planta Viña del Mar.

Con el fin de planificar la presentación se sostuvieron reuniones previas con la docente supervisor del Seminario, quién sugirió los aspectos a corregir y la forma de presentación del material.

Por otra parte, se acordó los temas a exponer y se confeccionaron las transparencias relativas a los principales datos obtenidos en relación a los cuatro temas estudiados.

En virtud del tiempo y de la gran cantidad de material disponible, se privilegió resaltar algunos aspectos más deficitarios encontrados en el diagnóstico.

La reunión informativa fue llevada a cabo en la fecha y hora planificada con la asistencia del gerente general, ingeniero de planta y la encargada de finanzas junto con la presencia de la docente guía del seminario y las tres alumnas seminaristas encargadas de ejecutar el proyecto. Cabe destacar que la asistente social de la empresa y el gerente de la planta Viña del Mar no concurrieron a la reunión.

La presentación se realizó en la oficina del gerente de la planta, (considerado como un lugar adecuado para desarrollar la actividad, por cuanto cuenta con los implementos técnicos necesarios), la cual duró

aproximadamente dos horas, estuvo a cargo de las tres seminaristas quienes fueron dando respuesta a las diversas consultas respecto a los temas en forma inmediata.

Se comienza la exposición señalando aspectos relevantes respecto al proceso de inserción de las alumnas en la empresa, para luego referirse al diseño de investigación y marco teórico, en términos generales. Posteriormente, se detallaron las características más sobresalientes del perfil del trabajador y sus familias, desde las perspectivas de las alumnas.

Como tema de fondo, se describieron los resultados obtenidos en las variables del bienestar social al interior de la empresa, lo que causó gran interés en los participantes, quienes intervinieron numerosas veces para expresar su opinión o alguna inquietud, especialmente, el gerente general.

Finalizada ésta parte, se continuó con las tres variables del bienestar social al exterior de la empresa, en la cual se resaltaron los puntos más problemáticos de acuerdo a los resultados obtenidos.

Durante toda la sesión existió bastante participación de los asistentes, demostrando a través de sus comentarios el interés respecto a los temas tratados. Por otra parte, la actividad se desarrolló en un clima de gran cordialidad, lo cual facilitó la exposición de la información y con ello cumplir con el tiempo presupuestado.

Ejecución Proyecto N° 2.

### **“El trabajador, su familia y el manejo presupuestario”**

Este segundo proyecto orientado a enriquecer el conocimiento del personal de producción en relación con el adecuado manejo del presupuesto mensual, tiene como fin último disminuir el nivel de endeudamiento de los trabajadores de ésta área.

Su cumplimiento se efectuó mediante la realización de un conjunto de actividades dirigidas a la recolección de información y organización del material relativo al tema del manejo presupuestario. Dentro de éste se incluyó economía familiar, créditos de consumo y la ley del consumidor, para luego diseñar y elaborar el folleto informativo dirigido al personal de producción con el cual finalmente se logró sensibilizar y orientar respecto a los temas antes señalados.

Una vez presentado el folleto informativo a la Docente guía del seminario, quien manifestó la necesidad de incluir nuevos conceptos referentes a los aspectos valóricos presentes en la sociedad de consumo contemporánea para entregar una información didáctica y completa sobre el tema del manejo del presupuesto versus endeudamiento, luego éste fue entregado al gerente general, quien autorizó la entrega del folleto a cada uno de los operarios previa revisión de su parte.

Para la realización de los dos paneles informativos se recolectó el material necesario para el diseño y elaboración de éstos, siendo ubicados en los dos casinos existentes en la fábrica para el personal de producción.

Estos afiches contenían temas relativos a manejo de presupuesto familiar con el objeto de reforzar el nivel de concientización alcanzado con el folleto informativo y las conversaciones grupales de carácter informal respecto a las problemáticas que conlleva el endeudamiento, especialmente durante las festividades de fin de año.

Ejecución Proyecto N° 3.

**“Modelo de gestión administrativa orientado a la aplicación y  
mantención del personal de la sucursal Viña del Mar”**

Las actividades realizadas se centraron en la recopilación y selección de la información bibliográfica relativa al tema de gestión de personal para lo cual, se concurrió a varias escuelas universitarias en búsqueda del material sobre los temas requeridos y recientemente publicados acerca del capital humano en las organizaciones, también se recibió un documento relacionado con evaluación de desempeño entregado por gerencia general de la empresa.

Por otra parte, se sostuvo una entrevista focalizada con un informante clave de los operarios de producción quién detalló cuáles son las actividades específicas que realizan como personal operativo de la empresa y así contar con la perspectiva de los trabajadores, esto con el objeto de obtener información fidedigna para realizar la descripción de cargo, paso previo y fundamental de cumplir para diseñar una evaluación de desempeño y reconocimiento laboral, concensuada con la visión de los operarios de producción.

Posteriormente, se trabajó con el Ingeniero de la Planta con el fin de llegar a un acuerdo sobre los factores a evaluar, de forma de asegurar que estos sean acordes a la estrategia y necesidades de la empresa y así obtener desde la perspectiva de la organización, los criterios primordiales del modelo. Al finalizar esta fase se diseñó el formulario de medición y la correspondiente propuesta de reconocimiento laboral en base a criterios derivados de la evaluación de desempeño.

Finalmente, el modelo de gestión administrativa fue presentado a la Docente Guía del Seminario, quien retroalimentó con sus opiniones a las seminaristas.

La propuesta del Modelo a la organización fue entregada al gerente general para someterla a su consideración el mes de Diciembre.

## 15.- EVALUACION DEL PROGRAMA DE INTERVENCION

### Evaluación del programa

#### A.- Evaluación del objetivo general del programa.

En razón de los fundamentos establecidos en la programación, el equipo seminarista decidió intervenir profesionalmente orientando su labor al desarrollo del capital humano de la empresa para lo cual implementó acciones dirigidas a disminuir la insatisfacción de necesidades de seguridad y sociales presentes en los operarios de producción, esto como resultado de la información obtenida a través del diagnóstico social realizado.

El objetivo general del programa consistió en “Contribuir a mejorar el nivel de bienestar tanto familiar y laboral de los trabajadores de producción en Hasbún S.A. Viña del Mar a través de la intervención de Servicio Social de empresa”, el cual se logró mediante la concreción de los tres objetivos específicos derivados del programa que dieron origen a los tres proyectos ejecutados, los cuales se evaluarán a continuación.

#### B.- Evaluación de los objetivos específicos del programa.

El conjunto de objetivos específicos del programa son complementarios entre sí y dicen relación con el título del programa “Desarrollo del personal para gestionar un futuro mejor”, el cual está dirigido a ser un aporte a la organización que permita elevar el nivel de satisfacción de los trabajadores respecto a necesidades de seguridad y sociales dentro de las cuales se consideraron aquellas variables con un mayor nivel de insatisfacción dentro del personal de producción. Cabe destacar que se seleccionaron variables relativas al bienestar interior y exterior de la empresa.

Se puede señalar que los tres objetivos específicos planteados en la programación, que dieron origen al diseño de los tres proyectos, fueron alcanzados durante la etapa de ejecución.

### **C.- Evaluación de los recursos financieros.**

Todos los recursos solicitados a la organización para llevar a cabo este programa fueron otorgados en su totalidad y sin demora.

Evaluación proyecto N° 1:

#### **“Difusión de los resultados del primer diagnóstico social de la Empresa Planta Viña del Mar”**

##### **1.- De acuerdo a los criterios de Briones.-**

Para la evaluación del presente proyecto se han aplicado los siguientes criterios de Guillermo Briones:

##### **a) Logro:**

El primer objetivo específico del proyecto fue logrado en un 75%, pues no asistieron todos los ejecutivos involucrados en la gestión del personal, faltando a la reunión de trabajo la Asistente Social encargada del bienestar de éste y el gerente de la planta Viña del Mar, no obstante, se incorporó a la reunión la encargada de finanzas de la sucursal.

Cabe destacar que los ejecutivos asistentes fueron capaces de identificar los aspectos más notorios del estudio realizado, pudiendo expresar sus percepciones respecto a las problemáticas detectadas.

El segundo objetivo relacionado con la divulgación de los resultados del diagnóstico entre los operarios de producción, fue postergado y finalmente no ejecutado, ya que gerencia general consideró, en primera instancia, más oportuno que los resultados del diagnóstico social fueran entregados a los trabajadores de producción, finalizado el proceso de negociación colectiva desarrollado durante los meses de Noviembre y Diciembre, el cual concluyó con huelga legal que impidió, en definitiva, el logro de este objetivo específico.

##### **b) Calidad:**

El proyecto se considera de calidad, pues el grupo de ejecutivos receptor de la información entregada expresó que los contenidos expuestos fueron claros, precisos y acabados demostrando el esfuerzo y dedicación entregados al trabajo desarrollado por las alumnas seminaristas.

## **2.- De acuerdo a los Recursos.-**

### **a) Humanos:**

Este estuvo constituido por las tres alumnas seminaristas, quienes tuvieron bajo su responsabilidad la ejecución del proyecto de difusión.

Si bien, no se contó con la presencia de todos los profesionales contemplados en la programación, participaron los ejecutivos más involucrados con la toma de decisiones respecto al personal de producción de la planta.

Cabe destacar la labor realizada por la docente guía del seminario Sra. María Teresa Sánchez quien en todos momentos apoyó y guió al grupo entregando sugerencias para la realización del proyecto.

### **b) Materiales y Financieros:**

Los recursos materiales y financieros fueron otorgados en su totalidad por la empresa siendo adecuados en cantidad y calidad, lo cual contribuyó a ser más eficiente, eficaz y amena la reunión contemplada para la realización de este proyecto.

## **3.- De acuerdo a las técnicas empleadas.-**

Las técnicas grupales planteadas en la programación fueron muy adecuadas para la consecución del proyecto: por otra parte, la técnica de “charla expositiva”, permitió motivar a los participantes a reflexionar sobre los tópicos tratados en la sesión.

En cuanto a las técnicas visuales, las que se utilizaron fueron transparencias que mostraban los indicadores investigados en el estudio. Las otras técnicas visuales no fueron empleadas, pues estaban referidas a informar a los trabajadores sobre los resultados del diagnóstico social, lo que será llevado a cabo terminado el proceso de negociación colectiva.

**4.- De acuerdo al tiempo.-**

Tabla Gantt.

**MES: OCTUBRE y NOVIEMBRE**

Tiempo Actividades	1ª SEMANA (13-17)	2ª SEMANA (20 - 24 )	3ª SEMANA (27 - 31)	4ª SEMANA (03 -07)
1. Confección informe diagnóstico	_____ .....			
2. Reunión Ge-General y ejecutivos de empresa.		_____ .....	.....	.....
3. Información a trabajadores empresa.			_____	

Tiempo programado: \_\_\_\_\_

Tiempo real : .....

El proyecto se inició el día 13 de Octubre. La presentación del trabajo con el gerente general y otros ejecutivos de la empresa fue necesario aplazarlo hasta el 06 de Noviembre, fecha en que se realizó dicha sesión de trabajo.

Con respecto a la información a los trabajadores de producción no se llevó a cabo.

Evaluación proyecto N° 2.

## **“El trabajador, su familia y el manejo presupuestario”**

### **1.- De acuerdo al criterio de Briones:**

#### **a) Logro:**

El primer objetivo específico del proyecto fue logrado en el plazo de tres semanas, ya que se incorporaron nuevos elementos conceptuales al folleto informativo.

El segundo objetivo específico fue logrado en el plazo de dos semanas, ya que al ser sometido el folleto a correcciones, los paneles de difusión se modificaron a fin de mejorar sus contenidos.

### **2.- De acuerdo a los Recursos**

#### **a) Capital humano:**

El que llevó a cabo el proyecto estuvo conformado por las alumnas seminaristas la docente guía quien cumplió una labor orientadora, sugiriendo los elementos necesarios de incorporar en material relacionado con el adecuado manejo del presupuesto.

#### **b) Materiales y Financieros:**

Los recursos materiales y financieros para llevar a cabo este proyecto, fueron en su totalidad, aportados por la empresa, siendo éstos suficientes en cantidad y oportunos en su entrega.

### **3.- De acuerdo a las técnicas empleadas.-**

Las técnicas grupales planteadas en la fase anterior fueron las óptimas para el desarrollo y consecución del proyecto.

Por otra parte, las técnicas visuales-expositivas se convirtieron en un aporte para contribuir a la concientización de los trabajadores respecto a los efectos que ocasiona la falta de claridad para invertir adecuadamente los escasos recursos disponibles. También las entrevistas informales sostenidas con el personal de producción fueron un elemento coadyuvante para el logro de los objetivos del proyecto.

**4.- De acuerdo al tiempo.-**

TABLA GANTT

**MES: NOVIEMBRE Y DICIEMBRE**

Tiempo Actividades	2ª SEMANA (10-14)	3ª SEMANA (17-21)	4ª SEMANA (24-28)	1ª SEMANA (01-05)
1.- Confección de panel informativo	—————	.....	.....	
2.-Confección de folleto informativo.	..... —————	—————	.....	
3.- Entrega de folletos			—————	.....
4.- Ubicación de los paneles			—————	.....

Tiempo programado: —————

Tiempo real : .....

El proyecto comenzó con la elaboración del folleto informativo el día 03 de Noviembre, aplazándose en una semana su término, pues fue sometido a correcciones. Cabe señalar que las dos primeras actividades se invirtieron en orden de inicio para aprovechar el tiempo disponible en la fase de ejecución.

La confección del panel informativo comenzó el 17 de Noviembre y finalizó el 28 del mismo mes, ubicándose estos en los sitios establecidos en la primera semana de Diciembre.

En resumen, el segundo proyecto se aplazó en una semana, debido a las contingencias acaecidas durante el transcurso de la ejecución como por ejemplo la ejecución del proyecto de difusión en fecha no programada, las correcciones realizadas por la docente y el retraso, por parte de gerencia general, en la aprobación de la entrega de los folletos.

La entrega de folletos y la ubicación de paneles se realizó durante la primera semana de Diciembre (01-05).

Evaluación proyecto N° 3.

**“Modelo de gestión administrativa orientado a la aplicación y  
mantención del personal de la sucursal Viña del Mar”**

**1.- De acuerdo al criterio de Briones:**

**a) Logro:**

El primer objetivo específico del proyecto fue logrado en el plazo presupuestado, pudiéndose realizar las actividades necesarias para el logro de éste.

También, el segundo objetivo específico del proyecto fue logrado en el plazo fijado en la programación, llevándose a cabo las acciones que permitieron la consecución del proyecto.

**2.- De acuerdo a los Recursos.-**

**a) Humano:**

Este estuvo constituido por las alumnas seminaristas quienes fueron responsables de la elaboración del modelo y por la docente guía, cuya labor estuvo dirigida a orientar al equipo seminarista perfeccionando el modelo propuesto.

**b) Materiales y Financieros:**

Los recursos materiales y financieros fueron entregados totalmente por la empresa, siendo estos entregados en forma oportuna y adecuada en cantidad.

**3.- De acuerdo a las técnicas empleadas.-**

Las técnicas grupales utilizadas fueron las adecuadas ya que contribuyeron a la consecución del proyecto. Por otra parte, las técnicas de administración se convirtieron en una excelente herramienta que permitieron la búsqueda y selección del material relativo a evaluación del desempeño y reconocimiento laboral, pudiéndose de esta manera diseñar el modelo de gestión administrativa.

#### 4.- De acuerdo al tiempo.-

##### TABLA GANTT

**MES: NOVIEMBRE**

Actividades \ Tiempo	2ª SEMANA (10-14)	3ª SEMANA (17-21)	4ª SEMANA (24-28)	1ª SEMANA (01- 05)
1.- Recopilar y seleccionar información.	———— -----			
2.- Confección y diseño del modelo.		———— -----		
3.- Presentación de modelo a empresa			————	-----

El proyecto N° 3 se realiza durante el tiempo establecido en la programación, pero se concluye una semana después de la fecha fijada, debido a problemas de coordinación con gerencia general, a quien se entrega previa revisión de la docente guía.

***“ Evaluación  
del Seminario”***

## **16.- EVALUACION DEL PROCESO METODOLOGICO**

### **A.- EVALUACION DE INVESTIGACION Y DIAGNOSTICO**

Se dio inicio a esta etapa con la elección del tema a investigar, fundamentando el estudio desde la perspectiva profesional, empresarial y personal de las alumnas junto con la delimitación del tema referido a plantear aquellas variables que serían abordadas en el proceso.

Por otra parte, el marco referencial utilizado permitió dar a conocer desde un enfoque integral las explicaciones que da la teoría y la praxis profesional sobre los conceptos referidos a la gestión del personal en la empresa, el cual se transformó en el hito conductor de la investigación diagnóstica al relacionar los datos obtenidos con las explicaciones que dan distintas disciplinas sobre el tema tratado.

Los instrumentos de recolección de datos, cuestionarios “Vida laboral” y “Vida Familiar” al igual que las observaciones y entrevistas aplicadas permitieron obtener resultados que dieron respuesta a las preguntas de investigación así como a las previsiones tecnológicas de las posibles situaciones que se podrían desencadenar al no intervenir en las áreas problemáticas detectadas.

Otro aspecto importante del estudio, radica en el número de variables a investigar y la determinación del nivel del bienestar al interior y exterior de la empresa para lo cual se abarcó una serie de variables relativas a las necesidades fisiológicas, de seguridad y sociales jerarquizadas por Abraham Maslow, junto con la caracterización del personal de producción y sus grupos familiares, de manera de constituir un aporte a la implementación de programas y políticas referentes al personal de la organización.

Por último, se debe señalar que la fase investigación diagnóstica se prolongó en dos meses más allá de lo presupuestado, pues se debió hacer ajustes a al tema, siendo necesario elaborar y presentar una nueva propuesta. También el paro universitario influyó en el atraso, pues no se pudo aplicar los instrumentos, cuestionarios “Vida laboral” y “Vida familiar”, hasta que fueron entregados a la docente guía, a efecto de hacer eventuales correcciones a este material.

## **B.- EVALUACION DE LA PROGRAMACION**

La programación estuvo encauzada a planificar las acciones necesarias para modificar la realidad detectada en la organización. Por lo tanto, los objetivos generales y específicos del programa se plantearon con el fin de dar origen a tres proyectos tendientes a intervenir en las variables necesidades de seguridad y sociales que presentaron un mayor nivel de insatisfacción entre los operarios de producción.

El atraso ocurrido en la fase diagnóstica afectó a la programación, ya que fue necesario aplazarla en un mes de acuerdo al cronograma de trabajo.

## **C.- EVALUACION DE LA EJECUCION**

La ejecución se realizó de acuerdo a lo planificado en los tres proyectos diseñados en la fase anterior. En cuanto al tiempo, éste se mantuvo dentro de los márgenes de lo planeado, llevándose a cabo cada uno de los proyectos con sus respectivas actividades y/o acciones, sin grandes contratiempos que obstruyeran su ejecución, alcanzándose los objetivos con resultados dentro de lo esperado..

## **17.- CONCLUSIONES FINALES**

### **A.- EN RELACION AL TEMA ESTUDIADO:**

El bienestar social, tema que se abordó en el presente estudio, constituyó un desafío interesante de investigar, ya que el logro de éste es una respuesta a la satisfacción de necesidades del hombre, delimitado en esta ocasión a nivel de las necesidades básicas, el cual a pesar de haber sido abordado desde un nivel descriptivo-exploratorio permitió detectar sus distintos grados y niveles de satisfacción y explicación en términos causales y relacionales entre lo que es la vida laboral y familiar, sin embargo, al no existir un concepto único que facilite la determinación del bienestar social, puesto que los seres humanos al poseer distintas características, intereses, valores, desarrollan múltiples necesidades que varían de una a otra persona, se hizo difícil su medición, aún cuando, existe consenso a nivel mundial que el bienestar de las personas se ve afectado con la insatisfacción de ciertas necesidades que ocasionan problemáticas tales que impiden la subsistencia, el crecimiento y la evolución de éstas.

El estudio permitió determinar desde la perspectiva de Servicio Social las variables o problemas susceptibles de abordar con los recursos existentes en la empresa, dejando de manifiesto a la organización la necesidad de apoyar la satisfacción, mejoramiento y solución de las problemáticas laborales y familiares que están afectando al rendimiento y clima interno de la organización, a fin de contar con un personal motivado, comprometido, creativo, realizado personal y laboralmente y, por sobre todo, abierto al cambio en función de la satisfacción de sus necesidades de orden superior relacionadas con la estima y autorrealización, las cuales ciertamente se satisfacen por medio de la capacitación, formación y la participación activa y voluntaria de los trabajadores en la empresa, todo esto siempre y cuando previamente hayan satisfecho necesidades de nivel inferior.

En tal sentido, el tema de estudio sirvió para medir los aspectos biopsicosociales relativos al nivel de vida de los trabajadores y constituirse en un soporte teórico para fundamentar a futuro cualquier iniciativa en materia de bienestar social como estrategia de desarrollo del personal en la organización.

Por otra parte, a partir del conocimiento de la realidad socioeconómica de la familia de los trabajadores, se pudo detectar las fortalezas y debilidades organizacionales con respecto al personal de producción, el cual es un aporte para la formulación explícita de políticas de bienestar, englobándose éstas dentro de la gestión del capital humano.

Por todo esto, y como el bienestar social es considerado el área específica y uno de los objetivos centrales de nuestra profesión, se espera que el estudio constituya un real aporte al enriquecimiento teórico-práctico de Servicio Social de empresa y, específicamente, a esta organización en cuanto a la satisfacción de las necesidades básicas del personal de producción.

## **B.- EN RELACION A SERVICIO SOCIAL DE EMPRESA:**

Servicio Social como disciplina es una tecnología social que busca “conocer” para “transformar” la realidad social, la cual se circunscribe a variados ámbitos tales como educación, vivienda, salud, empresarial y otros.

En el ámbito empresarial la labor y contribución del Asistente Social debe dirigirse a elevar el bienestar social de las personas en pro de una mejor calidad de vida de éstas tanto a nivel personal, familiar y laboral, ya que al ser parte de una empresa se establece una vinculación recíproca entre individuo y organización, pues se influyen mutuamente, de manera que lo que acontece en la organización afecta a la persona y lo que ocurre al exterior de ésta, es decir en el grupo familiar del trabajador, influye en su desempeño laboral, por cuanto, el ser humano es un sistema conformado por una multiplicidad de factores que dan cuenta de él como un ser holístico.

Trasladando esta perspectiva y uniéndola a la metodología de trabajo de Servicio Social, el estudio exploratorio-descriptivo realizado en dicha organización no sólo permitió la elaboración de un diagnóstico de la realidad sociolaboral y económica de los trabajadores de producción y la detección de problemáticas y deficiencias organizacionales, sino también, y por sobre todo, la validación y reconocimiento en esta empresa del quehacer profesional y del potencial teórico-práctico con que cuenta Servicio Social en el ámbito empresarial.

Por tanto, se visualiza que Servicio Social puede hacer grandes contribuciones a esta empresa, tomando en cuenta, que se encuentra en un proceso de crecimiento y expansión y es dentro de este proceso donde se dan las posibilidades de que el profesional de esta área adquiera un rol de preponderancia en la gestión del capital humano de la organización.

### **C.- EN RELACION A LA ORGANIZACION:**

El principal aporte a esta empresa, en su planta de Viña del Mar, fue el contar con un estudio diagnóstico, objetivo y sistematizado, que permitió conocer la situación socio-económica existente entre los operarios de producción al interior y exterior de la empresa, el cual se constituyó en el primer estudio de esta naturaleza que se realiza en la organización. Esta información entregó retroalimentación en cuanto al conocimiento de las características individuales y familiares del personal y de una serie de datos relativos a la satisfacción de las necesidades fisiológicas, de seguridad y sociales a nivel familiar y laboral, siendo éstas básicas para el planeamiento de programas que busquen elevar la calidad de vida de éstos, ya que la satisfacción de las necesidades humanas al interior y exterior de la empresa tiene una incidencia directa en el funcionamiento organizacional.

Reconociendo la empresa la importancia de lo anteriormente señalado, y asumiendo una actitud abierta al cambio, es que durante el año 1.997 esta organización ha invertido la cantidad de dos millones de pesos en el proceso de seminario.

Por otra parte, los resultados obtenidos del diagnóstico social permitieron programar y ejecutar proyectos específicos de trabajo ante las variables más prioritarias de intervención durante el tiempo destinado a la fase de ejecución, lo cual permitió contribuir al mejoramiento de las problemáticas, deficiencias y/o carencias detectadas, de acuerdo al tiempo disponible para ello.

Por último, el estudio realizado es una contribución a las futuras políticas de personal, ya que facilitó identificar interesantes percepciones de los trabajadores frente a la organización, lo que debiera constituir una base para el mejoramiento de la empresa en el contexto actual, en el cual las organizaciones competitivas en el mercado son aquellas que consideran a su personal como inversión y como eje central de su crecimiento y desarrollo.

#### **D.- EN RELACION AL EQUIPO SEMINARISTA:**

La realización de este seminario constituyó la oportunidad de llevar a ejecución y aplicación los conocimientos tecnológicos adquiridos por la profesión de Servicio Social, durante los años de estudio, también facilitó el desarrollo de habilidades y destrezas comunicacionales imprescindibles para el ejercicio profesional para la generación de un clima de apertura, adecuado para la expresión y aceptación de ideas y opiniones, requisito fundamental para un buen trabajo en equipo.

Por otra parte, factor de gran importancia, tanto para la realización del estudio como para la incorporación de las alumnas a la empresa, fue la participación en un diplomado en gestión de recursos humanos, instancia que de manera indirecta apoyó el trabajo realizado a través de información, conocimientos, perspectivas y paradigmas de gestión administrativa y empresarial.

Por último, se considera que el Seminario de Título no es sólo una contribución para el cumplimiento de la exigencia académica, sino también al crecimiento personal, por cuanto implica un proceso de aprendizaje y conocimiento de las fortalezas y debilidades de cada uno de los integrantes del grupo de trabajo.

## **18.- SUGERENCIAS PARA LA EMPRESA**

- Es fundamental que la organización establezca políticas claras y explícitas referentes al personal para así tener los lineamientos que guíen el accionar de la empresa y de las personas. Esto evitaría la desinformación o tergiversación de la información respecto de las percepciones que el personal tenga de su organización.

- Si bien el presente estudio no contempló la indagación de variables principalmente organizacionales, sería beneficioso que se estudiaran aspectos referentes al clima organizacional, ya que durante el transcurso de la investigación se estimó como un área necesaria de abordar, por cuanto, influye en la productividad, satisfacción, desempeño y comportamiento laboral de las personas.

- Se visualiza la necesidad que en la empresa se lleve a cabo con una frecuencia de 2 años, la realización de diagnósticos, investigaciones u otro tipo de estudios que constituyan instancias de reflexión y retroalimentación sobre su quehacer a fin de producir cambios atingentes a las necesidades del medio que permitan contribuir tanto al mantenimiento y aplicación de los trabajadores como al desarrollo y crecimiento organizacional.

- En el área social, propiamente tal, se necesita con urgencia el desarrollo de programas educativos relacionados especialmente con el endeudamiento a fin de continuar con el proceso de concientización que se llevó a cabo en la planta V región como una forma de revertir la espiral que se observa en este ámbito.

- Por último, es necesario que se perfeccione el proceso de evaluación de desempeño con criterios pre-establecidos que retroalimente tanto al personal como a la organización en cuanto a necesidades de capacitación, compensaciones, reconocimiento, desarrollo de carrera y motivación laboral.

## 19.- BIBLIOGRAFIA

### TEXTOS:

- 1.- ALVAREZ, JORGE  
"LOS HIJOS DE LA ERRADICACION"  
OIT PREALC, 1988
- 2.- AVILES, M<sup>a</sup> CRISTINA; CARCAMO, M<sup>a</sup> EUGENIA y ARAYA, ELISA  
"HABLEMOS DE LA FAMILIA, EL TRABAJO FEMENINO"  
CIDE, ENERO 1992
- 3.- AYLWIN DE BARROS, NYDIA  
"UN ENFOQUE OPERATIVO DE LA METODOLOGIA  
DEL TRABAJO SOCIAL"  
EDITORIAL HUMANITAS, 1993  
  
"TRABAJO SOCIAL CON GRUPOS"  
EDICIONES PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DE CHILE, 1988
- 4.- BEAL, GEORGE  
"CONDUCCION Y ACCION DINAMICA DE LOS GRUPOS"  
EDITORIAL KAPELUSZ  
BUENOS AIRES, 1964
- 5.- BECKHARD, RICHARD  
"DESARROLLO ORGANIZACIONAL: ESTRATEGIAS Y MODELOS"  
FONDO EDUCATIVO INTERAMERICANO  
BOGOTA 1973
- 6.- BERRY, THOMAS H.  
"COMO GERENCIAR LA TRANSFORMACION HACIA LA CALIDAD TOTAL"  
EDITORIAL Mc GRAW HILL, 1992
- 7.- BLAKE, ROBERT R y SRYGLEY MOUTON, JANE  
"EL MODELO DE CUADRO ORGANIZACIONAL"  
FONDO EDUCATIVO INTERAMERICANO S.A., 1973
- 8.- BOROSCHECK (DR.), GUNTHER S.  
"D.O. CASOS"  
UNIVERSIDAD DE CHILE  
DEPTO. RELACION DEL TRABAJO Y D.O.  
FACULTAD DE CS. ECONOMICAS Y ADMINITRATIVAS, 1972
- 9.- CASTELLAN, IVONNE  
"LA FAMILIA"  
FONDO DE CULTURA ECONOMICA MEXICO  
PRIMERA EDICION EN ESPAÑOL, 1985
- 10.- COBARRUBIAS, PAZ; MUÑOZ, MONICA y REYES CARMEN  
"EN BUSQUEDA DE LA FAMILIA CHILENA"  
EDICIONES UNIVERSIDAD CATOLICA DE CHILE, 1986

- 11.- CORTAZAR, RENE  
"CIEPLAN NECESIDADES BASICAS Y EXTREMA POBREZA"  
ESTUDIOS CIEPLAN,  
SEPTIEMBRE 1977
- 12.- CUTRERA, JUAN CARLOS  
"TECNICAS DE RECREACION"  
EDITORIAL ESTADIUM, 1977
- 13.- CHIAVENATO, IDALBERTO  
"ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS"  
EDITORIAL M. GRAW HILL  
SEGUNDA EDICION, 1997  
  
"INTRODUCCION A LA TEORIA GENERAL DE LA ADMINISTRACION"  
EDITORIAL Mc GRAW HILL  
SEGUNDA EDICION ESPAÑOL, 1989.
- 14.- DAVIS, KEITH y NEWSTROM, JOHN  
"COMPORTAMIENTO HUMANO EN EL TRABAJO.  
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL"  
EDITORIAL Mc GRAW HILL  
OCTAVA EDICION, 1991
- 15.- DE ARQUER ARMANGUE, JOAQUIN  
"LA EMPRESA FAMILIAR"  
EDICIONES UNIVERSIDAD DE NAVARRA S.A.  
IMPRESO EN ESPAÑA, 1979
- 16.- DIAZ, ROGELIO  
"LAS RELACIONES HUMANAS EN LAS ORGANIZACION LABORAL"  
EDICIONES NUEVA UNIVERSIDAD  
SANTIAGO, 1979
- 17.- FUCHS, CLAUDIO  
"ANALISIS MOTIVACIONAL EN LA ORGANIZACION"  
SANTIAGO, 1976
- 18.- FUENTES, JUAN LUIS; M. FERNANDEZ Y CIA, S.A.  
"COMUNICACION"  
PASEO DE LA HABANA, 174  
MADRID- ESPAÑA, 1980
- 19.- GIBSON, JAMES  
"ORGANIZACIONES, CONDUCTA, ESTRUCTURA, PROCESOS"  
NUEVA EDITORIAL INTERAMERICANA  
MEXICO D.F., 1987
- 20.- GALLO, MIGUEL ANGEL  
"LAS EMPRESAS FAMILIARES"  
EDITADO POR VICENTE FONT PASCAL JESE  
UNIVERSIDAD DE NAVARRA, ESPAÑA

- 21.- HANNA, DAVID P. y WESLEY, ADDISON  
“DISEÑO DE ORGANIZACIONES PARA LA EXCELENCIA EN  
EL DESEMPEÑO”  
EDIT. IBEROAMERICANA, 1990.
- 22.- HICKS, HERBERT  
“ADMINISTRACION DE ORGANIZACIONES: DESDE UN PUNTO  
DE VISTA DE SISTEMAS Y RECURSO HUMANO”  
CAPITULO 18: MOTIVACION Y LA JERARQUIA NECESARIA  
CAPITULO 22: COMUNICACION ORGANIZACIONAL  
CIA. EDITORIAL CONTINENTAL S.A, MEXICO, 1980.
- 23.- HEITMANN, LUIS BRAVO  
“CHILE: 50 AÑOS DE VIVIENDA SOCIAL. 1943-1993”  
UNIVERSIDAD DE VALPARAISO, FACULTAD DE ARQUITECTURA  
PRIMERA EDICION, 1993.
- 24.- HODGETTS, RICHARD M. y ALTMAN, STEVE  
“COMPORTAMIENTO EN LAS ORGANIZACIONES”  
Mc GRAW HILL, 1981.
- 25.- HORTON, PAUL B.  
“SOCIOLOGIA”  
Mc GRAW HILL  
SEXTA EDICION, 1988.
- 26.- KATZ, DANIEL y KAHN, ROBERT L.  
“PSICOLOGIA SOCIAL DE LAS ORGANIZACIONES”  
EDITORIAL TRILLAS, 1990
- 27.- KOONTZ, HAROLD y WEIHNRIC, HEINZ  
“ELEMENTOS DE ADMINISTRACION”  
EDITORIAL Mc GRAW-HILL  
QUINTA EDICION, 1991
- 28.- LETELIER, MARTA y MADRIGAN, MARIA  
“ESTUDIO DE LAS CARACTERISTICAS PSICO-SOCIALES DE LA  
FAMILIA MARGINAL”  
FACULTAD DE DERECHO Y CS. SOCIALES  
UNIVERSIDAD DE VALPO  
EDEVAL, 1989
- 29.- Mc DONALD, JOAN  
“DIAGNOSTICO HABITACIONAL”  
BIBLIOTECA UNIVERSIDAD CATOLICA DE VALPARAISO
- 30.- Mc GUIRE, JOSEPH  
“LA CONDUCTA EMPRESARIAL”  
EDITORIAL HOBBS SUDAMERICA, 1965

- 31.- MARGULIES, NEWTON y RAIA P.  
"DESARROLLO ORGANIZACIONAL: VALORES, PROCESOS Y TECNOLOGIA"  
EDITORIAL DIANA  
MEXICO, 1972
- 32.- MILICIC, NEVA y ANTONIJEVIC H., NADJA  
"VIVIR EN FAMILIA: TEXTO PARA PADRES"  
EDITORIAL DEL NUEVO EXTREMO, 1989
- 33.- MOUZELIS, NICOS P.  
"ORGANIZACIONES Y BUROCRACIA, ANALISIS DE LAS  
TEORIAS MODERNAS SOBRE ORGANIZACIONES SOCIALES"  
EDITORIAL PENINSULA  
BARCELONA, 1975
- 34.- PERROW, CHARLES  
"SOCIOLOGIA DE LAS ORGANIZACIONES"  
Mc GRAW-HILL INTERAMERICANA  
ESPAÑA, 1991
- 35.- PASTEN, FERNANDO  
"METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION SOCIAL"  
EDEVAL  
VALPARAISO, 1995.
- 36.- ROBBINS, STEPHEN  
"COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL"  
PRETICE-HALL ISPANOAMERICANA  
SEXTA EDICION, 1994
- 37.- ROGERS, EVERETT M. y AGARWALA-ROGERS, REKHA  
"LA COMUNICACION EN LAS ORGANIZACIONES"  
EDITORIAL Mc GRAW-HILL, 1980
- 38.- RODRIGUEZ, DARIO y ARNOLD, MARCELO  
"SOCIEDAD Y TEORIA DE SISTEMAS"  
EDITORIAL UNIVERSITARIA, 1991
- 39.- SCHEIN, EDGARD  
"DINAMICA DE LA CARRERA EMPRESARIAL"  
EDITORIAL FONDO EDUCATIVO INTERAMERICANO, 1982  
  
"CONSULTORIA DE PROCESOS: SU PAPEL EN EL  
DESARROLLO ORGANIZACIONAL"  
FONDO EDUCATIVO INTERAMERICANO  
BOGOTA, 1973  
  
"PSICOLOGIA DE LA ORGANIZACION"  
EDITORIAL PRENTICE/ HALL INTERNACIONAL, 1975
- 40.- SUHARD, EMMANUEL (CARDENAL)  
"LA FAMILIA EN EL MUNDO MODERNO"  
EDICIONES DEL ATLANTICO, 1957

- 41.- STONER JAMES A. F. y FREEMAN R. EDWARD  
"ADMINISTRACION"  
PRENTICE HALL HISPANOAMERICANA S.A.  
QUINTA EDICION 1994
- 42.- VALLEJO-NAGERA, J. A. y OTROS  
"GUIA PRACTICA DE PSICOLOGIA FAMILIAR: COMO AFRONTAR  
LOS PROBLEMAS DE NUESTRO TIEMPO"  
TOMOS I, II y III  
EDICIONES TEMAS DE HOY, S.A. (T.H.)
- 43.- WARREN, BERMIS  
"DESARROLLO ORGANIZACIONAL: SU NATURALEZA, SUS ORIGENES  
Y PERSPECTIVAS"  
FONDO EDUCATIVO INTERAMERICANO  
BOGOTA, 1973.
- 44.- WATZLAWICK, PAUL  
"TEORIA DE LA COMUNICACION HUMANA"  
EDITORIAL HERDER, SEXTA EDICION  
BARCELONA, 1987
- 45.- WERTHER JR, WILLIAM B. y DAVIS, KEITH  
"ADMINISTRACION DE PERSONAL Y RECURSOS HUMANOS"  
EDITORIAL Mc GRAW HILL,  
CUARTA EDICION, 1995.
- 46.- WITTAKER, JAMES Y SANDRA  
"PSICOLOGIA"  
EDITORIAL NUEVA INTERAMERICANA  
MEXICO, 1985.
- 47.- "ESTUDIOS E INFORMES DE LA CEPAL. LA POBREZA  
EN AMERICA LATINA: DIMENSIONES Y POLITICAS"  
NACIONES UNIDAS  
SANTIAGO DE CHILE, 1985
- 48.- "INFORME COMISION NACIONAL DE LA MUJER"  
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER  
AÑO 1995

## SEMINARIOS DE TITULO

- 1.- ANDRADE, AMANDA, 1971  
“EL BIENESTAR SOCIAL EN EL SECTOR INDUSTRIAL”  
ESCUELA DE SERVICIO SOCIAL  
DEPTO. DE DESARROLLO Y ACCION SOCIAL VALPARAISO  
UNIVERSIDAD DE CHILE
- 2.- NOEMI, MARIA CAROLINA, 1986  
“UNA EXPERIENCIA DE SERVICIO SOCIAL EN EL  
TRATAMIENTO ANTIALCOHOLICO BAJO UN ENFOQUE SISTEMICO”.  
ESCUELA DE SERVICIO SOCIAL  
UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
- 3.- JOHNSON BARELLA, MONICA, 1988  
“CREACION DE UN MODELO FUNCIONAL ADMINISTRATIVO PARA  
LA CORPORACION DE BIENESTAR SOCIAL ALONSO DE ERCILLA Y  
ZUÑIGA EN PROYECCION A MAXIMIZAR SU ACCIONAR POTENCIAL,  
COMO UN ELEMENTO COADYUVANTE EN LA SATISFACCION LABORAL  
DE LOS TRABAJADORES DE LA CIA. CHILENA DE NAVEGACION  
INTEROCEANICA S.A.A. Y EMPRESAS FILIALES”  
ESCUELA DE SERVICIO SOCIAL  
UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
- 4.- PRUDANT VILCHES, SERGIO, 1988  
“CAMBIO ORGANIZACIONAL, UNA FUNCION ADMINISTRATIVA”  
ESCUELA DE INGENIERIA COMERCIAL  
UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
- 5.- VERGARA SCHUBLIN, RODRIGO, 1991  
“CREDITOS DE CONSUMO EN GENERAL, SU IMPACTO EN LAS FINANZAS  
FAMILIARES DE LOS HABITANTES DE LAS COMUNAS DE VALPARAISO  
Y VIÑA DEL MAR”  
ESCUELA DE INGENIERIA COMERCIAL  
UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
- 6.- CABEZAS, ALEJANDRA, 1992  
“CALIDAD DE VIDA LABORAL: UNA INTERVENCION PROFESIONAL  
EN LA SECCION BIENESTAR DEL SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS”  
ESCUELA DE SERVICIO SOCIAL  
UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
- 7.- MENDEZ, TATIANA y OTROS, 1992  
“UN APORTE AL BIENESTAR SOCIAL DE LOS TRABAJADORES  
DE DIRECCION-EMPORCHI A TRAVES DE LA MEDICION DE  
ALGUNOS ASPECTOS DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL”  
ESCUELA DE SERVICIO SOCIAL  
UNIVERSIDAD DE VALPARAISO

- 8.- PEÑALOZA, MARCELA, 1993  
“DISEÑO DE UN MODELO OPERATIVO DE SOLUCION HABITACIONAL EN SECTORES RURALES”  
ESCUELA DE SERVICIO SOCIAL  
UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
- 9.- ALIPASH, DANGI, 1993  
“IMPLEMENTACION DE UN MODELO DE BALANCE SOCIAL INTERNO EN LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE VALPARAISO S.A. FILIAL CORFO”  
ESCUELA DE SERVICIO SOCIAL  
UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
- 10.- BONTA ZULETA, DENNISE, 1993  
“IMPACTO DE LA DINAMICA PSICOSOCIAL EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LAS EMPRESA FAMILIARES”  
ESCUELA DE INGENIERIA COMERCIAL  
UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
- 11.- SUAREZ, JESSICA, 1994  
“APLICACION DEL MODELO: DIAGNOSTICO Y ACCION SOCIAL A UNA EMPRESA DE ALTA TECNOLOGIA, CON MIRAS A CONOCER LA CALIDAD DE VIDA LABORAL DE SUS TRABAJADORES”.  
ESCUELA DE SERVICIO SOCIAL  
UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
- 12.- AROCA, CHRISTIAN, 1994  
“ESTADO ACTUAL Y TENDENCIAS AL D.O. EN UN ENFOQUE REGIONAL”  
ESCUELA DE INGENIERIA COMERCIAL  
UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
- 13.- FIGUEROA, CLAUDIA, 1994  
“UNA EXPERIENCIA DE SERVICIO SOCIAL EN LA APLICACION DEL PRIMER BALANCE SOCIAL EN C.T.C ”  
ESCUELA DE SERVICIO SOCIAL  
UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
- 14.- SOTO, EUNICE, 1994  
“CLIMA ORGANIZACIONAL: INTERVENCION, EVALUACION Y ESTUDIO DESDE UN ENFOQUE SISTEMICO DE NICKLAS LUHMANN EN UNA IMPORTANTE EMPRESA DE LA V REGION”  
ESCUELA DE SERVICIO SOCIAL  
UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
- 15.- ABUTRIDY, PAOLA, 1995  
“DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL-SOCIAL. UNA HERRAMIENTA EFICAZ PARA ELEVAR EL NIVEL DE CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE VIÑA DEL MAR”.  
ESCUELA DE SERVICIO SOCIAL  
UNIVERSIDAD DE VALPARAISO

- 16.- BUVINIC, SOLANGE, 1995  
“EL BALANCE SOCIAL EN LA ADMINISTRACION ESTRATEGICA DEL RECURSO HUMANO: UNA EXPERIENCIA PILOTO DE SERVICIO SOCIAL EN EL ALMACEN EXTRA-PORTUARIO DE SAAM-SEPSA”.  
ESCUELA DE SERVICIO SOCIAL  
UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
- 17.- CARRASCO CACERES, GABRIELA, 1995  
“DISEÑO Y VALIDACION DE UN INSTRUMENTO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL”  
ESCUELA DE INGENIERIA COMERCIAL  
UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
- 18.- VERDUGO ARMIJO, MARIA PIA, 1995  
“SISTEMA DE BENEFICIOS PARA EL PERSONAL. DIAGNOSTICO Y PERSPECTIVAS”.  
ESCUELA DE INGENIERIA COMERCIAL  
UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
- 19.- GUERRA CISTERNAS, CARLA, 1996  
“PRIMER BALANCE SOCIAL INTERNO EN LA EMPRESA NACIONAL DE MINERIA, FUNDICION Y REFINERIA VENTANAS: UN AVANCE CIENTIFICO PARA LA INCORPORACION DEL DESARROLLO SOCIAL EN LA PLANIFICACION ESTRATEGICA DE LA EMPRESA”.  
ESCUELA DE SERVICIO SOCIAL  
UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
- 20.- ARANCIBIA GOLDSWORTHY, GONZALO, 1997  
“DIAGNOSTICO SOBRE LA FUNCIONALIDAD DE LA UNIDAD DE BIENESTAR Y GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE VALPARAISO, ESVAL S.A., DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS MODELOS DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL”  
ESCUELA DE SERVICIO SOCIAL  
UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
- 21.- SEDES, JEAN MARIE,  
“LAS EMPRESAS INDUSTRIALES FAMILIARES”  
ESCUELA DE INGENIERIA COMERCIAL  
UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
- 22.- SIKULA, ANDRES  
“ADMINISTRACION DE PERSONAL Y ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS”  
ESCUELA DE INGENIERIA COMERCIAL  
UNIVERSIDAD DE VALPARAISO

## REVISTAS Y ARTICULOS:

- 1.- REVISTA DE TRABAJO SOCIAL Nº 16  
“DIAGNOSTICO SOCIAL DE EMPRESA”  
VERGARA G., XIMENA, 1975, pp. 59 - 66.  
PARTICIPACION EN LA EMPRESA”  
SILVA DELANO, ALFONSO, 1976, pp. 49 - 51.  
“EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL ALTERNATIVA PARA UNA EMPRESA MODERNA”  
ORTUZAR DE V., PELAGIA Y GONZALEZ, ALVARO, 1976, pp. 11 - 15.  
“COMENTARIO AL ESTATUTO SOCIAL DE LA EMPRESA”  
LUCO L., RAMON, 1976, pp. 45 - 48.
- 2.- REVISTA DE TRABAJO SOCIAL Nº 20  
UNDURRAGA U., EDUARDO,  
“CALIDAD DE VIDA ESTRUCTURA DEL BALANCE SOCIAL EN LA ASOCIACION CHILENA DE SEGURIDAD”
- 3.- REVISTA DE TRABAJO SOCIAL Nº25  
“ASPECTOS SOCIOLOGICOS Y DEMOGRAFICOS DE LA FAMILIA EN CHILE”,  
LIRA, LUIS FELIPE, 1978, pp. 11 - 28.
- 4.- REVISTA DE TRABAJO SOCIAL Nº 29  
“LA FAMILIA EN LA SOCIEDAD LATINOAMERICANA”  
COBARRUVIAS, PAZ, 1979, pp. 20 - 27.
- 5.- REVISTA DE TRABAJO SOCIAL Nº 34  
“LA TEORIA DE SISTEMAS CON MARCO DE REFERENCIA PARA EL ESTUDIO DE LA FAMILIA”  
REV. PREISTER, STEVEN, 1981, pp. 5 - 17.
- 6.- REVISTA DE TRABAJO SOCIAL Nº 35  
“DIAGNOSTICO FAMILIAR CUANTITATIVO: PROPUESTA METODOLOGICA. TRABAJO SOCIAL Y FAMILIA”  
ROVERE, ANA MARIA Y OTRAS, 1981, pp. 14 - 23.
- 7.- REVISTA DE TRABAJO SOCIAL Nº 35  
“EL TRABAJADOR Y EL TRABAJO”  
IMILAM, JUAN, 1981, pp. 66 - 67.
- 8.- REVISTA DE TRABAJO SOCIAL Nº 39  
“RELACIONES INDUSTRIALES: UN AREA DE CONCRESION DE LA POLITICA SOCIAL DE LA EMPRESA”  
FAJARDO FERREIRO, ANA MARIA, 1983, pp 24-34
- 9.- REVISTA DE TRABAJO SOCIAL Nº 41  
“ADMINISTRACION SOCIAL”  
JIMENEZ DE BARROS, MONICA, 1983, pp. 31-35

- 10.- REVISTA DE TRABAJO SOCIAL Nº 42  
“UNA HERRAMIENTA PARA MEDIR CLIMA ORGANIZACIONAL:  
CUESTIONARIO DE LITWIN Y STRINGER”  
CONTRERAS CHAVARRIA, BEATRIZ, 1984, pp 27-37
- 11.- REVISTA DE TRABAJO SOCIAL Nº 46  
“BIENESTAR: UNA EXPERIENCIA NUEVA DE TRABAJO EN ESTA AREA”  
BRAVO B., SILVIA, 1985, PP. 37-40
- 12.- REVISTA DE TRABAJO SOCIAL Nº 54  
“INTENTANDO DEFINIR LA CALIDAD DE VIDA”  
JIMENEZ, M. IGNACIA, 1988, pp. 24-31
- 13.- REVISTA DE TRABAJO SOCIAL Nº56  
“EL PROBLEMA DE LA VIVIENDA Y UNA POLITICA PARA EL SECTOR”  
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DE CHILE.  
KISNERMAN, NATALIO, 1989, pp. 62-78
- 14.- REVISTA DE TRABAJO SOCIAL Nº 62  
“TRABAJO SOCIAL Y FAMILIA”  
ALVAREZ COVARRUBIAS, MARIA DE LA LUZ, 1993, pp. 27-32
- 15.- REVISTA DE TRABAJO SOCIAL Nº 65  
“FAMILIA Y SOCIEDAD: UNA RELACION EN CRISIS”  
MONTENEGRO A, HERNAN, 1995, pp. 17-27
- 16.- REVISTA DE TRABAJO SOCIAL Nº 65  
“SOLIDARIDAD Y SUBSIDIARIEDAD: PRINCIPIOS BASICOS DE LA  
RELACION FAMILIA-ESTADO”  
ZAMBRA, FABIOLA, 1995, pp. 07-15
- 17.- REVISTA AMERICA Y ECONOMIA Nº 55  
“WORKING WITH ONES YOU LOVE: STRATEGIES FOR A  
SUCCESFUL FAMILIY BUSINESS”  
DENOSIS T., JAFF, 1980
- 18.- ESTUDIOS SOCIALES Nº 61  
“LOS ULTIMOS DESARROLLOS DE LA TEORIA DE SISTEMAS Y SU  
APLICACION A LA FAMILIA”  
RODRIGUEZ, DARIO y HAZ M., ANA MARIA, 1989, pp. 51-75
- 19.- ESTUDIOS SOCIALES Nº 73 CPU  
“REFLEXIONES TEORICAS Y METODOLOGICAS EN TORNO A  
LA PARTICIPACION”  
GYARMATI, GABRIEL, 1992
- 20.- CUADERNO DE TRABAJO SOCIAL Nº 4  
“NECESIDADES HUMANAS Y CONFLICTOS SOCIALES”  
KEHL, SUSANA

21.- DOCUMENTO Nº 27

“LAS NECESIDADES HUMANAS EN ORGANIZACIONES LABORALES:  
MODELO OPERATIVO PARA EL DIAGNOSTICO Y ACCION SOCIAL”.  
LEIVA, CECILIA Y OTRAS, 1987, C.P.U.

22.- DIARIO EL MERCURIO

EDICION ESPECIAL: “ALIMENTACION INSTITUCIONAL”  
20 DE JUNIO DE 1997

## APUNTES

1.- “DESARROLLO ORGANIZACIONAL COMO RESPUESTA A  
LA NECESIDAD DE CAMBIO”

SR. MARIO MORALES

2.- “IMPORTANCIA DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LA  
ESTRATEGIA DE RECURSO HUMANO”

SR. CARLOS DE CARLOS U.C.V.

3.- “ORGANIZACION: ELEMENTOS PARA SU ESTUDIO”

DARIO RODRIGUEZ MANSILLA, 1991

4.- “CONCEPTOS RELACIONADOS CON EL BIENESTAR SOCIAL”

MARIA TERESA SANCHEZ ALEN, 1992

ESCUELA DE SERVICIO SOCIAL, UNIVERSIDAD DE VALPARAISO

5.- DIPLOMADO GESTION DE RECURSOS HUMANOS 1996/1997

MODULO CULTURA Y CLIMA ORGANIZACIONAL

SRS. JUAN RIQUELME ZUCHET y FERNANDO LOBOS.

ESCUELA DE INGENIERIA COMERCIAL, UNIVERSIDAD DE VALPARAISO

6.- DIPLOMADO DE RECURSOS HUMANOS 1996/1997

MODULO ADMINISTRACION DE PERSONAL

SR. ALFREDO CALVO APABLAZA

ESCUELA DE INGENIERIA COMERCIAL, UNIVERSIDAD DE VALPARAISO

7.- SEMINARIO DE POLITICAS Y METODOLOGIAS DE DIRECCION  
Y ADMINISTRACION PARA EMPRESAS DE FAMILIA

SR. CARLOS KAPLÚN

CONSULTORA LANGTON CLARKE, 1992

ESCUELA DE INGENIERIA COMERCIAL

UNIVERSIDAD DE VALPARAISO

***“Anexos”***

## **BREVE RESEÑA HISTORICA DE LA ORGANIZACION**

La empresa Hasbún S.A. fue fundada en 1966 por Don Eduardo Hasbún Salume en Santiago, la cual en sus inicios tenía a su haber lo básico y contaba con poco personal, el cual no tenía especialización técnica o profesional, el día 8 de Febrero de 1969 se funda la planta de Viña del Mar, en el barrio industrial del Salto en la cuenca del estero Marga-Marga, agregándose a la ya anteriormente mencionada.

Luego se producen cambios tales como la contratación de profesionales y técnicos para el área administrativa mejorando así la presencia de la empresa en el mercado. Nuevamente se amplía la empresa con la creación de la planta de Copiapó en 1987, y la de Antofagasta en 1994.

Hasbún S.A. es de origen familiar, conservando en su mayor parte alguna de las características propias de este tipo de empresa, habiéndose convertido sólo en la última década en sociedad anónima, esto a partir de los cambios originados dentro y fuera de su ámbito de trabajo, enfrentando así los desafíos que se suman a su larga trayectoria.

## **ORGANIZACION DE LA EMPRESA**

Esta empresa es una sociedad anónima, cuyos lineamientos generales recaen en un directorio, el cuál delega su administración a un gerente general. Cada planta de esta empresa tiene sus propias gerencias y unidades administrativas que se muestran independientes y descentralizadas en cuanto a la mayoría de sus funciones, cumpliendo su labor para llevar a cabo las acciones pertinentes a su respectiva gestión; esto para lograr mayor rapidez en la toma de decisiones y en certificar las acciones necesarias de manera puntual.

El rubro de acción es netamente industrial, su producción, está dirigida a satisfacer el mercado que implica el crecimiento urbanístico de Chile, a través de la elaboración de prefabricados de hormigón industrializado; siendo algunos de sus clientes diversas empresas constructoras y también empresas de carácter estatal, ésta puede ser clasificada como mediana empresa, por sus características con respecto al capital, a su espacio geográfico, y tamaño del colectivo, la cual se encuentra en crecimiento y expansión; su localización geográfica es parte de ciudades que manifiestan un explosivo desarrollo, viendo por ejemplo que su casa matriz se localiza en Santiago, específicamente San Bernardo, y sus restantes plantas se encuentran emplazadas en las ciudades de Viña del Mar, Copiapó y Antofagasta.



Físicamente cuenta con más de 250.000 metros cuadrados en donde se ejerce su faena laboral, contando con la inversión en maquinaria de tecnología actual en sus diversas plantas, con la finalidad de dar facilidad al cliente de obtener así productos hechos a la medida de sus necesidades. Ha sido capaz de fabricar más de cuarenta productos distintos, sólo en lo referente a los vibrocomprimidos, tales como tubos de drenaje, canaletas, pastelones, soleras de todos los tipos, cámaras de todas las medidas, lo que da una idea de la diversificación presente en cuanto al producto y de calidad en cuanto a los procesos industriales.

La empresa Hasbún S.A. carece de un departamento de recursos humanos estructurado como tal, pues no se ha considerado necesario por el tamaño de ésta; lo que se puede explicar a través de la contingencialidad que afecta a la administración de recursos humanos, o sea, depende de la situación organizacional, de factores como el ambiente, la tecnología empleada por la organización, de las políticas y directrices vigentes y de la filosofía preponderante y también de la calidad y cantidad de los recursos humanos disponibles, a medida que cambian estos factores, cambia también la administración relativa al recurso humano; sin embargo en esta organización se cumplen las funciones relativas al recurso humano de la siguiente manera, a partir de políticas implícitas: el sistema de provisión se realiza a través de modalidad interna como fuente de reclutamiento en el área producción y a nivel administrativo, éste se lleva a cabo a través de concurso o entrevistas para la selección, en relación al mantenimiento del personal: existen las atribuciones necesarias para este fin, ya sean a través de la remuneración, la cual es proporcional a la producción en cuanto a los trabajadores de esta área y también a través de los beneficios otorgados por la empresa tales como una asignación mensual por vivienda, dinero por movilización y colación por día trabajado, junto a bonos por escolaridad, eventualidades tales como fallecimiento del trabajador o de carga familiar, por nacimiento de hijo, por matrimonio y ayuda escolar al inicio de cada etapa escolar (Marzo), aguinaldos dos veces al año (Septiembre y Diciembre), un bono por feriado (50% del total del feriado), más bonos por año de servicio (pagados cada 5 años), 3 kilos de leche por trabajador al mes y uniforme de trabajo cada 6 meses; y en lo referente al sistema de desarrollo, se lleva a cabo la capacitación necesaria para la función que el personal deba efectuar y en cuanto al sistema de control, este se cumple a partir de los criterios de evaluación y adecuación de las políticas a nivel de gerencia.

Cabe destacar nuevamente que la filosofía de la empresa referida al recurso humano se encuentra implícita, es decir, no se ha escrito en ningún documento oficial de la organización, pero existe interés por conocer al personal que labora en ella, y dentro de esto se enmarca este seminario. El pensamiento gerencial se traduce en la consideración hacia el recurso humano como un recurso importante: ésto por razones éticas y morales, pues se reconoce que el

hombre es diferente a una máquina y por ende merece respeto; además por su complejidad se sabe que éste se encuentra afectado por múltiples situaciones donde se debe tratar de ser empático y ubicarse en la situación que pueda estar afectando al otro; y en cuanto a las razones económicas, considera importante el ser cuidadoso en mantener y preservar bien a los buenos elementos ya que el costo de no tenerlos podría ser alto, también reconoce que los recursos humanos son inteligentes, pues tiene la capacidad de cambiar y aprender, lo cual es un punto valioso para el avance hacia el progreso de la organización.

La filosofía explícita de la empresa está orientada a la calidad del producto, al perfeccionamiento y diversificación del mismo, procurando el empleo de ingeniería de punta para mejorar los productos y hacer cada vez más acabados los procesos que los generan, situación que también se advierte en el campo de la comercialización, en el cual se ha procurado la tecnificación intensiva de las ventas.

Con tales fines, en esta empresa existe una real preocupación por capacitar a su personal profesional, administrativo y obrero en estas materias, situación de más ocurrencia en la casa matriz de la empresa y en especial en el segmento profesional-administrativo.

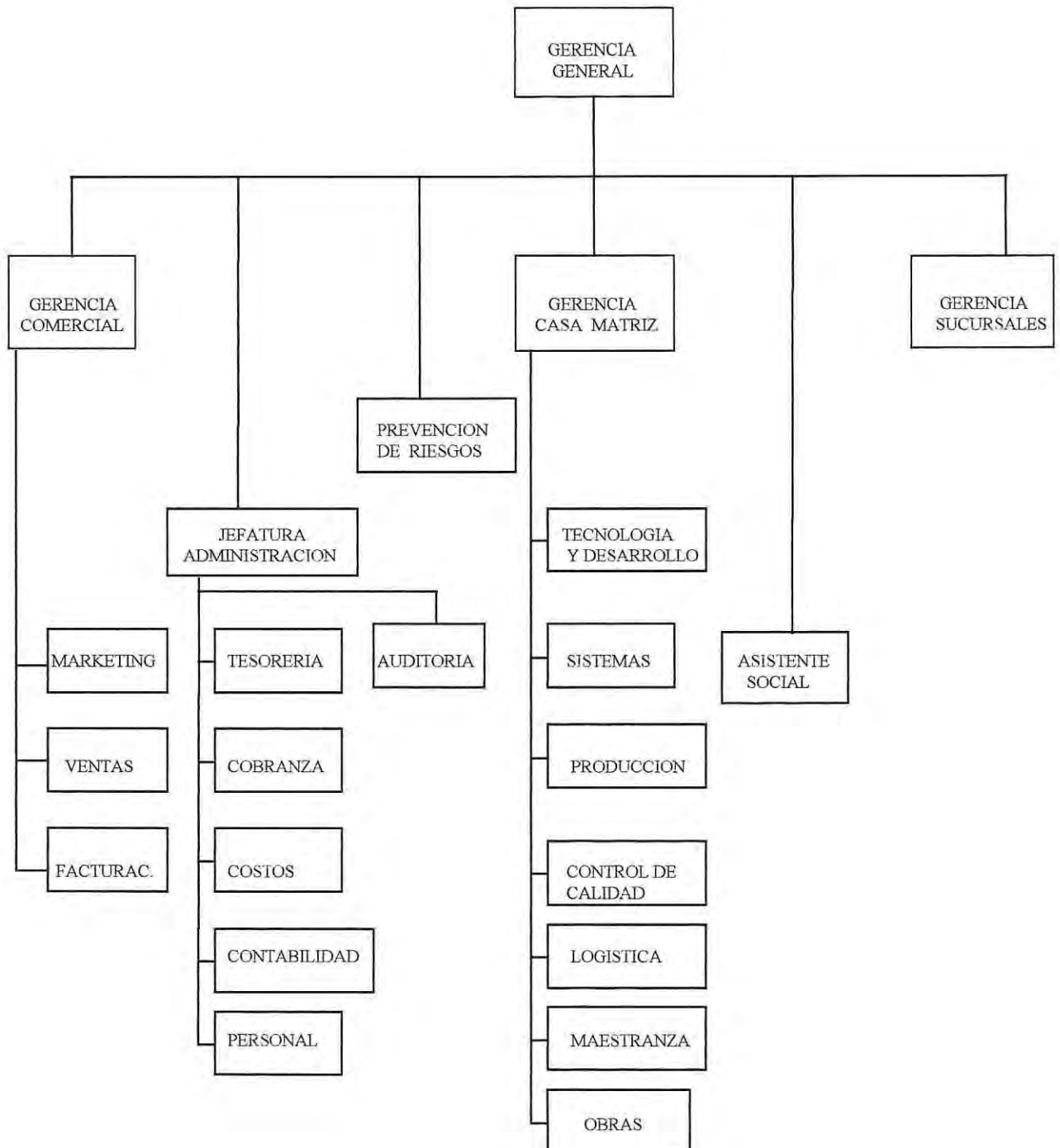
Respecto a la Seguridad Industrial la institución que atiende a los trabajadores es la Mutual de seguridad, y en relación con esto se cuenta con un comité paritario que salvaguarda el cumplimiento de la legislación vigente con respecto a la higiene y seguridad industrial en la empresa.

Es también necesario comentar que la empresa cuenta con un sindicato de sus trabajadores, que incluye todas las plantas, con representantes en cada una de ellas, y también un club deportivo que representa a la empresa.

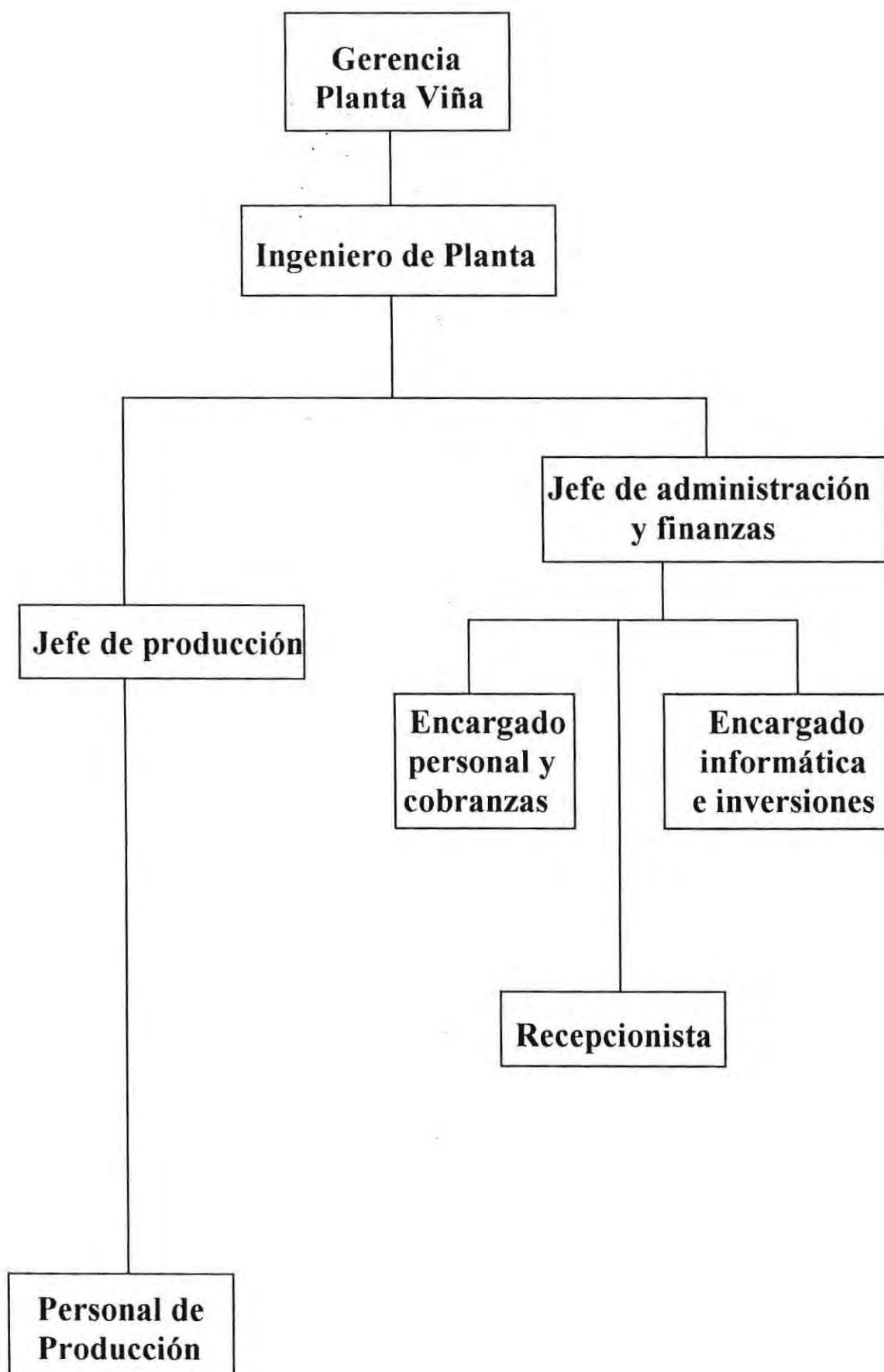
Otra situación presente en esta empresa (Planta Viña del Mar) es el convenio que se mantiene con la caja de Compensación Los Andes, la cual otorga servicios de distinta índole y créditos de consumo a los trabajadores, cuyas cuotas son descontadas por planilla de pago a cada uno según el costo mensual que corresponde.

En relación a Servicio Social se puede señalar que la profesional presente en la planta matriz de la empresa, se encuentra trabajando en ésta desde 1994, cumpliendo una función de staff, es decir, presta asesoría a gerencia general en lo referente al campo de acción que le compete. Sus funciones básicas son coordinar los intereses de gerencia y los intereses de los trabajadores, canalizar beneficios a través de la administración de convenios de salud, educacionales, de vivienda, orientar en temas de seguridad social, y la implementación de programas que se consideren necesarios.

# Organigrama Empresa Hasbún S.A.



## Organigrama Planta Hasbún Viña del Mar.



**ANEXO N° 2****Operacionalización de variables**

Para los efectos de esta operacionalización, ya que el estudio se refiere a la medición del bienestar social al interior y al exterior de la empresa, se ha considerado más adecuado el considerar como variables el nivel de satisfacción de las necesidades primarias y secundarias.

**Objetivo específico N° 1.1.-**

*Variable: “Nivel de satisfacción de necesidades fisiológicas al interior de la empresa...”*

**Definición:** Entendido como el nivel de satisfacción de las necesidades de alimentación, condiciones sanitarias, movilización y jornada de trabajo en cuanto a las facilidades y condiciones de que disponen los trabajadores para ello al interior de la empresa.

<i>Dimensión :</i>		<i>Alimentación</i>
<i>Indicador</i>	<i>Sub-indicador</i>	<i>Valor</i>
opinión sobre	tiempo que destina a colación	M.S =5
		S =4
		MS =3
		I =2
		M.I =1
	existencia de orden y limpieza del casino	M.B =5
		B =4
		R =3
		M =2
M.M =1		
existencia de implementación adecuada del casino	M.B =5	
	B =4	
	R =3	
	M =2	
	M.M =1	

colación diaria de los trabajadores	M.A =5 A =4 M.A =3 I =2 M.I =1
gasto mensual destinado a colación	M.A =5 A =4 M.A =3 I =2 M.I =1

<i>Dimensión: Condiciones sanitarias.</i>		
<i>Indicador</i>	<i>Sub-indicador</i>	<i>Valor</i>
opinión sobre	existencia de limpieza y mantenimiento servicios higiénicos y casilleros	M.B =5
		B =4
		R =3
		M =2
		M.M =1
	cantidad de servicios higiénicos	T.A =5
		A =4
		M.A =3
		D.A =2
		T.D =1
	utilización de los servicios básicos	T.A =5
		A =4
		M.A =3
		E.D =2
		T.D =1

<i>Dimensión:</i>		<i>Movilización.</i>
<i>Indicador</i>	<i>Sub-indicador</i>	<i>Valor</i>
opinión sobre	tiempo utilizado diariamente en traslado desde el hogar al trabajo y viceversa.	0 - 35 =5 36 - 75 =4 71 - 105 =3 106 - 140 =2 141 y más =1
	gastos en movilización mensual	M.A =5 A =4 M.A =3 I =2 M.I =1

<i>Dimensión:</i>		<i>Jornada de trabajo.</i>
<i>Indicador</i>	<i>Sub-indicador</i>	<i>Valor</i>
opinión sobre	número de horas trabajadas durante la semana.	M.S =5 S =4 M.S =3 I =2 M.I =1
	tiempo de descanso	M.A =5 A =4 M.A =3 I =2 M.I =1

número de descansos	M.S =5 S =4 M.S =3 I =2 M.I =1
razones para realizar horas extraordinarias trabajadas mensualmente	T.A =5 A =4 M.A =3 D =2 T.D =1
promedio de horas extraordinarias trabajadas mensualmente	0-10 =5 11-20 =4 21-40 =3 41-60 =2 61 y más =1
número de días de vacaciones del último año	M.S =5 S =4 M.S =3 I =2 M.I =1
tiempo libre después de jornada de trabajo	M.S =5 S =4 M.S =3 I =2 M.I =1

### **Categorización del nivel de satisfacción de las necesidades fisiológicas al interior de la empresa.**

- 69-85 puntos : Absolutamente satisfecha la necesidad
- 52-68 puntos : Satisfecha la necesidad
- 35-51 puntos : Medianamente satisfecha la necesidad
- 18-34 puntos : Insatisfecha la necesidad
- 0-17 puntos : Muy insatisfecha la necesidad

**Objetivo específico N° 1.2.-**

*Variable: “ Nivel de satisfacción de necesidades de seguridad al interior de la empresa...”*

**Definición:** Entendido como el nivel de satisfacción de las necesidades de estabilidad laboral, contraprestaciones y beneficios existentes, previsión y seguridad social, higiene y seguridad industrial en cuanto a la disponibilidad y oportunidad que tienen los trabajadores para enfrentar imprevistos y/o ambientes físicos y psicológicos amenazadores dentro de la empresa.

<i>Dimensión:</i>		<i>Estabilidad laboral.</i>
<i>Indicador</i>	<i>Sub-indicador</i>	<i>Valor</i>
opinión sobre	estabilidad laboral en la empresa	T.A =5
		A =4
		M.A =3
		D =2
		T.D =1
	conocimiento del reglamento interno	M.B =5
		B =4
		R =3
		M =2
		M.M =1
	causales de despido	T.A =5
		A =4
M.A =3		
D =2		
T.D =1		
la empresa como lugar de trabajo	M.B =5	
	B =4	
	R =3	
	M =2	
	M.M =1	

**Dimensión:** *Contraprestaciones y beneficios existentes.*

<b>Indicador</b>	<b>Sub-indicador</b>	<b>Valor</b>
opinión sobre	remuneración líquida mensual	M.B =5
		B =4
		R =3
		M =2
		M.M =1
	relación de la remuneración con el gasto familiar	M.So =5
		So =4
		M.So =3
		Io =2
		M.Io =1
	beneficios económicos y sociales existentes en la empresa	M.S =5
		S =4
		M.S =3
		I =2
		M.I =1
	conocimiento de los beneficios y servicios que otorga la caja de compensación	T =5
		S.A =3
		N =1
	beneficios y servicios que otorga la caja de compensación	M.S =5
		S =4
M.S =3		
I =2		
M.I =1		

**Dimensión:** *Previsión y seguridad social.*

<b>Indicador</b>	<b>Sub-indicador</b>	<b>Valor</b>
opinión sobre	atención recibida del sistema de salud	M.B =5 B =4 R =3 M =2 M.M =1
	información entregada por el sistema previsional	M.S =5 S =4 M.S =3 I =2 M.I =1
conocimiento respecto a	programas de jubilación del sistema previsional	SI =5 M =3 NO =1
	beneficios y/o servicios del sistema de salud	SI =5 M =3 NO =1
	requisitos para acceder a los beneficios y servicios de la caja de compensación	SI =5 M =3 NO =1

**Dimensión:** *Higiene y seguridad industrial.*

<b>Indicador</b>	<b>Sub-indicador</b>	<b>Valor</b>
opinión sobre	condiciones de seguridad que rodean a la faena	M.S =5
		S =4
		M.S =3
		I =2
		M.I =1
	funcionamiento comité paritario últimos seis meses	M.S =5
		S =4
		M.S =3
		I =2
		M.I =1
	atención médica recibida en la mutual	M.B =5
		B =4
		R =3
		M =2
		M.M =1
	condiciones físicas de trabajo	M.B =5
B =4		
R =3		
M =2		
M.M =1		
mantenimiento de equipos de protección personal	M.B =5	
	B =4	
	R =3	
	M =2	
	M.M =1	

utilización de implementos de seguridad	T.A =5 A =4 M.A =3 D =2 T.D =1
disposición de implementos de trabajo	M.A =5 A =4 M.A =3 I =2 M.I =1
frecuencia de mantención de maquinarias	M.F =5 F.D =4 A.R =3 C.N =2 H.P =1
periodicidad de acciones y/o actividades preventivas por parte de la empresa	S =5 A.V =3 N =1

**Categorización del nivel de satisfacción de las necesidades de seguridad al interior de la empresa.**

- 93-115 puntos : Absolutamente satisfecha la necesidad
- 70- 92 puntos : Satisfecha la necesidad
- 47- 69 puntos : Medianamente satisfecha la necesidad
- 24- 46 puntos : Insatisfecha la necesidad
- 0- 23 puntos : Muy insatisfecha la necesidad

**Objetivo N° 1.3.-**

*Variable: “Nivel de satisfacción de las necesidades sociales al interior de la empresa...”*

**Definición:** Entendido como el nivel de satisfacción de las necesidades de pertenencia, integración y reconocimiento laboral de los trabajadores tanto hacia sus organizaciones como hacia la empresa.

<i><b>Dimensión:</b> Pertenencia psicológica de los trabajadores en la empresa</i>		
<i><b>Sub-dimensión:</b> Participación en organizaciones de los trabajadores.</i>		
<i><b>Indicador</b></i>	<i><b>Sub-indicador</b></i>	<i><b>Valor</b></i>
afiliación a organizaciones de los trabajadores	sindicato	2 org=5 1 org=3 ning =1
	club deportivo	
opinión sobre	asistencia a reuniones y/o actividades del sindicato	M.B =5 B =4 R =3 M =2 M.M =1
	asistencia a reuniones y/o actividades del club deportivo	M.B =5 B =4 R =3 M =2 M.M =1
	participación y colaboración en actividades del sindicato	M.B =5 B =4 R =3 M =2 M.M =1

participación y  
colaboración en  
actividades del club  
deportivo

M.B =5  
B =4  
R =3  
M =2  
M.M =1

posibilidades para  
aportar ideas en  
las reuniones del  
sindicato

T.A =5  
A =4  
M.A =3  
D =2  
T.D =1

consideración de los  
aportes de los socios  
del sindicato por parte  
de la directiva

T.A =5  
A =4  
M.A =3  
D =2  
T.D =1

posibilidades para  
aportar ideas en  
las reuniones del  
club deportivo

T.A =5  
A =4  
M.A =3  
D =2  
T.D =1

*Sub-dimensión: Participación en asuntos de la empresa*

<i>Indicador</i>	<i>Valor</i>
empresa solicita opinión de los trabajadores para la toma de decisiones.	S =5 F =4 S.V =3 C.N =2 N =1
las ideas de los trabajadores son tomadas en cuenta por la empresa.	S =5 F =4 S.V =3 C.N =2 N =1
empresa informa respecto al funcionamiento interno de ésta.	M.B =5 B =4 R =3 M =2 M.M=1

*Sub-dimensión: Oportunidad para realización de actividades recreativas, sindicales y/o deportivas.*

<i>Indicador</i>	<i>Sub-indicador</i>	<i>Valor</i>
empresa facilita implementos para	la realización de actividades por parte del sindicato	M.B =5 B =4 R =3 M =2 M.M =1
	la realización de actividades por parte del club deportivo	M.B =5 B =4 R =3 M =2 M.M =1
	la realización de actividades recreativas por parte de los trabajadores	M.B =5 B =4 R =3 M =2 M. M =1
empresa ofrece oportunidades y/o facilidades a los trabajadores para organizar actividades de su interés.		M.B =5 B =4 R =3 M =2 MM =1

<b>Dimensión:</b> <i>Integración del personal</i>		
<b>Sub-dimensión:</b> <i>Compañerismo</i>		
<b>Indicador</b>	<b>Sub-indicador</b>	<b>Valor</b>
existencia de	confianza entre los trabajadores	M.A =5 S =4 R =3 I =2 M.I =1
	ambiente competitivo en el trabajo.	T.A =5 A =4 M.A =3 D =2 T.D =1
	solidaridad al interior del grupo	T.A =5 A =4 M.A =3 D =2 T.D =1

<b>Sub-dimensión:</b> <i>Cohesión</i>		
<b>Indicador</b>	<b>Sub-indicador</b>	<b>Valor</b>
existencia de	amistad fuera del lugar de trabajo	T.A =5 A =4 M.A =3 D =2 T.D =1
	información oportuna de las decisiones tomadas por el grupo de trabajo.	T.A =5 A =4 M.A =3 D =2 T.D =1

*Sub-dimensión: Compromiso hacia la empresa*

<i>Indicador</i>	<i>Sub-indicador</i>	<i>Valor</i>
existencia de	cuidado y preocupación por el buen mantenimiento de herramientas de trabajo	T.A =5
		A =4
		M.A =3
		D =2
		T.D =1
	preocupación y cuidado de casino y baños por parte de trabajadores	M.B =5
		B =4
		R =3
		M =2
		M.M =1
	valoración del trabajo realizado	T.A =5
		A =4
M.A =3		
D =2		
T.D =1		
nivel de lealtad hacia la empresa.	M.F =5	
	F =4	
	R =3	
	D =2	
	M.D =1	
calificación del ambiente de trabajo en la empresa.	M.S =5	
	S =4	
	M.S =3	
	I =2	
	M.I =1	

**Subdimensión: Compromiso con organizaciones laborales**

<b>Indicador</b>	<b>Sub-indicador</b>	<b>Valor</b>
nivel de representación	sindicato a los trabajadores	T.A =5 A =4 M.A =3 D =2 T.D =1
	club deportivo a los socios	T.A =5 A =4 M.A =3 D =2 T.D =1
nivel de compromiso hacia	sindicato	M.A =5 A =4 R =3 D =2 M.D =1
	club deportivo	M.A =5 A =4 R =3 D =2 M.D =1
opinión respecto al funcionamiento de	sindicato	M.S =5 S =4 M.S =3 I =2 M.I =1
	club deportivo	M.S =5 S =4 M.S =3 I =2 M.I =1



*Dimensión: Reconocimiento asociado a las funciones de trabajo.*

*Subdimensión: Sanciones positivas*

<i>Indicador</i>	<i>Sub-indicador</i>	<i>Valor</i>
existencia de	elogios en forma oportuna	T.A =5
		A =4
		M.A =3
		D =2
		T.D =1
	estímulos escritos	T.A =5
		A =4
		M.A =3
		D =2
		T.D =1
	incentivos o premios monetarios y/o en especies	T.A =5
		A =4
		M.A =3
		D =2
		T.D =1
	reconocimiento público	T.A =5
		A =4
		M.A =3
		D =2
		T.D =1
opinión respecto a	oportunidades de reconocimiento público	T.A =5
		A =4
		M.A =3
		D =2
		T.D =1

la forma y frecuencia de los premios e incentivos	M.S =5 S =4 M.S =3 I =2 M.I =1
promociones y/o ascensos	M.S =1 S =2 M.S =3 I =4 M.I =5

<b><i>Subdimensión: Sanciones negativas</i></b>		
<b><i>Indicador</i></b>	<b><i>Sub-indicador</i></b>	<b><i>Valor</i></b>
opinión respecto a:	las sanciones por errores cometidos	M.S =5 S =4 M.S =3 I =2 M.I =1

**Categorización del nivel de satisfacción de las necesidades sociales al interior de la empresa.**

- 157-195 puntos : Absolutamente satisfecha la necesidad
- 118-156 puntos : Satisfecha la necesidad
- 79-117 puntos : Medianamente satisfecha la necesidad
- 40- 78 puntos : Insatisfecha la necesidad
- 0- 39 puntos : Muy insatisfecha la necesidad

**Objetivo específico N° 1.4.-**

*Variable: “Nivel de satisfacción de las necesidades fisiológicas al exterior de la empresa...”*

**Definición:** Entendido como el nivel de satisfacción de las necesidades de alimentación y salud por parte de la familia de los trabajadores de la empresa en estudio.

<i>Dimensión: Alimentación</i>		
<i>Subdimensión: dieta alimentaria del grupo familiar</i>		
<i>Indicador</i>	<i>Subindicador</i>	<i>Valor</i>
opinión sobre	cantidad de comidas diarias consumidas por el grupo familiar	M.S =5
		S =4
		M.S =3
		I =2
		M.I =1
variedad alimenticia semanal	consumo de leche por niños	S =5
		A.V =3
		N =1
	consumo de frutas y/o verduras por la familia	6-7 =5
		4-5 =3
		1-3 =2
		N =1
	Consumo de carnes por la familia	3 V.S =5
		2 V.S. =4
		1 V.S. =3
		2 V.M. =2
		1 V.M.N=1
Consumo de fideos y/o arroz	T.A =1	
	M.A =3	
	D =5	

***Dimensión: Salud***

***Subdimensión: Problemas de salud más frecuentes.***

<b><i>Indicador</i></b>	<b><i>Sub-indicador</i></b>	<b><i>Valor.</i></b>
existencia de:	enfermedades crónicas	SI =1 NO=5
estado general de salud familiar		MB =5 B =4 R =3 M =2 M.M=1
existencia de:	problemas asociados a nutrición de hijos menores de 7 años	SI =1 NO =5

<i>Subdimensión: Sistema de salud</i>	
<i>Indicador</i>	<i>Valor</i>
nivel de información respecto a prestaciones médicas	M.B =5 B =4 R =3 M =2 M.M =1
utilización de prestaciones médicas preventivas	S =5 A.V =3 N =1

<i>Subdimensión: Gasto mensual en salud</i>	
<i>Indicador</i>	<i>Valor</i>
opinión respecto a gasto en salud	M.A =1 A =3 M.B =5

**Categorización del nivel de satisfacción de las necesidades fisiológicas al exterior de la empresa.**

- 45-55 : Absolutamente satisfecha la necesidad
- 34-44 : Satisfecha la necesidad
- 23-33 : Medianamente satisfecha la necesidad
- 12-22 : Insatisfecha la necesidad
- 0-11 : Muy insatisfecha la necesidad

**Objetivo específico N° 1.5.-**

*Variable: "Nivel de satisfacción de necesidades de seguridad al exterior de la empresa..."*

**Definición:** Entendido como el nivel de satisfacción por parte de las familias de los trabajadores, de las necesidades de protección, saneamiento, espacio, privacidad y confort derivadas de la vivienda y factores relacionados con la distribución del ingreso familiar, endeudamiento y capacidad de ahorro.

<i>Dimensión: Vivienda</i>		
<i>Subdimensión: Tipo de vivienda</i>		
<i>Indicador</i>	<i>Sub-indicador</i>	<i>Valor</i>
casa		5
departamento		4
mediagua		3
mejora		2
pieza(s)		1
opinión respecto a:	la vivienda	M.S=5 S =4 M.S=3 I =2 M.I=1

**Subdimensión: Tenencia de la vivienda**

<b>Indicador</b>	<b>Valor</b>
propia o adquirente	5
arrendada	4
cedida o comodato	3
uso del sitio sin ser propietario o arrendatario	2
allegado	1

**Subdimensión: materiales de construcción de la vivienda.**

<b>Indicador</b>	<b>Sub-indicador</b>	<b>Valor</b>
construcción de muros	ladrillo, concreto, bloque	5
	tabique forrado	4
	mixto aceptable	3
	tabique sin forro interior	2
	mixto deficiente	1
construcción del techo	zinc o pizarreño con cielo	5
	mixto aceptable	4
	zinc o pizarreño sin cielo	3
	fonolitas	2
	desechos	1
construcción del piso	radier revestido	5
	radier no revestido	4
	madera sobre vigas	3
	piso de tierra	2
	mixto deficiente	1

**Subdimensión: Estado de conservación de la vivienda**

<b>Indicador</b>	<b>Sub-indicador</b>	<b>Valor</b>
opinión respecto a:	muros	M.B.C =5
		B.C =4
		R.C =3
		M.C =2
		M.M.C=1
	techo	M.B.C =5
		B.C =4
		R.C =3
		M.C =2
M.M.C =1		
piso	M.B.C =5	
	B.C =4	
	R.C =3	
	M.C =2	
	M.M.C =1	

*Subdimensión: sistema de servicios básicos.*

<i>Indicador</i>	<i>Sub-indicador</i>	<i>Valor</i>
abastecimiento de agua vivienda	con llave dentro de la vivienda	5
	con llave dentro del sitio	4
	con llave fuera del sitio	3
	con pozo dentro del sitio	2
	no tiene agua potable	1
alumbrado domiciliario	medidor particular	5
	medidor compartido	4
	sin medidor	3
	clandestino	2
	no dispone de electricidad	1
sistema eliminación de excretas	conectado a alcantarillado dentro de la casa	5
	conectado a alcantarillado fuera de la casa	4
	w.c. o caseta sanitaria compartida	3
	pozo negro o letrina	2
	no tiene	1

**Subdimensión:** *Distribución del ingreso familiar destinado a satisfacer la necesidad de vivienda.*

<b>Indicador</b>	<b>Sub-indicador</b>	<b>Valor</b>
opinión respecto a:	gasto por concepto de arriendo o dividendo	M.B=5 B =4 R =3 A =2 M.A=1
	gasto por concepto de servicios básicos (luz, agua, gas)	M.B =5 B =4 R =3 A =2 M.A=1

**Dimensión:** *Hacinamiento*

**Subdimensión:** *intradomiciliario*

<b>Indicador</b>	<b>Sub-indicador</b>	<b>Valor</b>
opinión respecto a:	número de piezas de la vivienda	M.A =5 A =4 R =3 I =2 M.I =1
	número de dormitorios	M.S =5 S =4 M.S =3 I =2 M.I =1
	número de camas	M.A =5 A =4 R =3 I =2 M.I =1

<i>Dimensión: Confort</i>		
<i>Indicador</i>	<i>Sub-indicador</i>	<i>Valor</i>
existencia de electrodomésticos	refrigerador	5 E =5
	equipo de música	4 E =4
	T.V. color b/n	3 E =3
	microondas	2 E =2
	lavadoras	1 E =1
existencia de comodidades	automóvil	5 C =5
	T.V. por cable	4 C =4
	teléfono	3 C =3
	calefont	2 C =2
	lavadora automática	1 C =1

<i>Dimensión: Endeudamiento</i>		
<i>Indicador</i>	<i>Valor</i>	
existencia de deudas	SI =1 NO =5	

<i>Dimensión: Capacidad de ahorro</i>		
<i>Indicador</i>	<i>Valor</i>	
existencia de ahorro	SI =5 NO=1	

**Categorización del nivel de satisfacción de las necesidades de seguridad al exterior de la empresa.**

- 85-105 : Absolutamente satisfecha la necesidad
- 64- 84 : Satisfecha la necesidad
- 43- 63 : Medianamente satisfecha la necesidad
- 22- 42 : Insatisfecha la necesidad
- 0- 21 : Absolutamente insatisfecha la necesidad



**Objetivo específico N° 1.6.-**

*Variable: “Nivel de satisfacción de necesidades sociales al exterior de la empresa...”*

**Definición:** Entendido como el nivel de satisfacción de las necesidades de educación, recreación y participación social en la comunidad y en la empresa por parte de la familia.

<i>Dimensión: Educación</i>	
<i>Indicador</i>	<i>Valor</i>
opinión respecto a la educación formal de los hijos	M.B =5 B =4 R =3 M =2 M.M =1
expectativas educacionales respecto de hijos	A=B=C=5 D =3 E =1
posibilidades presentes de educación superior de hijos mayores de 18 años	SI =5 NO=1
existencia de problemas de aprendizaje	SI =1 NO=5
existencia de deserción escolar familiar	NO=5 SI =1
opinión respecto al monto mensual en educación en relación con ingreso familiar	M.B =5 B =4 R =3 A =2 M.A =1

***Dimensión: Recreación***

<b><i>Indicador</i></b>	<b><i>Sub-indicador</i></b>	<b><i>Valor.</i></b>
posibilidades de esparcimiento familiar		A=5
		B=4
		C=3
		D=2
		E=1
tipo de actividades realizadas en conjunto	ver T.V. / ir al cine	4 y más=5
	paseos	3-4 =4
	compras	2-3 =3
	fiestas / reuniones familiares	1-2 =2
	deportes y/o juegos	0-1 =1
tiempo entregado por el trabajador para compartir con la familia		M.A =5
		A =4
		R =3
		I =2
		M.I =1
existencia de	posibilidades para vacacionar familiarmente	SI =5
		NO=1
utilización de	prestámos para vacacionar familiarmente	NO=5
		SI =1
opinión respecto a	gasto en realización de actividades familiares	MS=5
		S =4
		MS=3
		I =2
		M.I=1

<b><i>Dimensión: Relaciones sociales</i></b>	
<b><i>Subdimensión: Participación social en la comunidad</i></b>	
<b><i>Indicador</i></b>	<b><i>Valor</i></b>
Participación del trabajador o su cónyuge en la comunidad donde viven	SI =5 NO=1
<b><i>Subdimensión: Participación de la familia en la empresa.</i></b>	
<b><i>Indicador</i></b>	<b><i>Valor</i></b>
participación de la familia en actividades de la empresa.	S =5 A.V=3 N =1

**Categorización nivel de satisfacción de las necesidades sociales.**

- 57-70 : Absolutamente satisfecha la necesidad
- 43-56 : Satisfecha la necesidad
- 29-42 : Medianamente satisfecha la necesidad
- 15-28 : Insatisfecha la necesidad
- 0-14 : Muy insatisfecha la necesidad.

## **Objetivo específico N° 2.1.-**

*Variable: "Principales características individuales del personal..."*

*Dimensión: Edad*

*Dimensión: Estado civil*

- soltero
- casado

*Dimensión: Escolaridad*

- enseñanza básica incompleta
- enseñanza básica completa
- enseñanza media o técnica incompleta
- enseñanza media o técnica completa

*Dimensión: Nivel de capacitación técnica*

- tipo de capacitación
  - formal
  - informal
- procedencia de la capacitación

*Dimensión: Cargas familiares*

- existencia
- número

*Dimensión: Antigüedad en la empresa*

- años

*Dimensión: Sistema previsional.*

- AFP
- INP

***Dimensión: Sistema de salud***

- FONASA
- ISAPRE

***Dimensión: Afiliación a organizaciones.***

- de tipo laboral
- de tipo comunitario

**Objetivo específico N° 2.2.-**

***Variable: "Principales características familiares del personal..."***

***Dimensión: Tipo de familia***

- nuclear
- extendida
- monoparental
- biparental

***Dimensión: Miembros de la familia***

- parentesco
- número
- allegados

***Dimensión: Ciclo de vida familiar (etapas)***

***Dimensión: Situación ocupacional***

- actividad actual

***Dimensión: Escolaridad familiar***

- nivel de instrucción

***Dimensión: Ingreso familiar***

- aporte de miembros
- remuneración
- pensión
- subsidio
- otros
- aporte de allegados

***Dimensión: principales problemas familiares***

- tipo
- prioridad

**Objetivo específico N° 2.3.-**

***Variable: “Distribución del ingreso familiar de los trabajadores...”***

- gasto mensual en vivienda
- gasto mensual en alimentación
- gasto mensual en educación
- gasto mensual en salud
- gasto mensual en movilización
- gasto mensual en deudas
  - tipo de deudas
  - número de deudas
- gasto mensual en vestuario
- gasto mensual en recreación
- gasto mensual en servicios básicos

## Valores a considerar en el estudio:

Los valores para todos los indicadores de las dimensiones correspondientes a la medición del bienestar social tanto al interior como al exterior de la empresa, representan, dependiendo de la construcción de dichos indicadores, a las siguientes alternativas, de acuerdo al ámbito de estudio:

### a.- Nivel de bienestar al interior de la empresa:

M.S = Muy satisfecho	=5	S = Siempre	=5
S = Satisfecho	=4	A.V. = A veces	=3
M.S = Medianamente satisfecho	=3	N = Nunca	=1
I = Insatisfecho	=2		
M.I = Muy insatisfecho	=1	T = Todos	=5
		S.A = Sólo algunos	=3
T.A = Totalmente de acuerdo	=5	N = Ninguno	=1
A = de acuerdo	=4		
M.A = Medianamente de acuerdo	=3	S = Sí	=5
D = en desacuerdo	=2	M = medianamente	=3
T.D = totalmente en desacuerdo	=1	N = No	=1
M.B = Muy bueno	=5	M.F = Con mucha frecuencia	=5
B = Bueno	=4	F.D = Con la frecuencia debida	=4
R = Regular	=3	A.R = Con algún retraso	=3
M = Malo	=2	C.N = Casi nunca	=2
M.M = Muy malo	=1	H.P = Sólo cuando se hechan a perder	=1
M.So = Muy satisfactorio	=5		
So = Satisfactorio	=4		
M.So = Medianamente satisfactorio	=3		
Io = Insatisfactorio	=2		
M.Io = Muy insatisfactorio	=1		
M.A = Muy alto (a)	=5	M.A = Muy alta	=5
A = Alto (a)	=4	S = Suficiente	=4
R = regular	=3	R = Regular	=3
D = Débil	=2	I = Insuficiente	=2
M.D = Muy débil	=1	M.I = Muy insuficiente	=1
M.F = Muy fuerte	=5	S = Siempre	=5
F = Fuerte	=4	F = Frecuentemente	=4
R = Regular	=3	S.V = Sólo a veces	=3
D = Débil	=2	C.N = casi nunca	=2
M.D = Muy débil	=1	N = Nunca	=1

## **b.- Nivel de bienestar al exterior de la empresa.**

M.S = Muy satisfecho =5 puntos                      S = Siempre =5  
S =Satisfecho =4    A.V= A veces =3  
M.S =Medianamente satisfecho=3                      N =Nunca =1  
I = Insatisfecho =2  
M. I= Muy insatisfecho =1

T.A = totalmente de acuerdo =1  
M.A= medianamente de acuerdo=3  
E.D = en desacuerdo =5

SI : 1 punto  
NO : 5 puntos

SI : 5 puntos  
NO : 1 punto

M.B = Muy bueno (a) =5  
B = Bueno (a) =4  
R = Regular =3  
M = Malo (a) =2  
M.M= Muy malo (a) =1

M.A = Muy altos = 1  
A = Adecuado =3  
M.B = Muy bajos =5

M.B = Muy buenas = 5  
B = Buenas = 4  
R = Regulares = 3  
M = Malas = 2  
M.M= Muy malas = 1

M.A = Muy alto =1  
A = Alto =2  
R = Regular =3  
M = Malas =4  
M.B = Muy bajo=5

M.A = Muy adecuada (o) = 5  
A = Adecuada (o) = 4  
R = Regular = 3  
I = Inadecuado = 2  
M.I = Muy inadecuado = 1

M.B.C = Muy buenas condiciones = 5  
B.C = Buenas condiciones = 4  
R.C = Regulares condiciones = 3  
M.C = Malas condiciones = 2  
M.M.C= Muy malas condiciones = 1

## **Indicadores por variable.**

A continuación se detallan las dimensiones correspondientes a cada una de las variables que se utilizarán para medir el nivel de bienestar social tanto al interior como al exterior de la empresa.

Se señala además para cada variable las dimensiones con las respectivas preguntas.

Los instrumentos que se utilizarán son los siguientes:

- Cuestionario Vida Laboral (Instrumento n° 1)
- Cuestionario Vida Familiar (Instrumento n° 2)
- Caracterización general de la organización (instrumento n° 3)

**Para medir el nivel de bienestar social al interior de la empresa, se utilizó el instrumento n° 1.**

Las variables a investigar son:

### **I.- “Nivel de satisfacción de las necesidades fisiológicas al interior de la empresa...”**

Las dimensiones correspondientes son:

- **Alimentación:** Preguntas N° 1, N° 40, N° 41, N° 60, N° 61.
- **Condiciones sanitarias:** Preguntas N° 15, N° 16, N° 42.
- **Movilización:** Preguntas N° 79, N° 82.
- **Jornada en trabajo:** Preguntas N° 2, N° 3, N° 4, N° 5, N° 17, N° 63, N° 80.

### **II.- “Nivel de satisfacción de las necesidades de seguridad al interior de la empresa...”**

Las dimensiones son:

- **Estabilidad laboral:** Preguntas N° 18, N° 19, N° 43, N° 44.
- **Contraprestaciones y beneficios existentes:** Preguntas N° 6, N° 7, N° 37, N° 45, N° 65.
- **Previsión y Seguridad Social:** Preguntas N° 8, N° 46, N° 66, N° 67, N° 68.
- **Higiene y seguridad industrial:** Preguntas N° 9, N° 20, N° 38, N° 47, N° 48, N° 49, N° 64, N° 69, N° 76.

### III.- “Nivel de satisfacción de las necesidades sociales al interior de la empresa...”

Dimensión: **Pertenencia o afiliación.**

Las sub-dimensiones correspondientes son:

- **Participación en organizaciones de los trabajadores:** Preguntas N° 21, N° 22, N° 23, N° 50, N° 51, N° 52, N° 53, N° 77, N° 85.
- **Participación en asuntos de la empresa:** Preguntas N° 54, N° 70, N° 71.
- **Oportunidades para la realización de actividades recreativas, sindicales y/o deportivas:** N° 55, N° 56, N° 57, N° 58.

Dimensión: **Integración.**

Las sub-dimensiones respectivas son:

- **Compañerismo:** Preguntas N° 24, N° 25, N° 72.
- **Cohesión:** Preguntas N° 26, N° 27.
- **Compromiso hacia la empresa:** Preguntas N° 28, N° 29, N° 39, N° 59, N° 73.
- **Compromiso con organizaciones laborales:** Preguntas N° 10, N° 11, N° 30, N° 31, N° 74, N° 75.

Dimensión: **Reconocimiento asociado a las funciones de trabajo.**

Las sub-dimensiones son:

- **Sanciones positivas:** Preguntas N° 12, N° 13, N° 32, N° 33, N° 34, N° 35, N° 36.
- **Sanciones negativas:** Pregunta N° 14.

Para conocer en detalle los indicadores seleccionados para cada dimensión ver operacionalización de variables de Instrumento N° 1.

Para medir el nivel de bienestar social al exterior de la empresa se utilizó el instrumento N° 2.

Las variables a investigar son:

#### IV.- “Nivel de satisfacción de las necesidades fisiológicas al exterior de la empresa...”

Las dimensiones correspondientes son:

**- Alimentación:**

Cuya sub-dimensión es **dieta alimentaria del grupo familiar** : Preguntas 1-5

**- Salud:**

Subdimensión:

**- Problemas de salud más frecuentes:** Preguntas 6-8

Sub-dimensión:

**- Sistema de salud:** Preguntas 9-10

Sub-dimensión:

**- Gasto mensual en esta necesidad:** Pregunta 11.

#### V.- “Nivel de satisfacción de necesidades de seguridad al exterior de la empresa...”

Las dimensiones correspondientes son:

**- Vivienda.**

Las sub-dimensiones son:

**- Tipo de vivienda** : Preguntas N° 12 y N° 13.

**- Tenencia de la vivienda:** Preguntas N° 14 - 17.

**- Materiales de construcción de la vivienda:** Preguntas N° 18, N° 20, N° 22.

**- Estado de conservación de la vivienda:** Preguntas N° 19, N° 21, N° 23.

**- Sistema de servicios básicos:** preguntas N° 24 -26.

**- Distribución del ingreso familiar destinado a satisfacer la necesidad de vivienda:** Preguntas N° 27, 28.

- **Hacinamiento.**

La sub-dimensión es **Hacinamiento intradomiciliario**: Preguntas N° 29, 30, 31.

- **Confort**: Preguntas N° 32, N° 33.

- **Endeudamiento**: Preguntas N° 34, 35, 36.

- **Capacidad de ahorro**: Preguntas 37, 38, 39.

**VI.- “Nivel de satisfacción de necesidades sociales al exterior de la empresa...”**

Las dimensiones son las siguientes:

- **Educación**: Preguntas N° 40 - 46.

- **Recreación**: Preguntas N° 47 - 52.

- **Relaciones sociales en la comunidad.**

Las subdimensiones son:

- **Participación social** : preguntas 53,54.

- **Participación de la familia en la empresa**: Pregunta 55.

**La caracterización general de la organización se ha realizado a través de:**

Instrumento N° 3.

Entrevista focalizada a Encargada de personal de la empresa.

**En cuanto a la caracterización del trabajador los datos han sido obtenidos a través de:**

Entrevista focalizada a los trabajadores de producción de la empresa.

Documentación existente en la empresa.

## CARACTERIZACION DE LA ORGANIZACION.

### CUESTIONARIO:

El cuestionario que a continuación le pedimos que conteste, tiene como objetivo recoger datos sobre las características y estructura general de esta empresa.

Sus respuestas son de gran importancia.

Si tiene dudas en relación a alguna pregunta, consulte a algún integrante del grupo seminarista.

Las preguntas abiertas puede contestarlas al reverso de la hoja, señalando su respectivo número.

Las preguntas cerradas (alternativas) se contestan encerrando la letra de la alternativa que corresponda a la respuesta, en un círculo.

**Desde ya agradecemos su colaboración.**

Antecedentes personales:

Nombre: \_\_\_\_\_

Cargo que ocupa: \_\_\_\_\_

### I.- CARACTERIZACION GENERAL DE LA EMPRESA.

Nombre o razón social: \_\_\_\_\_

Rubro o giro: \_\_\_\_\_

Antigüedad de la empresa: \_\_\_\_\_

**Responda las siguientes preguntas:**

1.- ¿Existe un organigrama actualizado en su empresa?

- a).- Si
- b).- No

Si su respuesta es No → ¿Por qué? \_\_\_\_\_  
(Puede contestar al reverso).

2.- ¿Existe un manual de procedimientos vigente?

- a).- Si
- b).- No

Si su respuesta es No ¿Qué sistema se utiliza? \_\_\_\_\_

3.- ¿Existen descripciones de cargo escritas?

- a).- Si
- b).- No

4.- ¿Existe algún sistema de reajuste de remuneraciones en la empresa?

- a).- Si
- b).- No

Si su respuesta es si ¿En qué consiste y qué período de duración tiene?

---

5.- Indique el promedio de los últimos 12 meses en relación a:

Número de contrataciones: \_\_\_\_\_

Número de separaciones: \_\_\_\_\_  
(comprende despidos, renunciaciones, abandonos, jubilación y muertes).

## II.- HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL.

6.- ¿Está la empresa afiliada a una mutual de Seguridad?

- a).- Si \_\_\_\_\_ → ¿A cuál? \_\_\_\_\_
- b).- No

7.- Del siguiente listado indicar con un círculo lo existente en la empresa:

- a.- Comité paritario.
- b.- Reglamento de seguridad e higiene industrial.
- c.- Departamento de prevención de riesgos.
- d.- Nada de lo anterior.

8.- Indicar la tasa de riesgo de los últimos doce meses. \_\_\_\_\_

9.- Indicar el número de personas que han adquirido enfermedades profesionales en los últimos doce meses.

- a.- menos de 10.
- b.- 11 a 20
- c.- 21 a 30
- d.- más de 30.

Nº :

10.- Nombre de las enfermedades: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

11.- Indique número de accidentados de los últimos doce meses.

- a.- Menos de 10
- b.- 11 a 20
- c.- 21 a 30
- d.- Más de 31.

Nº :

12.- Nombre de los accidentes más comunes:

---

---

---

---

13.- Indicar si se realiza la medición de condiciones sanitarias y ambientes mínimos:

- a).- Si
- b).- No

—————> ¿Por qué? \_\_\_\_\_

14.- En relación a las condiciones sanitarias mínimas en la empresa:  
(Marque con círculo).

- a).- Están evaluados los riesgos
- b).- Son controlados
- c).- Se efectúan evaluaciones periódicas.

15.- En relación a la protección personal de los trabajadores en la empresa:  
(Marque con un círculo).

- a).- Se entregan elementos de protección personal.
- b).- Se entregan sin costo a los trabajadores.
- c).- Son adecuados en relación al riesgo existente.

### **III.- BENEFICIOS ADICIONALES.**

El siguiente listado contempla posibles beneficios adicionales que pueden otorgar las empresas a sus trabajadores. Indicar con un círculo aquellos que se otorgen en esta empresa.

#### **16.- Monetarios:**

- 1.- Asignación por vivienda.
- 2.- Asignación por hijos estudiantes.
- 3.- Bonificación médica.
- 4.- Gratificaciones.
- 5.- Bono de vacaciones.
- 6.- Asignación por matrimonio.
- 7.- Asignación por natalidad.
- 8.- Asignación por fallecimiento.
- 9.- Aguinaldo Fiestas Patrias.
- 10.- Locomoción (no legal)
- 11.- Aguinaldo de Navidad.
- 12.- Otros (especificar al reverso de la hoja).

#### **17.- Sociales:**

- 1.- Seguros
- 2.- Casa
- 3.- Atención médica
- 4.- Capacitación
- 5.- Colación (no legal)
- 6.- Transporte
- 7.- Calificación por méritos
- 8.- Otros (especificar al reverso de la hoja).
- 9.- Ninguno.

### **IV.- PARTICIPACION DE LOS TRABAJADORES.**

Del siguiente listado indique cuál o cuáles de estos tipos de participación se dan en la empresa. (Ver Anexo)

#### **18.- Monetaria:**

- 1.- En los beneficios
- 2.- En la propiedad
- 3.- En la productividad
- 4.- En las ventas
- 5.- En las cobranzas
- 6.- Otros( especificar al reverso de la hoja)
- 7.- Ninguna

19.- Administrativa:

- 1.- Consultiva
- 2.- Democrática
- 3.- Comités de trabajo
- 4.- Programas de sugerencias
- 5.- Comités de gerencia intermedia
- 6.- Co-gestión
- 7.- Otra ( especificar al reverso de la hoja)
- 8.- Ninguna.

## V.- ORGANIZACIONES DE LOS TRABAJADORES.

Indicar para cada rubro el número y el nombre de organizaciones existentes en la empresa, y el número total de trabajadores inscritos.

20.- Culturales:

21.- Recreativas:

22.- Laborales:

23.- De los trabajadores insertos en estas organizaciones, en general participan:

- a.- La mayoría
- b.- La mitad
- c.- Pocos.

24.- ¿Existe un departamento o servicio que se preocupe de los problemas sociales de los trabajadores en la empresa?.

- a.- Si  $\longrightarrow$  ¿Cómo se llama?
- b.- No

Anexo Participación: Definiciones.

**Participación monetaria:**

a.- En los beneficios: Es la participación que reciben los trabajadores, de acuerdo con las utilidades que tenga la empresa en el período de un año.

b.- En la propiedad: Es la participación a través de la compra de acciones de la compañía, a un precio más bajo que el del mercado.

c.- En la productividad: Es la participación que reciben los trabajadores, producto de los ahorros en los costos de producción.

d.- En las ventas: Es la participación que reciben los trabajadores productos de las ventas en su área.

e.- En las cobranzas: Es la participación que reciben los trabajadores producto de las cobranzas efectuadas.

**Participación administrativa:**

a.- Consultiva: Los gerentes consultan con los trabajadores antes de tomar decisiones.

b.- Democrática: La toma decisiones se hace de acuerdo al consenso grupal.

c.- Comités de trabajo: Gerentes y trabajadores analizan en conjunto problemas de trabajo.

d.- Programas de sugerencia: Planes formales para que los trabajadores hagan sugerencia en forma individual.

e.- Comités de gerencia intermedia: Grupos formados por gerentes de nivel intermedio, quienes se juntan para discutir y recomendar cursos de acción.

f.- Co-gestión: Es la participación de los trabajadores en los distintos niveles de la organización con respecto a las decisiones que les afectan.

**MUCHAS GRACIAS.**

# **PERSONAL PLANTA HASBUN VIÑA DEL MAR**

**DURANTE LOS PROXIMOS DIAS SE LES HARAN LLEGAR DOS CUESTIONARIOS CON EL OBJETO DE RECOGER INFORMACION ACERCA DE SU REALIDAD LABORAL - SOCIAL**

**EL TEMA DEL CUESTIONARIO ES DE GRAN INTERES PARA LA EMPRESA , RAZON POR LA CUAL SE SOLICITA SU MAXIMA COLABORACION**

**ESTAS ACTIVIDADES SON COORDINADAS POR ALUMNAS SEMINARISTAS DE SERVICIO SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE VALPARAISO , A QUIENES SE LES DEBERAN HACER LAS CONSULTAS QUE SEA NECESARIO EN CASO DE SURGIRLES ALGUNA DUDA AL MOMENTO DE RESPONDER EL MENCIONADO CUESTIONARIO**

**SE LE SOLICITA A LOS TRABAJADORES QUE DEVUELVAN LOS CUESTIONARIOS EN EL LUGAR Y CON LA PERSONA QUE SE LES INDIQUE EN EL MOMENTO DE SU ENTREGA .**

**UNIVERSIDAD DE VALPARAISO  
ESCUELA DE SERVICIO SOCIAL**

**“DIAGNOSTICO SOCIAL DE EMPRESA”  
1997**

**CUESTIONARIO  
“VIDA LABORAL”**

**HASBUN S.A.  
PLANTA VIÑA DEL MAR**



**DIAGNOSTICO SOCIAL**  
**1997**

**Señor**

**Trabajador del área producción Hasbún S.A.**

**Presente**

**De su consideración:**

El presente cuestionario tiene por objeto obtener información actualizada de su opinión en relación a diversos aspectos organizacionales, que den pauta a conocer su vida laboral y que permitan identificar el grado de satisfacción que Ud., siente con respecto a éstos.

Este estudio lo realizan alumnas seminaristas de la Escuela de Servicio Social de la Universidad de Valparaíso, para con esta información elaborar un diagnóstico social de esta empresa, en la planta Viña del Mar.

Sus respuestas implican compromiso personal sólo al grado que usted desee entregar verdaderos datos, necesarios para este estudio. Le rogamos que responda todas las preguntas de manera honesta, asegurándose que sus respuestas correspondan a sus sentimientos, y le pedimos trate de contestar este cuestionario en su totalidad.

Una vez completado, deberá entregarlo a quien se le ha indicado con anterioridad.

Se agradece de antemano su participación y colaboración.

Saluda atentamente a ud.

Alumnas Seminaristas de Servicio Social  
Universidad de Valparaíso

## Cuestionario "Vida laboral"

### Instrucciones.

- \* Este cuestionario es anónimo y personal.
- \* Sus respuestas no son buenas ni malas, sólo representan su real sentir, ya que lo fundamental es conocer su opinión personal.
- \* Lo importante es decir la verdad al responder, para que así los resultados de este estudio sean legítimos.
- \* Frente a cada pregunta encontrará un recuadro que deberá completar con el número que corresponda a la respuesta, que mejor represente su forma de pensar.
- \* También le pedimos que al reverso de cada hoja, si usted así lo desea, coloque el por qué de sus respuestas indicando el número que corresponda.

Las alternativas son las siguientes:

- 5.- MUY SATISFECHO
- 4.- SATISFECHO
- 3.- MEDIANAMENTE SATISFECHO
- 2.- INSATISFACHO
- 1.- MUY INSATISFECHO

- 1.- Respecto al tiempo destinado a colación. ¿Cómo se siente Ud?
- 2.-Respecto al número de horas trabajadas semanalmente por usted (considerando las horas extraordinarias), ¿usted se siente?.
- 3.-En relación al número de descansos (colación y 4 de la tarde) que tiene durante su jornada de trabajo. ¿usted se siente?
- 4.- ¿Cómo se siente usted en relación al número de días de vacaciones que ha tomado durante el último año?.
- 5.- ¿Cómo se siente usted con el tiempo que le queda disponible después de la jornada de trabajo para compartir con su familia (desde que llega a la casa)?
- 6.-¿Cómo se siente en relación a los beneficios económicos y sociales que otorga la empresa?.
- 7.- Cuando usted ha hecho uso de los servicios y/o beneficios de la caja de compensación, se siente en relación a éstos:
- 8.- ¿Cómo se siente usted con respecto a la información que recibe de su A.F.P?
- 9.- ¿Cómo se siente respecto al funcionamiento del comité paritario de la empresa en los últimos seis meses?.

10.- ¿Cómo se siente con respecto al funcionamiento del sindicato?

11.- ¿Cómo se siente con respecto al funcionamiento del club deportivo?

12.- Con respecto a la forma y frecuencia con que la empresa premia a sus trabajadores por el trabajo bien realizado, usted se siente:

13.- ¿Cómo se siente usted respecto a las promociones y/o ascensos en la planta?

14.- ¿Cómo se siente usted en relación a la forma como se sanciona el error cometido en su trabajo?

En las preguntas siguientes, también deberá colocar en el recuadro el número de la alternativa elegida.

En esta oportunidad las alternativas son las siguientes:

- 5.- TOTALMENTE DE ACUERDO
- 4.- DE ACUERDO
- 3.- MEDIANAMENTE DE ACUERDO
- 2.- EN DESACUERDO
- 1.- TOTALMENTE EN DESACUERDO

15.- El número de baños y duchas es adecuado para el número de trabajadores de producción

16.- Tiene usted plena libertad para hacer uso de los servicios higiénicos.

17.- Usted trabaja horas extraordinarias principalmente por una necesidad económica:

18.-En esta empresa se tiene la seguridad de conservar el puesto de trabajo.

19.-Piensa usted que los casos de despidos que han ocurrido en la empresa se han debido a causas justificadas.

20.- En esta empresa todos los trabajadores utilizan los equipos de protección (como cascos, tapones de oídos, cinturones fajas, botas, bototos, etc).

- 21.- Siente que los trabajadores tienen plena libertad de aportar ideas y opiniones en el sindicato.
- 22.- Siente que las ideas y las opiniones de los trabajadores son tomadas en cuenta por la directiva del sindicato.
- 23.- Usted siente que los trabajadores tienen libertad de aportar ideas y opiniones en el club deportivo:
- 24.- En esta empresa hay mucha competencia y poco compañerismo.
- 25.- Existe un buen nivel de solidaridad (ayuda, apoyo) entre los trabajadores de producción.
- 26.- Su amistad con compañeros de trabajo, se extiende fuera de la empresa (por ejemplo se visitan o salen juntos).
- 27.- Se le informa oportunamente acerca de las decisiones importantes (de todo tipo) que hayan tomado sus compañeros de trabajo.
- 28.- Existe preocupación por parte de los trabajadores por hacer buen uso y cuidado de las herramientas, utensilios y maquinarias de trabajo.
- 29.- El trabajo que realizo es importante para la empresa
- 30.- El sindicato me representa como trabajador.
- 31.- Me siento representado por el club deportivo
- 32.- El trabajo bien desempeñado se elogia oportunamente
- 33.- En esta empresa se felicita al trabajador por escrito cuando hace bien su trabajo.
- 34.- Se incentiva al trabajador con premios monetarios y/o en especies por su excelente desempeño en producción.
- 35.- Se premia públicamente al mejor trabajador de producción.
- 36.- En la empresa se dan las oportunidades para reconocer públicamente a los trabajadores destacados.

En esta oportunidad las alternativas son las siguientes:

- 5.- MUY SATISFACTORIO
- 4.- SATISFACTORIO
- 3.- MEDIANAMENTE SATISFACTORIO
- 2.- INSATISFACTORIO
- 1.- MUY INSATISFACTORIO

37.-Considerando los gastos de su familia, ¿cómo estima que es su ingreso mensual (sueldo)?.

38.- Cómo considera usted los elementos para prevenir enfermedades profesionales y/o accidentes del trabajo de que dispone esta empresa.

Ahora, las alternativas son las siguientes:

- 5.- MUY BUENA
- 4.- BUENA
- 3.- REGULAR
- 2.- MALA
- 1.- MUY MALA

39.- Cómo considera usted que es su ambiente de trabajo en esta empresa.

40.- ¿Cómo considera usted el orden y limpieza del casino?.

41.- ¿Cómo considera usted la implementación del casino (mesas, sillas, cocina) para la preparación de alimentos?.

42.- En cuanto a la limpieza y mantenimiento de duchas, baños y casilleros, ¿Cómo considera su condición?.

43.-¿Cómo diría usted que es su conocimiento respecto al reglamento interno de la empresa?

44.- Cómo calificaría usted a la empresa como lugar de trabajo.

45.-Cómo considera usted el sueldo de los trabajadores de producción.

46.- ¿Cómo diría usted que es la atención que recibe de su sistema de salud?.

47.- Cómo considera la atención médica de la Mutua de Seguridad en caso de accidentes laborales.

48.- Cómo calificaría usted las condiciones ambientales de su lugar de trabajo (ruido, humedad, iluminación, calor, etc).

49.- Cómo calificaría usted el estado en que se encuentran los equipos de protección que se utilizan en esta empresa para realizar las faenas de producción.

50.- Según su opinión la asistencia de los trabajadores a las reuniones y/o actividades del sindicato es:

51.- Según usted la asistencia de los socios a reuniones y actividades del club deportivo es:

52.- Su percepción respecto a la participación y colaboración de los trabajadores con las actividades y reuniones que desarrolla el sindicato en general es:

53.- En cuanto a la participación y colaboración de los trabajadores con las actividades y reuniones que desarrolla el club deportivo en general es:

54.- Cómo considera usted la información que la empresa entrega a los trabajadores respecto a su funcionamiento general. (en cuanto a finanzas, producción, personal, etc)

55.- Cómo calificaría usted el aporte de la empresa respecto a los implementos que brinda al sindicatos para que realice sus actividades.

56.- Cómo calificaría usted el aporte de la empresa respecto a los implementos que brinda al club deportivo para que realice sus actividades.

57.- Cómo calificaría usted el aporte de la empresa a los trabajadores para que realicen actividades recreativas.

58.- Cómo evaluaría usted las oportunidades y/o facilidades que la empresa ofrece a los trabajadores para que éstos se organicen, coordinen y lleven a cabo actividades de su interés:

59.- ¿Cómo considera usted la preocupación de sus compañeros por la higiene del casino y baños?

En esta oportunidad las alternativas son las siguientes:

- 5.- MUY ADECUADA
- 4.- ADECUADA
- 3.- MEDIANAMENTE ADECUADA
- 2.- INADECUADA
- 1.- MUY INADECUADA

60.-¿Cómo considera usted la colación diaria que trae a la empresa para un trabajador que realiza una actividad como la suya?

61.- Cómo considera usted la cantidad mensual de dinero que destina a colación

62.- Cómo considera usted la cantidad mensual de dinero que destina a movilización.

63.-Cómo considera la cantidad de tiempo que usted dispone para descansar durante la jornada de trabajo (colación y 4 de la tarde).

64.- La calidad y cantidad de los elementos necesarios para realizar bien su trabajo tales como herramientas, maquinarias, usted lo considera:

Las alternativas son las siguientes:

- 1.- TODOS
- 2.- SOLO ALGUNOS
- 3.- NINGUNO

65.- Conoce los beneficios y servicios que otorga la Caja de Compensación a la cual la empresa está afiliada. (Otros incluyendo los préstamos)

Las alternativas son las siguientes:

- 1.- SI
- 2.- MEDIANAMENTE
- 3.- NO

66.- Conoce los programas de jubilación de su sistema previsional (A.F.P)

67.- Conoce los beneficios y/o servicios que ofrece su sistema de salud (FONASA o ISAPRE):

68.- Conoce los requisitos que solicita la Caja de Compensación a la cual está afiliada esta empresa para otorgar los diferentes beneficios y/o servicios que presta.

Las alternativas son las siguientes:

- 1.- SI
- 2.- A VECES
- 3.- NUNCA

69.- En esta empresa se realizan actividades o acciones de prevención de acciones y enfermedades profesionales:

Las alternativas son las siguientes:

- 5.- SIEMPRE
- 4.- FRECUENTEMENTE
- 3.- SOLO A VECES
- 2.- CASI NUNCA
- 1.- NO LOS CONSIDERA

70.- ¿Considera usted que la empresa solicita las opiniones de los trabajadores de producción para tomar decisiones? ejemplo para la compra de maquinarias, herramientas, diseños de productos etc.

71.- Según su opinión en esta empresa, ¿Se toman en cuenta las ideas de los trabajadores?:

Las alternativas son las siguientes:

- 5.- MUY ALTA
- 4.- SUFICIENTE
- 3.- REGULAR
- 2.- INSUFICIENTE
- 1.- MUY INSUFICIENTE

72.- El grado de confianza entre los trabajadores para conversar problemas personales es:

Las alternativas son las siguientes:

- 5.- MUY FUERTE
- 4.- FUERTE
- 3.- REGULAR
- 2.- DEBIL
- 1.- MUY DEBIL

73.- Cómo califica usted su lealtad o compromiso hacia la empresa.

Las alternativas son las siguientes:

- 5.- MUY ALTO
- 4.- ALTO
- 3.- REGULAR
- 2.- DEBIL
- 1.- MUY DEBIL

74.- Cómo calificaría usted su grado de compromiso con el sindicato.

75.- Cómo diría usted que es su grado de compromiso con el club deportivo.

Para las preguntas que siguen a continuación usted debe sólo encerrar en un círculo la respuesta que represente su sentir.

76.- En esta empresa las revisiones técnicas de las maquinarias de trabajo se realizan:

- a.- con mucha frecuencia
- b.- con la frecuencia debida
- c.- con algún retraso
- d.-casi nunca
- e.- sólo cuando se hechan a perder

¿Por qué? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

77.- Indique a que organización de la empresa usted pertenece:

- a.- sindicato
- b.- club deportivo
- c.- sindicato y club deportivo
- d.- ninguno

78.- ¿Cuál es la cantidad de dinero mensual (de un mes) que usted gasta en su colación?.

\$ \_\_\_\_\_ (aproximadamente)

79.- Cuanto tiempo dedica diariamente para trasladarse de su casa a la empresa y de la empresa a su casa.

- a.- 0 a 35 minutos
- b.- 36 a 70 minutos
- c.- 71 a 105 minutos
- d.- 106 a 140 minutos
- e.- 141 y más minutos (más de dos horas)

80.- Indique número mensual promedio de horas extraordinarias que usted realiza.

- a.- 0 a 10 horas extraordinarias al mes
- b.- de 11 a 20 horas extraordinarias
- c.- de 21 a 40 horas extraordinarias
- d.- de 41 a 60 horas extraordinarias
- e.- de 61 a más horas extraordinarias

81.-¿Cuál fue su sueldo del último mes?(líquido)

\$ \_\_\_\_\_ pesos mensual

82.- Si usted ha utilizado alguna vez los beneficios y/o servicios de la Caja de Compensación indique cuáles: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

83.- ¿A qué sistema de salud pertenece?

- a.- FONASA
- b.- ISAPRE

Si marcó ISAPRE

cuál es el nombre: \_\_\_\_\_

84.-Usted en qué A.F.P se encuentra afiliado: \_\_\_\_\_

85.- Piensa usted que en esta empresa deberían haber más organizaciones de los trabajadores aparte del sindicato y del club deportivo:

- a.- SI → ¿Cómo cuáles?
- b.- NO



**UNIVERSIDAD  
DE  
VALPARAISO**

**ESCUELA DE SERVICIO SOCIAL**

**“DIAGNOSTICO SOCIAL DE EMPRESA”  
1997**

**CUESTIONARIO  
“VIDA FAMILIAR”**

**HASBUN S.A.  
PLANTA VIÑA DEL MAR**

## **DIAGNOSTICO SOCIAL 1997**

**Señor**

**Trabajador del área producción Hasbún Viña del Mar S.A. y familia.**

**Presente**

**De nuestra consideración:**

El presente cuestionario tiene por objeto obtener información actualizada respecto a su situación familiar y socioeconómica en función a diversos temas de importancia para el conocimiento de los aspectos familiares que caracterizan a la familia Hasbún para visualizar futuras acciones tendientes a orientar y apoyar el desarrollo y bienestar de su grupo familiar dentro de los límites de acción de la empresa.

Este estudio lo realizan alumnas seminaristas de la escuela de Servicio Social de la Universidad de Valparaíso, quienes les solicitan que conteste las siguientes preguntas con honestidad, para que los resultados obtenidos reflejen fielmente la realidad familiar de los operarios.

El presente cuestionario puede ser contestado en su casa para que pueda responderlo en conjunto con su familia, teniendo un plazo de una semana para devolverlo a la persona a quien se le haya indicado con anterioridad.

frente a cada pregunta marque con una cruz la letra de la alternativa que mejor refleje su parecer y proceda a contestar lo que se le pida en ellas.

Se agradece de antemano su participación y colaboración.

Saluda atentamente a ud.

Alumnas Seminaristas de Servicio Social  
Universidad de Valparaíso

Cuestionario "Vida familiar"

1.- Respecto al número de comidas diarias que consume su grupo familiar.

¿Usted se siente?.

a.- muy satisfecho

Indique nº de comidas \_\_\_\_\_

b.- satisfecho

c.- medianamente satisfecho

d.- insatisfecho

e.- muy insatisfecho

2.- ¿Sus niños consumen leche diariamente?

a.- Siempre

b.- A veces

c.- Nunca

d.- No tiene niños

3.- ¿Cuántos días su familia consume frutas y/o verduras durante la semana?.

a.- de 6 a 7 días

b.- de 4 a 5 días

c.- de 1 a 3 días

d.- nunca

4.- Está usted de acuerdo con la siguiente afirmación:

"Su familia consume carnes (rojas y/o blancas) a lo menos tres veces a la semana".

a.- tres veces a la semana

b.- dos veces a la semana

c.- una vez a la semana

d.- dos veces al mes

e.- una vez al mes

5.- "Su familia consume fideos y/o arroz todos los días".

a.- totalmente de acuerdo

b.- medianamente de acuerdo

c.- en desacuerdo

6.- En su grupo familiar ¿Hay miembros que sufran de enfermedades crónicas (física o mental) que requiera tratamiento médico, medicamentoso o alimenticio especial por toda la vida.

a.- Si

Indique la o las enfermedad(es) \_\_\_\_\_  
y el parentesco con usted \_\_\_\_\_

b.- No

7.- ¿Cómo calificaría el estado de salud de su grupo familiar?.

a.- muy bueno

Si su respuesta es c, d, e  
explique por qué \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

b.- bueno

c.- regular

d.- malo

e.- muy malo

8.- ¿Durante los dos últimos años alguno de sus hijos menores de 7 años ha requerido atención con un profesional nutricionista?

a.- Sí

¿Por cuál problema? \_\_obesidad \_\_diabetes

b.- No

\_\_delgadez

\_\_otro \_\_\_\_\_

\_\_diarrea

9.- Cómo calificaría usted y su grupo familiar el grado de información que manejan respecto a las atenciones médicas que le ofrece su sistema de salud.

- a.- muy bueno
- b.- bueno
- c.- regular
- d.- malo
- e.- muy malo

10.- Los integrantes de su familia se hacen un examen de salud preventivo una vez al año:

- a.- Si
- b.-No

11.- Responda la siguiente pregunta sólo en el caso que su familia realice gastos mensuales por atención médica o por remedios, ¿Cómo los considera en proporción al ingreso familiar?.

- a.- muy altos
- b.- adecuados
- c.- muy bajos

12.- Señale el tipo de vivienda que usted y su familia habitan:

- a.- casa
- b.- departamento
- c.- mediagua
- d.- mejora
- e.- pieza(s)

13.- En relación a la vivienda que habita usted y su familia, se siente:

- a.- muy satisfecho
- b.- satisfecho
- c.- medianamente satisfecho
- d.- insatisfecho
- e.- muy insatisfecho

14.- La casa en que usted vive es:

- a.- propia o adquirente (paga dividendo)
- b.- arrendada
- c.- cedida o comodato
- d.- uso del sitio sin ser propietario ni arrendatario
- e.- se encuentra en situación de allegado

monto de dividendo: \_\_\_\_\_

monto de arriendo: \_\_\_\_\_

**Si usted no es propietario, conteste desde la pregunta 15 a la 17.**

15.- ¿Está postulando usted a algún subsidio habitacional?

- a.- SI
- b.- NO

16.- ¿Conoce usted el sistema de subsidio habitacional que otorga el SERVIU?

- a.- SI
- b.- NO

17.- Si su respuesta es NO, ¿se interesa usted en recibir información del tema?

- a.- SI
- b.- NO

18.- Los muros de su casa son de:

- a.- ladrillo, concreto, bloque.
- b.- tabique forrado
- c.- combinación de ladrillo, concreto, madera o adobe.
- d.- tabique sin forro interior.
- e.- combinación de algún material de la letra c con tabique sin forro interior o con desechos (cartón, latas, sacos, plásticos, etc).

19.- En qué condición usted estima que se encuentran los muros de su casa.

- a.- muy buena
- b.- buena
- c.- regular
- d.- mala
- e.- muy mala

20.- El techo de su vivienda está hecho de:

- a.- zinc o pizarreño con cielo interior
- b.- combinación de zinc, pizarreño o tejas con cielo interior.
- c.- zinc o pizarreño sin cielo interior
- d.- fonolita
- e.- cartón, latas, sacos, plásticos (materiales de desecho)

21.- En qué condiciones usted estima que se encuentra el techo de su vivienda:

- a.- muy buenas
- b.- buenas
- c.- regulares
- d.- malas
- e.- muy malas

22.- El piso de su casa es de:

- a.- radier revestido (radier cubierto con tabla, parquet, flexit, etc)
- b.- radier no revestido (radier a la vista)
- c.- madera colocada sobre vigas o soleras.
- d.- piso de tierra o pastelones puestos sobre la tierra.
- e.- combinación de madera, pastelones y/o piso de tierra.

23.- En qué condiciones se encuentra el piso de su vivienda.

- a.- muy buenas
- b.- buenas
- c.- regulares
- d.- malas
- e.- muy malas

24.- Su vivienda cuenta con agua.

- a.- potable con llave dentro de la vivienda
- b.- potable dentro del sitio pero fuera de la vivienda
- c.- potable fuera del sitio (pilón, grifo, et)
- d.- de pozo dentro del sitio
- e.- no tiene agua potable

25.- Su vivienda cuenta con luz eléctrica.

- a.- con medidor particular
- b.- con medidor compartido (con otras viviendas)
- c.- sin medidor
- d.- colgado
- e.- no dispone de electricidad

26.- El baño (W.C) de su casa está:

- a.- conectado a alcantarillado dentro de la casa
- b.- conectado a alcantarillado fuera de la casa (caseta sanitaria)
- c.- caseta sanitaria o baño compartido con otras familias
- d.- pozo negro o letrina
- e.- no tiene

27.- Si usted paga arriendo o dividendo u otro aporte por pago de vivienda tomando en cuenta el ingreso familiar ¿Cómo considera que es este gasto?.

- a.- muy alto
- b.- alto
- c.- regular
- d.- bajo
- e.- muy bajo

28.- En relación al ingreso familiar. ¿Cómo estima que es el gasto mensual por las cuentas de luz, agua y gas?.

- a.- muy alto
- b.- alto
- c.- regular
- d.- bajo
- e.- muy bajo

29.- ¿Cómo considera que es su vivienda en relación al número de personas que viven en ella?.

- a.- muy adecuada
  - b.- adecuada
  - c.- regular
  - d.- inadecuada
  - e.- muy inadecuada
- Indique n° de personas \_\_\_\_\_
- Indique n° de piezas \_\_\_\_\_  
(contando baño ni cocina)

30.- Con respecto al número de dormitorios de su vivienda, usted se siente.

- a.- muy satisfecho
  - b.- satisfecho
  - c.- medianamente satisfecho
  - d.- insatisfecho
  - e.- muy insatisfecho
- Indique n° de dormitorios \_\_\_\_\_

31.- En relación al n° de personas que viven en su vivienda ¿Cómo considera que es el n° de camas?

- a.- muy adecuado
  - b.- adecuado
  - c.- regular
  - d.- inadecuado
  - e.- muy inadecuado
- Indique n° de camas \_\_\_\_\_

32.- Marque con una X los electrodomésticos que tiene en su casa:

- a.- refrigerador
- b.- equipo de música
- c.- T.V. color - blanco/negro
- d.- microondas
- e.- lavadora.

33.- Marque con una X las alternativas de lo que tiene en su casa.

- a.- automóvil
- b.- T.V. por cable
- c.- teléfono
- d.- calefont
- e.- lavadora automática

34.-¿Su grupo familiar actualmente tiene deudas?

a.- Si

b.- No

Si usted contestó que sí responda a las siguientes 2 preguntas:

35.- Indique de que tipo son las deudas que tiene:

a.- bancarias (hipotecas o créditos bancarios)

b.- financiera (crédito de consumo, de financiera)

c.- comerciales (grandes tiendas de la región)

d.- préstamos financieros de la caja de compensación.

e.- con la empresa.

36.- ¿Cuáles han sido las razones de sus deudas?

a.- salud

b.- adquisición o reparación de vivienda

c.- recreación (ejemplo: vacaciones)

d.- educación

e.- compra de electrodomésticos y artículos del hogar.

f.- vestuario

tiene otros motivos: ¿cuáles?

37.- Su grupo familiar está actualmente ahorrando dinero:

a.- Si

b.- No

Si contestó sí a la pregunta anterior, responda las preguntas 38 y 39.

38.-¿Para que piensa usted destinar  
el dinero que está ahorrando?

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

39.- ¿Qué cantidad mensual de dinero aproximadamente  
ud ahorra?

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

40.- ¿Tiene hijos estudiando?

SI  → ¿Cuántos? \_\_\_\_\_

NO

41.- ¿Cómo considera que es la educación escolar que están recibiendo sus hijos?

a.- muy buena

b.- buena

c.- regular

d.- mala

e.- muy mala

Señale que tipo de establecimiento

educacional es: a.- público

b.- subvencionado-público

c.- privado



42.-¿Cuál de las siguientes alternativas refleja mejor las expectativas educacionales respecto a sus hijos?

- a.- profesional universitario
- b.- profesional técnico (instituto profesional)
- c.- técnico-profesional de enseñanza media
- d.- sólo enseñanza media completa
- e.- ninguna expectativa educacional.

43.- En el caso de que tenga hijos mayores de 18 años de edad. ¿Su familia está en condiciones económicas de mandarlos en estos momentos a un establecimiento de educación superior (instituto o universidad)?

- a.-SI
- b.-No

44.- ¿Alguno de sus hijos tiene problemas de aprendizaje o retraso mental?

SI  NO  Indique de qué tipo \_\_\_\_\_  
Cuántos hijos \_\_\_\_\_

45.- Si en su grupo familiar existen casos de deserción escolar (abandono de la escuela o liceo)

Indique el motivo de ello \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

46.- ¿Cómo evaluaría el conjunto de gastos que debe hacer mensualmente por sus hijos estudiantes por concepto de mensualidades, cuotas, movilización, útiles escolares y materiales, etc, en relación a sus ingresos?.

- a.- muy alto
- b.- alto
- c.- regular
- d.- bajo
- e.- muy bajo

47.- Las posibilidades de realizar actividades recreativas en conjunto con su familia son:

- a.- diarias (después de la jornada de trabajo)
- b.- semanales (fin de semana principalmente)
- c.- mensuales (de una a tres veces en el mes)
- d.- anuales (sólo en vacaciones)
- e.-ninguna
- f.- otras: \_\_\_\_\_

48.- Marque con una X las actividades que realiza junto a su familia.

- a.- ver T.V / ir al cine
- b.- paseos
- c.- compras
- d.- fiestas / reuniones familiares
- e.- deportes y/o juegos
- f.- otras \_\_\_\_\_

49.- Según usted, el tiempo que utiliza para compartir con su familia es:

- a.- muy adecuado
- b.- adecuado
- c.- regular
- d.- inadecuado
- e.- muy inadecuado



Principales problemas familiares.

Del siguiente listado, seleccione los principales problemas que existen en su familia y especifíquelos.

Los problemas familiares son:

Especifique según corresponda:

a.- enfermedades

\_\_\_\_\_

b.- alcoholismo

\_\_\_\_\_

c.- vivienda

\_\_\_\_\_

d.- económicos

\_\_\_\_\_

e.- malas relaciones familiares

\_\_\_\_\_

f.- cuidado de los niños

\_\_\_\_\_

g.- judiciales

\_\_\_\_\_

h.- drogadicción

\_\_\_\_\_

l.- otros problemas

\_\_\_\_\_

Priorice los tres principales problemas (Desde el más grave) tomando en cuenta el listado de problemas anterior.

Problema 1 \_\_\_\_\_

Problema 2 \_\_\_\_\_

Problema 3 \_\_\_\_\_

Costos familiares:

Indique en el siguiente cuadro el monto aproximado del gasto familiar de los distintos aspectos que se señalan:

Aspecto	Monto aproximado
1.- Alimentación	\$
2.- movilización (incluya bencina por auto)	\$
3.- salud	\$
4.- Educación	\$
5.- Vestuario	\$
6.- recreación	\$
7.- vivienda	\$
8.- cuentas varias (luz, agua, gas)	\$
9.- pago de deudas	\$
10.- otros (ej: teléfono, cable, etc)	\$



**HASBUN S.A.  
PLANTA VIÑA DEL MAR.**

**Viña, Septiembre 1997.**

**ESTIMADOS TRABAJADORES :**

**A través de la presente, les hacemos llegar nuestro agradecimiento y reconocimiento por su participación en la primera etapa de este diagnóstico social, donde la aplicación de cuestionarios alcanzó prácticamente el 90% de quienes laboran en esta planta.**

**Ha sido evaluada información relativa al ambiente laboral, y también familiar; todo esto con el fin de hacer posible la realización de acciones tendientes a mejorar su bienestar en el corto, mediano o a largo plazo.**

**Queremos destacar la participación y responsabilidad de aquellas personas que contestaron los cuestionarios con prontitud.**

**ATENTAMENTE.**

**ALUMNAS SEMINARISTAS  
SERVICIO SOCIAL.**

**ANEXO N° 3**

ESTRATO	ALTO	MEDIO ALTO	MEDIO	MEDIO BAJO	BAJO	MUY BAJO
CODIGO	A-B	C1	C2	C3	D	E
ANTECEDENTES GENERALES	<p>Lo componen una baja proporción de la población, cuyo ingreso mínimo familiar es de \$ 3.000.000 (mínimo) mensualmente, siendo hogares que pueden darse todos los lujos existentes en la vida moderna. Personas de aspecto distinguido y cultos, de un vestir elegante.</p>	<p>Disponen de un ingreso mínimo familiar de más de \$ 950.000, son hogares que cubren sus necesidades sin problemas. Son personas de aspecto distinguido, modales y lenguaje, reflejan educación y cultura.</p>	<p>Disponen de un ingreso mínimo familiar de más de \$ 400.000, hogares que pueden cubrir sus necesidades con ciertas comodidades en general. Son personas de apariencia sobria y elegancia moderada.</p>	<p>Ingreso mínimo familiar de más de \$ 180.000, son hogares que pueden cubrir sus necesidades básicas de alimentación, vivienda, vestuario, educación, con esfuerzo, pero con muy escasa comodidad. Personas en su mayoría de apariencia modesta común y sencilla. Su vocabulario es simple.</p>	<p>Ingreso mínimo familiar de más de \$ 80.000, siendo hogares que disponen de un ingreso fijo pero muy reducido, satisfacen con mucha estrechez sus necesidades básicas de alimentación, vestuario y vivienda. De apariencia modesta, vestuario barato, lenguaje muy sencillo más bien popular.</p>	<p>Disponen de un ingreso mínimo familiar de aproximadamente de \$ 44.000, siendo hogares que no poseen un ingreso fijo, lo cual no permite satisfacer completamente ninguna necesidad básica. En muchos casos viven de la mendicidad. Son personas de apariencia muy pobre, poco aseados y desordenados en su vestir. De mala educación y poco nivel educacional, escasamente primario.</p>

ESTRATO	ALTO	MEDIO ALTO	MEDIO	MEDIO BAJO	BAJO	MUY BAJO
BARRIO DE RESIDENCIA	Se encuentran en sectores exclusivos y apartados de la ciudad. Nunca en barrios de casas similares.	Se ubican en los mejores sectores de la ciudad, generalmente homogéneos, barrios limpios con prados y jardines bien cuidados.	Conjuntos habitacionales homogéneos, villas, bloques de departamentos de buena fachada, existiendo preocupación por el aseo y ornato de jardines, calles y veredas. Se ubican principalmente a distancia del centro.	Poblaciones homogéneas más bien populares de mucha densidad. Poca preocupación por ornato y progreso en general.	Grandes poblaciones, cites, conventillos, de construcción en su mayoría pareadas, con urbanización incompleta (vereda, calle, luz, soleras) de tipo popular y gran densidad de población. Con muy pocas áreas verdes y sitios polvorientos abandonados, perros vagabundos y mucha basura en los alrededores.	Campamento de emergencia, cites, conventillos, sin urbanización completa, sectores populares, pobres y peligrosos.
TIPO DE VIVIENDA	Mansiones, casas y/o deptos, penhouse sobre 180 m <sup>2</sup> , excelente construcción y finas terminaciones. Habitaciones amplias con diferentes niveles, alfombras de muro a	Viviendas amplias, bungalow, chalet no siempre aislados o departamentos en edificios alhajados, de construcciones nuevas con citófono y estacionamiento exclusivo	Vivienda de departamento de 70 y más m <sup>2</sup> ., living y comedor juntos, dos o tres dormitorios, fachada de buena presentación, terminaciones buenas.	Casa o departamentos de menos de 50 m <sup>2</sup> , generalmente pareado, living y comedor juntos, piso de tabla o flexit, puede ser construcción	En su mayoría construcción sólida de material económico, con no más de 40 m <sup>2</sup> ., en mal estado de conservación y con ampliaciones de material ligero.	De material ligero, maderas, forradas en cartón y techo de fonola. Construcción de emergencia, sin pintura y sin deslince conocido.

	<p>muro o parquet vitrificado. Habitaciones de uso específico: living y comedor separados, salas de estar, salones, biblioteca, sala de juego, etc. Poseen calefacción central o más de una chimenea. Su techumbre por lo general de buena calidad y exclusiva (tejuela de alerce, teja colonial).</p>	<p>Pintura y terminaciones en buen estado, piso de parquet, baldosín cerámico, alfombras de muro a muro. Recibidor por lo menos dos baños y pieza de empleada.</p>	<p>Generalmente tienen estacionamiento o entrada de autos, pueden ser parquet o flexit de buen gusto. Por lo general su techumbre es de pizarro o teja de cerámica.</p>	<p>de madera, pero en buen estado de mantención.</p>	<p>Pocas habitaciones, no de usos específicos, piso en mal estado de conservación al igual que paredes externas.</p>	<p>Por lo general sin piso, con una o dos habitaciones que cumplen la función de comedor, cocina, dormitorio, baño, etc.</p>
<p>POSESIONES DEL HOGAR</p>	<p>Prácticamente todos los artefactos electrodomésticos son de avanzada tecnología, computadores, equipos de video, equipos de sonido, etc. Incluso hasta los más sofisticados.</p>	<p>Poseen todos los electrodomésticos de uso corriente, la mayoría sofisticados.</p>	<p>Prácticamente casi todos los electrodomésticos de uso corriente, lavadora, TV color, mini-componente, centro de cocina, etc. En general sus artículos son de marcas de buena calidad, sin ser de alto costo.</p>	<p>Poseen electrodomésticos de uso corriente, antiguos, económicos y convencionales, marcas económicas o de batalla.</p>	<p>Poseen sólo algunos artefactos de uso corriente en su mayoría antiguos, con desperfectos: jugueras, TV, refrigerador, etc.</p>	<p>Únicamente lo más esencial y en muy mal estado, cocina a parafina, se cuelgan de la energía eléctrica.</p>

ESTRATO	ALTO	MEDIO ALTO	MEDIO	MEDIO BAJO	BAJO	MUY BAJO
TELEFONO	Siempre tiene uno o más y en muchos casos poseen líneas privadas.	En su gran mayoría lo posee.	Lo tienen aproximadamente algo más de la mitad de los hogares.	Son pocos los hogares que lo poseen.	No tienen, en algunos casos de lugares muy apartados lo tienen con fines de lucro.	No tienen.
VEHICULO	Todos tienen dos o más modelos recientes de tamaño grande, marcas prestigiosas y de un alto costo, en algunos casos con chofer y teléfono.	Casi todos lo tienen, con modelos recientes, no más de cuatro años. En muchos casos poseen dos o más modelos de menor tamaño.	La mayoría tiene autos medianos o económicos relativamente modernos comprados en su mayoría de segunda mano.	Algunos tienen vehículos de modelos económicos con varios años de uso.	La mayoría no tiene automóvil y si tiene corresponde a vehículo viejo que lo usan como herramienta de trabajo.	No tienen.

**GRUPOS SOCIOECONOMICOS (FUENTE: SEARCH MARKETING S.A. 1994).**

## ANEXO N° 4

### UNIDADES DE OBJETIVOS

Proyecto N° 1: **“Difusión de los resultados del primer diagnóstico social de empresa planta Viña del Mar”.**

Objetivo específico N° 1.1: Lograr a través de una reunión de trabajo que el 100% de los ejecutivos involucrados con la gestión del personal, correspondientes a la casa matriz y a la V región identifiquen los aspectos más relevantes del estudio realizado a los trabajadores de producción de la planta Viña del Mar.

#### **Unidad de objetivo:**

- a) Se entenderá por logrado el objetivo, cuando se lleve a cabo la reunión informativa dentro de los plazos establecidos, con la asistencia de la totalidad de los ejecutivos involucrados en la gestión del personal (4) que evalúen como positivos y relevantes los datos entregados y analizados.
- b) Se entenderá por medianamente logrado el objetivo, cuando se lleve a cabo la reunión con la asistencia de al menos dos ejecutivos fuera de los plazos establecidos.
- c) Se entenderá por no logrado el objetivo, cuando no se lleve a cabo la reunión.

El objetivo señalado anteriormente fue logrado medianamente, ya que la reunión con los ejecutivos de la empresa se realizó con dos semanas de atraso de acuerdo al programa, esto debido a problemas laborales del gerente general, además no asistió a ella la totalidad de los invitados, faltando el gerente de la planta y la asistente social.

Objetivo específico N° 1.2: Lograr que los trabajadores de producción de Viña del Mar identifiquen los principales resultados del estudio realizado en la organización.

#### **Unidad de objetivo:**

- a) Se entenderá por logrado el objetivo cuando se lleve a cabo la reunión informativa a los trabajadores dentro de los plazos fijados con la participación

de al menos el 50% de este grupo y cuando comprendan y reflexionen respecto a los datos entregados.

b) Se dará por medianamente logrado el objetivo, cuando se realice la reunión informativa con los trabajadores fuera del plazo establecido.

c) No se dará por logrado el objetivo cuando la reunión programada no haya sido ejecutada.

Este objetivo de acuerdo a las unidades señaladas no se logró, por cuanto, no se pudo llevar a cabo la reunión informativa dirigida a los trabajadores a petición de Gerencia General por encontrarse la empresa en proceso de negociación colectiva durante el tiempo en que se ejecutaron los proyectos.

#### **Proyecto N° 2: “ El trabajador, su familia y el manejo presupuestario”.**

Objetivo específico N° 1.1: Lograr que los trabajadores de producción se informen de los efectos del endeudamiento tanto a nivel de las personas como de las organizaciones a través de un folleto informativo entregado en el mes de Noviembre de 1997.

#### **Unidades de objetivo:**

a) Se entenderá por logrado el objetivo, cuando se entreguen los folletos informativos a cada uno de los operarios durante la última semana de Noviembre.

b) Se entenderá por medianamente logrado el objetivo, cuando se entreguen los folletos informativos durante el mes de Diciembre.

c) Se dará por no logrado el objetivo, cuando no se elabore el folleto ni se entregue a los trabajadores de producción.

Este primer objetivo del proyecto N° 2, se considera medianamente logrado, puesto que se entregaron los folletos relativos al manejo de presupuesto familiar con dos semanas de retraso, debido a que Gerencia General no autorizó con prontitud la impresión y entrega de los folletos.

Objetivo específico N° 1.2: Lograr que los trabajadores de producción se informen sobre los efectos del endeudamiento tanto a nivel de las personas como de las organizaciones a través de paneles de difusión publicitados en la organización en el mes de Noviembre de 1997.

**Unidad de objetivo:**

a) Se entenderá por logrado el objetivo cuando en la última semana de Noviembre estén ubicados los paneles de difusión en lugares estratégicos en la planta y se hayan realizado acciones de sensibilización con el personal.

b) Se dará por medianamente logrado el objetivo, cuando los paneles sean ubicados y las acciones de sensibilización se realicen fuera del plazo establecido.

c) Se dará por no logrado el objetivo, cuando no se lleven a cabo ninguna de las acciones señaladas en él.

De acuerdo a lo anterior, el objetivo se considera medianamente logrado por cuanto este fue ejecutado durante la segunda semana del mes de Diciembre, debido a fue necesario esperar las correcciones del folleto informativo para su elaboración, aún cuando se realizaron las acciones de sensibilización.

**Proyecto N° 3: “Modelo de gestion administrativa orientado a la aplicación y mantención del personal de la sucursal Viña del Mar”.**

Objetivo específico N° 1.1: Proponer una propuesta de evaluación de desempeño para los operarios de producción a Gerencia General, en el plazo de dos semanas.

Objetivo específico N° 1.2: Proponer una propuesta de reconocimiento laboral para los operarios de producción a Gerencia General, en el plazo de una semana.

**Unidad de objetivo:**

a) Se entenderá por logrados los objetivos específicos, cuando se haya entregado la propuesta de evaluación de desempeño y de reconocimiento laboral a fines del mes de Noviembre de 1997.

b) Se entenderá por medianamente logrado los objetivos específicos del proyecto, cuando ambas propuestas se entreguen fuera del plazo establecido.

c) Se dará por no logrado los objetivos, cuando no se elabore ni se entregue el Modelo de Gestión Administrativa.

De acuerdo a lo anterior, se consideran medianamente logrados los objetivos, en virtud al retraso en la entrega, principalmente, a causa de las correcciones que fue sometido el modelo. Cabe señalar, que no se obtuvo retroalimentación por parte de Gerencia General, respecto a las propuestas por su posible aplicación en la organización, debido al término del período establecido para el seminario de título y las presiones que se ejercieron sobre este nivel durante el proceso de negociación colectiva.

A partir de todo lo expuesto, se evalúa como medianamente logrado el programa de intervención, debido primordialmente a que los proyectos no fueron ejecutados en los tiempos establecidos, sin embargo, esto no se convirtió en un obstáculo para la calidad de estos, sino que al contrario, permitió mejorar considerablemente contenidos, presentación y redacción del material intelectual entregado.





**DIAGNOSTICO SOCIAL EMPRESA HASBUN S.A. 1997**  
**VIÑA DEL MAR**  
**PROYECTO N° 3**

*MODELO DE GESTION  
ADMINISTRATIVA ORIENTADO A LA  
APLICACION Y MANTENCION DEL  
PERSONAL DE PRODUCCION*

## INTRODUCCION

Durante el año 1997 se ha realizado un diagnóstico social en la planta Viña del Mar de la Empresa Hasbún S.A., el cual arrojó como resultados la necesidad de mejorar las condiciones laborales para los trabajadores en relación con el reconocimiento. Como respuesta, se ha planteado la confección de un modelo de evaluación de desempeño y reconocimiento hacia los trabajadores del área de producción, el cual será sometido a la aprobación de las autoridades de la organización a fin de que posteriormente pueda ser implementado por la empresa como parte de las políticas de su capital humano.

Este modelo consta de dos propuestas, la primera pretende establecer indicadores para una asertiva evaluación de desempeño a nivel operativo de la planta Viña del Mar, o en su efecto de toda la empresa; y la segunda se refiere a identificar retribuciones que constituyan estímulos que reconozcan en forma tangible los aportes de los trabajadores de ésta área. Lo anterior se fundamenta en la necesidad de incentivar al trabajador en la empresa estableciendo los motivos que generen una mejor integración y/o identidad con su organización.

En la elaboración de este modelo, se contará con la colaboración del Ingeniero de Planta de la organización, como una forma de obtener información lo más realista y asertiva posible en términos de la estrategias de personal y de los indicadores de evaluación con el objeto de que se logre una buena acogida del estamento superior y una contribución para aquellos que laboran en ella.

## 1.- FUNDAMENTACION

El presente modelo constituye una **herramienta** de trabajo administrativo para ser utilizado en la aplicación y mantenimiento del capital humano de esta empresa, y así potenciar las necesidades sociales detectadas en el diagnóstico 1997.

Su principal objetivo se orienta a la elaboración de un formulario de **“evaluación de desempeño para el área de producción”** de esta sucursal, que facilite la orientación del trabajo a planificarse cada año respecto al personal en base a la retroalimentación que se obtenga, utilizando esta evaluación como un método de informar y hacer explícitas las estrategias de la organización con respecto a éste.

Este proceso consta de tres etapas, la *primera* es una descripción de cargo realizada a nivel general del trabajador de producción, la *segunda* corresponde al formulario de evaluación, y la *tercera* corresponde a un plan de mejoramiento de desempeño el que incluye una guía para efectuar la entrevista de retroalimentación a los trabajadores evaluados, plan necesario para dar respuesta a la evaluación de desempeño, al sintetizar las acciones que se deben tomar en consideración respecto al desempeño posterior del personal, o bien para realizar cambios o modificaciones respecto a la adecuación al cargo, descripción del cargo, programas de capacitación y/o cumplimiento de objetivos de la empresa.

También se propone una pauta para el Fortalecimiento del Proceso de Reconocimiento laboral, por ser éste aspecto el de mayor insatisfacción dentro de las necesidades sociales ya investigadas.

A continuación se presentan los lineamientos generales del modelo y sus características, junto al formulario y pauta respectiva de trabajo de cada una de las propuestas.

## 2.- Lineamientos generales del modelo.

El presente modelo se orienta principalmente a realizar una contribución a la aplicación y mantenimiento del personal del área de producción de la planta Viña del Mar, o en su efecto de esta empresa, y facilitar la información para futuros cambios que se generen en la estrategia de personal a partir de la retroalimentación que produzca este modelo.

## 3.- Características básicas del modelo

Las características que lo destacan dicen relación con los objetivos que se han planteado para éste y con la elaboración de las propuestas N° 1 y N° 2 del presente modelo, las que pretenden dar impulso a la aplicación formal del personal de producción para mejorar su calidad de vida laboral.

## 4.- Estructura del modelo

El proyecto denominado “Modelo de gestión administrativa orientado a la aplicación y mantención del personal de producción”, se estructura de la siguiente manera:

Propuesta N° 1: Formulario de evaluación de desempeño para trabajadores del área de producción con su correspondiente plan de mejoramiento.

Propuesta N° 2: Pauta de reconocimiento laboral para los trabajadores del área de producción de la empresa de sucursal Viña del Mar .

### 5.- Objetivos del modelo

Dos objetivos específicos definen la acción del modelo:

- a).- Proponer un formulario de “Evaluación de Desempeño” para los operarios de producción a Gerencia General, a fin de determinar la aplicación formal de este personal.
- b).- Proponer una pauta de “Reconocimiento Laboral” para los operarios de producción a Gerencia General, que apoye su integración y mantenimiento en esta organización.

### 6.- Descripción del modelo

El presente modelo de gestión administrativa orientado a la aplicación y mantenimiento del recurso humano en esta empresa, contempla dos propuestas con diferentes contenidos pero relacionados entre sí, ya que cada uno de ellos tiene como fin último mejorar el nivel de bienestar laboral del personal de producción.

Los contenidos del modelo están diseñados de una manera práctica, primando aspectos operativos y de explicación de algunos factores importantes de considerar y de manejar cognoscitivamente para una mayor comprensión de los aspectos abordados por quien realice la evaluación, estructurándose éste en función de dos lineamientos con su respectivo desarrollo funcional.

La primera propuesta entrega una descripción general del cargo correspondiente al nivel operativo de la planta, agregándose los contenidos y los factores a tomar en cuenta para la medición del desempeño. Estos se sistematizan en el formulario para realizar la evaluación del personal junto a su correspondiente plan de mejoramiento y retroalimentación para el trabajador en el proceso de evaluación.

La segunda propuesta de Reconocimiento Laboral, incluye una pauta para hacer posible la realización de una selección adecuada de aquellos trabajadores que puedan ser premiados por su congruencia con los valores apreciados por la organización, y el diseño y confección de incentivos tangibles relacionados con esta propuesta.

### 7.- Costo del modelo

El costo del modelo de gestión administrativa asciende al costo del material tangible necesario para la implementación de éste, que sería un formulario de evaluación de desempeño por cada trabajador y su correspondiente plan de mejoramiento de desempeño; las horas profesionales del supervisor directo y del asesor de éste en la gestión; y a esto se sumaría, la compensación requerida por cada una de las propuestas.

### 8.- Beneficiarios del modelo

Este modelo está dirigido a mejorar el nivel de bienestar laboral en relación con las necesidades sociales de los trabajadores del área de producción de la organización.

### 9.- Dependencia administrativa

El modelo de gestión administrativa, dependerá de Gerencia General, quien tendrá a su cargo las decisiones respecto a la implementación y ejecución del mismo.

Propuesta N° 1: “ Evaluación de Desempeño”.

Fundamentación

A partir de la humanización de la teoría de la administración la preocupación principal de los administradores pasó a ser el hombre, donde surgieron interrogantes por su gran diferencia con las máquinas, lo que implica una dinámica e inestabilidad natural según las condiciones históricas, políticas y sociales que rodean a éste.

¿Qué lleva al hombre a ser más eficiente y productivo?

¿Cuál es la fuerza fundamental que impulsa sus energías a la acción?

¿Cuál es el ambiente más adecuado para su funcionamiento?

¿Por qué trabajan las personas? ¿Por el trabajo en sí o por los beneficios que él le puede proporcionar?

¿Qué es lo que realmente el trabajador quiere hacer u obtener?

¿Qué recursos humanos necesita la organización para trabajar?

Hasta ahora, se puede decir que en general, el esfuerzo de cada individuo está en función del valor de las recompensas ofrecidas y de la probabilidad de que éstas dependan del esfuerzo (teoría de la expectativa).

La Evaluación del Desempeño es una sistemática apreciación del desempeño del potencial de desarrollo del individuo en el cargo. Es un medio a través del cual es posible localizar problemas de supervisión de personal, de integración del empleado a la organización o al cargo que ocupa en la actualidad, de desacuerdos, de desaprovechamiento de empleados con potencial más elevado que el requerido por el cargo, de motivación, etc.

Siendo la evaluación del desempeño una herramienta para mejorar los resultados del recurso humano en la empresa, se puede decir que ésta intenta alcanzar diversos objetivos intermedios tales como:

- 1.- adecuación del individuo al cargo,
- 2.- entrenamiento,
- 3.- promociones,
- 4.- incentivo salarial por buen desempeño,
- 5.- mejoramiento de las relaciones humanas entre superiores y subordinados,
- 6.- autoperfeccionamiento del empleado,
- 7.- informaciones básicas para la investigación de recursos humanos,
- 8.- estimación del potencial de desarrollo de los empleados,
- 9.- estímulo a la mayor productividad
- 10.- retroalimentación de información al individuo evaluado,
- 11.- otras decisiones de personal, como transferencias, licencias, etc.

Todos estos son objetivos intermedios que se pueden tomar en consideración según la realidad y el momento histórico que atraviese una empresa.

En resumen, los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño pueden presentarse de tres maneras:

- 1.- permitir condiciones de medición del potencial humano en el sentido de determinar su plena aplicación.
- 2.- permitir el tratamiento de los recursos humanos como un recurso básico de la empresa y cuya productividad puede desarrollarse indefinidamente, dependiendo de la forma de administración.
- 3.- dar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización, teniendo en cuenta, de una parte, los objetivos empresariales y, de otra, los objetivos individuales.

## Beneficios de la evaluación de desempeño para la empresa:

La empresa:

- se encontraría en condiciones de evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo plazos y definir la contribución de cada empleado.
- podría identificar los empleados que necesitan reciclaje y/o perfeccionamiento en determinadas áreas de actividad y seleccionar los empleados que tienen condiciones de promoción o transferencias.
- podría dar mayor dinamismo a su política de recursos humanos, ofreciendo oportunidades a los empleados (no sólo de promociones, sino principalmente de progreso y de desarrollo personal), estimulando la productividad y mejorando las relaciones humanas en el trabajo.

Por otra parte, evaluar el desempeño humano puede efectuarse mediante técnicas que pueden variar notablemente, no sólo de una empresa a otra, sino dentro de una misma empresa, ya se trate de niveles de personal diferentes o de diversas áreas de actividad.

Hay varios métodos de evaluación del desempeño, cada uno de los cuáles presenta ventajas y desventajas, y relativa adecuación a determinados tipos de cargos y situaciones. Pueden utilizarse varios sistemas de evaluación de desempeño, como también estructurar cada uno de éstos en un método diferente que sea adecuado al tipo y a las características de los evaluados y al nivel y a las características de los evaluadores. Esta adecuación es de importancia primordial para el buen funcionamiento del método y para la obtención de sus resultados.

Por tanto, la evaluación de desempeño es un medio para obtener datos e información que puedan registrarse, procesarse y canalizarse para la toma de decisiones y disposiciones que busquen mejorar e incrementar el desempeño humano dentro de las organizaciones. Así como y de acuerdo con los tipos de problemas identificados, colabora en la determinación y en el desarrollo de una política adecuada a las necesidades de la empresa.



De esta manera, cuando la organización aspira a tener un desempeño de mejor calidad, esto debiera repercutir en un mejoramiento de las condiciones de vida de los trabajadores y paralelamente en un aumento de la productividad de la empresa.

Así mismo se debe recordar, que la Evaluación del Desempeño permite que supervisores y subordinados desarrollen un plan para corregir cualquier deficiencia que la evaluación haya descubierto y también reforzar las cosas que el subordinado hace correctamente.

## Objetivos de la propuesta

### Objetivo General:

“Proponer de una evaluación de desempeño para ser aplicada en forma semestral a nivel del área de producción de la planta Viña del Mar.”

### Objetivos Específicos:

- 1.- “Elaborar descripción del cargo “trabajador de producción”, según instrucción, experiencia de trabajo y aptitudes generales de los trabajadores de ésta área.”
- 2.- “Estructurar formulario de evaluación de desempeño con criterios acordes a la realidad laboral de la empresa.”
- 3.- “Diseñar pauta plan de mejoramiento de desempeño para ser utilizado por el supervisor en los casos requeridos.”

### Recursos a utilizar para el logro de los objetivos

#### Capital humano:

Jefe Ingeniero de planta Viña del Mar  
Asesoría Asistente Social

#### Recurso material:

Formularios Evaluación de desempeño  
Pautas plan de mejoramiento de desempeño

Recurso Institucional: Oficina profesionales

Recurso financiero: Horas profesionales

Contenidos necesarios de conocer por los evaluadores:

Conceptos relativos a la Evaluación de Desempeño y de cada uno de los factores a medir, no siendo necesario previo entrenamiento para la aplicación del formulario.

Condicionantes para el éxito de la propuesta

Para que este trabajo tenga éxito es necesario tener presente lo siguiente:

- Tener claros los pasos a seguir en la evaluación de desempeño.
- Realizar descripciones de cargo por cada una de las funciones en que se divide el trabajo de producción, manteniendo los aspectos generales para el nivel operativo.
- Estar conscientes de que una evaluación de desempeño es perfectible a través del tiempo.
- Visualizar la superación de las distorsiones de carácter subjetivo que se pueden dar a partir del método de evaluación diseñado.

Factores a evaluar en esta empresa

Aspectos personales:

Personalidad (honradez, creatividad, apertura)  
Comprensión de situaciones  
Iniciativa  
Confiabilidad  
Conocimiento del puesto  
Cooperación (actitud)  
Responsabilidad  
Disponibilidad

Desempeño laboral:

Organización de su trabajo (planificación de sus tareas)  
Productividad (cantidad de trabajo realizado)  
Calidad del trabajo  
Seguridad industrial

### Plan de acción o actividades para cumplir los objetivos

Es necesario definir con toda claridad cada actividad que conduzca a concretar los resultados y objetivos proyectados.

- Correcta descripción del cargo a evaluar.
- Evaluación de desempeño a cada trabajador.
- Entrevista de resultado con cada trabajador y su correspondiente plan de mejoramiento de desempeño.

Al llevar a cabo las actividades de la propuesta deben sintetizarse sólo las acciones principales tales como:

- En qué consiste,
- dónde y cuándo se llevará a cabo,
- cómo se realizará,
- responsables de cada actividad,
- fechas o etapas en que se desarrollarán las actividades,
- recursos necesarios para realizar las actividades, y
- evaluación constante del proceso.

## Pasos en la evaluación de desempeño

### - Paso N° 1: Definición del puesto

Significa asegurarse de que el supervisor y el subordinado están de acuerdo con las responsabilidades y los criterios del desempeño del puesto.

Se recomienda realizar una definición de cargo por cada función en que se divide el trabajo de producción, manteniendo los aspectos generales para todos los que cumplen labores de nivel operativo.

### - Paso N° 2: Evaluación de desempeño

Consiste en comparar el rendimiento real del subordinado, con base en los criterios de desempeño determinados previamente a través de los factores a evaluar.

Se debe tomar especial cuidado para evitar los posibles errores que pueden presentarse por parte del evaluador, los que generalmente incluyen las preferencias o prejuicios, el efecto de halo ( esto implica que el trabajador al ser calificado por una característica, ésta influya en como se le califica por otra) , el error constante, la tendencia central (esto señala que muchos evaluadores tienden a evitar el uso de números altos y números bajos, marcando la mayoría de las calificaciones en números medios) y el temor a la confrontación.

### - Paso N° 3: Retroalimentación

Se refiere a que un efectivo proceso de Evaluación de Desempeño debe considerar una o más sesiones de retroalimentación con el trabajador, durante las cuales se comentan el desempeño y los progresos de éste en forma individual, y se determinan planes para cualquier desarrollo requerido.

### **Definición del puesto.**

Esta empresa se encuentra sin explicitar muchas de sus políticas con respecto al personal, por ende, se da el caso de una inexistencia de definición y análisis de cargos para los trabajadores de esta planta, y es a partir de este modelo que se pretende realizar una primera aproximación a la definición general del trabajador que labora en el área de producción.

Un cargo puede ser descrito como una unidad de la organización, que consiste en un conjunto de deberes y responsabilidades que lo distinguen de los demás cargos. Los deberes y las responsabilidades de un cargo corresponden al empleado que lo desempeña, y proporcionan los medios con que los empleados contribuyen al logro de los objetivos en una empresa.

La descripción de cargos y el análisis de cargos están estrechamente relacionados en sus finalidades y en el proceso de obtención de datos; a pesar de ello, están diferenciados entre sí: la descripción se preocupa por el contenido del cargo (qué hace el ocupante, cuándo lo hace, cómo lo hace y por qué lo hace), en tanto que el análisis pretende estudiar y determinar todos los requisitos, las responsabilidades comprendidas y las condiciones que el cargo exige, para poder desempeñarlo de manera adecuada, en otras palabras, determina cuáles son los requisitos físicos e intelectuales que debería tener el ocupante para el desempeño adecuado del cargo, cuáles son las responsabilidades que el cargo le impone y en que condiciones debe desempeñar el cargo.

Para los efectos de este modelo se tomarán los factores de especificaciones mínimos para el análisis de cargo de manera que entregue la información suficiente para efectuar un primer acercamiento a definir las labores y contenidos de las atribuciones de los trabajadores de producción.

En esta empresa se entiende por *trabajador del área producción* a aquellos que laboran en las funciones de despacho, chofer, operario de taller, operario de patio, operario de producción, operadores de máquinas móviles y junior, pero en ésta oportunidad se realiza sólo una definición general de los cargos a nivel operativo, en razón de lo anteriormente señalado.

A continuación se ordenará la definición del puesto (en forma general) del trabajador del área de producción siguiendo los siguientes factores de especificaciones: requisitos intelectuales, requisitos físicos, responsabilidades implícitas y condiciones de trabajo.

**Descripción de cargo: Trabajador área producción.**

***Instrucción básica:*** conocimientos en producción de prefabricados al menos después de tres meses de haber ingresado a la empresa.

***Experiencia de trabajo:*** aprendizaje informal en equipo de trabajo.

***Aptitudes:*** Inteligencia normal, alta resistencia a la fatiga física, destreza manual, rapidez de reacción ante estímulos, carácter responsable. Esfuerzo físico necesario para concluir tareas, movimiento constante del cuerpo que exige secuencia de movimientos. En definitiva buen estado físico.

- **Dimensión personalidad:**

- a) Procurar que la apariencia personal sea satisfactoria.
- b) Acatar en forma apropiada las ordenes impartidas por el jefe directo u otros superiores.
- c) Mantener una actitud adecuada al trabajo de equipo siguiendo instrucciones correctamente, al formar parte de cuadrillas.

- **Dimensión comprensión de situaciones:**

- a) Aplicar conocimientos de manera adecuada a las situaciones presentadas.
- b) Tener capacidad de aprendizaje constante.

- **Dimensión iniciativa:**

- a) Ser capaz de encontrar nuevas tareas al completar las ordenadas.

- Dimensión confiabilidad:

- a) Correcta ejecución de otras tareas relacionadas con las ya descritas, a juicio del superior.
- b) Mantener en reserva datos, instrucciones y procedimientos que tengan relación con el trabajo y la empresa.

- Dimensión conocimiento del puesto:

- a) Aplicar correctamente las especificaciones técnicas en la fabricación de los productos.
- b) Ser capaz de adaptarse rápidamente a los cambios o nuevas situaciones.

- Dimensión cooperación:

- a) Informar de trastornos en máquinas y equipos, y también acerca de productos dañados en patio y canchas de producción.
- b) Mostrar actitud adecuada al trabajo de equipo promoviendo entusiasmo en el grupo de trabajo.

- Dimensión responsabilidad:

- a) Respetar la hora de entrada e inicio del trabajo.
- b) Usar adecuadamente las máquinas, equipos y accesorios de trabajo.
- c) Tener cuidado en la preservación y manipulación de los materiales.
- d) Permanecer toda la jornada de trabajo en su lugar correspondiente a excepción de la hora de colación y descanso.

- Disponibilidad:

a) Cumplir con la distribución efectuada por el jefe directo para realizar funciones en forma de cuadrilla, a quienes corresponde, según el producto a elaborar en el día.

b) Ser puntual con los horarios y no faltar al trabajo.

- Dimensión organización del trabajo:

a) Terminada la jornada de trabajo aquellos que laboran en cuadrillas, ordenan y limpian sus herramientas empleadas durante el día aseando todo el lugar o espacio ocupado para la faena.

- Dimensión productividad:

a) Alcanzar objetivos de trabajo de manera eficiente estando consciente de sus tareas.

- Dimensión calidad del trabajo:

a) Efectuar constantemente un trabajo de calidad, cumpliendo con las normativas técnicas vigentes, aplicando precaución y dedicación en la elaboración del producto.

- Seguridad industrial:

a) Al formar parte de cuadrillas, procurar limpiar y ordenar de manera adecuada el lugar para mantener la higiene y así prevenir riesgos de accidentes.

b) Hacer correcto uso de los implementos de seguridad otorgados por la empresa.

c) Cumplir con el reglamento interno de la empresa.

d) Cumplir con los lineamientos del comité paritario de seguridad e higiene.

**Formulario de Evaluación de Desempeño.**

En razón de todo lo anterior se elabora un formulario de evaluación de desempeño utilizando técnicas adecuadas a la medición que se requiere, dirigida al nivel operativo de la empresa. Se utiliza el método de escala gráfica con utilización de puntos, por estar sujeta a distorsiones como tendencia central, efecto de halo y falsedad, es recomendable la asesoría durante este proceso de un profesional alterno a quien realiza el proceso de medición.

**FORMULARIO EVALUACION DE DESEMPEÑO PERSONAL**

**HASBUN S.A. PLANTA VIÑA DEL MAR**

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Categoría laboral:** \_\_\_\_\_

**Código:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

## PARTE A) EVALUACION DE DESEMPEÑO

Seleccione el número que mejor se adecúe a la calificación correspondiente a las características personales o del desempeño del trabajador.

Factores de evaluación	Grados			Puntos
<p><b>Personalidad</b></p>	<p>1-2-3</p> <p>Da una impresión desfavorable debido a su apariencia. A veces tiene actitudes poco agradables. Provoca dudas respecto a su honestidad.</p>	<p>4-5-6</p> <p>Normalmente es aceptado y sociable. A menudo está bien presentado. Posee buena disposición al trabajo. Es correcto en su actuar.</p>	<p>7-8-9-10</p> <p>Da una excelente impresión. Es sumamente cuidadoso en su presentación personal. Posee una actitud dinámica. Inspira comentarios favorables.</p>	
<p><b>Comprensión de situaciones</b></p>	<p>1-2-3</p> <p>Tiene dificultades para captar la esencia de los problemas. Poca capacidad de asociar situaciones y aprender de ellas.</p>	<p>4-5-6</p> <p>Tiene capacidad de intuición y percepción satisfactorias.</p>	<p>7-8-9-10</p> <p>Capta la esencia de los problemas en forma rápida y propone soluciones. Tiene capacidad de aprendizaje constante.</p>	
<p><b>Iniciativa</b></p>	<p>1-2-3</p> <p>Es capaz de seguir instrucciones correctamente, pero no actúa a menos que se le ordene.</p>	<p>4-5-6</p> <p>No se requiere ordenarle todo lo que debe hacer. Es capaz de buscar tareas al concluir su trabajo según los objetivos planteados.</p>	<p>7-8-9-10</p> <p>Es capaz de desarrollar nuevas ideas. Supera en forma eficiente cualquier obstáculo que se le presente, destacándose por ello.</p>	

<b>Confiabilidad</b>	1-2-3 Necesita ser supervisado en forma constante. No es confiable en cuanto al cumplimiento de plazos y objetivos. No mantiene reserva de información, se debe cuidar lo que se le dice.	4-5-6 Es confiable en relación a sus tareas. Es capaz de alcanzar los objetivos bajo supervisión general. No tiene problemas con guardar información importante	7-8-9-10 Requiere supervisión mínima. Cumple con los objetivos y plazos que se plantean. Es totalmente confiable en cuanto a reserva de información.
<b>Conocimiento del puesto</b>	1-2-3 Tiene escaso conocimiento de los métodos o procedimientos de trabajo. Se adapta con lentitud a nuevas situaciones.	4-5-6 Entiende en forma apropiada los procedimientos de trabajo. Conoce lo necesario.	7-8-9-10 Aplica con facilidad sus habilidades frente a situaciones complejas. Se adapta rápidamente a nuevas situaciones.
<b>Cooperación</b>	1-2-3 Siempre está poco dispuesto a cooperar, haciéndolo sólo cuando es muy necesario. Su actitud no es la adecuada al trabajo de equipo	4-5-6 Por lo general cumple con buena voluntad los trabajos encargados, mostrando una actitud adecuada al trabajo de equipo.	7-8-9-10 Se esfuerza por ayudar a sus compañeros promoviendo entusiasmo por la tarea en su grupo de trabajo. Posee un gran espíritu de cooperación.
<b>Responsabilidad</b>	1-2-3 No cumple de manera adecuada con sus obligaciones. No efectúa su trabajo dentro de los plazos	4-5-6 Normalmente cumple con sus obligaciones. No se le llama la atención constantemente.	7-8-9-10 Es disciplinado y responsable en su comportamiento, esmerándose por dar cumplimiento a los plazos y obligaciones.

<b>Disponibilidad</b>	1-2-3 Tiene dificultad para cumplir con los períodos prescritos para colación y descanso y con el registro de asistencias totales.	4-5-6 Cumple con los horarios de colación y descanso. Tiende a ser generalmente puntual.	7-8-9-10 Es extremadamente puntual con respecto a todos los horarios a cumplir y además no falta a su trabajo.	
<b>Organización de su trabajo</b>	1-2-3 Generalmente es desorganizado. No desarrolla las etapas de su trabajo en forma adecuada.	4-5-6 Planifica y organiza las etapas de trabajo de manera adecuada sin requerir asistencia.	7-8-9-10 Planifica su trabajo de manera lógica y coherente, teniendo una visión global de su trabajo.	
<b>Productividad</b>	1-2-3 Trabaja en forma lenta, produce productos de baja calidad, siendo ineficiente en su labor.	4-5-6 Alcanza los estándares de eficiencia fijados. Se preocupa por lo general de producir con calidad.	7-8-9-10 Siempre produce con calidad y eficiencia, tomando en cuenta las condiciones de trabajo.	
<b>Calidad del trabajo</b>	1-2-3 Comete numerosos errores en su labor, demostrando desinterés y descuido. Se ve obligado a rehacer lo que ejecuta.	4-5-6 Obtiene buenos resultados y no requiere rehacer lo que ejecuta. Trabaja con cuidado sin muchos errores.	7-8-9-10 Todos sus trabajos son acuciosos de demostrando calidad y eficiencia. Su trabajo demuestra mucho cuidado y dedicación.	

<b>Seguridad Industrial</b>	1-2-3	4-5-6	7-8-9-10	
	No hace uso de los implementos de seguridad por lo que es frecuentemente amonestado, siendo necesario reforzar su actitud frente a la higiene y seguridad industrial. Debiera participar en cursos relacionados con éste aspecto.	Hace uso de los implementos de seguridad, pero manifiesta descuido en la prevención de accidentes. Cumple con las normas establecidas en cuanto a higiene y seguridad industrial.	Participa activamente en actividades relacionadas con la prevención de accidentes, cumpliendo siempre con las disposiciones establecidas por el Comité Paritario. Hace correcto uso de los implementos de seguridad.	

**PARTE B) RECOMENDACIONES:**

**Observaciones:**

**Nombre Jefe Planta/Depto:** \_\_\_\_\_ **Firma** \_\_\_\_\_

**Nombre Evaluador:** \_\_\_\_\_

**Calificación:** \_\_\_\_\_ **Firma** \_\_\_\_\_

**Nombre Trabajador:** \_\_\_\_\_

**Firma Trabajador:** \_\_\_\_\_ **Fecha** \_\_\_\_\_



## **IDENTIFICACION DE LA CALIFICACION**

**EXCELENTE DESEMPEÑO: 91 A 120 puntos en la escala de evaluación.**

Su desempeño tiende a ser superior. Sobresale por sus características personales y laborales. Tiene un rendimiento máximo frente a todos los objetivos planteados en todas las áreas.

**BUEN DESEMPEÑO : 61 A 90 puntos en la escala de evaluación.**

Nivel de desempeño competente, confiable, cumple con los requerimientos y criterios de desempeño en el puesto. Tiene un rendimiento normal frente a las exigencias laborales.

**REGULAR DESEMPEÑO : 31 A 60 puntos en la escala de evaluación.**

Cumple los requerimientos mínimos del puesto, pero es notoria su falta de eficiencia en el trabajo en contadas ocasiones. Es posible mejorar algunas áreas.

**NECESITA MEJORAMIENTO: 1 A 30 puntos en la escala de evaluación.**

El desempeño es deficiente en ciertas áreas requiriendo mejoramiento integral.

## **IDENTIFICACION DE LA CALIFICACION**

### **EXCELENTE DESEMPEÑO: 91 A 120 puntos en la escala de evaluación.**

Su desempeño tiende a ser superior. Sobresale por sus características personales y laborales. Tiene un rendimiento máximo frente a todos los objetivos planteados en todas las áreas.

### **BUEN DESEMPEÑO : 61 A 90 puntos en la escala de evaluación.**

Nivel de desempeño competente, confiable, cumple con los requerimientos y criterios de desempeño en el puesto. Tiene un rendimiento normal frente a las exigencias laborales.

### **REGULAR DESEMPEÑO : 31 A 60 puntos en la escala de evaluación.**

Cumple los requerimientos mínimos del puesto, pero es notoria su falta de eficiencia en el trabajo en contadas ocasiones. Es posible mejorar algunas áreas.

### **NECESITA MEJORAMIENTO: 1 A 30 puntos en la escala de evaluación.**

El desempeño es deficiente en ciertas áreas requiriendo mejoramiento integral.

**Retroalimentación.****PLAN DE MEJORAMIENTO DE DESEMPEÑO**

Las acciones específicas deben ser mencionadas para considerar ayudar al trabajador en aquellas áreas que requieran mejoramiento en el desempeño.

El plan de mejoramiento del desempeño es un proceso de retroalimentación y seguimiento que verificará el progreso alcanzado por el trabajador.

<b>Factores del desempeño y capacidades</b>	<b>Análisis del desempeño (pje. obtenido)</b>	<b>Plan de mejoramiento (acciones a seguir)</b>
<b>Personalidad</b> Honradez, apertura, presentación personal		
<b>Comprensión de situaciones</b> Grado en que capta esencia de un problema capacidad de aprender de nuevas situaciones		

<p><b>Iniciativa</b> Desempeño de trabajo sin necesidad de supervisión. Alcanza objetivos por sí mismo</p>		
<p><b>Confiabilidad</b> Confianza en el término y seguimiento de la tarea, y forma en que maneja información.</p>		
<p><b>Conocimiento del puesto</b> Comprensión de los componentes funcionales del propio puesto.</p>		

<p><b>Cooperación</b> Habilidad para trabajar en equipo.</p>		
<p><b>Responsabilidad</b> Dedicación al trabajo. Cantidad de supervisión necesaria para conseguir los resultados deseados.</p>		
<p><b>Disponibilidad</b> Como considera los períodos prescritos para colación y descanso Su puntualidad.</p>		
<p><b>Organización de su trabajo</b> Planificación y organización del desarrollo de las etapas de su trabajo.</p>		

<p><b>Productividad</b> De acuerdo a la calidad y eficiencia con que efectúa su trabajo.</p>		
<p><b>Calidad del trabajo</b> Exactitud, esmero y orden en el trabajo ejecutado. Presentación y cumplimiento del trabajo.</p>		
<p><b>Seguridad Industrial</b> Cumplimiento de normas de higiene y seguridad en su trabajo</p>		



### **Conversación con el empleado (Entrevista)**

La calificación y análisis del desempeño de cada factor o capacidad deben ser comentados con el empleado. El foco principal de la reunión debe ser la solución de algún problema detectado, es decir, estimular al trabajador a que piense acerca de las causas del problema de deficiencia en su desempeño en el factor detectado para así generar ideas sobre como lograr mejoramiento en su desempeño.

El plan de mejoramiento debe ser realista, se debe tomar nota y dar seguimiento a las acciones en sesiones futuras con el trabajador.

#### Preparación para la entrevista de evaluación:

a).- Reunir información del trabajador.

Su descripción de cargo, resultados de actual evaluación de desempeño, evaluaciones previas de desempeño, acciones a seguir del plan de mejoramiento.

b).- Preparar al trabajador.

Hacerle ver que la entrevista es para su beneficio, y que las evaluaciones son para darles a conocer su posición.

c).- Decidir momento y lugar.

#### Cómo realizar la entrevista:

a).- Explicar cómo procederá la entrevista y comentar que se trata de una conversación en dos sentidos.

b).- Ser tan positivo como sea posible al evaluar los puntos fuertes y débiles del empleado.

c).- Resumir los puntos de vista del supervisor y del trabajador.

d).- Desarrollar un plan de acción.

e).- Concluir de buena manera la entrevista.

Propuesta N° 2:    **Reconocimiento Laboral.**

Fundamentación

El reconocimiento es de gran importancia para el desarrollo personal de los trabajadores, permitiendo la satisfacción de las necesidades de logro cuando una persona siente que ha alcanzado una meta desafiante. Pero, la valoración o reconocimiento por el trabajo no sólo permite satisfacer este tipo de necesidades, sino que también apoya el crecimiento personal de los trabajadores, pues a través de ella sienten que tienen posibilidades de tomar ciertas decisiones y que pueden actuar en las tareas sin una estrecha supervisión, lo que les permite a su vez ampliar y maximizar sus capacidades y con ello sus competencias técnicas, transformándose por tanto en un poderoso factor motivador, ya que la persona al sentirse realizada laboralmente y comprometida con la empresa, identifica sus metas con las de la organización, sintiéndose por tanto, partícipe de las tareas de ésta, asumiendo su lealtad hacia ella al percibirse como un miembro valioso y productivo en su organización.

Por tanto, el reconocimiento como valoración del trabajo, debiera ser concordante al aporte o contribución que hace el trabajador a la empresa, de lo contrario esto afectaría el clima laboral, lo cual traería consigo una serie de consecuencias negativas tanto para la empresa como para los trabajadores, como por ejemplo, bajo rendimiento productivo por desmotivación, conflictos con la organización, descompromiso, rotación de personal, etc. Todo esto nos obliga a pensar que el ser humano no es un mero recurso, sino un capital que debe ser apreciado como tal, pues de su bienestar personal al interior de la empresa dependerá el éxito de la organización.

## Objetivos

### Objetivo General:

“Proponer un sistema de reconocimiento laboral para el personal del área de producción de la planta Viña del Mar”.

### Objetivos específicos:

- 1.- “Diseñar una pauta que permita la selección del personal en base a indicadores de méritos”
- 2.- “Entregar el diseño y cotización de artículos de premiación para los trabajadores de producción”.

## Recursos a utilizar

### Capital humano:

- Jefe Ingeniero de Planta.
- Asesoría Asistente Social
- Trabajadores área producción

### Recurso financiero:

La cantidad de dinero suficiente para la adquisición de los premios sugeridos.

---

### Condiciones para el éxito de la propuesta:

Para que esta propuesta tenga éxito es necesario tener presente lo siguiente:

- En lo posible obtener la participación de los trabajadores para la selección de aquellos que sean merecedores de alguna premiación.
- Que los premios sean entregados en una oportunidad propicia y con la presencia de la mayoría de trabajadores, en lo posible acto público.
- Que con el correr del tiempo los trabajadores sean quienes sugieran los tipos de premios que desean recibir, de acuerdo a sus necesidades, sometiéndose éstos al criterio financiero de la empresa,
- o bien poder realizarse esta actividad en conjunto con el sindicato.

### Plan de acción o actividades para cumplir los objetivos

Es necesario definir con claridad las actividades a seguir para concretar los objetivos proyectados:

- Seleccionar el personal que cumpla con los requisitos de premiación.
- Sugerir premios a entregar de acuerdo a categorías de mérito: antigüedad, superación personal, compromiso organizacional, aporte productivo, mejor asistencia y puntualidad, compañerismo y mejor desempeño del año.
- Organizar y coordinar actividad para la entrega de premios.

## PAUTA RECONOCIMIENTO LABORAL

Criterios a tomar en cuenta para la correcta selección de trabajadores a reconocer:

### Mejor trabajador del año:

- El (o los) trabajador(es) que obtenga la más alta calificación en al evaluación de desempeño correspondiente.
- El trabajador seleccionado por alta mayoría por sus pares, bajo criterios estrictamente laborales.

### Mejor compañero de trabajo:

- El trabajador seleccionado por sus compañeros de trabajo por sus características personales.

### Trabajador más antiguo en la empresa o bien aquellos que se retiran por jubilación:

- El o los trabajadores que cumplan los requisitos de este criterio.

### Premio a la superación personal:

- El trabajador que aya demostrado superación respecto a evaluaciones de desempeño anteriores.

### Premio al aporte productivo:

- Aquel trabajador que se caracterice por aportar ideas relativas al diseño y/o mejoramiento de productos u otras innovaciones.

### Premio al trabajador con mejor asistencia y puntualidad:

- Aquel trabajador que durante el año hubiese presentado excelente asistencia y puntualidad.