



Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Escuela de Trabajo Social

**ESTUDIO DE PRÁCTICAS DE CONCILIACIÓN TRABAJO-
FAMILIA PARA LOS COLABORADORES (AS) AL INTERIOR
DE LA EMPRESA CHILQUINTA ENERGÍA S.A., AÑO 2014.**

INFORME FINAL DE PROYECTO DE TITULO

EQUIPO SEMINARISTA: BERTA ÁLVAREZ SANTIBÁÑEZ
CAMILA COFRÉ GALAZ

PROFESORA GUÍA: SRA.MARÍA TERESA SÁNCHEZ

2014

ÍNDICE GENERAL

Contenido	Página
• Presentación General	5
• Capítulo I: Contextos de Estudio	
Consideraciones Preliminares	8
1. Contexto Político	9
2. Contexto Geográfico	14
3. Contexto Institucional	17
4. Contexto Temático	23
• Capítulo II: Marco de Referencia	
Consideraciones Preliminares	26
1. Índice conceptual de Marco de Referencia	27
2. Calidad de Vida y Calidad de Vida en la Empresa	28
3. Organizaciones y Perfil del Trabajador (a)	32
4. Necesidades Humanas y Desarrollo Integral del Trabajador (a)	37
5. Perspectiva de Género desde las Organizaciones	49
6. Conciliación de la vida Laboral, Familiar y Personal	52
7. Norma Chilena NCh 3262-2012	69
8. Mapa Conceptual de Estudio	71
• Capítulo III: Marco Metodológico	
Consideraciones Preliminares	73
1. Fundamentación del Problema	74
2. Diseño Metodológico	75
• Capítulo IV: Levantamiento de Información	
Consideraciones Preliminares	87
1. Desarrollo de Objetivos	88
2. Síntesis Diagnóstica	166
3. Análisis FODA	174
4. Plan de Acción	175

- Capítulo V: Conclusiones y Aprendizajes
 - Consideraciones Preliminares 182
 - 1. Conclusiones Metodológicas 183
 - 2. Conclusiones Temáticas 185
 - 3. Conclusiones en relación al Trabajo Social 188
 - 4. Aprendizajes Profesionales 191
 - 5. Aprendizajes Personales 194
 - 6. Aprendizajes en relación a la Asignatura 196
- Bibliografía 199
- Anexos
 - Anexo 1: Instrumento Cuantitativo (Encuesta)
 - Anexo 2: Instrumento Cualitativo (Entrevista semiestructurada)
 - Anexo 3: Operacionalización de Variables de Estudio
 - Anexo 4: Afiche Difusión del Estudio
 - Anexo 5: Registro Fotográfico del Estudio
 - Anexo 6: Carta de Jefa de Bienestar por modificaciones en la aplicación de entrevistas

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro	Página
Cuadro N° 1: Red de oficinas y sucursales	14
Cuadro N° 2: Recursos Humanos	15
Cuadro N° 3: Políticas y programas de la empresa	20
Cuadro N° 4: Matriz de necesidades y satisfactores	38
Cuadro N° 5: Resumen de programas y/o políticas de conciliación trabajo-familia de la empresa Chilquinta Energía S.A	64
Cuadro N° 6: Satisfacción conciliación trabajo-familia	169
Cuadro N° 7: Satisfacción del nivel de bienestar social	173

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla	Página
Tabla N° 1: Distribución de los colaboradores (as) según percepción de sus jefaturas para otorgar permisos	103
Tabla N° 2: Distribución de los colaboradores (as) según percepción sobre equidad de remuneraciones	116
Tabla N° 3: Distribución de los colaboradores (as) según preferencia de incorporación de nuevos beneficios	120
Tabla N° 4: Distribución de los colaboradores (as) según ISAPRES	133
Tabla N° 5: Distribución de los colaboradores (as) según FONASA	133
Tabla N° 6: Distribución de los colaboradores (as) según afiliación AFP	134
Tabla N° 7: Distribución de los colaboradores (as) según ingreso líquido mensual	137
Tabla N° 8: Nivel de estado físico de los colaboradores (as)	139
Tabla N° 9: Nivel de estado físico de los colaboradores (as)	140
Tabla N° 10: Utilización de beneficio Plan Habitacional según necesidad de los colaboradores (as)	145
Tabla N° 11: Suficiente tiempo para compartir y conversar en familia	150
Tabla N° 12: Participación de colaboradores (as) en organizaciones	152
Tabla N° 13: Distribución de los colaboradores (as) según preferencia musical	160

PRESENTACIÓN GENERAL

El documento que se presenta a continuación, da cuenta del proceso de estudio correspondiente al Proyecto de Título que se enmarca dentro de la etapa de formación académica de la carrera de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, para optar al grado de Licenciado en Trabajo Social y al Título Profesional de Asistente Social.

El estudio diagnóstico, será realizado por el equipo seminarista integrado por la Srta. Berta Álvarez S., y Srta. Camila Cofré G., durante el periodo que comprende los meses de marzo a octubre del año 2014. La docente encargada de guiar el proceso metodológico de las alumnas es la profesora Sra. María Teresa Sánchez, en su calidad de guía del proceso.

En términos institucionales, el equipo de trabajo desarrolló su proceso con el patrocinio de la empresa Chilquinta Energía S.A. de la región de Valparaíso, específicamente en Área de Bienestar, bajo la supervisión y colaboración organizacional de la Asistente Social Srta. Carolina Cerda Castillo.

En dicho contexto, se desarrollará el “Estudio de prácticas de conciliación trabajo-familia para los colaboradores (as) al interior de la empresa Chilquinta Energía S.A.”, con el propósito de conocer e identificar necesidades, preferencias y motivaciones del colaborador (a), como también aquellas prácticas de conciliación trabajo-familia que existen hoy en día dentro de la organización.

Con el propósito de dar a conocer de forma clara al lector la estructura del presente estudio, se exponen brevemente, los 5 capítulos que lo constituyen;

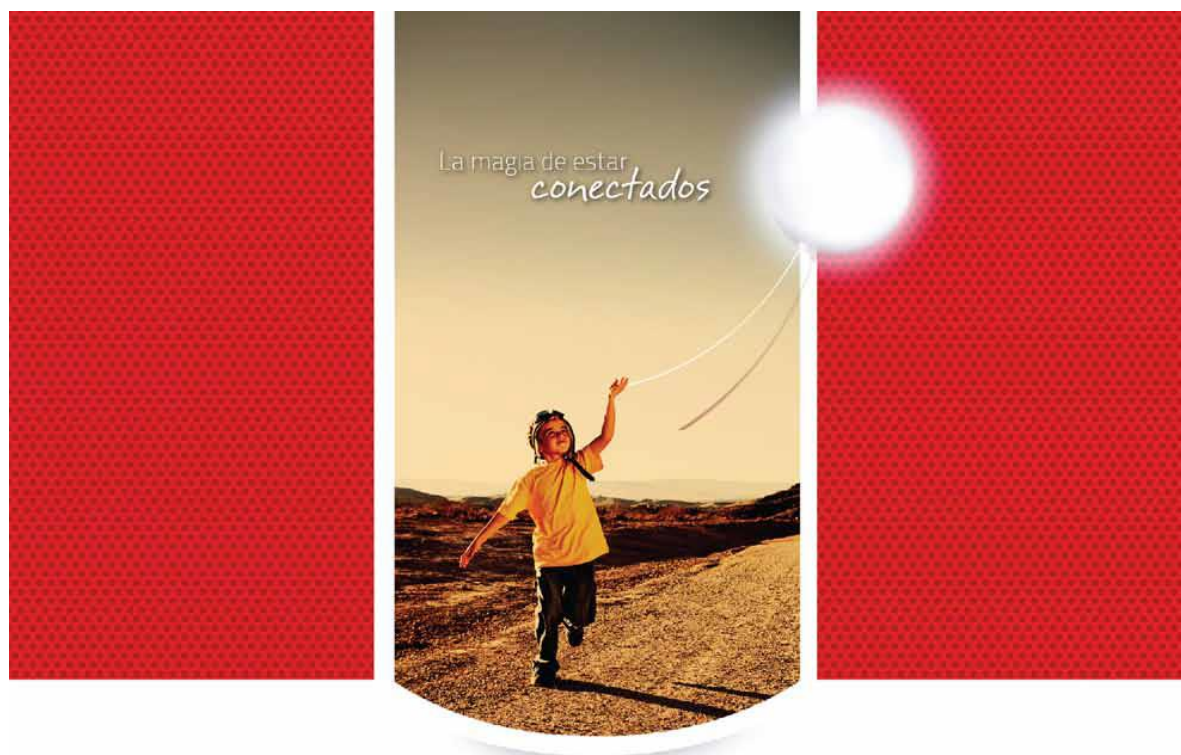
El primer capítulo se denomina Contextos de Estudio, el cual da a conocer en primer lugar los aspectos generales y marco normativo de la institución, para luego abordar en mayor profundidad los antecedentes principales de la temática.

El segundo capítulo corresponde al Marco de Referencia, desde donde se aborda la temática y el cual otorga sustento teórico-conceptual al Proyecto de Título.

El tercer capítulo hace referencia al Marco Metodológico de dicho Proyecto de Título, en donde es posible visualizar los aspectos centrales, tanto sus objetivos como la respectiva metodología de trabajo.

El cuarto capítulo denominado Levantamiento de Información expondrá todos aquellos datos y resultados obtenidos luego de la aplicación del plan de trabajo.

Finalmente, se presenta el quinto capítulo correspondiente a las Conclusiones y Aprendizajes en torno a la información obtenida durante el proceso de estudio.



Capítulo I: Contextos de Estudio

CONSIDERACIONES PRELIMINARES

El capítulo que se presenta a continuación, da cuenta del contexto en el cual se enmarca el presente Proyecto de Título llevado a cabo durante el año 2014, en éste se dan a conocer antecedentes generales y de gran relevancia con los que se espera poder contextualizar al lector acerca de las labores que efectúa la organización en la cual la dupla que suscribe dicho proyecto realiza su estudio, como también vislumbrar así, el aporte de Trabajo Social en la organización.

La empresa Chilquinta Energía S.A. corresponde al contexto institucional al que se hace alusión, específicamente situándose dentro de la Gerencia de Personas en su Área de Bienestar. Es por ello, que el capítulo que a continuación se presenta da a conocer los principales ejes de acción de ésta.

Con el propósito de favorecer a una adecuada comprensión del presente capítulo, a continuación se expone la estructura que sigue:

1. Contexto Político.
2. Contexto Geográfico.
3. Contexto Institucional.
4. Contexto Temático.

1. CONTEXTO POLÍTICO

1.1 Identificación de la Entidad

Chilquinta Energía S.A. es una Empresa Privada con fines de lucro que se define como una sociedad anónima cerrada sujeta a la normas de las Sociedades Emisoras de Valores de Oferta Pública, constituida por escritura pública otorgada el 21 de enero de 1997 en la Notaría de Santiago de don José Musalem Saffie, el texto vigente y refundido de sus estatutos consta de la escritura pública de fecha 05 de septiembre de 2011, otorgada en Notaría de Valparaíso de don Luis Fischer Yávar. Dicha institución se encuentra ubicada en Avenida Argentina N° 1 en la ciudad de Valparaíso, Quinta Región.

Esta organización distribuye energía eléctrica a gran parte de la Quinta Región, con experiencia y desarrollo permanente en tecnología, liderando en calidad de servicio y atención integral al cliente.

1.2 Reseña Histórica

En 1889 se fundó la sociedad Chilean Electric Tramway and Light Co. y en 1919 comenzó a operar en Santiago la Compañía Nacional de Fuerza Eléctrica. De la fusión de estas dos empresas nació el 01 de septiembre de 1921 la Compañía Chilena de Electricidad Ltda., conocida como Chilectra Ltda.

En 1981, Chilectra S.A. adopta una estructura de holding compuesto por una casa matriz y tres filiales, siendo una de ellas Chilectra Quinta Región S.A., que posteriormente tomó el nombre de Chilquinta S.A. Para fines del año 1986 la empresa que hasta entonces era propiedad del Estado, comienza un proceso de privatización por medio de la venta de acciones.

Con el fin de optimizar la gestión, Chilquinta S.A. comenzó en 1995 un proceso de filiación el que concluyó con la creación de Chilquinta Energía S.A., inscrita en las bolsas de valores con el nombre de Enerquinta, a la que Chilquinta S.A. traspaşa la totalidad de sus activos eléctricos y zona de concesión, tanto en Chile como en Perú y Argentina.

Posteriormente, a partir de 1996 la empresa adquirió el control de las empresas eléctricas: Energía de Casablanca S.A., Compañía Eléctrica del Litoral S.A., Luzparral S.A. y Luzlinares S.A. A través de las dos últimas, amplió su zona de cobertura hacia las Regiones del Maule y del Bío-Bío.

En tanto, en 1998 comenzó la distribución de gas natural en la Región de Valparaíso creando, para tal propósito, la empresa filial Energas S.A.

Finalmente, la sociedad Chilquinta Energía S.A. antes denominada Energas S.A. y posteriormente denominada Inversiones Sempra-PSEG Chile III S.A., pasa a adoptar su actual nombre de Chilquinta Energía S.A.

1.3 Política Institucional

Chilquinta Energía S.A. se define como una sociedad anónima con fines de lucro, por ende, su gestión opera desde la perspectiva empresarial. Es por esto, que existen tres conceptos claves que definen a Chilquinta Energía S.A. como la transparencia, mercado y desempeño, ya que, se define como una empresa seria, ajustándose a la satisfacción del trabajo.

Durante estos años Chilquinta Energía S.A. ha puesto todos sus esfuerzos en caracterizarse por ser una empresa comprometida con el desarrollo de la comunidad que la acoge, siendo respetuosa con el medio ambiente y buscando siempre ser líder en calidad de servicio y atención a sus clientes.

Brindar excelencia en la calidad de servicio y una atención integral, es su principal propósito. El desarrollo de este criterio diferenciador le ha permitido, a través de una permanente evaluación y retroalimentación de sus funciones, maximizar el grado de satisfacción alcanzado por sus clientes.

1.3.1 Misión

“Brindar excelencia en la calidad de distribución, transmisión y generación de energía eléctrica, así como en la totalidad de sus productos asociados, con el propósito de contribuir al crecimiento conjunto de las personas, la sociedad y la empresa”.

- **Valores orientadores**

Chilquinta Energía S.A. es una empresa preocupada por el bienestar de sus trabajadores (as) y sus clientes, por lo que su trabajo se alinea mediante los valores que respaldan el compromiso social que posee la empresa.

- 🏠 **Ética:** Se trata de hacer lo correcto, actuar con honestidad, abierta y justamente. También se relaciona con cumplir con los compromisos adquiridos y responder a la confianza del entorno.
- 🏠 **Respeto:** Escuchar, comunicarse con sinceridad y aceptar la diversidad de las personas son manifestaciones del respeto como valor, así como de contribuir de manera individual al éxito de la empresa, hacer de la seguridad un estilo de vida y promover el desarrollo intelectual, humano y material de las personas.
- 🏠 **Excelencia en el Desempeño:** Plantearse metas complejas y alcanzarlas con vocación de servicio, reconocer el éxito de los demás y aprender a partir de ello.
- 🏠 **Visión de Futuro:** Pensar de manera estratégica y crítica, anticiparse a las necesidades del mercado, crear y aprovechar las oportunidades activamente, actuar de manera disciplinada y manejar los riesgos son un modo de dar forma al futuro.
- 🏠 **Trabajador (a) Responsable:** Una persona que crea relaciones positivas, que se involucra, recibe opiniones, colabora y apoya a la comunidad es un trabajador (a) responsable. Es preciso, además, atender a los cuidados del medio ambiente y contribuir permanentemente a crear y mantener un clima laboral positivo.

1.3.2 Visión

“Ser la mejor Empresa del país en todos los rubros en los que participamos. Líderes en Servicio y cercanía a nuestros (as) Clientes (as).”

Para avanzar en este camino de Ser los Mejores, se definió un estilo de trabajo, que resume la manera de actuar de todos los que forman parte del equipo: Orientación al cliente, Compromiso, Colaboración y comunicación, Confianza, Desarrollo y Meritocracia, Innovación y Empoderamiento, Integración Grupo de Empresa.

Asimismo, se definieron indicadores que fueran capaces de medir la gestión y orientar concretamente el cambio: Desempeño Financiero, Calidad de Servicio, Ambiente Laboral, Eficiencia.

Para mejorar los resultados, cada año se trabaja estableciendo metas, objetivos, proyectos estratégicos y planes de acción, pues la dirección de Chilquinta Energía S.A. es clara: Ser la mejor empresa del país en todo lo que hace, poder destacarse entre los mejores y marcar la diferencia a través de sus procesos, personas y resultados.

1.4 Directorio de la Sociedad

La Dirección de la Sociedad está a cargo de un Directorio, compuesto por seis miembros: un Presidente, un Vicepresidente y cuatro Directores. Cada uno de ellos cuenta con un Director Suplente. Los accionistas eligen a los miembros por un período de tres años y sus honorarios son acordados en la Junta Ordinaria de Accionistas. Todos pueden ser reelectos y contar o no con la calidad de accionistas de la Empresa.

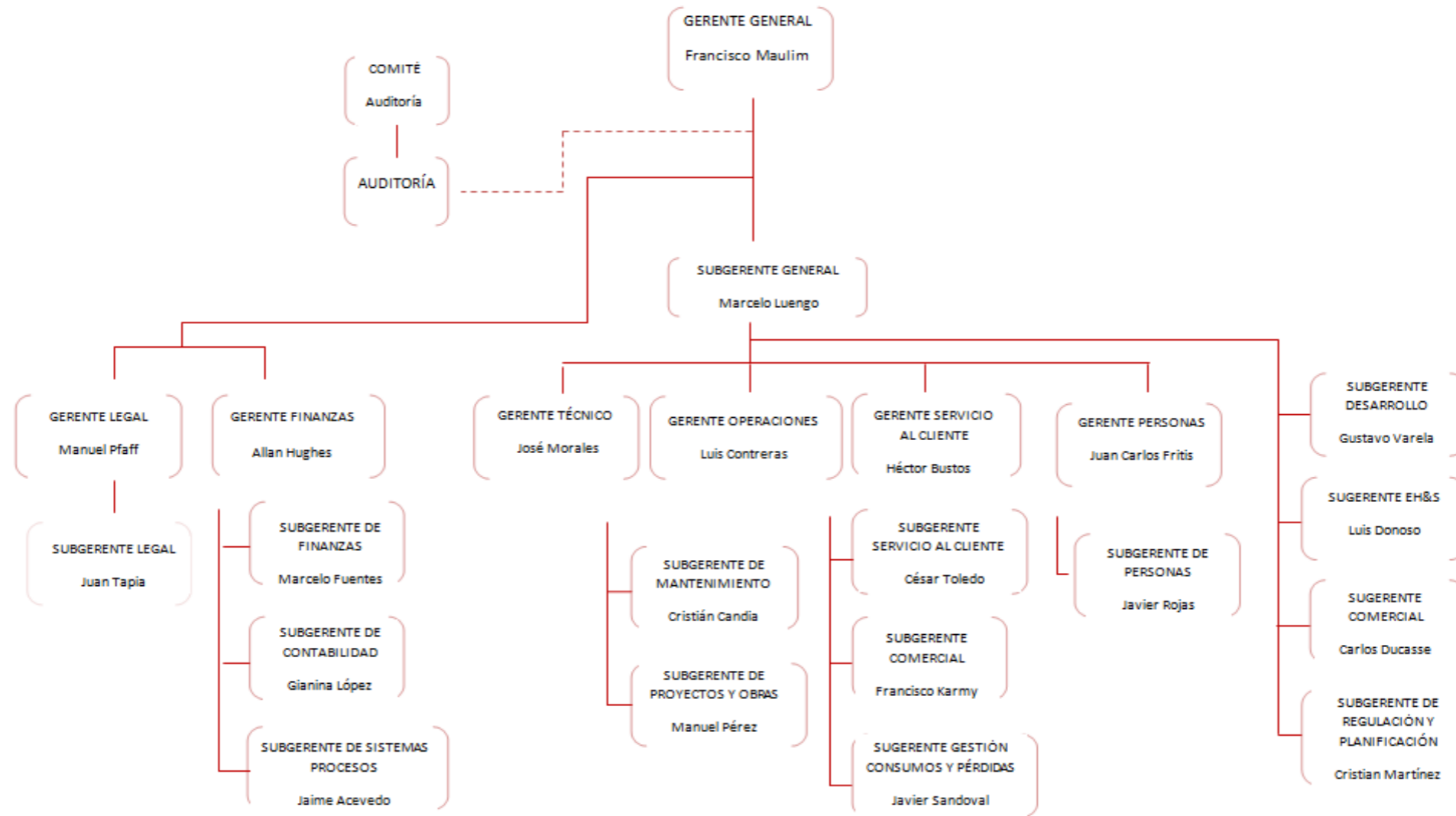
1.5 Organigrama de la Institución

Un organigrama constituye la representación gráfica de la estructura de una organización, y por consiguiente, puede ser considerado como un modelo abstracto que permite obtener una idea uniforme de la misma. Uno de sus principales objetivos, es informar a los y las integrantes de la organización, y a las personas vinculadas a ella, sobre sus características más generales. Por otra parte, muestra la direccionalidad de las relaciones dentro de la empresa, y sirve como instrumento de enseñanza para quienes participan de ella, y para el público en general.

El organigrama puede mostrar grados de concentración, formas de delegación, línea de comunicaciones formalizadas, intentos racionalizadores, formas buscadas de organización de trabajo, distribución de poder, perfil de la distribución de labores ejecutoras y decisión, entre otras (Carrasco y Torres, 2008).

En la página siguiente se presenta el organigrama de Chilquinta Energía S.A. correspondientes a la Gerencia General de la Empresa.

1.6 PRINCIPAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL CHILQUINTA ENERGÍA S.A.



2. CONTEXTO GEOGRÁFICO

2.1 Cobertura

El área de operación de Chilquinta Energía comprende 11.496 km² en la región de Valparaíso, abasteciendo mayoritariamente con sus servicios a las provincias de Valparaíso, Marga Marga, Quillota, San Felipe, Los Andes y San Antonio. Asimismo, a través de sus filiales Compañía Eléctrica del Litoral S.A., Energía de Casablanca S.A., Luzlinares S.A. y Luzparral S.A., se distribuye energía eléctrica a más de 100 mil clientes en las regiones de Valparaíso, del Maule y del Bío-Bío.

2.2 Red de Oficinas y Sucursales

Para atender a sus clientes (as) de la mejor manera, Chilquinta Energía dispone de una red de 16 oficinas y sucursales distribuidas en la quinta región; Viña del Mar, Concón, Quintero, Quilpué, Villa Alemana, Limache, Quillota, La Calera, San Felipe, Los Andes, Llay-Llay y San Antonio entre otras.

Cuadro N° 1: Red de Oficinas y Sucursales.

	Nombre	Dirección
Oficinas	Oficina Comercial Valparaíso	Av. Brasil 2234
	Oficina Valparaíso Aldunate	Aldunate 1502
	Oficina Comercial Viña del Mar	Av. Libertad 375
	Oficina Comercial San Antonio	Barros Luco 1796
	Oficina Comercial Quilpué	Serrano 908
	Oficina Comercial Los Andes	Santa Rosa 457
	Oficina Comercial Quillota	Chacabuco 3
Sucursales	Sucursal La Calera	José Joaquín Pérez 491
	Sucursal Llay-Llay	Balmaceda 237
	Sucursal Limache	Caupolicán 35
	Sucursal San Felipe	Salinas 321
	Sucursal Villa Alemana	Santiago N° 763
	Sucursal Quintero	Av. Normandie 1777
	Sucursal Concón	San Agustín 690, Locales 5 y 6
	Edificio Central Torre Barón	Av. Argentina N°1, Piso 9
	Centro de Operaciones Curauma	Cerro el Plomo 3919 Curauma

Fuente: Elaboración propia.

2.3 Recursos Humanos

Chilquinta Energía S.A. como empresa comprometida con el desarrollo social de la región de Valparaíso cuenta con una serie de recursos que son utilizados para el logro y cumplimiento de cada uno de los objetivos y metas que plantea la organización cada año. Dichos recursos colaboran con el trabajo y servicio que desea entregar la Empresa tanto a sus trabajadores (as) como a sus clientes.

Son aquellos recursos con los que cuenta Chilquinta Energía S.A. en el ámbito de personal, entre los cuales es posible encontrar Gerentes, Ejecutivos, Profesionales, Administrativos y Técnicos.

Cuadro N° 2: Recursos Humanos.

Chilquinta Energía S.A.	Femenino	Masculino	Total General
Gerentes / Subgerentes	2	21	23
Supervisor / Jefe	19	85	104
Profesional	47	98	145
Atención al Cliente	33	14	47
Administrativos	40	13	53
Técnicos	19	149	168
Operarios		14	14
Total General	160	394	554

Fuente: Unidad de estudios y proyectos organizacionales.

2.3.1 División de Personal según zonas

El recurso humano de la Empresa Chilquinta Energía se encuentra dividido según el personal que trabaja en cada oficina y/o sucursal de la empresa de acuerdo a la ubicación geográfica de éstas, por lo que a continuación se presenta dicha división según su lugar y porcentaje correspondiente.

2.3.2 División de Personal según género.

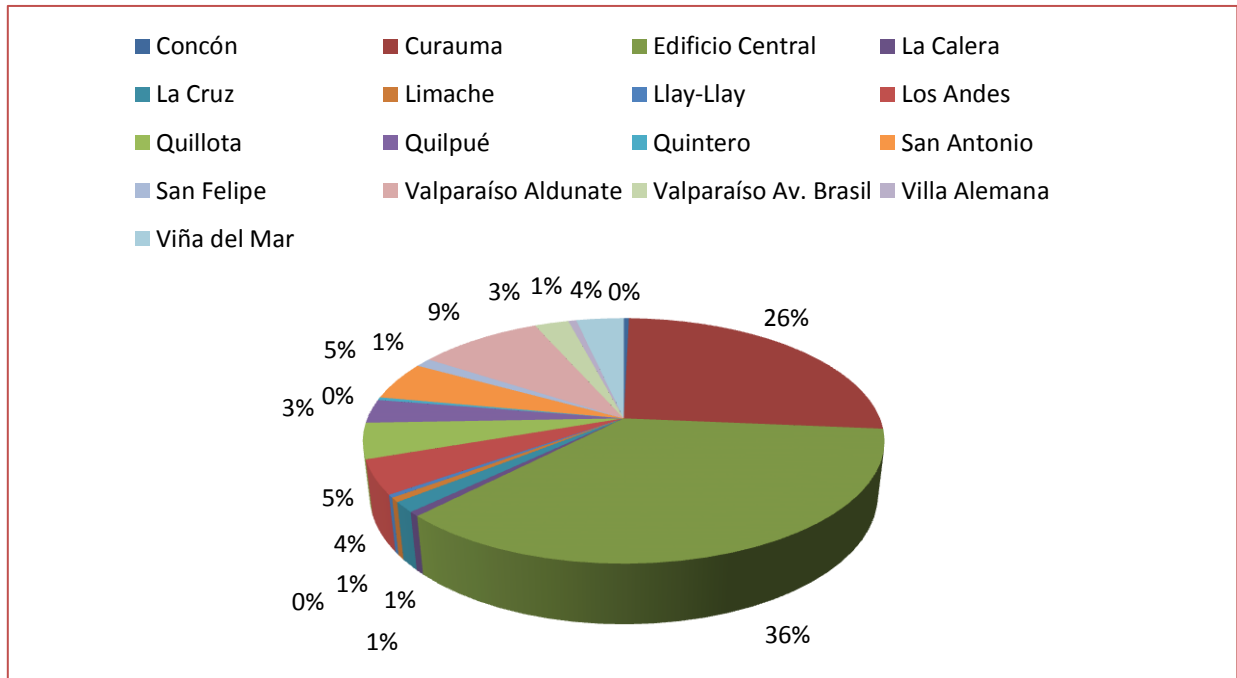


Figura 1: División del personal según zonas.

La comunidad de Chilquinta Energía S.A. se compone de 23 Gerentes y Subgerentes, 104 supervisores y Jefes, 145 profesionales, 53 administrativos, 47 miembros pertenecientes a la atención al cliente, 168 técnicos y 14 operarios por lo que estas cifras ascienden a una totalidad de 554 colaboradores (as) de la Comunidad, los cuales diariamente se relacionan bajo el contexto de sus respectivos puestos laborales.

La población de las y los colaboradores de Chilquinta Energía S.A. se compone por un total de 394 hombres y 160 mujeres, lo cual corresponde a un 71.12% de género masculino y un 28.88% de población de género femenino, cifras que se encuentran susceptibles a cambios puesto que mes a mes existen variantes en el personal debido a diferentes motivos como son las vacaciones, post natal, licencias, entre otras.

3. CONTEXTO INSTITUCIONAL

3.1 Área de Bienestar

La Empresa Chilquinta Energía S.A. posee una estructura administrativa con la que desarrolla sus procesos de dirección y coordinación organizacional a nivel general, siendo de esta manera seccionada en diversas gerencias que buscan optimizar el trabajo, logrando así desplegar labores definidas que proporcionen a la empresa llevar a cabo su principal propósito.

El área que se encarga principalmente de las condiciones y necesidades tanto laboral, familiar y personal de los colaboradores (as) es el Área de Bienestar, el cual se encuentra bajo la dirección de la Gerencia de Personas a cargo de su respectivo Gerente.

El completo bienestar del trabajador (a) es el motor principal que da vida a dicha área, ya que, se realizan importantes esfuerzos por lograr que cada colaborador (a) se sienta seguro y a gusto trabajando, por lo que se dedican energías para cuidar y proteger el entorno, tanto en el área de salud, educación y vivienda, entre otros.

El Área de Bienestar dentro de la Empresa Chilquinta Energía S.A. es llevada a cabo por dos Asistentes sociales, las que desempeñan diversas acciones y funciones tanto en sus cargos de Jefa de Bienestar como también de Asistente de Bienestar.

3.2 Objetivo profesional

El objetivo general que a continuación se presenta tiene como principal sustento promover todos aquellos beneficios sociales existentes en el mercado a nivel gubernamental y/o propios de la compañía con el fin de satisfacer las necesidades y requerimientos de los colaboradores (as) a través de la oportuna entrega de información, orientación, educación del trabajador (a) y su grupo familiar, con el fin de elevar la calidad de vida de éstos, efectuando la búsqueda de las mejores alternativas que den solución a sus inquietudes en función de los lineamientos estratégicos de la Empresa.

Objetivo General

Promover la calidad de vida de los trabajadores (as) del Chilquinta Energía S.A. en los ámbitos personal, familiar y laboral.

Objetivos Específicos

Articular beneficios que promuevan el desarrollo del trabajador (a) en su ámbito cognitivo.

Gestionar beneficios sociales que contribuyan y faciliten el desarrollo familiar del trabajador (a).






Propiciar actividades que permitan que los trabajadores (as) desarrollen su labor en un ambiente laboral sano.

3.3 Roles y funciones del trabajador social en la institución

En el ejercicio de la profesión se distinguen los siguientes:

Rol asesor u orientador: asesorar, entregar apoyo y orientación a los sujetos, grupos u organizaciones a buscar alternativas que permitan satisfacer las necesidades sociales básicas. Ayuda a utilizar más efectivamente los servicios existentes y a poner a los individuos y grupos en contacto con ellos.

Dentro de este rol, las funciones específicas que cumple la Asistente Social, son:

-  Orientar y dirigir al trabajador (a) en el ahorro para programar su futura jubilación.
-  Manejo y control de Becas de Estudios Trabajadores (as) – Hijos (as). Informar y difundir beneficios, gestionar solicitud.
-  Gestionar y promover soluciones a problemáticas relacionadas con el bienestar social de los colaboradores (as) y sus familias.
-  Tramitar y administrar beneficios derivados de instituciones acogidas a descuentos legales de los colaboradores (as).
-  Liquidación de Convenios Externos.

Rol educador social informal: Trabajo Social debe brindar una educación para la vida que no se limita a métodos educativos específicos puesto que trabaja con un sistema de sociedad real y diversa por lo que debe desde la propia vivencia del sujeto concebir y abordar dicha realidad, el objetivo primordial de la profesión es entonces que las personas procuren vivir dentro de normas que contribuya al bienestar social.

Las funciones específicas que Trabajo Social debe cumplir dentro de este rol son:

- 🏠 Atención de colaboradores (as): entrevistas, reuniones, consultas, derivaciones, coordinaciones.
- 🏠 Proponer e involucrarse en programas y actividades promovidas por la Gerencia de Personas dirigidos a colaboradores (as) y/o grupo familiar.
- 🏠 Educar informalmente a los colaboradores (as) en momentos de dudas y solicitud de orientación.

Rol implementador de políticas sociales: Trabajo Social cumple un importante papel, en el diseño, ejecución, y evaluación de políticas sociales, con ellos puede generar las modificaciones adecuadas para una retroalimentación del conocimiento obtenido. El rol del o la Asistente Social además puede, ya sea en base a los resultados obtenidos, o el descubrimiento de otras necesidades elaborar una nueva propuesta de trabajo, esto quiere decir que la carrera no sólo se incorpora para realizar un programa ya creado sino que tiene como tarea gestar nuevos proyectos y programas para la institución que trabaja puesto que posee conocimiento sobre gestión de recursos, administración, economía, investigación social, psicología social y mantiene un trato directo con la población y sus problemáticas poniendo en ellas una visión integral.

Las funciones específicas que se deben cumplir en esta área son:

- 🏠 Evaluación de Planes Colectivos, Seguros de Vida y Salud, Control de siniestralidad.
- 🏠 Organizar, ejecutar y coordinar la Fiesta de Navidad para hijos e hijas de los colaboradores (as) de la Empresa.
- 🏠 Diseñar y ejecutar plan de Salud Ocupacional para la prevención de futuros accidentes o enfermedades laborales.

- 🏠 Recepción, aprobación, tramitación y seguimiento de documentación legal: licencias, cargas, certificados ante los organismos competentes.
- 🏠 Recepción pre-aprobación y control de los prestamos internos y externos al personal y posterior a jefatura directa.

3.4 Políticas y Programas Internos de la Institución

Cuadro N° 3: Políticas y programas de la empresa.

Políticas Internas de la Institución	
Beneficios dentro del área de bienestar	Ser + Salud Ocupacional
	Yo amo los viernes
	Tarde libre día de cumpleaños
	Plan habitacional
	Reembolso de gimnasio
	Programa de reintegro flexible de post natal
	Campaña de vacunación
	Permiso de matrimonio
	Cobertura de tres primeros días de licencia médica
	Préstamo de vacaciones
	Asignación de natalidad
	Permiso de post natal masculino más 2 días adicionales a lo establecido legalmente
	Implementos de trabajo
	Sala cuna especial
	Cuota Mortuoria (Política de defunción)
	Política de prevención del consumo de alcohol y drogas
	Bonificación escolar
Premiación mejores alumnos	
Beneficios para trabajadores sindicalizados	Aguinaldo de fiestas patrias
	Aguinaldo de navidad
	Asignación de matrimonio
	Bonificación pro feriado trabajado
	APV colectivo
	Cuota Mortuoria
	Tarifa Eléctrica Especial
Bonificación de horario y turno	

	Bonificación de horario nocturno
	Citación para el trabajo
	Pensión complementaria
	Beneficios educacionales
	Beneficios médicos
	Bono riesgo
	Bono de energía
	Días de vacaciones
Convenios del Área de Bienestar	Convenios con Isapres para pagos de licencias médicas
	Seguro complementario de salud
	UCE VALPO
	Óptica ZENNI
	Gimnasio Energy Fitness
	Restaurant Sibarítico
	Óptica Pleno centro
	Tienda Daily
	Centro de Estética Vitalis
	K.O.E Fast & Easy
Programas especiales que ofrece la empresa para promover el equilibrio entre la vida laboral y personal	Programa de gimnasia pausa y burnout
	Visitas a terreno de asistente social
	Enfermera (Mutual)
	Días sándwich y días de media jornada
	Viernes doblemente buenos
	Beneficios que nos acercan a la cultura
	Club de campo
	Fiesta de navidad
	Colonias de verano
	Actividades para hijos de colaboradores
	Concurso llénate de energía este verano
	Entrada a la piscina
Políticas y prácticas que tienen la empresa para apoyar a los empleados en momentos significativos de la vida	Visita del área de bienestar a nacimientos
	Apoyo de psicólogos externos
	Aporte mensual a asociación de jubilados
	Asistencia y apoyo del equipo a visita de enfermos, misas y funerales
	Préstamo de bienestar
	Campaña donación de sangre

Políticas y prácticas que posee su empresa para evitar la discriminación, especialmente en lo que respecta a condición social, edad, sexo, orientación sexual y discapacidad.	Política antidiscriminación y acoso
Actividades de diversión y camaradería para sus empleados (as)	Participación equipo femenino futbol
	Saludando a cada uno
	Fiesta aniversario
	Celebración días especiales (Día de la madre, Día del padre, Huevitos de pascua de resurrección, Celebración día de la mujer, Celebración de fiestas patrias, Día de la secretaria, Paseos de fin de año, Celebración de cumpleaños, Un regalo especial.)
	Ventas especiales de productos
	Motivando el deporte: <ul style="list-style-type: none"> • Santiago Wanderers • Running • Liga Deportiva de Fútbol • Aporte a Clubes Deportivos de la Empresa
Beneficios remuneracionales	Incentivos por logros y resultados
	Bonos por reemplazos
	Incentivos especiales por gerencia (Incentivos por ventas y control de pérdidas de energía)
Oportunidades de desarrollo para los empleados (as)	Movimientos paralelos, concursos y promociones internos
	Cursos de desarrollo de idioma
	Política de Estudios de Especialización
	Programa de competencias comerciales para subgerencia de servicio al cliente
	Estudios de especialización
	Préstamos especiales por estudio
Actividades de reconocimiento del buen trabajo y esfuerzo de los empleados (as)	Premios a trabajadores (as) destacados
	Reconocimiento por Jubilación
	Reajuste de remuneración
	Premio por cumplimiento de años dentro de la empresa (a partir del año 10)
	Premio al mejor programa de prevención de riesgos

Fuente: Elaboración propia.

4. CONTEXTO TEMÁTICO

El trabajo tiene una gran influencia en la calidad de vida de las personas, en tanto opera como un entramado social dentro del cual se comparte una cultura organizacional, se establecen relaciones, se desarrollan habilidades y se definen estilos de interacción y trabajo. Chilquinta Energía S.A. se preocupa de sus trabajadores (as) y es por eso que está interesada en poder levantar un perfil que permita recabar información acerca de las necesidades de sus trabajadores (as), y así obtener un amplio conocimiento sobre aquello que motiva a cada colaborador (a), con el propósito de avanzar hacia una mejor calidad de vida laboral de éstos desde una perspectiva integral.

La empresa durante el año 2014 desea realizar un pre-diagnóstico para la certificación de la norma de Sistemas de gestión- Gestión de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal, pues la organización se compromete con este proceso de igualdad de género para posibilitar de esta manera una mejor conciliación de los diferentes ámbitos de la vida de sus colaboradores (as) basándose en la lógica de la corresponsabilidad, generando así escenarios laborales que equilibren cada vez mayores exigencias sobre el trabajador (a), que demanda cada día la nueva realidad empresarial, tanto de su mundo personal y familiar. Dichas acciones deberán ser abordadas y respetadas como prácticas que aporten beneficios a todas las personas de la empresa, tanto mujeres como hombres, a la organización misma y a la sociedad en su conjunto.

El presente estudio pretende avanzar en la calidad de vida de los trabajadores (as) y sus familias, para lo cual se indagará a nivel de empresa aquello con lo que actualmente cuenta la organización en cuanto a temas de conciliación trabajo-familia. Con dicho proceso se espera poder establecer líneas de acción que entreguen la oportunidad de mejorar y potenciar lo que actualmente existe en la empresa en función de las normas que se encuentran operando hoy en día en Chile, como también generar cambios que vayan en directa ayuda de la cultura corporativa de la organización, implementando y desarrollando nuevas prácticas que sean beneficiosas tanto para la empresa como para sus colaboradores (as).

Por otra parte y a nivel del trabajador (a), interesa conocer en profundidad el perfil personal, es decir aquellas características sociodemográficas y socioeconómicas de éstos (as), como también su bienestar social, ya que por una parte es de gran interés generar programas y proyectos nacidos desde los reales intereses del colaborador (a) y por otra, que la empresa pueda asociar su planificación de acciones, prácticas y visiones a las verdaderas necesidades y motivaciones de éstos (as).

Los resultados de este estudio permitirán al Área de Bienestar y Área de Desarrollo Organizacional planificar un conjunto de mejoras que contribuyan a abordar fundamentalmente las necesidades de los trabajadores (as) de Chilquinta, como al mismo tiempo promover la conciliación trabajo-familia junto a la igualdad de género de los colaboradores (as) en la empresa. Del mismo modo estos resultados representan para dichas áreas un instrumento con el que esperan seguir avanzando en el ranking de calidad Great Place to Work, pues el interés principal de la organización es ser considerado como una de las mejores empresas para trabajar en Chile.

De los resultados de esta investigación en cuanto a nivel de empresa y a nivel del trabajador (a) se espera:

- 🏠 Que la organización pueda potenciar su compromiso en el desarrollo y bienestar para las personas que integran la empresa.
- 🏠 Se espera permita la planificación de los procesos y actividades enfocados hacia los colaboradores (as), y aporte información para la construcción de nuevas políticas sobre beneficios y apoyo al trabajador (a) y su familia.
- 🏠 Obtener información en materia de igualdad de género que permita a la organización establecer un marco de referencia para seleccionar los ejes de acción para llevar a cabo el proceso de certificación de la norma NCh3262 que se espera implementar durante el año 2015, por lo que dicha información será primordial, ya que constituirá un diagnóstico preliminar para el trabajo a efectuar.
- 🏠 Mejorar la condición de igualdad de género y en materias de conciliación de la vida laboral y familiar al interior de la organización.



Capítulo II: Marco de Referencia

CONSIDERACIONES PRELIMINARES

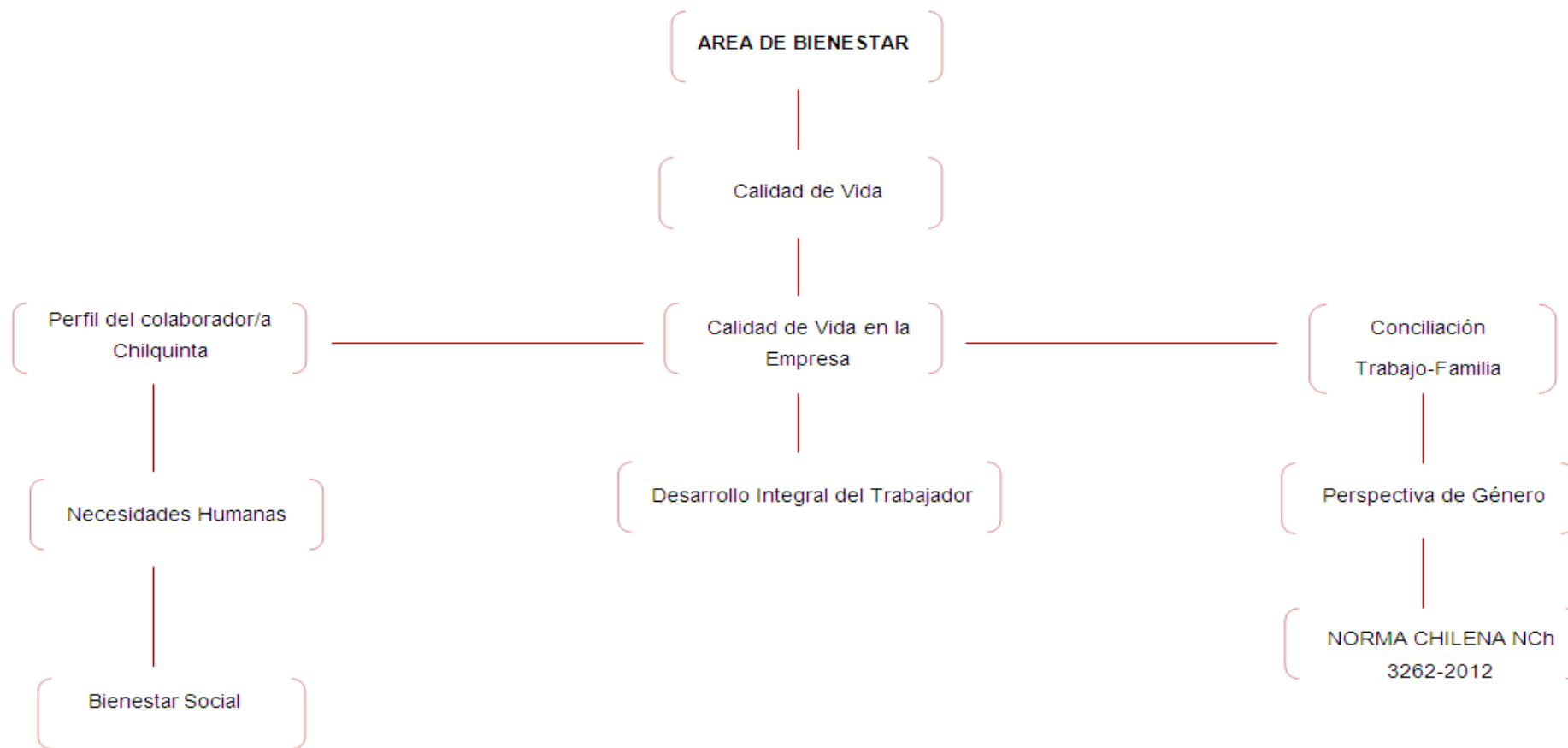
El Marco de Referencia que a continuación se expone, corresponde al elemento temático principal, ya que entrega sustento de manera teórica-conceptual al estudio, por lo que se convierte en una base fundamental sobre la cual se sostiene el plan de trabajo en el que se desarrolla el proceso de estudio, por lo que en él es posible visualizar teorías y análisis conceptuales con los cuales dirigir la metodología de trabajo, desde las lógicas de diagnóstico en el conocimiento de los colaboradores (as) y de la conciliación trabajo-familia.

La construcción del presente Proyecto de Título se fundamenta en un marco de referencia, el cual comprende una revisión de los trabajos previos realizados sobre la temática abordar y la realidad contextual en la que se ubica, este comprende aspectos teóricos, conceptuales, legales, y situaciones de la realidad objeto del estudio.

Con el propósito de orientar de una manera clara y precisa al lector, a continuación se presenta la estructura que sigue dicho capítulo:

1. Índice conceptual de Marco de Referencia.
2. Calidad de Vida y Calidad de Vida en la Empresa.
3. Organizaciones y Perfil del Trabajador (a).
4. Necesidades Humanas y Desarrollo Integral del Trabajador (a).
5. Perspectiva de Género desde las Organizaciones.
6. Conciliación de la vida Laboral, Familiar y Personal.
7. Norma Chilena NCh 3262-2012.
8. Mapa Conceptual de Estudio.

1. INDICE CONCEPTUAL DE MARCO DE REFERENCIA



2. CALIDAD DE VIDA Y CALIDAD DE VIDA EN LA EMPRESA

2.1 Calidad de Vida

El trabajo ocupa espacio y tiempo de gran relevancia en la vida de todo ser humano. Gran parte de la sociedad desarrolla una actividad laboral, y una parte considerable de la existencia de los individuos transcurre dentro de las organizaciones. En este sentido el significado que se asocia a las actividades laborales responde a buena parte de la calidad de vida de éstos (as). Es a través del trabajo que se obtiene un sustento económico y se suplen aquellas necesidades de mayor trascendencia, como la autorrealización personal y profesional. Así pues, trabajar no es sólo un medio para ganarse la vida, sino que es una forma de vivir experiencias y realizar acciones productivas. Frecuentemente, el trabajo se presenta como una actividad ennoblecedora y capaz de elevar el statu quo, proporcionando de esta manera la construcción de la identidad social dando sentido a la vida en comunidad.

Por otro lado, el trabajo puede ser percibido también como algo indeseado, desarticulado y desprovisto de significados, burocratizado, rutinario, fatigoso, opresivo o incompatible con la vida social y familiar.

Desde siempre, ha existido en el colectivo humano un interés por comprender el concepto de calidad de vida, de este modo se ha ido desarrollando de forma paulatina en el tiempo y generando una preocupación constante por su evaluación sistémica y científica recientemente. Es en la década de los años 70 que el tema se popularizó surgiendo así el concepto *calidad de vida*, a modo de respuesta reconceptualizada en relación a considerar el bienestar no sólo como dependiente de las cuestiones materiales, sino que también de los valores humanos.

Es durante la década de los años 70 y comienzo de los 80 donde se alcanza un desarrollo y perfeccionamiento de los indicadores sociales, lo que produjo un proceso de diferenciación entre éstos y el concepto de calidad de vida. La expresión comienza a definirse como un concepto integrador que comprende todas las áreas de la vida, es decir, posee un carácter multidimensional, que hace referencia tanto a condiciones objetivas como a componentes subjetivos.

Dicho lo anterior, es posible definir calidad de vida como: “el estado de bienestar, felicidad, satisfacción de la persona que le proporciona una capacidad de actuación en un momento dado de la vida”. Es un concepto subjetivo, propio de cada individuo, que está muy influido por el entorno en el que vive como la sociedad, la cultura, las escalas de valores, etc. El término se utiliza en una generalidad de contextos, tales como la sociología, ciencias políticas, medicina, entre otras.

Según la OMS (2005), la calidad de vida es: “la percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, sus expectativas, sus normas, sus inquietudes. Se trata de un concepto muy amplio que está influido de un modo complejo por la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con los elementos esenciales de su entorno”.

Otras consideraciones que contribuyen a la amplitud y dinamismo del concepto son aquellas características de la calidad de vida que se deben tener en cuenta para el análisis de este concepto. La primera característica comprende a éste como un *concepto subjetivo*, en donde cada ser humano tiene su concepto propio sobre la vida y sobre la calidad de vida, la felicidad. Se entiende además como un *concepto universal* donde las dimensiones de la calidad de vida son valores comunes en las diversas culturas.

Por otra parte, es percibido como un *concepto holístico*, en el cual la calidad de vida incluye todos los aspectos de la vida, repartidos en tres dimensiones de la calidad de vida, según explica el modelo biopsicosocial. El ser humano es un todo.

De igual forma, la calidad de vida se caracteriza por ser un *concepto dinámico*, ya que dentro de cada persona ésta cambia en periodos cortos de tiempo: unas veces los individuos son más felices y otras menos.

Finalmente, la última característica de la calidad de vida es la *interdependencia* donde los aspectos o dimensiones de la vida están interrelacionados, de tal manera que cuando una persona se encuentra mal físicamente o está enferma, le repercute en los aspectos afectivos o psicológicos y sociales.

2.2 Calidad de Vida en la Empresa

Hablar de calidad de vida en la empresa es tratar la experiencia emocional que desarrollamos con una actividad productiva, es abordar los efectos de esta realidad sobre el bienestar de los individuos, al focalizar las consecuencias de la calidad de vida en el trabajo a la existencia de los seres humanos y en los resultados de las organizaciones.

Actualmente, existe un notable interés de naturaleza académica y profesional en ampliar y profundizar el conocimiento sobre la calidad de vida en la empresa, y se caracteriza por el creciente desarrollo de modelos y proposiciones para su implementación y aplicación en los contextos de trabajo. Esto ha sido posible gracias al destacable avance de estudios desarrollados en diferentes áreas con las que el tema se encuentra relacionado, así como las aplicaciones de sus resultados, la teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow, las conclusiones de McGregor sobre la naturaleza del hombre y los resultados del análisis de Herzberg sobre los factores que interfieren en la satisfacción en el trabajo y en las proposiciones para su enriquecimiento.

Todos estos aspectos establecen relaciones directas con el contenido del trabajo, en la perspectiva de que las personas alcancen su autorrealización, reconocimiento y desarrollo. A pesar de las diferentes interpretaciones y conceptos recibidos a lo largo de los años, la esencia de la calidad de vida en la empresa continúa siendo similar, es decir, es la búsqueda de la satisfacción y bienestar del trabajo en la ejecución de las tareas en la organización.

“La calidad de vida laboral tiene componentes objetivos y subjetivos. Es la manera como las personas viven la cotidianidad en su ambiente laboral. Involucra desde la situación laboral objetiva, es decir, las condiciones de trabajo en un simple sentido, tanto las condiciones físicas como las contractuales y remuneraciones hasta las relaciones sociales que se dan tanto entre trabajadores, como entre estos y la parte empresarial. También las actitudes y los valores de los sujetos y las percepciones de satisfacción o insatisfacción que derivan de esta conjunción de factores”. (Espinoza, 2006)

Dicho concepto está definido como el segundo nivel de bienestar que han alcanzado los trabajadores (as) como resultante de la existencia de un conjunto de circunstancias capaces de saciar las necesidades y aspiraciones humanas en el medio laboral, por tanto es un constructo que no es directamente observable.

Es preciso destacar que la calidad de vida laboral representa el grado de satisfacción de las necesidades de los miembros de la empresa mediante su actividad en ella. La calidad de vida en el trabajo, comprende diversos factores como la satisfacción con el trabajo ejecutado, posibilidades de futuro en la organización, ambiente psicológico y físico de trabajo, la libertad de decidir, posibilidad de participar, etc.

La calidad de vida laboral abarca no sólo los aspectos intrínsecos y comportamientos importantes para la productividad laboral, como motivación para el trabajo, creatividad y voluntad de innovar y aceptar cambios.

3. ORGANIZACIONES Y PERFIL DEL TRABAJADOR (A)

Las organizaciones han sido un constante centro de actividades productivas, han configurado unas formas particulares de interacción social dando lugar a diferentes prácticas y maneras de hacer frente al mundo. No obstante, existen miradas alternativas que buscan comprender a las organizaciones no sólo como espacios para la producción económica, sino como una construcción basada en las personas, es decir, se asocia el éxito de una empresa al éxito que tienen sus trabajadores (as).

Según (Chiavenato, 2000), las organizaciones son un sistema de actividades, que están coordinadas y tienen la finalidad de lograr un objetivo en común. Así mismo, afirma que existe organización a partir de la interacción de 2 o más personas. Donde los principales requisitos para la existencia de un sistema efectivo son los siguientes: hay personas capaces de comunicarse; están dispuestas a actuar conjuntamente y desean obtener un objetivo en común.

Hoy en día, la gestión de recursos humanos cobra mayor importancia, partiendo desde el punto de vista de que para lograr el éxito empresarial se hace necesario desarrollar un sistema de gestión fundamentado en las buenas prácticas de la gestión humana. Ante un mercado en constante cambios, cada día más exigente y en el que sólo sobreviven aquellas organizaciones fuertes y competitivas, se presentan desafíos importantes en el accionar ordinario de las mismas y de todas las áreas que las componen.

Sin lugar a dudas, el capital humano es el elemento fundamental a la hora de alcanzar los objetivos de una organización, las empresas deben fijarse como propósito incorporar, desarrollar y retener talentos. Es decir, seleccionar y reclutar colaboradores (as) tomando como base las competencias requeridas por la organización para ser exitosa. Brindar formación continua a esos colaboradores (as) con miras a potencializar sus capacidades y ofrecer planes de desarrollo para asignarlos en las funciones que mejor puedan desempeñar. Y finalmente, utilizar las herramientas pertinentes para mantenerlos motivados, comprometidos, dando el máximo en beneficio de la consecución de los objetivos organizacionales y personales, sintiendo identificación con la organización y asumiéndola como propia.

3.1 Perfil personal del Trabajador (a)

El perfil personal del trabajador (a), puede ser definido como un conjunto de características sociodemográficas y socioeconómicas que posee el colaborador (a), es decir, todas aquellas características que permiten tener un mayor conocimiento en relación a la identificación personal del colaborador (a), tales como, sexo, edad, estado civil, número de cargas familiares, nivel de escolaridad, sistema de salud, sistema de previsión, antigüedad laboral, ingreso líquido mensual.

Características sociodemográficas y socioeconómicas.

Sexo

El término sexo alude a las diferencias de carácter estrictamente biológico que existen entre hombres y mujeres, y que no suelen determinar nuestra conducta. (PNUD, 2004)

Edad

Se define como el tiempo en que ha vivido una persona desde su nacimiento. Permite identificar la etapa del ciclo de vida en que se encuentran mujeres y hombres que trabajan en la organización.

En virtud del presente estudio, y en relación a los rangos etarios en los que se encuentran los colaboradores (as), se exponen las siguientes etapas del desarrollo humano según Papalia.

- Edad Adulta Temprana

Esta etapa se inicia alrededor de los 18 o 20 años, extendiéndose hasta los 40 años. La principal tarea que deben enfrentar los jóvenes adultos en esta fase es el logro de la intimidad frente al aislamiento, donde se realizan compromisos con otros o enfrentan un posible sentido de aislamiento y ensimismamiento. Según Erickson, los jóvenes adultos necesitan de cierto aislamiento para reflexionar sobre su vida y trabajan por resolver demandas conflictivas de la intimidad, competitividad y distancia, desarrollan un sentido ético considerado como la marca del adulto. En esta fase desarrollan la fuerza necesaria para cumplir con ciertos compromisos, aun cuando esto

implique realizar ciertos sacrificios. Por otra parte, en esta etapa del desarrollo mantienen una estable condición física y suelen desarrollarse y tomar decisiones acerca de las relaciones íntimas y de los estilos de vidas personales que marcarán el resto de su vida.

- **Edad Adulta Intermedia**

La edad adulta intermedia comienza a partir de los 40 años y finaliza cuando el sujeto cumple los 65 años de edad. El principal conflicto que deben atravesar los adultos durante esta fase, dice relación con el conflicto denominado generosidad versus estancamiento, es decir, el asumir la responsabilidad y compromiso de guiar a nuevas generaciones. Por otro lado, en esta fase la mayoría de las habilidades mentales básicas llegan a su cima; la experiencia y las habilidades prácticas para la solución de problemas son altas.

Estado civil

El estado civil es la calidad de un individuo, en cuanto le habilita para ejercer ciertos derechos o contraer ciertas obligaciones civiles.

Se entiende además como aquella situación particular de las personas en relación con la institución del matrimonio (soltero, casada, viuda, etc.) y con el parentesco (padre, madre, hijo, hermano, abuelo, etc.). El estado civil de una persona tiene las siguientes características: toda persona tiene un estado civil, es uno e indivisible, es permanente (ya que no se pierde mientras no se obtenga otro) y las leyes del estado civil son de orden público, es decir, no se transfieren, no se transmiten y no se renuncia.

Número de cargas familiares

Se refiere a las personas que dependen del trabajador (a) para su manutención, tales como: los hijos (as), cónyuge, entre otros.

Nivel de escolaridad

Da cuenta del grado de instrucción que tiene cada uno de los trabajadores (as), debido al proceso de educación formal al que han asistido.

El sistema educacional en Chile se estructura según sus niveles preescolares o parvulario, básico, medio (científico humanista – técnico profesional), y educación superior, los que se encuentran regulados y vigilados por el Ministerio de Educación.

Sistema de salud

El sistema de salud da cuenta de la afiliación de los trabajadores (as) al Sistema de Salud Público y al Sistema de Salud Privado.

En el Sistema Público existe un Seguro Social de Salud administrado por FONASA. El seguro opera sobre la base de un esquema de reparto (se financia con el pago único del 7% de la renta imponible de sus asegurados y con recursos provenientes de impuestos generales de la nación). Los beneficios que este esquema entrega son los mismos para todos los afiliados, independientemente del monto de la prima cancelada y del tamaño del grupo familiar cubierto.

El sistema de salud privado está conformado por las ISAPRE y por productores de salud particulares. Las ISAPRE operan como un sistema de seguros de salud basado en contratos individuales pactados con los asegurados, en el que los beneficios otorgados dependen directamente del monto de la prima cancelada. Los proveedores privados de salud son los hospitales, clínicas y profesionales independientes que atienden tanto a los asegurados de las ISAPRE como a los cotizantes del sistema público. (Previsión Social, 2013)

Se distinguen dos tipos de ISAPRES:

- ISAPRE abierta: la afiliación y planes de salud son de oferta pública.
- ISAPRE cerrada: prestaciones a trabajadores de una determinada empresa o institución

En la actualidad se encuentran funcionando en el Sistema de Salud Privado las siguientes ISAPRES: Consalud; Vida Tres; Mas Vida; Banmédica; ING Salud; Cruz Blanca y Colmena Golden Cross.

Por otra parte, existe un Sistema de Salud de las Fuerzas Armadas, el cual asegura a sus beneficiarios el derecho al libre e igualitario acceso a la medicina curativa y, además, al personal en servicio activo, el derecho a la asistencia médica preventiva.

El Sistema de Salud de las Fuerzas Armadas es por esencia único y uniforme en cuanto a las prestaciones básicas que asegura a sus beneficiarios. No obstante, su administración estará a cargo de cada Institución de las Fuerzas Armadas, las que, además, percibirán directamente las cotizaciones y demás recursos destinados a salud. Éste se encuentra compuesto por dos instituciones, es decir, Capredena y Dipreca. (Ley Chile, 2014)

Sistema de previsión

El sistema de previsión de los trabajadores (as) en Chile da cuenta de su afiliación con las Aseguradoras de Fondos de Pensiones (AFP), las que consideran como principales beneficios las pensiones de vejez, de invalidez y de sobrevivencia. Su objetivo fundamental es asegurar un ingreso estable a los trabajadores que han concluido su vida laboral, procurando que dicho ingreso guarde una relación próxima con aquél percibido durante su vida activa. (Superintendencia de Pensiones, 2014)

Hoy en día, se encuentran vigentes las siguientes AFP: Modelo S.A; Cuprum S.A; Hábitat S.A; Planvital S.A; Provida S.A y Capital S.A.

A modo de asegurar un mejor servicio la Superintendencia de Pensiones realiza mediciones informando por diversos medios el Ranking de Rentabilidad de las diferentes AFP, y el Ranking ICESA (Índice Calidad de Servicio de las AFP), el cual es una medición de calidad de servicio que prestan estas aseguradoras.

Antigüedad laboral

Corresponde al tiempo durante el cual una persona ha estado trabajando de manera ininterrumpida para la misma organización u empresa, independientemente de los cambios de puesto o funciones que haya tenido dentro de la misma.

Ingreso líquido mensual

Dice relación con la remuneración total que percibe el trabajador (a) por realizar una labor determinada, sin contabilizar los impuestos y cotizaciones.

4. NECESIDADES HUMANAS Y DESARROLLO INTEGRAL DEL TRABAJADOR (A)

Acceder al ser humano a través de las necesidades permite entender la conexión que existe entre sus motivaciones por satisfacer estas necesidades y los objetivos personales que éste tiene al desempeñar una labor diaria.

Las organizaciones apuntan a fortalecer el desarrollo integral de sus colaboradores (as), ampliando el espectro de necesidades que tienen éstos (as), pues si las organizaciones logran satisfacer aquellas necesidades demandadas, las personas desempeñarán las labores requeridas mucho más a gusto con ésta, ya que la percibirán como un espacio protector que se preocupa de sus demandas, bienestar y de mantener una política de desarrollo auténticamente humanizada.

Max-Neef plantea la Teoría Desarrollo a Escala Humana, la cual se encuentra estructurada de manera sistemática, señalando que las necesidades humanas están dadas por la deprivación. De acuerdo a esta teoría se pueden establecer dos postulados:

- 🏠 Las necesidades humanas fundamentales son finitas, pocas y clarificables.
- 🏠 Las necesidades humanas fundamentales son las mismas en todas las culturas y en todos los períodos históricos. Lo que cambia, a través del tiempo y de las culturas, es la forma o los medios de satisfacción de dichas necesidades.

Los satisfactores de las necesidades humanas, son el modo por el cual se expresa una necesidad y guardan directa relación con el desarrollo de las personas, pues son formas de ser, tener, hacer y estar, de carácter individual y colectivo, conducentes a la actualización de necesidades. Cabe resaltar, que las necesidades pueden satisfacerse a niveles diferentes, con distintas intensidades y en tres contextos; en relación con uno mismo, con el grupo social, y con el medio ambiente, de acuerdo a las posibilidades de acceder a los satisfactores y bienes económicos requeridos.

Por otra parte, el bienestar de las personas al interior de la organización se encuentra interrelacionado con la posibilidad de actualizar y focalizar aquellas necesidades más imperantes en ellos (as).

En relación a los atributos, las necesidades humanas pueden ser separadas en base a dos criterios: por un lado se clasifica las necesidades según las categorías existenciales de ser, tener, hacer y estar; y por el otro, según categorías axiológicas de subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, creación, identidad y libertad. (Max-Neef & Otros, 1986)

Cuadro N° 4: Matriz de necesidades y satisfactores.

Necesidades según categorías existenciales		Ser	Tener	Hacer	Estar
Necesidades según categorías axiológicas					
Subsistencia	1/ Salud física y mental, equilibrio, solidaridad, humor, adaptabilidad	2/ Alimentación, abrigo, trabajo.	3/ Alimentar, procrear, descansar, trabajar	4/ Entorno vital, entorno social	
Protección	5/ Cuidado, adaptabilidad, autonomía, equilibrio, solidaridad.	6/ Sistemas de seguros, de salud, ahorro, seguridad social, legislaciones, derecho, familia, trabajo.	7/ Cooperar, prevenir, planificar, cuidar, curar, defender.	8/ Entorno vital, entorno social, morada.	
Afecto	9/ Autoestima, solidaridad, respeto, tolerancia, generosidad, receptividad, pasión, voluntad, sensualidad, humor.	10/ Amistades, parejas, familia, animales domésticos, plantas, jardines.	11/ Hacer el amor, acariciar, expresar emociones, compartir, cuidar, cultivar, apreciar.	12/ Privacidad, intimidad, hogar, espacios de encuentro.	

Entendimiento	13/ Conciencia crítica, receptividad, curiosidad, asombro, disciplina, intuición, racionalidad	14/ Literatura, maestros, método, políticas educacionales, políticas comunicacionales	15/ Investigar, estudiar, experimentar, educar, analizar, meditar, interpretar.	16/ Ámbitos de Interacción formativa: escuelas, universidades, academias, agrupaciones, comunidades, familia.
Participación	17/ Adaptabilidad, receptividad, solidaridad, disposición, convicción, entrega, respeto, pasión, humor.	18/ Derechos, responsabilidades, obligaciones, atribuciones, trabajo.	19/ Afiliarse, cooperar, proponer, compartir, discrepar, acatar, dialogar, acordar, opinar.	20/ Ámbitos de interacción participativa: partidos, asociaciones, iglesias, comunidades, vecindarios, familias.
Ocio	21/ Curiosidad, receptividad, imaginación, despreocupación, humor, tranquilidad, sensualidad.	22/ Juegos, espectáculos, fiestas, calma.	23/ Divagar, abstraerse, soñar, añorar, fantasear, evocar, relajarse, divertirse, jugar.	24/ Privacidad, intimidad, espacios de encuentro, tiempo libre, ambientes, paisajes.
Creación	25/ Pasión, voluntad, intuición, imaginación, audacia, racionalidad, autonomía, inventiva, curiosidad.	26/ Habilidades, destrezas, método, trabajo.	27/ Trabajar, inventar, construir, idear, componer, diseñar, interpretar.	28/ Ámbitos de producción y retroalimentación: talleres, ateneos, agrupaciones, audiencias, espacios de expresión, libertad temporal.

Identidad	29/ Pertenencia, coherencia, diferenciación, autoestima, asertividad.	30/ Símbolos, lenguaje, hábitos, costumbres, grupos de referencia, sexualidad, valores, normas, roles, memoria histórica, trabajo.	31/ Comprometerse, integrarse, confrontarse, definirse, conocerse, reconocerse, actualizarse, crecer.	32/ Socio-ritmos, entornos de la cotidianidad, ámbitos de pertenencia, etapas madurativas.
Libertad	33/ Autonomía, autoestima, voluntad, pasión, asertividad, apertura, determinación, audacia, rebeldía, tolerancia.	34/ Igualdad de derechos.	35/ Discrepar, optar, diferenciarse, arriesgar, conocerse, asumirse, desobedecer, meditar.	36/ Plasticidad espacio temporal.

Fuente: Max-Neef & Otros, 1986.

4.1 Percepción de Necesidades

Dentro de la psicología se pueden identificar dos enfoques para definir el concepto de percepción. Desde la psicología cognitiva la percepción es un proceso de adquisición de conocimiento, en este sentido se expone que por medio de este proceso los organismos reciben y extraen información del medio que los rodea. Los autores que aluden a esta línea de la psicología afirman que el proceso perceptivo es continuo y que a medida que el conjunto perceptual se amplía y se torna complejo, el individuo puede ser capaz de extraer mayor información de su medio ambiente.

Para los psicólogos sociales, el proceso de percepción implica los mismos principios básicos mencionados por la psicología cognitiva, sin embargo plantean que la percepción está influenciada por las actitudes, las emociones, las intenciones y los sentimientos. En este sentido, el proceso perceptual no es sólo la extracción de información acerca del medio, sino que adicionalmente esta adquisición de información está influenciada por los procesos sociales que rodean a las personas.

Por tanto, la percepción dentro de la organización en cuanto al nivel de bienestar y de las prácticas de conciliación trabajo familia que poseen los colaboradores (as), afecta su comportamiento, y por ende el rendimiento de la organización, ya que éstas necesitan herramientas para corregir y evitar la percepción que los trabajadores (as) puedan tener de las políticas y prácticas de la empresa, como de su propio nivel de bienestar.

La psicología, en términos generales ha definido percepción como el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización.

La flexibilidad conductual de percibir selectivamente es una capacidad de la especie humana que permite la adaptación de los miembros de una sociedad a las condiciones en que se desenvuelven. Así, la percepción es un caso en el que una capacidad corporal es moldeada y matizada por el aprendizaje.

4.2 Bienestar Social

La contribución de la empresa al bienestar social transcurre paralelamente con la evolución de la sociedad, siendo los individuos que la componen una parte fundamental para su óptimo desarrollo. Es por esta razón, que hoy en día muchas organizaciones les interesa conocer los diferentes factores que inciden en el quehacer de sus trabajadores (as) dentro de su ambiente laboral. Teniendo en consideración aquellas necesidades que les permiten a éstos (as) tener un mejor nivel de vida, para así lograr obtener una visión integral del contexto en el cual se desenvuelve dicho colaborador (a).

El concepto de “Bienestar social” es de naturaleza abstracta, compleja e indirectamente medible, por lo que admite múltiples orientaciones y definiciones variadas.

Según Ander-Egg (1995), bienestar social puede definirse como: “el estado que alcanza y experimenta una persona al satisfacer sus necesidades de un modo compatible con la dignidad humana”.

El bienestar social también puede entenderse como un conjunto de múltiples factores que participan en la calidad de vida de las personas y que hacen que su existencia posea todos aquellos elementos que den lugar a la tranquilidad y satisfacción humana.

De igual manera, el concepto de bienestar social puede ser abordado como un proceso de construcción de mejores condiciones de vida, tanto en lo material como en lo espiritual, impulsado por personas o colectivos que operan como sujetos de su propio bienestar, a partir de un determinado nivel de vida y de un particular nivel de aspiraciones, que son histórica y socialmente determinadas.

Dicho lo anterior, y para efectos de este estudio se entenderá como bienestar social: “aquel estado de satisfacción de las necesidades humanas fundamentales, tales como salud, vivienda, trabajo, familia, participación, ocio e incentivos”.

Para evaluar el bienestar social de los colaboradores (as) se ha utilizado la matriz de necesidades humanas fundamentales con sus respectivos satisfactores, elaborada por el economista chileno Max-Neef & Otros. De esta matriz se recogen algunas dimensiones que favorecen el análisis del estudio.

Necesidades humanas y Bienestar social.

Salud

El concepto de salud se caracteriza por ser dinámico, el cual fue definido el año 1948 por la Organización Mundial de la Salud (OMS), como el estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.

Es un derecho humano fundamental y el logro del grado más alto posible de salud es un objetivo social sumamente importante en todo el mundo, cuya realización exige la intervención de muchos otros sectores sociales y económicos, además del de la salud (Declaración Alma Ata, 1978).

Un importante indicador del nivel de satisfacción de las necesidades humanas, es el estado de salud. De esta manera, cuando los individuos presentan una preocupación por mantener un óptimo estado de salud contribuyen a satisfacer sus necesidades, favoreciendo su desarrollo y crecimiento personal.

Salud física

La salud física es la capacidad que posee el cuerpo humano para realizar cualquier tipo de ejercicio donde demuestra que tiene resistencia, fuerza, agilidad, coordinación, flexibilidad. La salud física requiere de un buen funcionamiento fisiológico del organismo, el cual ocurre cuando las funciones físicas se desarrollan de manera normal. (Guzmán, 2010)

La actividad física resulta ser beneficiosa durante la adultez, pues los mantiene físicamente activos, debido a que se encuentran en la cima de la salud, fuerza energía y resistencia. (Papalia, Wendkos & Duskin, 2014)

La percepción que tienen los sujetos respecto de su estado físico, adquiere relevancia a la hora de tomar conciencia respecto de su bienestar, ya que están estableciendo el cimiento para el funcionamiento físico a lo largo del ciclo de vida.

Por otra parte, el no realizar ejercicios regularmente puede estar determinado por un factor limitante, el cual dice relación con poseer alguna discapacidad que afecte su ejecución. De este modo, se entiende la discapacidad como un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación indicando los aspectos negativos de la interacción entre un individuo y sus factores contextuales (OPS-OMS, 2001).

Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales.

Vivienda

La vivienda se constituye como el principal activo de todo individuo, considerándose a cualquier recinto, separado e independiente, construido o adaptado para el albergue de personas.

La vivienda corresponde a un derecho que se encuentra consagrado en la declaración universal de los derechos humanos, en su artículo 25 inciso primero en donde se establece que “Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez u otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad” (Biblioteca del Congreso Nacional).

Etimológicamente el concepto de vivienda puede entenderse como el “lugar en que se está viviendo”. Siguiendo a Joan Mac Donald, “La vivienda no sólo es la <casa>, sino que se constituye de un conjunto de servicios habitacionales que comprenden inseparablemente el suelo, la infraestructura y equipamiento comunitario. En su sentido más amplio, la vivienda constituye un lugar de pertenencia y vínculo con la ciudad y un aspecto crucial en la construcción de ciudadanía” (Castañeda, 2008).

De acuerdo a los tipos de vivienda que recoge la Encuesta CASEN, se asignan las categorías Aceptable e Irrecuperable, independientemente de su materialidad o saneamiento. En la categoría de aceptable se encuentra: casa, casa en cité; casa en condominio; departamento en edificio; pieza en casa antigua o conventillo correspondientes. Por otra parte, en la categoría de irrecuperable se encuentra: mediagua; mejora; Rancho, choza; ruca móvil u otro tipo de vivienda particular.

La situación de tenencia de la vivienda es uno de los aspectos a considerarse dentro del concepto de vivienda adecuada o aceptable. La vivienda debe procurar seguridad no sólo en sus estructuras, sino también en su tenencia, de tal forma que se minimice el riesgo de un desalojo.

Para potenciar este aspecto, la empresa Chilquinta Energía S.A. destina recursos económicos orientados a apoyar la adquisición de vivienda propia, beneficio que se extiende a quienes ya son propietarios y deseen ampliar o remodelar su casa.

Trabajo

La importancia del trabajo en todo ser humano resulta trascendental, ya que a partir de esta actividad los sujetos pueden satisfacer sus necesidades fundamentales. Es por este motivo, que gran parte de las horas del día se dedican a realizar una actividad remunerada, es decir, tareas o labores en las que se percibe pago por éstas.

Para Marx (1867-1965), el trabajo es en principio un acto que sucede entre el hombre y la naturaleza. El hombre desempeña frente a la naturaleza el papel de una potencia natural específica. Pone en movimiento su inteligencia y sus fuerzas con el fin de asimilar materias para darles una forma útil para su vida.

Por otro lado, trabajo puede ser entendido como aquella actividad humana que reside en transformar el ambiente con el fin de lograr ciertos objetivos, especialmente la subsistencia y la conservación de la vida. (Bustos, 2009)

Por medio de esta actividad, los sujetos desarrollan ciertas capacidades intelectuales y físicas, buscan su realización personal, y forman competencias como la comunicación, confianza, solidaridad y trabajo en equipo. Dentro de estas competencias, la comunicación es uno de los procesos fundamentales al interior de las organizaciones, el cual es inherente al ser humano y consiste en enviar y recibir mensajes entre las personas. Una comunicación eficaz y eficiente al interior de una empresa, es aquella que articula mecanismos suficientes para que todas las personas integrantes de la misma puedan ser emisoras y receptoras de comunicación.

Según Paul Watzlawick, existen axiomas de la comunicación, donde uno de estos es la *imposibilidad de no comunicar*, es decir, la no comunicación no existe, pues todo comunica algo. De esta forma, por mucho que se intente no comunicarse, no es posible dejar de comunicarse, ya sea actividad o inactividad, palabras o silencio, tienen siempre valor de mensaje.

La comunicación es interaccional y para una comunicación buena y sana, se debe tener como base o precondition básica la confianza, donde la habilidad social que respalda la confianza es la autenticidad.

Finalmente, la solidaridad y trabajo en equipo representan una oportunidad de crecimiento personal, permiten alcanzar diferentes objetivos propuestos y constituye un triunfo social que proporciona mayor superación

en los individuos que lo ejercen tanto en el ámbito de entrega con los demás, unión y tolerancia.

Familia

La familia es un grupo de personas unidas por vínculos de parentesco, ya sea consanguíneo, por matrimonio o adopción que viven juntos por un período indefinido de tiempo. Constituye la unidad básica de la sociedad.

En la actualidad, destaca la familia nuclear o conyugal, la cual está integrada por el padre, la madre y los hijos a diferencia de la familia extendida que incluye los abuelos, suegros, tíos, primos, etc. En este núcleo familiar se satisfacen las necesidades más elementales de las personas, como comer, dormir, alimentarse, etc. Además se prodiga amor, cariño, protección y se prepara a los hijos para la vida adulta, colaborando con su integración en la sociedad.

La unión familiar asegura a sus integrantes estabilidad emocional, social y económica. Es allí donde se aprende tempranamente a dialogar, a escuchar, a conocer y desarrollar sus derechos y deberes como persona humana.

La familia en la sociedad tiene importantes tareas, que tienen relación directa con la preservación de la vida humana como su desarrollo y bienestar. Las funciones de la familia son: función biológica, función educativa, función económica, función solidaria y función protectora. (Biblioteca del Congreso Nacional)

Otro de los aspectos importantes al interior de la familia, es la comunicación, la cual es considerada por diversos autores como fundamental en la vida de cualquier ser humano, durante el desarrollo de todas y cada una de sus etapas de desarrollo. Paul Watzlawik la define como un factor crucial y determinante de comportamiento en los individuos, y no haciendo sólo referencia a la comunicación verbal, sino también a todas aquellas formas de expresión que involucran conductas. El autor identifica que hay que entregar una importancia especial a los patrones comunicacionales existentes al interior de cualquier sistema familiar, ya que este genera una transmisión de pautas de conducta que determina la relación e interacción con el contexto extrafamiliar del individuo.

En síntesis, una de las funciones que tiene la comunicación al interior de las familias es poder expresar necesidades y que éstas sean escuchadas y satisfechas por otro miembro de la familia.

Participación

Las necesidades no son sólo carencias sino también potencialidades humanas en la medida en que comprometen, motivan y movilizan a la persona, por lo que la necesidad de participar es también potencial de participación, permitiendo el desarrollo de las capacidades de relación, asociación, ayuda y cooperación de todo sujeto.

La participación puede ser entendida como un hacer en conjunto con otros para lograr un objetivo a través de una estrategia, es decir, requiere de la presencia de un grupo de personas que se influyen mutuamente. Es la coordinación de actividades de un cierto número de personas para lograr un objetivo o meta en común (Red Telecentros Comunitarios, 2002).

Una organización existe porque a través de ella resulta más eficiente lograr aquello que puedan proponerse las personas. Esto significa que en vez de que cada persona busque por sí misma las soluciones o satisfacción de sus necesidades, puede trabajar en conjunto con otros para lograrlo. (Guzmán, 2010)

Ocio

Es posible entender ocio como una actividad o conjunto de actividades que las personas realizan preferentemente en su tiempo libre, bien como la capacidad o libertad de éstas para elegir las actividades que realmente les satisfacen. De esta manera, una misma actividad puede ser constitutiva de ocio para algunos, mientras que para otros puede ser una necesidad o una obligación.

El sociólogo francés Dumazedier (1968), define ocio como “un conjunto de ocupaciones a las que el individuo puede dedicarse voluntariamente sea para descansar o para divertirse, o para desarrollar su información o su formación desinteresada, su voluntaria participación social o su libre capacidad creadora, cuando se ha liberado de sus obligaciones profesionales, familiares y sociales”.

Por otra parte, ocio no es sólo tener tiempo libre o saturarlo de actividades; la persona debe sentirse libre al realizar sus actividades de recreación y dispersión, pues el factor principal que determinará al ocio es la actitud que adopta cada persona hacia las diferentes actividades temporales de su quehacer diario (Hernández, Rodríguez y Hernández, 2009).

Incentivos

Los incentivos son herramientas de gran relevancia utilizada por las organizaciones, ya que la aplicación de éstos en empresas de alta responsabilidad social, se convierte en un factor de motivación y en un avance organizacional en pro del mejoramiento de la productividad y del servicio prestado. Es aquello que mueve a desear o hacer algo. Puede tratarse de algo real (dinero) o simbólico (la intención de dar u obtener una satisfacción).

Expertos en el tema consideran a los incentivos laborales una de las herramientas gerenciales que ha demostrado generar gran impacto en la satisfacción laboral y, por ende, en el aumento de la productividad y en el mejoramiento de la calidad de servicio en función de lo que el empleado puede ofrecer al cliente. El grado de satisfacción del cliente siempre será directamente proporcional al esfuerzo del personal (Aguar, Pérez y Madriz, 2012).

El tema de la productividad y de su relación con los incentivos ha sido causa de discusión a nivel mundial en los distintos sectores productivos. De esta manera, “los incentivos se han convertido en un factor determinístico e ineludible para lograr el aumento en los volúmenes de producción, acentuando así, la importancia de esta forma de compensación” (Sornoza y Páez, 2004).

5. PERSPECTIVA DE GÉNERO DESDE LAS ORGANIZACIONES

Promover en las organizaciones la igualdad de género y la conciliación de la vida laboral, familiar y personal, en la lógica de la corresponsabilidad y en el marco de un sistema de gestión, conlleva el desafío de involucrar todos los niveles de la gestión organizacional. Sustentándose en el principio de la igualdad de derechos, que prohíbe toda discriminación, y en el principio de la igualdad de oportunidades que apunta a disminuir y eliminar las desigualdades que afectan a mujeres y hombres en la esfera del trabajo y de la conciliación de la vida laboral, familiar y personal.

En este sentido, identificar los aspectos discriminatorios, desiguales e inequitativos en las relaciones humanas desde el enfoque de género, implica “romper el paradigma y ampliar la mirada”. Para ello, es importante conocer y comprender nociones que forman parte de lo que se denomina “perspectiva o enfoque” de género.

5.1 Concepto de Género

Una diferencia importante, es la que existe entre los conceptos de sexo y género. Por sexo, se entiende todas aquellas características determinadas biológicamente que presentan mujeres y hombres, mientras que el concepto de género es una construcción social y cultural de las diferencias sexuales y de las relaciones existentes entre mujeres y hombres. Cada cultura elabora de manera distinta lo que entiende por ser mujer y ser hombre, dando contenido a sus propias identidades de género que se construyen a partir de un proceso donde cada individuo aprende roles, conceptos, funciones sociales y actitudes que le son propios; incluso se aprende a interpretarse a sí mismo según dichos parámetros.

Es decir, la identidad de género es el conjunto de atributos, valoraciones sociales, que se asignan al modo de ser hombre y ser mujer y no se relaciona de manera natural y automática con la biología de las personas sino que es una construcción socio-cultural.

Género es el sistema de atribución social de identidades, significados, poderes, funciones, expectativas y prestigios jerarquizados y excluyentes referidos al cuerpo, al deseo y a la reproducción. El PNUD ha hecho suya esta perspectiva y define género como “los atributos sociales y las oportunidades asociadas con el ser femenino y masculino y las relaciones entre mujeres y hombres, niñas y niños, como también entre las mujeres y entre los hombres. Estos atributos, oportunidades y relaciones están contruidos socialmente y son aprendidos a través de procesos de socialización, y varían según el contexto social y temporal. El género determina lo que puede esperarse, lo que es permitido y valorado en una mujer o en un hombre en un contexto dado” (PNUD, 2001a).

El horizonte del concepto de género es la igualdad. En un sentido amplio ella significa que la persona humana se define ante todo por ser sujeto de su propia vida, por la libertad para decidir cómo vivir y por su capacidad como ciudadano ante la sociedad. En ese carácter todos son iguales y no existe diferencia alguna, natural o creada, que pueda limitarla. En un sentido más concreto, el PNUD define la igualdad de género como “la igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de mujeres y hombres, niños y niñas. Igualdad no significa que las mujeres y los hombres lleguen a ser la misma cosa, sino que sus derechos, responsabilidades y oportunidades no dependan de si acaso ellos han nacido con sexo masculino o femenino.

La igualdad de género implica que los intereses, necesidades y prioridades de mujeres y hombres son tomados en cuenta, reconociendo la diversidad de los diferentes grupos de mujeres y hombres. (PNUD, 2001b).

Las actuales sociedades occidentales se rigen por un sistema sexo-género que sostiene una relación desigual de poder entre mujeres y hombres, que tiene que ver con una distribución desigual de conocimientos, de propiedad y de recursos, de responsabilidades y de derechos (De Barbieri, 1992).

Las diferencias entre mujeres y hombres contruidas por las sociedades establece relaciones de poder y ámbitos de acción especializados para cada grupo: para las mujeres el espacio doméstico y para los varones el espacio público. El espacio doméstico se encuentra asociado a la reproducción-transmisión de la cultura y cuidado de niños y ancianos- no posee reconocimiento ni valoración económica. El espacio público se encuentra

ligado al desarrollo de acciones vinculadas al ámbito político, económico y al mundo del trabajo, posee valoración económica y es remunerado. Esta diferenciación es lo que se define como división sexual del trabajo.

5.2 Reproducción de las relaciones de género en el ámbito laboral

La incorporación de las mujeres al trabajo no ha implicado una redistribución de las funciones reproductivas en la esfera privada. Esta se expresa en la asignación de tareas basada en el sexo incluso en el mundo laboral, donde se verifica el mayor valor otorgado al trabajo realizado exclusivamente por los hombres en relación al que realizan exclusivamente las mujeres (esta devaluación del trabajo femenino desencadena un diferencial de salarios entre ambos sexos) y la construcción del género en las relaciones laborales por parte de las personas que se desempeñan en la organización.

Estas diferencias dan lugar a discriminaciones al interior de las organizaciones, entendiéndose por ello, “cualquier distinción, exclusión o preferencia realizada en base a la raza, color, sexo, religión, opinión política, nacionalidad u origen social, que tiene el efecto de anular o perjudicar la igualdad de oportunidades y tratamiento en el empleo u ocupación”. (Convenio 111 de OIT, sobre la discriminación en el empleo y la ocupación de 1958)

El análisis de género provee distintas herramientas para analizar las brechas, las principales son de:

Acceso: Se espera que en sociedades como las nuestras tanto mujeres como hombres tengan la oportunidad de obtener y utilizar recursos o de obtener y utilizar servicios.

Control: Se refiere a la capacidad para tomar decisiones respecto al uso y gestión de un recurso en particular.

Beneficios: En el análisis es relevante considerar la apropiación de beneficios. Una vez que se tiene acceso y uso de un recurso, este puede reportar beneficios directos e indirectos.

6. CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL, FAMILIAR Y PERSONAL

La cultura actual se mueve por dos paradigmas: paradigma de sistema estable y paradigma de sistema ultra estable, por lo que la crisis se produce como consecuencia de considerar a la persona como un sistema estable o como un sistema ultra estable. No se ha tenido en cuenta la realidad completa de las personas, que son *sistemas libremente adaptables*, con unos aprendizajes que repercuten en ellos mismos y en su entorno. El no tener en cuenta los aprendizajes negativos conduce a ignorar y a no cuestionar las causas de los sucesivos desajustes entre el sistema y su entorno, rupturas que se producen tanto en el ser humano como en los distintos ámbitos en los que vive y toma decisiones (familia, empresa y sociedad) y que causan el desequilibrio. La visión mecanicista -producto de considerar a la persona como un sistema estable y a la familia, la empresa y la sociedad tan sólo como estructuras formales-, ha conducido a ignorar que la persona es familia, es empresa y es sociedad, por lo que el dinamismo (aprendizajes positivos y negativos) es sistémico. Todo influye y es influido por todo, porque la persona es el centro de todo. Es el núcleo vivo de cada una de estas estructuras. (Chinchilla, Moragas, 2007)

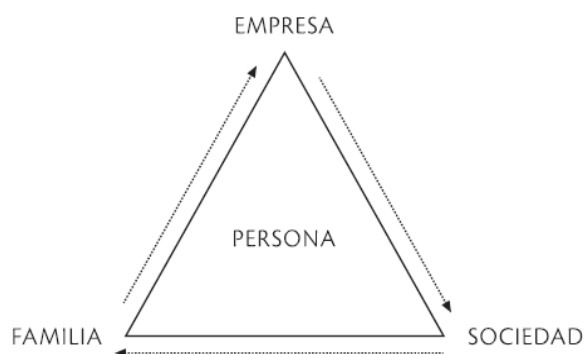


Figura 2: Triángulo Familia; Empresa y Sociedad.

Según distintas encuestas realizadas por el Family and WorkInstitute, un gran número de personas cambiaría algunas compensaciones y beneficios por flexibilidad para poder reconciliar la vida laboral, familiar y personal. La familia del empleado siempre ha sido importante y ha pasado a ser un nuevo stakeholder (accionista) de la empresa.

Las empresas no son las únicas responsables de la vida familiar de las personas, son complementarias de otras muchas medidas tomadas por distintos agentes sociales, entre ellos el Estado y las administraciones públicas, pero sí pueden contribuir de manera significativa a mejorarla. Tres son las áreas que influyen en la vida de una persona y que son influidas por ella: familia, empresa y sociedad, los tres vértices de un triángulo en constante evolución que pivota sobre la vida familiar.

Todos saben que la familia es el núcleo básico de la sociedad. El tiempo que una persona pasa en la familia se vuelve esencial para las organizaciones. ¿Por qué? Simplemente porque la familia es la primera escuela donde las personas aprenden y desarrollan competencias. Es donde se desarrolla el verdadero capital humano y social: la capacidad de comprometerse y generar vínculos sanos y duraderos, por tanto la familia tiene una función social que es crucial e irremplazable.

Sin embargo, la realidad que se vive hoy en día en las organizaciones es que en muchas ocasiones la jornada laboral está organizada como si las personas que trabajan en la empresa no tuvieran otras actividades que hacer en su vida. Hay muchas organizaciones que ignoran la vida privada de sus empleados y muchas veces, los padres de familia tienen que hacer un esfuerzo extraordinario para poder llegar a todo, tanto en la vida laboral como en la familiar (Lagos, 2007).

6.1 Prácticas de Conciliación de Trabajo-Familia

La Conciliación de la vida personal y laboral puede ser definida como la situación en la que se hace posible atender de forma satisfactoria tanto las exigencias del trabajo remunerado como las necesidades del ámbito personal (Fundación Mujeres, 2012).

Para facilitar la conciliación se necesitan unas infraestructuras y unos equipamientos de apoyo que permitan, fundamentalmente, cubrir las demandas de atención y cuidados de las personas dependientes. La creación de servicios innovadores abre, además, las posibilidades de aparición de nuevos yacimientos de empleo que contribuyen a mejorar la ocupación de mujeres y hombres.

Las empresas, como entidades responsables y comprometidas con el entorno en el que desarrollan su actividad, han entendido la importancia de la conciliación, siendo conscientes de que es una oportunidad para desarrollar nuevas formas de gestión más acordes con la nueva realidad social.

A continuación se presentan prácticas que van en apoyo de la conciliación trabajo-familia y el acceso real a puestos de trabajo sin discriminación, todas éstas vistas como una oportunidad de contribuir a la inserción y desarrollo de la mujer en organizaciones.

La Conciliación Trabajo-Familia adquiere un rol fundamental para las organizaciones y las personas, puesto que restablece el equilibrio que se anhela entre las distintas dimensiones de la vida. Es debido a lo anterior, que el concepto **Conciliación Trabajo-Familia**, para efectos de este estudio se entiende, como “aquellas políticas o prácticas que al interior de una organización permiten contribuir al equilibrio y armonía de la vida laboral, familiar y personal de sus colaboradores (as), en aspectos tales como: selección de personal, participación de mujeres en cargos de jefatura, flexibilidad laboral, ayudas a la maternidad y paternidad, apoyo económico, integración familiar y desarrollo personal”.

Selección de personal.

El entorno en el que deben desenvolverse las organizaciones actualmente ha sufrido importantes transformaciones, situación que obliga a las empresas a llevar a cabo un proceso de readaptación constante que garantice su supervivencia, al mismo tiempo que les permita ser competitivas respecto al resto de empresas del sector.

Ante esta nueva realidad, se impone la necesidad de que no sólo sean las empresas las que se adapten al cambio, sino que los procesos que se desarrollan en ella se reestructuren y adecúen para permitir que la organización pueda mantenerse y evolucionar en ese nuevo mercado. El proceso de selección de personal, como uno de los elementos fundamentales de la gestión de los recursos humanos, constituye uno de los primeros pasos de esta adaptación.

De este proceso se obtendrá el personal de mayor calificación y adecuado en cuanto a formación, capacidades, aptitudes, entre otros. Por tanto, es una actividad en donde se escoge entre los candidatos reclutados los más adecuados para ocupar los cargos existentes en una empresa.

En tanto, la definición de este proceso se refiere al modelo, sistema o metodología de selección de personal y la posible existencia de contenidos discriminatorios, de procedimientos escritos y documentados que permiten un acceso real y abierto a los cargos a quienes reúnan los requisitos. También importa si el lenguaje de la convocatoria es inclusivo (eje comunicaciones) para hombres y mujeres. Estos factores pueden generar oportunidades y resultados desiguales para las (os) trabajadoras (es) en el acceso al trabajo.

a. Procedimientos que permiten un acceso real y abierto a los cargos a quienes reúnan los requisitos.

Un procedimiento es la secuencia de pasos necesaria para ejecutar una tarea. De este modo, cuando una organización establece “una forma” de realizar una actividad, define un procedimiento para realizarla.

Al hablar de procedimientos que permiten un acceso real y abierto, se hace alusión a la posibilidad de garantizar la no discriminación de ninguna persona candidata durante el proceso de selección, ya que éste se basará en el mérito y las competencias para el desempeño del puesto y no en el sexo, edad u otras circunstancias personales o familiares. Dichas evaluaciones se realizarán en base a los requisitos del puesto con objetividad, transparencia y respetando el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

b. Lenguaje de convocatoria inclusivo.

Orientado a evaluar si la comunicación tiene un carácter inclusivo (exento de sesgos de género) en relación al lenguaje e imágenes, por ejemplo la denominación de los puestos de trabajo no predetermina si son adecuados o dirigidos únicamente para hombres o mujeres.

Del mismo modo, el sexismo lingüístico, por tanto, se puede definir como “el tratamiento discriminatorio de las mujeres en determinadas construcciones o mensajes del discurso, ya sea por el término utilizado o por la manera de construir la frase”. (Fundación Mujeres, 2012).

Algunas de estas fórmulas escritas y/u orales pueden ocultar, consciente o inconscientemente, la presencia o participación de las mujeres en todos los ámbitos que tradicionalmente no se les está asignados.

Las empresas deben tener especial cuidado en la redacción de ofertas de trabajo. Generalmente, la descripción y los requisitos solicitados que aparecen en la oferta pueden cerrar las puertas a ciertas candidaturas, especialmente aquellas en las que el puesto se describe en base a la persona que tradicionalmente lo suele ocupar, por tanto, deben utilizarse términos que engloben a ambos sexos o, en caso de que no existan, utilizar ambos.

Internamente, el lenguaje está presente desde la redacción y transmisión de la política de empresa hasta las circulares o comunicados al personal. El uso de lenguaje sexista en documentos sobre procesos abiertos de promoción puede llevar a la exclusión de potenciales candidaturas, la información sobre la existencia de recursos para la plantilla como medidas de conciliación pueden ser interpretadas como de uso exclusivo para uno de los sexos pero no para el otro, etc.

c. Trato cordial, sin sesgos ni discriminatorios.

El trato cordial se refiere a establecer relaciones interpersonales y organizacionales basadas en la consideración por los demás y, por sobre todas las cosas, implica reconocer a quien tenemos al frente como “**un legítimo otro**”, como un semejante. El desempeño social, familiar u organizacional en climas de buen trato promueve la salud emocional de quienes participan en dichas interacciones, amortigua las consecuencias y los daños de participar en espacios violentos y protege la salud, evitando el desgaste, en equipos de trabajo y profesionales.

En el trabajo, el hogar y la actividad social, se hace estrictamente necesario la ecuanimidad, el respeto y la tolerancia, quien no puede ejercitarla, sufre invariables choques y lamentables pérdidas, porque será una persona mal calificada por sus constantes riñas y disgustos, por tanto es de gran relevancia que en una organización se planifiquen cuidadosamente aquellas acciones y protocolos que tengan que ver con este trato cordial hacia los posibles colaboradores (as).

d. Comunicación de las políticas de la empresa en todos los ámbitos.

Uno de los aspectos al que otorgan una gran importancia las organizaciones hoy en día por la considerable influencia que tiene sobre la obtención de resultados es la creación y mantenimiento de una buena imagen corporativa. Ésta hace referencia a la percepción que se tiene de una compañía, a la opinión y apreciación que las personas se han formado de la organización mediante la información que recibe sobre ella a partir de diversas fuentes (propia empresa, medios de comunicación, empresas de la competencia, etc.). Entre las áreas que determinan una buena imagen corporativa se encuentra la apariencia, es decir, la manera de mostrarse la empresa interna y externamente, la comunicación o la forma según la cual, la compañía se proyecta ante el público y las actitudes o la manera en que la institución actúa. Así mismo el producto, las relaciones con la clientela, el liderazgo de la institución, su ética, las relaciones con su plantilla y su reputación financiera son elementos de la identidad corporativa (Fundación Mujeres, 2012).

e. Aspectos de una entrevista laboral.

La entrevista de trabajo es la técnica más utilizada en los procesos de selección de personal. Ante un puesto de trabajo, se establece el perfil del candidato que va a desempeñar ese puesto y posteriormente, a través de la entrevista, se comparan las características objetivas de una serie de postulantes, para poder cubrir un determinado puesto de trabajo.

Mediante dichas entrevistas se puede conocer diferentes aspectos de una persona, por lo que los entrevistadores enfatizarán en algunos de éstos para poder obtener la mayor información posible de cada postulante. Algunos de estos aspectos son los siguientes: carácter y temperamento; personalidad; iniciativa y autonomía, capacidad de tomar decisiones; responsabilidad; liderazgo y capacidad para el trabajo en equipo; habilidades sociales, como se relaciona y se comunica con la gente; experiencia; motivación y actitudes; potencial profesional y capacidad para adaptarse rápidamente a los cambios y condiciones de vida.

🏠 Participación de mujeres en cargos de jefatura y toma de decisión.

Se refiere a la política, medidas y metodología para la distribución, selección y asignación de cargos y funciones de mayor jerarquía, de modo que éstos faciliten el acceso a las personas más competentes a los distintos puestos y áreas de la estructura organizacional (Inmujeres, 2011).

a. Aspectos que conlleva la participación de mujeres en cargos de jefatura.

En diferentes investigaciones se ha recogido la opinión de los gerentes de RRHH de empresas financieras, donde éstos manifiestan que las capacidades técnicas son importantes, pero no son fundamentales al momento de definir a un ejecutivo o ejecutiva. De igual manera señalan como segunda exigencia para el desempeño de cargos ejecutivos, la capacidad de liderazgo, de enfrentar cambios, autonomía, actitud de cambio y visión estratégica, mencionando que son atributos que se asocian habitualmente a un perfil masculino. En tercer lugar, se aludió a las exigencias de horarios y viajes, es decir disponibilidad, la cual es menor en mujeres casadas.

Al interior de toda organización, existen jefaturas que presentan mala disposición a incorporar mujeres en sus unidades, debido a que los puestos se asocian a cargos muy "exigentes". Sin embargo, hay jefaturas que muestran actitudes favorables al trabajo femenino y que también son unidades calificadas como "muy exigentes". Esto evidencia que las experiencias personales o los rasgos de personalidad de los ejecutivos que contratan pueden incidir en su actitud hacia las mujeres, haciendo que basen sus decisiones en argumentos subjetivos más que en la calidad y la preparación profesional de las trabajadoras. Lo anterior también se ve reflejado en la relevancia de la red de contactos, en qué decir, cómo relacionarse, cómo posicionarse, para acceder a puestos de mayor responsabilidad (Gallegos, Guzmán, Saavedra y Silva, 2012).

b. Paridad de género.

Bajo la mirada predominante en las políticas sociales, la equidad entre mujeres y hombres es concebida sólo en términos de paridad, comparando tasas por sexo en torno a distintos indicadores, dependiendo de la problemática que se trate, entendiendo que la equidad se lograría cuando estas tasas se igualen.

La equidad de género consiste en estandarizar las oportunidades existentes para repartirlas de manera justa entre ambos sexos. Los hombres y las mujeres deben contar con las mismas oportunidades de desarrollo. El estado, por tanto, tiene que garantizar que los recursos sean asignados de manera simétrica.

Una mujer no debe obtener menos que un hombre ante un mismo trabajo. Cualquier persona debe ganar lo propio de acuerdo a sus méritos y no puede ser favorecida en perjuicio del otro. Un hombre y una mujer deben recibir la misma remuneración ante un mismo trabajo que contemple idénticas obligaciones y responsabilidades. Esta situación de equidad debe alcanzarse sin descuidar las características de género. Las mujeres, por ejemplo, tienen derecho a una extensa licencia por maternidad, mientras que la licencia por paternidad es más breve.

Flexibilidad laboral

Se ha observado que existe un gran porcentaje de mujeres que se ha incorporado al mundo del trabajo, sin embargo, hasta donde es posible percibir, no ocurre lo mismo en el sentido inverso, es decir, no se aprecia una mayor incorporación del hombre a las tareas propias del hogar y el cuidado de los hijos (as). Las dificultades de este doble rol de la mujer se profundizan cuando los cargos y responsabilidades laborales que se ocupan alcanzan posiciones de mayor jerarquía e influencia en las organizaciones. Si esta mayor participación femenina es una tendencia, las preguntas que inevitablemente surgen son: ¿cómo se producirá el ajuste de la ecuación? ¿Se profesionalizará de manera creciente el trabajo del hogar, el cuidado y la formación de los niños (as), la alimentación, el vestuario, el aseo, el transporte, las tareas escolares...? ¿Tomará el hombre un rol mayor en estas tareas?

Las posibilidades para organizar el trabajo de manera más flexible son muchas; la reducción de la jornada laboral normal, el trabajo a tiempo parcial o acondicionamiento de horarios; las crecientes opciones de tele-trabajo desde el hogar; la incorporación de permisos por obligaciones familiares; la generación de créditos de tiempo según las necesidades del trabajador (a); la generación de fórmulas de trabajo que permitan escoger entre horarios alternativos; la definición de incentivos expresados en tiempo libre; la programación del trabajo y algunos procesos (reuniones, capacitación, coordinación, comunicaciones) evitando recargar las jornadas normales y muchas otras. Estas prácticas y otras que surjan de las distintas realidades empresariales, requieren ser apoyadas por la red de liderazgo e incorporadas a la cultura organizacional. De esta manera, la flexibilidad laboral es concebida como la posibilidad de los colaboradores (as) de realizar acuerdos con sus jefaturas en cuanto a prácticas que tengan que ver con horarios y acciones que vayan en apoyo y/o ayuda de las actividades personales de éstos (as).

Prácticas en ayuda a la maternidad y paternidad.

Como en todo cambio cultural hay muchos beneficios, pero también problemas. Uno de ellos, es la dificultad de compatibilizar el desarrollo de la vida profesional con las responsabilidades familiares, que ha incidido en decisiones personales relevantes como retrasar la edad del matrimonio, disminuir el número de hijos (as), ampliar los años de instrucción y, por lo tanto, retrasar el ingreso a la población activa.

Todos estos factores están conduciendo a un envejecimiento de la población lo que afecta el ahorro, la inversión, el consumo, las pensiones y los impuestos, por lo que se ha visto la necesidad de crear una serie de políticas pro-familia tendientes a ayudar principalmente a las mujeres en edad fértil para que se incorporen al mundo laboral, con beneficios que van más allá de lo legal. Lo anterior, ha ido generando en las organizaciones una cultura organizacional responsable con la familia que repercute en mayores grados de motivación, lealtad y, por qué no decirlo, felicidad entre sus empleados.

De acuerdo a lo anterior, las ayudas a la maternidad y paternidad pueden ser definidas como prácticas de la empresa dirigidas hacia aquellos colaboradores y colaboradoras que han sido padres, con el fin de ir en ayuda de su nueva etapa de vida.

Algunas de las prácticas implementadas con mayor frecuencia son: descanso maternal/ paternal con más días a lo dispuesto por la ley, con goce total o parcial de sueldo; retorno paulatino al término del descanso maternal, con goce total o parcial de sueldo, entre otras.

Prácticas en Apoyo Económico.

Hoy en día es de gran complejidad poder contar con una respuesta certera acerca de qué es más importante para la fuerza laboral; si el dinero o el reconocimiento, ya que cada individuo de acuerdo a sus experiencias, posición, percepción, creencias, elegirá una u otra, como la más trascendente en su vida laboral.

Si bien las empresas no siempre pueden satisfacer las expectativas económicas de sus colaboradores (as), y sin embargo estos permanecen en la organización, ya que seguramente lo que cede en lo económico, lo recupera en otros beneficios. Es por estas razones que las organizaciones cada día están colocando mayor énfasis en todas aquellas ayudas que representan un apoyo o motivación económica para sus colaboradores (as), con los cuales esperan mantener relativamente satisfecho al trabajador (a) en su lugar de trabajo, obteniendo de él su mayor eficiencia y eficacia para así producir a altos niveles.

De tal manera, las prácticas de apoyo económico pueden ser definidas como ayuda en forma monetaria que entrega la empresa a sus colaboradores y colaboradoras para un fin en particular.

Algunos de mayor frecuencia dentro de las organizaciones son aquellos que dicen relación con los que van en directo beneficio de situaciones u hechos importantes en la vida del colaborador (a) como lo es el matrimonio, natalidad y defunción u otros.

Prácticas en Integración Familiar.

En un estudio de la Pontificia Universidad Católica, dirigido por Carlos Portales, se muestra que preocuparse por la familia de los trabajadores (as) y considerar a las personas, no sólo no es caro, sino que es rentable para las empresas. En este marco, la preocupación por la persona en la empresa no consiste exclusivamente en ofrecer un buen ambiente de trabajo, sino en brindar los medios adecuados para el desarrollo y la mejora personal, teniendo especialmente presente a la familia como parte fundamental de la persona que allí se desempeña.

La familia es una de las mayores fuentes de felicidad para los chilenos. Tomando en cuenta esta realidad y complementando las medidas de flexibilidad horaria, algunas empresas, en especial aquellas del rubro servicio, han implementado medidas tendientes a entregar beneficios que van directamente relacionados con el tiempo que se comparte en familia. A las tradicionales fiestas de Navidad, bonos de escolaridad, nacimiento y matrimonio, se han sumado otras iniciativas tendientes a ayudar a los padres con la crianza de sus hijos.

Las prácticas de integración familiar son acciones de la empresa que van dirigidas hacia sus colaboradores y colaboradoras con el fin de hacer partícipe a la familia en su espacio laboral. Así es como por ejemplo, surgen los clubes de vacaciones, en donde las empresas conscientes de que los períodos de vacaciones escolares son de especial preocupación para los padres y madres, han creado programas destinados a la entretención y recreación de los niños (as) en esos períodos.

Desarrollo personal.

Cuando el individuo se siente tranquilo consigo mismo, es muy probable que también lo esté con su entorno personal y laboral. El trabajador (a) debe gozar de salud y de equilibrio emocional, para poder rendir de forma más exitosa y productiva, ya que al sentirse incentivado, su esfuerzo se verá justificado.

Es por esto, que la preocupación por los empleados mezclado con un entrenamiento continuo en el lugar de trabajo, es fundamental, puesto que ésta es una interesante forma de potenciar al personal de una organización y, de a la vez, generar un aumento en la productividad del negocio.

Las prácticas para el desarrollo humano, son aquellas que van ligadas directamente con el bienestar biopsicosocial del colaborador (a), por lo que programas de rehabilitación en drogadicción, alcoholismo y otra adicción son unos de las principales prácticas enfocadas hacia este desarrollo. Éstas son acciones dirigidas al autoconocimiento, autoestima, autodirección y autoeficacia de los colaboradores (as), las cuales conlleven a una vida personal, familiar, laboral y social.

Actualmente, es posible observar en una gran cantidad de empresas aquellas prácticas de desarrollo personal ligadas a temas parentales y de salud, como lo son el caso de escuelas para padres a través de charlas y talleres en temas de familia y relación de pareja, como también en programas de vida saludable; ya sea en alimentación sana, ejercicios durante la jornada laboral, nutricionista, entre otros.

A continuación se presentan las políticas y/o programas de conciliación trabajo-familia que actualmente tiene la empresa Chilquinta Energía S.A. para sus colaboradores (as).

Cuadro N° 5: Resumen de Programas y/o políticas de conciliación trabajo-familia de la empresa Chilquinta Energía S.A.

Dimensiones	Políticas y/o Programas	Descripción
Flexibilidad Laboral	Días de permiso por matrimonio	Es un beneficio especial de un regalo de cinco días de corridos de permiso, con goce de remuneraciones, que se pueden tomar dentro de los 30 días siguientes desde la fecha de matrimonio. Los solicitantes deben presentar certificado de matrimonio o notificar vía correo electrónico a su jefe o supervisor directo.
	Tarde libre día de cumpleaños	Se otorga la tarde libre el día del cumpleaños de los colaboradores (as), con el fin de que puedan festejar eventos importantes en su vida personal junto a sus seres queridos. Es una práctica que favorece el esparcimiento y bienestar pues reconoce el esfuerzo y dedicación que el colaborador (a) entrega a su empresa día a día.
Apoyo a la maternidad y paternidad	Regalo para el recién nacido y Bono por natalidad	Beneficio que se otorga al momento del nacimiento de un hijo y que corresponde a 6 UF, además de los permisos legales correspondientes y un regalo institucional para el recién nacido.
	Programa de reintegro flexible de post natal	Esta iniciativa consiste en que luego de que se cumplan los 6 meses de post natal legal irrenunciables, hasta que el menor cumpla 9 meses de vida, Chilquinta Energía S.A. entrega la posibilidad a la madre de trabajar sólo cinco horas diarias, es decir, media jornada. Luego y hasta que el hijo (a) cumpla un año, deberá trabajar 6 horas efectivas en la empresa, lo que permite insertarse en el mundo laboral compatibilizando el tiempo con la familia, la crianza y los cuidados que el menor de edad necesita.

	Permiso de post natal masculino más 2 días adicionales a lo establecido legalmente	Beneficio que se otorga a los trabajadores que son padres y que adicional a los 5 días de permiso pagados por el nacimiento de un hijo (a), la empresa Chilquinta Energía S.A. entrega 2 días adicionales.
Apoyo económico	Préstamo de vacaciones	Se otorga un préstamo sin interés hasta 50 UF, según cumplimiento de la normativa vigente, pagado en 11 cuotas en valor UF, devolviendo hasta un 15% por planilla mensual.
	Bono por matrimonio, natalidad y defunción	Se gestionan a través de la Caja 18 de Septiembre, la que asigna un monto en dinero en caso de matrimonio, nacimiento o defunción.
	Bonificación escolar	Bonificaciones y estímulos de estudios en los niveles básicos, medios, técnicos y universitarios que otorga Caja de Compensación 18 de Septiembre, tanto al trabajador como a sus cargas familiares.
	Préstamo de bienestar	Préstamo de carácter blando, descontado por planilla, sin interés y con reajuste según IPC, respetando lo establecido en el artículo 58 del Código del Trabajo. (15%) Los préstamos de Bienestar se distinguirán en dos categorías: préstamos de emergencia y préstamos de sobreendeudamiento.
	Incentivo por logros y resultados	Consiste en un incentivo económico a la totalidad de los trabajadores, mediante un bono de cumplimiento de metas. Este beneficio se caracteriza por su alineamiento a la estrategia corporativa, donde todos (as) comparten las mismas metas y además, las orientadas al cumplimiento de objetivos corporativos, de gerencia y personales de cada colaborador (a) en forma particular.

	Reembolso de gimnasio	La compañía entrega un reemplazo en directo consistente en \$10.000 mensuales y se cursa con el solo hecho de presentar la boleta de gimnasio. Para solicitarlo, los trabajadores deben completar el formulario de incorporación y remitir boleta de acuerdo a Política vigente con la jefa de Bienestar.
	Estudios de especialización	El beneficio que entrega la empresa consiste en el aporte del 75% del total del programa y un 25% del financiamiento deberá ser asumido por el colaborador (a), el cual, es descontado hasta en 10 cuotas mensuales sin interés por liquidación de sueldo.
	Bono por reemplazo	<p>El bono por reemplazo recompensa al colaborador (a) que dada la ausencia de su superior, ha debido asumir sus funciones. Pretende buscar el equilibrio y la justa recompensa en los colaboradores (as) nivelando económicamente dicha tarea. Este beneficio se puede hacer efectivo, únicamente, cuando el titular del cargo esté ausente o se haya producido término de su contrato de trabajo y el superior designe por escrito, a otro colaborador (a) para ejercer las responsabilidades correspondientes.</p> <p>Consiste en la compensación de 10 UF mensuales pagadas de manera proporcional en relación a los días efectivamente reemplazados. Para ello es necesario ejercer a lo menos 10 días hábiles efectivos los que pueden completarse en períodos de cinco días hábiles cada uno.</p>
	Préstamos especiales por estudio	Este beneficio está orientado para que los trabajadores puedan costear un estudio específico que les beneficie en su labor y desarrollo. La modalidad permite cancelar

		el préstamo hasta en 60 cuotas y se puede obtener un año de gracia dependiendo de la evaluación realizada por la asistente social.
Integración familiar	Premiación mejores alumnos	Se premia a los alumnos (as) de todos los niveles educacionales que alcanzaron un promedio de notas igual o superior a 6,0, a los que se les entrega un diploma de honor y el gran reconocimiento de sus pares y familias, en tanto que el mejor en cada nivel se le entrega un regalo especial.
	Actividades para hijos (as) de colaboradores/as	Son diversas las actividades que se realizan durante todo el año, tales como celebración de navidad, reconocimiento y premiación de alumnos destacados, campamentos de verano, entre otros. Com la finalidad de que los hijos (as) conozcan la compañía.
	Celebración de Navidad	Celebración cuyos protagonistas son los niños (as). Se realiza en el Club de Campo, donde disfrutan de juegos, diversión y regalos, junto a sus padres y amigos, recibiendo al final un regalo.
	Colonias de verano	Durante cinco días, los menores podrán compartir, visitar granjas educativas, conocer la vida del campo y realizar acciones que se alejan de la habitual vida en la ciudad.
Desarrollo personal	Política de prevención del consumo de alcohol y drogas	Política de Prevención se enfoca en desarrollar programas destinados a informar, sensibilizar y capacitar sobre el uso indebido de alcohol y otras drogas, a los trabajadores de la Empresa y su núcleo familiar. Política de Control y Tratamiento está orientada a contribuir permanentemente al proceso de rehabilitación del trabajador, a través del acompañamiento y flexibilidad laboral.

Programa de gimnasia pausa y burnout	Consiste en desarrollar un conjunto de ejercicios físicos semanalmente y de forma voluntaria en el lugar de trabajo, con la finalidad de disminuir las consecuencias negativas del trabajo rutinario de los colaboradores (as).
Control de enfermera	A través de un convenio realizado con la Mutual de Seguridad, existe una enfermera que se preocupa de revisar los exámenes ocupacionales realizados a los colaboradores (as) de Chilquinta Energía S.A.
Apoyo de psicólogos	En caso de enfermedades o situaciones de alta complejidad, la organización dispone de un psicólogo externo que apoya con terapia al afectado.
Política antidiscriminación y acoso	Desde 2012 está vigente la Política de Antidiscriminación y Acoso, la que ha sido difundida entre los colaboradores (as). De acuerdo con ello, se repudia todo tipo de abuso y acoso (sexual y laboral), términos definidos en el Código del Trabajo.
Premios a trabajadores destacados	Para Chilquinta Energía S.A. es importante el trabajo que realiza cada uno de sus integrantes, es por eso que año a año premia el esfuerzo y dedicación de sus colaboradores (as) por el desempeño laboral que han tenido, con premios como viajes con todos los gastos pagados

Fuente: Elaboración propia.

7. NORMA CHILENA NCh 3262-2012

El mundo del trabajo no se encuentra exento de presentar desigualdades entre mujeres y hombres, por el contrario, se constituye -al igual que otros ámbitos del quehacer social- en un reflejo de las desigualdades presentes en la sociedad.

En este contexto, el Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM), ha venido desarrollando una serie de intervenciones en el ámbito del trabajo, que incluyen el Programa de Buenas Prácticas Laborales, el que en la actualidad impulsa a diversas organizaciones, empresas, universidades, organismos públicos y de la sociedad civil a adoptar el Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida familiar, laboral y personal -en adelante SIGIGC- que permite la certificación con la Norma chilena NCh 3262-2012, la cual fue desarrollada en conjunto con el Instituto Nacional de Normalización (INN), y aprobada por el Consejo de ese organismo en la sesión efectuada el 2 de febrero 2012.

Esta Norma tiene como propósito promover el desarrollo organizacional a través de la optimización de la gestión basada en las personas y de la incorporación de factores de cambio, innovación y calidad en la gestión de las organizaciones.

La adopción de un sistema de gestión de esta naturaleza, implica una decisión estratégica de la organización que conlleva la alineación de sus recursos -humanos, financieros, materiales y de información- en pos del logro del objetivo de la igualdad de género y de conciliación de la vida laboral, familiar y personal en la lógica de la corresponsabilidad.

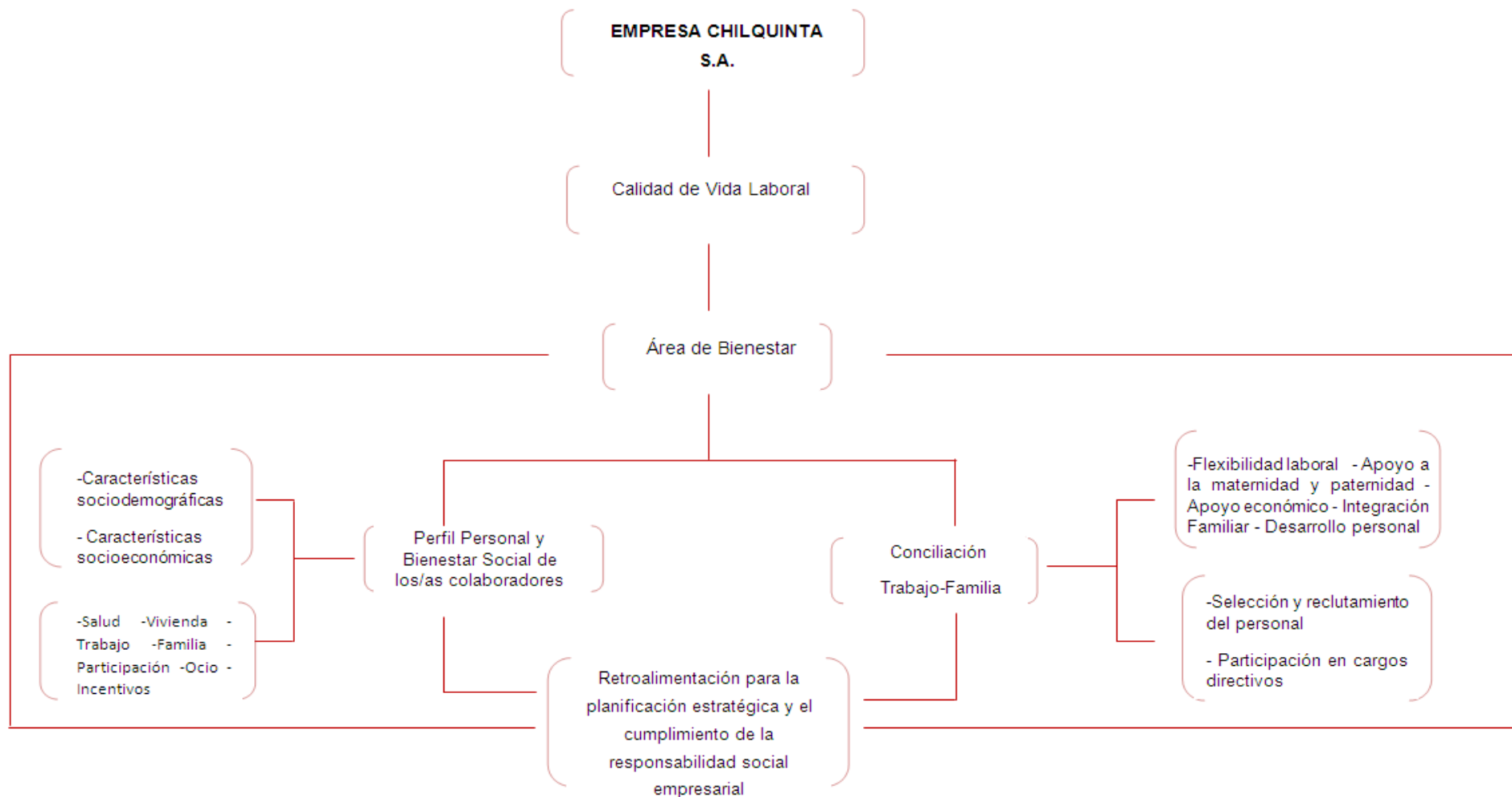
La Norma chilena NCh 3262-2012 que regula el Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal (SIGIGC), en la lógica de corresponsabilidad, responde a un contexto de cambios demográficos, económicos y sociales del país, como también a un escenario internacional en que la igualdad de género constituye cada vez más un estándar valorado y en algunos casos exigido a partir de tratados, acuerdos comerciales y de cooperación que rigen el mundo globalizado en el que Chile profundiza su participación.

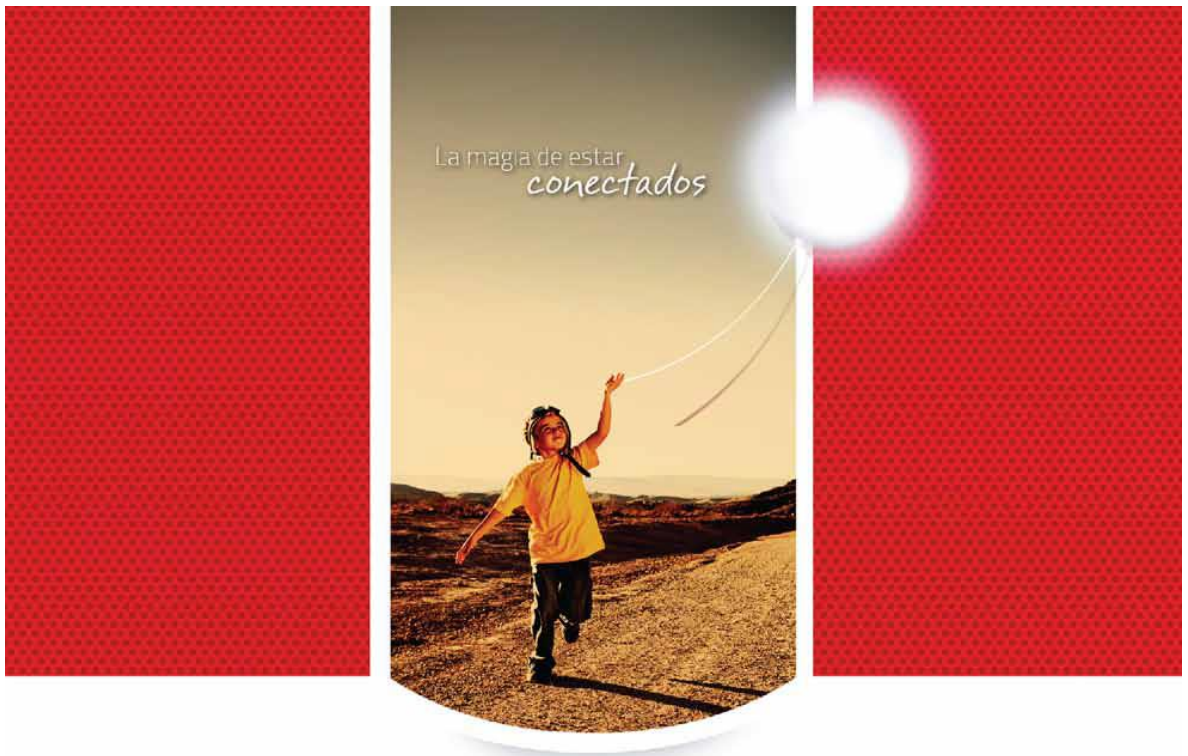
Asimismo, impulsa un mayor cumplimiento de la legislación vigente vinculada a garantizar la igualdad de género en el mundo del trabajo, tanto la relativa a los convenios internacionales suscritos por el país como las leyes específicas en vigencia, lo que representa una obligación ineludible por parte de las organizaciones.

Este escenario demanda una nueva cultura de trabajo que reconozca a hombres y mujeres como sujetos integrales, con los mismos derechos a desarrollarse en el espacio laboral, familiar y personal y potencialidades de contribuir a la producción de bienes y servicios. De tal modo, que generar igualdad para hombres y mujeres en las organizaciones laborales es un factor de optimización de recursos, de innovación, flexibilidad, competitividad y sustentabilidad de las organizaciones modernas.

La Norma chilena NCh 3262-2012 es de cumplimiento voluntario y su estructura es la del sistema de gestión ISO 9000, compatible con las NCh ISO 9001, 14001 y 18001, lo que facilita la integración entre sistemas de gestión en la organización. Se basa en los principios de igualdad de derechos y de igualdad de oportunidades y contiene los requisitos técnicos que deberán ser evaluados para reconocer que una organización tiene un Sistema de gestión de la igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal.

8. MAPA CONCEPTUAL DE ESTUDIO





Capítulo III: Marco Metodológico

CONSIDERACIONES PRELIMINARES

El capítulo que se presenta a continuación, busca dar a conocer los aspectos centrales del diseño metodológico del proceso de estudio, el cual permitirá otorgarle sustentabilidad y validez a la metodología de trabajo utilizada, estableciendo de esta manera los ejes sobre los cuales el Proyecto de Título se basará para dar respuesta a las interrogantes planteadas, de tal modo los resultados obtenidos permitirán alcanzar un acercamiento a la realidad de la organización.

En este sentido, el capítulo consta de dos ejes centrales que abordan principalmente la fundamentación del problema y el diseño metodológico, donde éste último se fundamenta bajo el enfoque de investigación cuantitativa principalmente, enriquecido con elementos cualitativos.

1. FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA

La empresa del siglo XXI, ya no es aquella que se preocupa exclusivamente de lograr mayor rentabilidad, sino que también es consciente del rol que tiene en la sociedad y los impactos que produce a nivel social, económico y ambiental. Es así, que la sustentabilidad de las empresas ha ido avanzando en los últimos años y junto con ello, las políticas que se emprenden en materia de calidad de vida.

Innovación, creatividad y diferenciación en el mercado sin duda son metas de la empresa moderna, pero sólo son alcanzables cuando se tiene un capital humano de excelencia y comprometido con su organización. Por ello, un desafío central de toda organización es conocer exhaustivamente las necesidades de los colaboradores (as), ofreciéndoles espacios para su desarrollo profesional y personal, puesto que los trabajadores (as) hoy en día no viven para trabajar, sino que trabajan para vivir.

En la actualidad, los trabajadores y las trabajadoras buscan en una empresa la plenitud y la felicidad en los diversos ámbitos de la vida, tanto en el plano laboral como en lo familiar y personal. Expectativas que muchas veces se ven tensionadas por el ritmo de vida que se tiene, donde las responsabilidades laborales postergan las obligaciones y compromisos personales.

Para efectos de este estudio y en relación a la necesidad de la empresa, es que el presente Proyecto de Título busca conocer detalladamente el perfil del trabajador (a) en cuanto a sus características personales y bienestar social, además de levantar información respecto de la conciliación trabajo y familia a objeto de perfeccionar o avanzar en los temas de igualdad de género.

Los resultados que se logren obtener, permitirán a la organización avanzar en tema de aplicación de la norma NCh 3262-2012 y certificación. Por otra parte, proporcionará a Trabajo Social y al Área de Bienestar de la empresa la posibilidad de poder entregar una respuesta más efectiva a las reales necesidades e intereses planteados por los colaboradores y colaboradoras.

2. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1 Tipo de estudio

El presente Proyecto de Título da cuenta de un tipo de estudio de carácter exploratorio- descriptivo, ya que los estudios exploratorios sirven para preparar el terreno y por lo común anteceden a investigaciones con alcances descriptivos. Por ende, es posible señalar que en primer lugar este estudio corresponde a una investigación de carácter exploratoria, ya que éstos se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2010)

El presente estudio, por ende, tiene como característica principal abarcar fenómenos relativamente desconocidos, donde se abordarán e investigarán nuevos problemas, se establecerán prioridades para investigaciones futuras, pues este estudio se imparte por primera vez en la organización y tiene como finalidad obtener información relevante acerca del perfil personal y bienestar social del trabajador y trabajadora, como también de las prácticas de conciliación trabajo-familia de dicha empresa.

Por otra parte, y en segundo lugar se establece que el estudio poseerá un carácter descriptivo, pues busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o variables a las que se refieren. (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2010)

2.2 Enfoque Metodológico

El presente Proyecto de Título da cuenta de una investigación de tipo cuantitativa, enriquecida con elementos cualitativos. Es decir, la mayor parte del proceso de estudio se construirá en base al enfoque de investigación cuantitativa, siendo así gran parte de la información recabada; medible y cuantificable.

El método cuantitativo estudia la asociación o relación entre variables medibles o cuantificables, a diferencia del método cualitativo que estudia contextos estructurales y situacionales, por lo que es posible señalar que el primero de éstos contribuye con una perspectiva objetiva y el segundo una perspectiva que admite la subjetividad.

La investigación cuantitativa ofrece la posibilidad de generalizar los resultados en forma amplia, otorgando control sobre los fenómenos y un punto de vista de conteo y las magnitudes de éstos. (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2010).

Se ha considerado la utilización de la investigación cuantitativa, debido a las necesidades que presenta la organización, además de tener en consideración el colectivo de estudio, por lo que para las dimensiones de ésta se establece como la más adecuada para dicho proceso. De esta manera, los resultados que se obtengan podrán ser procesados y analizados, transformándose en información relevante y trascendental para la organización.

Por otra parte, el enfoque cualitativo aporta con la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación, por lo que la utilización de este enfoque, se relaciona con abordar de manera más recabada la temática de conciliación trabajo-familia desde la perspectiva de los gerentes y subgerentes para recoger y analizar la información entregada con un análisis en profundidad de cada una de las respuestas proporcionadas.

2.3 Pregunta de Investigación

¿Existen prácticas de la empresa Chilquinta Energía S.A. que estén orientadas a la conciliación trabajo-familia de sus colaboradores (as) en la Región de Valparaíso, en el año 2014?

¿Cuál es el perfil personal y bienestar social de los colaboradores (as) de Chilquinta Energía S.A. en la Región de Valparaíso, en el año 2014?

2.4 Objetivos de Investigación

Objetivo General 1:

Conocer las prácticas de la empresa Chilquinta Energía S.A. que estén orientadas a la conciliación trabajo-familia de sus colaboradores (as) en la Región de Valparaíso, en el año 2014.

Objetivos Específicos:

1. Describir y documentar el proceso de selección del personal y participación de mujeres en cargos de jefatura en la empresa Chilquinta Energía S.A.
2. Describir las políticas de empresa en materias de conciliación trabajo-familia desde:
 - a. Flexibilidad Laboral
 - b. Ayudas a la Maternidad y Paternidad
 - c. Apoyo Económico
 - d. Integración Familiar
 - e. Desarrollo Personal

Objetivo General 2:

Conocer el perfil personal y bienestar social de los colaboradores (as) de Chilquinta Energía S.A. en la Región de Valparaíso, en el año 2014.

Objetivos Específicos:

1. Identificar y describir las características sociodemográficas y socioeconómicas de los colaboradores (as) de la empresa Chilquinta Energía S.A.
2. Identificar y describir las principales necesidades humanas de los colaboradores (as) de la empresa Chilquinta Energía S.A.

2.5 Definición de Variables de Investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2010), definen variable de investigación como una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse y de observarse.

Las variables de investigación que se considerarán para el presente estudio son las siguientes:

Conciliación Trabajo-Familia: Aquellas políticas o prácticas que al interior de una organización permiten contribuir al equilibrio y armonía de la vida laboral, familiar y personal de sus colaboradores (as), en aspectos tales como: selección de personal, participación de mujeres en cargos de jefatura, flexibilidad laboral, ayudas a la maternidad y paternidad, apoyo económico, integración familiar y desarrollo personal.

Perfil personal del trabajador (a): Un conjunto de características sociodemográficas y socioeconómicas que posee el colaborador (a), es decir, todas aquellas características que permiten tener un mayor conocimiento en relación a la identificación personal del colaborador (a), tales como, sexo, edad, estado civil, número de cargas familiares, nivel de escolaridad, sistema de salud, sistema de previsión, antigüedad laboral, ingreso líquido mensual.

Bienestar Social: Aquel estado de satisfacción de las necesidades humanas fundamentales, tales como salud, vivienda, trabajo, familia, participación, ocio e incentivos.

Las dimensiones de la variable conciliación trabajo-familia se dividen en dos sub categorías:

 **Perspectiva enfocada al trabajador (a) en general:**

Dimensiones de la conciliación Trabajo-Familia	
Flexibilidad laboral	La posibilidad de los colaboradores (as) de realizar acuerdos con sus jefaturas en cuanto a prácticas que tengan que ver con horarios y acciones que vayan en apoyo y/o ayuda de las actividades personales de éstos (as).
Apoyo a la maternidad y paternidad	Prácticas de la empresa dirigidas hacia aquellos colaboradores y colaboradoras que han sido padres, con el fin de ir en ayuda de su nueva etapa de vida.
Apoyo económico	Ayuda en forma monetaria que entrega la empresa a sus colaboradores y colaboradoras para un fin en particular.

Integración familiar	Prácticas de la empresa que van dirigidas hacia sus colaboradores y colaboradoras con el fin de hacer partícipe a la familia en su espacio laboral.
Desarrollo personal	Acciones de la empresa dirigidas al autoconocimiento, autoestima, autodirección y autoeficacia de los colaboradores (as), las cuales conlleven a una vida personal, familiar, laboral y social.

Perspectiva enfocada a los Gerentes y Subgerentes:

Con el propósito de enriquecer el estudio, es que se considera relevante conocer la perspectiva que poseen los Gerentes y Subgerentes de la organización, en cuanto a prácticas de selección de personal y la participación de mujeres en cargos de jefatura al interior de la empresa. Para dicho efecto se aplicará un instrumento de tipo cualitativo que permita obtener información detallada de dichas prácticas.

Prácticas a Nivel de Gerencial	
Selección de Personal	Actividad en donde se escoge entre los candidatos reclutados los más adecuados para ocupar los cargos existentes en una empresa.
Participación de mujeres en cargos de jefatura	Políticas, medidas y metodología para la distribución, selección y asignación de cargos y funciones de mayor jerarquía (Inmujeres, 2011).

Dimensiones de la variable perfil personal:

Características Sociodemográficas y Socioeconómicas	
Sexo	Alude a las diferencias de carácter estrictamente biológico que existen entre hombres y mujeres, y que no suelen determinar nuestra conducta
Edad	Se define como el tiempo en que ha vivido una persona desde su nacimiento.
Estado civil	Es la calidad de un individuo, en cuanto le habilita para ejercer ciertos derechos o contraer ciertas obligaciones civiles.

N° de Cargas familiares	Se refiere a las personas que dependen del trabajador (a) para su manutención.
Nivel de escolaridad	Da cuenta del grado de instrucción que tiene cada uno de los trabajadores (as), debido al proceso de educación formal que han asistido.
Sistema de salud	Da cuenta de la afiliación de los trabajadores (as) al Sistema de Salud Público y al Sistema de Salud Privado.
Sistema de previsión	El sistema de previsión permite conocer la afiliación que tienen los trabajadores y trabajadoras con alguna de las Aseguradoras de Fondos de Pensión (AFP).
Antigüedad laboral	Tiempo durante el cual una persona ha estado trabajando de manera ininterrumpida para la misma organización u empresa, independientemente de los cambios de puesto o funciones que haya tenido dentro de la misma.
Ingreso líquido mensual	Dice relación con la remuneración total que percibe el trabajador (a) por realizar una labor determinada, sin contabilizar los impuestos y cotizaciones.

 **Dimensiones de la variable bienestar social:**

Necesidades Humanas y Bienestar Social	
Salud	El estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedad (OMS, 1946).
Vivienda	Es el principal activo de todo individuo, considerándose a cualquier recinto, separado e independiente, construido o adaptado para el albergue de personas. Se clasifican según el tipo y tenencia de éstas.
Trabajo	Aquella actividad humana que reside en transformar el ambiente con el fin de lograr ciertos objetivos, especialmente la subsistencia y la conservación de la vida.
Familia	La familia es un grupo de personas unidas por vínculos de parentesco, ya sea consanguíneo, por matrimonio o adopción que viven juntos por un período indefinido de tiempo. Constituye la unidad básica de la sociedad.

Participación	Es la coordinación de actividades de un cierto número de personas para lograr un objetivo o meta en común (Red Telecentros Comunitarios, 2002).
Ocio	Un conjunto de ocupaciones a las que el individuo puede dedicarse voluntariamente sea para descansar o para divertirse, o para desarrollar su información o su formación desinteresada, su voluntaria participación social o su libre capacidad creadora, cuando se ha liberado de sus obligaciones profesionales, familiares y sociales (Dumazedier, 1968).
Incentivos	Es aquello que mueve a desear o hacer algo. Puede tratarse de algo real (dinero) o simbólico (la intención de dar u obtener una satisfacción).

* La operacionalización de variables se encuentra adjunto en los Anexos.

2.6 Universo y Muestra

El universo del presente estudio se encuentra conformado por la totalidad de colaboradores (as) de la empresa Chilquinta Energía S.A. de la Región de Valparaíso, que según la última dotación corresponde a 531 colaboradores, siendo 373 hombres y 158 mujeres. Los datos anteriormente expuestos han sido extraídos desde la base de datos correspondiente al mes de Junio, entregada por la unidad de análisis y proyectos organizacionales.

Por otra parte, las y los gerentes de la empresa que serán entrevistados para dicho estudio, corresponden a un número total de 23 sujetos, de los que 2 son mujeres y 21 son hombres.

2.7 Técnicas de Recolección de Información

Las técnicas de recolección de información se refieren a los procedimientos específicos para el tratamiento de algunos aspectos de la materia de investigación. (Layana, 2009)

Para la etapa de levantamiento de información del proceso de estudio del presente seminario, se requiere contar con las herramientas necesarias para llegar a alcanzar resultados óptimos. Las técnicas seleccionadas permiten dirigir el estudio hacia el alcance de los objetivos planteados, y al logro de una mayor eficiencia en el proceso de levantamiento de información.

Por lo tanto, la técnica cuantitativa elegida para la recolección de datos corresponde a la Encuesta, la cual “se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas” (Bernal, 2006). Dicho de otra manera, esta técnica permite obtener información de la población objeto, facilitando la estandarización de datos.

Cabe señalar, que el instrumento a utilizar ha sido estructurado en base a preguntas cerradas y abiertas, donde las preguntas cerradas se caracterizan por poseer respuestas delimitadas previamente. Por otra parte, las preguntas abiertas no tienen una delimitación previa de las respuestas, aportando así un aspecto más cualitativo al análisis de la investigación.

De igual forma, es preciso señalar otra técnica que también fue utilizada para el desarrollo del estudio, la que dice relación con la revisión de documentos digitalizados, la cual permitió obtener un respaldo de las políticas, programas y/o beneficios que se encuentran instaurados en la organización.

En cuanto a la técnica cualitativa escogida para obtener información, ésta corresponde a la Entrevista, que de acuerdo a Taylor y Bogan (1986) es entendida como “un conjunto de reiterados encuentros cara a cara entre el entrevistador y sus informantes, dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que los informantes tienen respecto a sus vidas, experiencias o situaciones”. Este método de recolección de datos busca revelar las apreciaciones subjetivas respecto de diversas situaciones del sujeto informante.

De acuerdo a las características del estudio, la estructura y diseño de la entrevista es de tipo semiestructurada, lo que permite determinar cuál es la información relevante que se desea obtener, conociendo con anterioridad las temáticas y asuntos que se van a tratar. A su vez, es posible efectuar preguntas espontáneas que se consideren oportunas y realizarlas en los

términos que se estime convenientes, por lo que en este sentido el/la entrevistador (a) queda libre para adoptar el orden y la forma de las preguntas.

2.8 Plan de Análisis

La etapa de recolección de datos dentro del modelo de investigación cuantitativa, resulta de vital importancia para el estudio, por ende una vez que los datos se han codificado, transferido a una matriz, guardado en un archivo, se debe proceder al análisis de éstos. Por ello, existen diversos programas para analizar datos.

Para efectos del estudio y la recolección de datos de los colaboradores y colaboradoras recabados por medio de la encuesta, se utilizará el programa estadístico computacional llamado SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). Dicho programa estadístico se caracteriza por trabajar con bases de datos de gran tamaño, los cuales pueden ser exportados, lo cual lo convierte en programa versátil.

El SPSS lleva a cabo las tres etapas claves para la realización de un estudio estadístico:

- 1- Implementa de forma organizada y ordenada la base de datos.
- 2- Ayuda a la manipulación de los datos.
- 3- Implementa técnicas estadísticas para el análisis de los datos.

Los datos recabados serán procesados por el programa, lo que permitirá visualizar los resultados cuantificados en gráficos, facilitando con ello la comprensión y la organización de los resultados.

Por otra parte, y en cuanto al análisis de datos cualitativos, estos se analizarán de acuerdo al objetivo específico de investigación número 1 correspondiente al objetivo general 1, por lo que se tomarán las entrevistas realizada a los gerentes y subgerentes, realizando un análisis en profundidad y específico de cada una de las respuestas entregadas.

2.8.1 Estrategia de análisis de la información

La estrategia para la recolección y análisis de los datos utilizada a través del proceso de estudio, se encuentra dividida en dos categorías de análisis en interpretación de los datos.

En relación a la primera categoría, los datos que se obtengan a través del programa SPSS, es decir, datos cuantitativos, serán sistematizados por medio de tablas de frecuencias, las que permitirán conocer la distribución de los datos estadísticos arrojados. Posteriormente, a partir de la información obtenida en cada una de las tablas se construirán los respectivos gráficos estadísticos, los que posibilitarán tener una visión gráfica entendible e interpretable para luego realizar el análisis detallado de los datos. Cabe destacar, que para la construcción de los gráficos se hará uso del programa Microsoft Excel 2010.

Los tipos de gráficos que se utilizarán, corresponden a gráficos de barra y circulares. Los primeros sirven para resaltar la representación de porcentajes en datos que componen un total, permitiendo comparar la diferencia de frecuencias de la característica de interés. En tanto, los segundos permiten visualizar la distribución interna que constituye un hecho, en forma de porcentajes sobre un total.

Como forma de enriquecer el estudio, los datos cuantitativos recolectados que midan la percepción y nivel de satisfacción de los encuestados (as) en relación a las temáticas abordadas, serán analizados mediante la escala de Likert, para lo cual se llevará a cabo un análisis en donde se identificarán las tendencias que las respuestas de los colaboradores (as) demuestran.

Por otra parte, la segunda categoría de preguntas corresponden al método cualitativo, serán analizadas en profundidad colocando énfasis en cada uno de los aspectos definidos en el marco de referencia y utilizando extractos de las entrevistas realizadas para enriquecer el análisis con información concreta entregada por los encuestados (as).

En síntesis, toda la información que se recabe en este proceso será analizada de acuerdo a los objetivos de investigación, así se dará respuesta en forma cabal a éstos y propósito de este estudio.

2.8.2 Medición de variables de investigación

La elección de un instrumento de recolección de datos debe estar asociada a la evaluación de las características del estudio en desarrollo para que sea acorde con su tipo y los propósitos planteados.

Medir es el proceso de vincular conceptos abstractos con indicadores empíricos, mediante la clasificación y/o cuantificación, un instrumento de medición debe cubrir los requisitos de confiabilidad y validez. (Malave, 2007)

La escala de Likert es un tipo de instrumento de medición o de recolección de datos que se dispone en la investigación social para medir actitudes. Consiste en un conjunto de ítems bajo la forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se solicita la reacción (favorable o desfavorable, positiva o negativa) de los individuos.

Para efectos de este estudio se utilizará la escala de Likert para aquellas preguntas que buscan conocer la percepción y nivel de satisfacción de los trabajadores (as), y de esta manera otorgar puntuación a cada una de las respuestas planteadas en el instrumento diseñado, y además a la categorización y valorización final.

Categorización Conciliación Trabajo-Familia:

Puntaje	Categoría
40 – 33	Nivel de Conciliación Muy Bueno
32 – 25	Nivel de Conciliación Bueno
24 – 17	Nivel de Conciliación Regular
16 – 9	Nivel de Conciliación Malo
8 – 0	Nivel de Conciliación Muy Malo

Categorización Nivel de Bienestar Social:

Puntaje	Categoría
35 – 29	Nivel de Bienestar Social Muy Bueno
28 – 22	Nivel de Bienestar Social Bueno
21 – 15	Nivel de Bienestar Social Regular
14 – 8	Nivel de Bienestar Social Malo
7 – 0	Nivel de Bienestar Social Muy Malo



Capítulo IV: Levantamiento de Información

CONSIDERACIONES PRELIMINARES

En el presente capítulo, se exponen los hallazgos obtenidos a partir de los datos adquiridos tanto de los colaboradores (as) como también de los gerentes y subgerentes de la empresa Chilquinta Energía S.A., mediante la aplicación de las metodologías utilizadas, por lo que el análisis que se presenta a continuación se sustenta tanto de la metodología como del marco referencial que respaldan este estudio.

A modo de contribuir en una mejor comprensión del lector, a continuación se presenta la estructura que sigue el presente capítulo:

1. Desarrollo de Objetivos
2. Síntesis Diagnóstica
3. Análisis FODA
4. Plan de Acción

1. DESARROLLO DE OBJETIVOS

1.1 Contexto de estudio

El presente estudio se realiza bajo el contexto de la Empresa Chilquinta Energía S.A., el que tiene como objetivos de estudio; conocer la percepción de los colaboradores (as) acerca de las políticas de conciliación trabajo-familia de la empresa, como también conocer el perfil personal y bienestar social de éstos (as).

Es por tanto, que para llevar a cabo este estudio se precisó de la creación de dos instrumentos, donde el primero corresponde a una encuesta confidencial y de carácter voluntaria dirigida a los colaboradores (as), y el segundo a una entrevista para ser aplicada a gerentes y subgerentes de la Empresa. Es mediante estos dos instrumentos con los cuales se espera dar respuesta a los objetivos planteados en el estudio.

Con respecto a la encuesta y su aplicación, ésta fue enviada a cada colaborador (a) por medio de valijas internas de la Empresa hasta su respectivo lugar de trabajo, por lo que fueron 19 lugares a los cuales éstas se enviaron, siendo un total de 531 trabajadores y trabajadoras los que recibieron dicha encuesta. Estas zonas fueron visitadas por el equipo seminarista durante tres días, las cuales corresponden a: Club de Campo (Quilpué), Con Cón, Curauma, Edificio Central (Valparaíso), La Calera, La Cruz, Limache, Llay-Llay, Los Andes, Miraflores, Quillota, Quilpué, Quintero, San Antonio, San Felipe, Aldunate (Valparaíso), Oficina Av. Brasil (Valparaíso), Villa Alemana y Viña del Mar, abarcando una cobertura total de 11.496 km² de la región de Valparaíso.

En cada lugar visitado se realizaron sorteos de premios sorpresas en donde cada colaborador (a) que entregó y respondió la encuesta entraba en el sorteo, con el fin de incentivar la participación de éstos (as).

Finalmente, se logró recolectar un total de 372 encuestas respondidas en el plazo propuesto, por lo que es posible señalar que un 70% de los trabajadores (as) de Chilquinta Energía S.A. participaron del estudio.

La segunda técnica de recolección de información utilizada, es decir, la entrevista fue diseñada para ser aplicada a gerentes y subgerentes, lo que contemplaba un número total de 23 entrevistados (as), sin embargo debido a diferentes dificultades que surgieron durante el proceso de autorización por parte de la empresa, se toma la decisión de entrevistar a un total de 2 gerentes y 1 subgerente, es por lo que en los anexos se adjunta la carta redactada por la Jefa de Bienestar explicando la situación.

ANÁLISIS DE DATOS

1.2 Objetivo General 1:

Conocer las prácticas de la empresa Chilquinta Energía S.A. que estén orientadas a la conciliación trabajo-familia de sus colaboradores (as) en la Región de Valparaíso, en el año 2014.

1.3 Objetivo Específico 1:

Describir y documentar el proceso de selección del personal y participación de mujeres en cargos de jefatura en la empresa Chilquinta Energía S.A.

a. Descripción de Selección de personal.

Aspectos de importancia que considera la empresa para seleccionar personal.

Hoy en día es imprescindible que las organizaciones sean ágiles, inteligentes y flexibles para poder mantenerse y lograr ser competitivas dentro de la industria en la que se desarrollan, pues se vive en un mundo de acelerados y constantes cambios, en donde la adaptación al mercado, la innovación, la velocidad y el aprendizaje serán continuos y vitales.

De esta manera, se considera necesario que las organizaciones sepan aprovechar las diversas capacidades y potencialidades de la fuerza laboral, aplicando creatividad para que el grupo funcione sinérgica e inteligentemente. Sin embargo, no siempre se necesita de la selección de personal sobresaliente, sino que las personas puedan lograr resultados extraordinarios y de gran productividad para la compañía.

Por consiguiente, poseer procedimientos que permitan un acceso real y abierto a los cargos, para quienes reúnan los requisitos, se posiciona como un aspecto elemental de llevar a la práctica, ya que tener una secuencia establecida y necesaria para ejecutar una tarea o actividad es base fundamental de todo proceso organizacional.

“...el procedimiento de selección es igual para todos, es decir, todas las áreas, cuando es un proceso abierto hay una publicación en la prensa o en estos sitios especializados, se reciben los currículum, se analizan conforme a las características del cargo y respecto a eso después se identifican aquellos postulantes que reúnan los requisitos, una vez que se identifican se hace una lista corta y se empieza con el proceso...” (A.H.)

“...en estos momentos la compañía tiene un procedimiento que permite un acceso real y abierto, está determinado el cargo, está la descripción del cargo, no hay discriminación si es hombre o mujer, si es un cargo crítico, etc. Está todo establecido...” (J.C.F.)

De acuerdo a lo especificado por los entrevistados, queda evidenciado que la empresa Chilquinta Energía S.A. sí posee procedimientos que dicten las formas de actuar durante el proceso de selección de los futuros colaboradores (as) de la empresa, utilizando medios externos como también internos de masificación de la información para la postulación de cargos. De igual manera, se acogen los respectivos currículum de cada postulante, los que posteriormente son analizados y categorizados de acuerdo a las necesidades de la compañía y las características que se requieren para cada cargo, todo esto se encuentra estipulado dentro de los documentos y formularios de procedimientos existentes en la empresa.

Respecto a lo anterior, es posible señalar que una organización que tenga establecida y especificada sus formas de realizar una actividad o proceso, se convierte en una organización ordenada que sabe lo que desea lograr, por lo que tener un conocimiento claro de quién, cuándo, dónde y cómo lo logrará potencia la gestión y entrega sustento a las líneas de acción de la empresa.

Otro aspecto importante que se debe tener en cuenta durante los procesos de selección, dice relación con el lenguaje de convocatoria inclusivo o bien con enfoque de género, pues eliminar el lenguaje sexista constituye uno de los desafíos de mayor complejidad al interior de las organizaciones.

Establecer vías de comunicación adecuadas y accesibles en las organizaciones permite que la información transmitida a través de distintos canales llegue a todo grupo de colaboradores (as), evitando exclusiones o invisibilizando muchas veces a parte del personal que lo compone.

Hoy en día en Chile, es posible visualizar que existe una gran dificultad para poder llevar a cabo la inclusión dentro del lenguaje, ya que la legislación no posee los cambios necesarios. Además, muchas profesiones utilizan un lenguaje discriminatorio, de palabras con forma única, que si bien son palabras de género masculino, no designan exclusivamente sólo al sexo masculino.

“Es que si yo te digo ingeniero tú no te llamas ingeniera, y ese es otro problema que tiene la ley, no te hace diferente, tú eres ingeniero hombre o mujer...”
(J.C.F:2)

A raíz de lo anterior, se aprecia que existen limitaciones que afectan a las organizaciones a nivel nacional, como es el caso de Chilquinta Energía S.A. sin embargo, de acuerdo a lo señalado en las entrevistas, existen también otros problemas asociados y posibles de comentar.

“...por ejemplo por la característica que tiene la empresa pudiera ser que algún cargo en particular requiera que sea solamente varón, como por ejemplo no sé un operador de una red energizada o un liniero o alguien que tenga que subirse a un poste, probablemente va a especificar que sea varón”. (A.H:2)

“...particularmente en un ámbito y en una industria que es bien especial. Por selección vocacional es poco probable que las mujeres elijan ingeniería eléctrica”. (J.R.)

De este modo, es posible observar que la industria en la cual se encuentra inserta la empresa será condicionante de gran valor para las acciones, los requerimientos y gestiones que se puedan realizar, pues por las características del trabajo eléctrico y del mercado laboral existen preferencias de hombres y mujer, lo que dificulta la incorporación de lenguaje de convocatoria inclusivo.

A nivel país y de industria, muchas veces se requiere de especificaciones de sexo, debido a las demandas y características que se solicita. A pesar de esto, Chilquinta Energía S.A. realiza esfuerzos por la inclusión, ya sea desde el lenguaje hasta la puesta en práctica del ingreso de mujeres, sin hacer distinción alguna por su sexo, colocando énfasis en las características profesionales y personales de la persona.

“Tratamos de usar un lenguaje que sea inclusivo, de hecho en las publicaciones somos bastante rigurosos en chequear que no estemos discriminando y particularmente en un ámbito y en una industria que es bien especial”. (J.R.:2)

Lo anterior evidencia la manera de hablar y el pensamiento que se tiene a nivel empresarial, como también las estructuras culturales que se poseen con respecto a un determinado enfoque. Cabe destacar, que el lenguaje configura la mayoría de los pensamientos, los que luego se traducen en las actitudes y acciones, por lo que desde allí surge la importancia de establecer un lenguaje inclusivo, de respeto y equidad entre hombres y mujeres.

Por otra parte, el trato cordial sin sesgos ni discriminatorios corresponde a otro importante aspecto a considerar en la selección de personal, ya que es de gran relevancia que en una organización se planifiquen cuidadosamente aquellas acciones y protocolos de trato cordial hacia los posibles colaboradores (as). De esta manera, cuánto más profesional y más excelente sea esta cordialidad, mayor será la posibilidad de que terminen escogiendo a aquellos postulantes que demuestran poseer un mayor interés y entusiasmo por integrarse a la compañía. Por tanto, cualquier inversión en integrar esta cultura de cordialidad en el trato dentro de la organización, será sin duda, un acierto, pues toda persona debe ser tratada con respeto, justicia y dignidad.

Este aspecto es fundamental a la hora de generar el primer contacto con el posible colaborador (a), ya que resulta imprescindible transmitir la calidad del ambiente laboral y recurso humano con el cual cuenta la empresa.

“...las entrevistas a todos van a ser igual, o sea la empresa es igual, o sea evidentemente tú traes a una persona nueva, tienes que tratarla evidentemente bien como todas las demás personas que están dentro de la empresa...” (J.C.F:3)

Por otro lado, la imagen de la organización se construye para respaldar su marca o servicio, pero también contribuye a transmitir su política en relación a las prácticas que implementa la empresa. Es por esto, que la transmisión de políticas y prácticas a posibles colaboradores (as) se visualiza como una manera de difundir las buenas prácticas y responsabilidad social que tiene la empresa hacia el capital humano que integra la organización, puesto que dicha acción puede contribuir a que la empresa sea conocida y percibida de manera atractiva en el mercado laboral.

“A la gente que está por contratarse no, pero a la gente que está ya contratada sí. Ahí está el proceso de inducción, pero a la gente que participa de un proceso de selección la verdad es que no se les comunica, ya que no existe una política donde les contemos qué es Chilquinta en el proceso de selección”. (J.R:3)

No obstante, y de acuerdo a lo señalado en la cita anterior es posible inferir que la comunicación de las políticas de la empresa Chilquinta Energía S.A. son comunicadas una vez que el postulante forma parte de la compañía, creando la instancia para que éste (a) tenga las correspondientes inducciones que lo integren de manera total y abierta a la organización. Por tanto, la posibilidad de integrar una política que vaya dirigida hacia los postulantes se visualiza como una importante oportunidad para que la empresa transmita adecuadamente su interés por lograr el bienestar de su personal a través de acciones directas hacia éstos (as).

Aspectos de importancia que consideran los gerentes para seleccionar personal.

Como se ha mencionado en diferentes ocasiones, el recurso humano es visto como un factor decisivo para el éxito de una organización, pues este talento da vida a la estructura organizacional, enriqueciéndola y potenciando las acciones que van dirigidas al logro de los objetivos de la compañía. De esta forma, es fundamental que exista una preparación en cuanto a las entrevistas de trabajo que se realicen a los postulantes, por lo que el entrevistador juega un rol de vital importancia a la hora de enfatizar en los aspectos de interés para la empresa.

“Cuando llegan las personas para que las entrevistemos nosotros, ya vienen con sus evaluaciones y sus entrevistas técnicas realizadas, con los informes médicos y con el informe psicológico, por tanto desde ese punto de vista ya está chequeado... entonces a esta altura me preocupo a chequear más la persona, cuáles son sus expectativas, cuáles son sus proyectos de carrera, proyectos de vida en que esta la persona y cómo se quiere desarrollar y qué posibilidades le ofrece la compañía y ese cargo en particular al que está postulando...” (J.R:4)

Es de vital importancia poseer claridad respecto de los temas a abordar en las entrevistas laborales, ya que esto conlleva a tener un pronóstico válido con el fin de tomar la mejor decisión en el proceso de selección de personal, conjuntamente con el Departamento de Recursos Humanos, puesto que el objetivo del entrevistador es realizar una evaluación del candidato con relación al cargo al cual se desempeñará, es decir, el fin es evaluar el desarrollo del cargo y demás circunstancias en función de sus intereses personales.

De igual manera, una de las funciones de la entrevista es permitir al entrevistador ir más allá del conocimiento de lo que hicieron los postulantes, ya que lo que se pretende obtener es información de las acciones que se realizaron para el logro de sus labores. Así mismo, es importante determinar los conocimientos, competencias, capacidades y habilidades que posee el candidato, ya que esto permitirá percibir el grado de adecuación al puesto de trabajo con el perfil profesional que se requiere.

Toda esta información general y relativa a obtener un conocimiento en profundidad del candidato, resulta fundamental como procedimiento para escoger una persona acorde a las necesidades de la empresa.

“Primero desde el punto de vista conocimiento, o sea relación currículum-conocimiento verbal que expone... segundo, comportamiento ante situaciones de cierto tipo de preguntas... Y bueno varios aspectos que tú ves dependiendo las características del cargo, una cosa esencial sí es la relación como te digo currículum, la experiencia que ha tenido, el desenvolvimiento ante situaciones que tú le planteas, cargos técnicos, cargos de jefatura entonces y que ya ha pasado por todos los demás pasos... Lo otro que también yo tengo una pregunta que se ha puesto en práctica...” (J.C.F:4)

De acuerdo a lo señalado anteriormente, la percepción que tiene el entrevistado de la gerencia de personas sobre los aspectos laborales que considera de relevancia a la hora de seleccionar personal; ya sea hombre o mujer, tiene relación directa con el posible desempeño laboral y comportamiento de éstos (as) en la organización.

Por otra parte, la primera impresión que tienen los entrevistadores de los candidatos muchas veces se basa en la apariencia y en los componentes verbales y no verbales de aquel primer contacto, por lo que la preparación de los candidatos (as) es fundamental al momento de desenvolverse frente a su respectivo entrevistador y las necesidades presentes y futuras de la empresa.

“Mira a ver, para mí la presentación personal es importante... me parece que las formalidades son importantes, ¿a qué me refiero? a que si yo voy a entrevistar a alguien que va a trabajar en esta compañía <eeh> que venga totalmente despeinado pudiéndose haber peinado, con barba sin arreglarse durante varios días, medio desarreglado, no... ahora, no estoy diciendo que no pueda tener barba o no pueda tener el pelo largo, pero si ordenado... no me importa si el tipo tiene pelo largo, pero vente con el pelo tomado aquí, ordenado, no importa si tiene barba, pero si se nota una barba sucia o cuando uno come no, esa cuestión no...” (A.H:3)

Se puede inferir que en los procesos de selección, cuando el postulante ya pasa a ser una posible contratación para la empresa, la entrevista personal con quien será su jefe mayor, se focaliza en aspectos más bien de interés personal de los gerentes y subgerentes, donde éstos intentan centrarse en aspectos personales y de presentación que los candidatos poseen al momento de ser entrevistados, pues la primera impresión permitirá conocer las características del postulante.

A modo de resumen, se puede concluir que los procesos de selección presentan procedimientos que dirigen los lineamientos de acción a seguir durante las fases por las cuales se transita la contratación de nuevo personal, por lo que la preparación de entrevistas tanto para el futuro colaborador (a) como también para la persona que dirige ésta, será fundamental para que el proceso culmine con éxito y pueda satisfacer las necesidades de la empresa y del nuevo colaborador (a) que se integrará a la compañía.

b. Descripción de Participación de mujeres en cargos de jefaturas.

Aspectos que conlleva la participación de mujeres en cargos de jefatura.

En la actualidad se han presentado profundas transformaciones sociales y culturales, donde la inserción en el mundo laboral de la mujer ha sido uno de los cambios de mayor trascendencia, pues en el caso particular de las mujeres, el espacio doméstico y familiar las afecta directamente en las decisiones laborales que éstas puedan llevar a cabo. Es decir, cuando la mujer se integra al mercado laboral surge el llamado conflicto trabajo-familia, entendido como un conflicto interno en que las presiones del ámbito laboral y familiar son incompatibles en algunos aspectos para la mujer, haciendo que la participación de un rol dificulte la del otro.

Sin embargo, a pesar de la mayor incorporación de la mujer en el mercado laboral aún existe un porcentaje importante de éstas que no logran insertarse principalmente por causas familiares, este dato sugiere que en Chile la mujer no trabaja remuneradamente por hacerse cargo de temas relacionados con

la familia. Se observa constantemente que la mujer abandona su carrera y trabajo luego de ser madre, probablemente como una estrategia de anticipación a la incompatibilidad de las responsabilidades laborales y familiares (INE, 2012).

“...en la medida que uno asciende más en la organización está teniendo un nivel de estrés y preocupación distinto, no es tan fácil como termino mi labor y me mando a cambiar digamos y me olvido del tema, siempre ando con la preocupación y esa preocupación se lleva para la casa y como la mujer; estoy pensando la mujer mamá, la mujer esposa digamos, tiene un nivel de preocupación, sigue trabajando en la casa, a veces se le puede complicar, entonces de pronto ahí pudiera ser que hubiese alguna complicación, hay mujeres que lo manejan muy bien, yo creo que es por eso también que no hay tanta mujer en cargos de jefaturas”. (A.H:4)

Debido a lo señalado anteriormente, las responsabilidades familiares constituyen una de las principales dificultades para las mujeres a la hora de asumir altos cargos, pues las exigencias del puesto difícilmente permitirán la conciliación con la vida familiar. Esto explicaría que muchas veces se enfrenta el hecho de hacer carrera y tener familia como opciones contrapuestas.

Por consiguiente, la decisión individual de cada mujer para insertarse y asumir cargos en su espacio laboral se aborda desde la imagen que tiene de sí misma y del provecho que ésta puede sacar de su desarrollo personal, es por esto que existen aspectos positivos y favorables para la mujer como también para la organización en su vinculación con el medio laboral, ya que hoy en día se observa un cambio en la percepción que se tiene del real y significativo aporte que entregan las mujeres en las organizaciones de las cuales son parte.

“...antes creo que las mujeres son más analíticas en general...”

“...en cargos de jefaturas asociados a recursos humanos a personas es más probable que tengan más aspectos positivos o le agreguen más valor a una compañía que cuando lo ocupa un varón digamos por todo el relacional y social que conlleva un área de personas en una compañía...” (A.H:5)

Se reconoce que dentro de los aspectos positivos, la mujer aporta con ciertas características fundamentales para la organización, como por ejemplo su capacidad de análisis, compromiso e inspirando el respeto de los colaboradores (as) hacia ésta, lo que es justamente más efectivo y provechoso para el contexto organizacional actual.

“Primero la diversidad, existen diversidad de miradas, por lo tanto, aportan una visión que es distinta y en sí misma es valiosa. Lo otro es que habitualmente las mujeres que llegan a posiciones de jefaturas, muchas veces han tenido que probar más de una vez o muchas veces más que un hombre que llega a una posición de jefatura su competencia, entonces son extremadamente competentes”. (J.R:5)

El aumento progresivo de mujeres en el mercado laboral, hacen que éstas tengan mayor ocupación en empleos técnicos y profesionales, lo cual ha provocado que hoy en día las mujeres sean más independientes, tengan mayor autonomía económica y aumenten su realización personal. Es así como las mujeres para acceder a altos cargos, deben probar que tienen las capacidades y habilidades para dirigir, porque las mujeres líderes se ven como algo poco común, lo que implica mayor carga de trabajo para comprobar que son competentes y no inferiores a los hombres.

Paridad de género al interior de la empresa.

Uno de los factores que podría estar incidiendo en la baja presencia femenina en los cargos en la organización, dice relación con la imagen de género al interior de la empresa. Estas forman parte de su cultura organizacional y tienen un fuerte impacto sobre el conjunto de significados, valores y normas que comparte la organización y que dirigen las relaciones entre las personas. Del mismo modo, la cultura empresarial se ve afectada en gran medida por los valores, pautas y estereotipos de la sociedad en su conjunto y del sector al que pertenecen.

“No, una de las razones es porque esta es una empresa eléctrica y a pesar de que uno diga que existe una natural tendencia a que hayan más mujeres a tomar ciertas condiciones que eran antes privativas del hombre, es una tendencia que es evolutiva y es de a poco, no es una revolución, y todavía por la selección vocacional las mujeres tienden a elegir carreras más sociales y ligadas al servicio, entonces al ser una empresa eléctrica normalmente hay más eléctricos y también en la universidad se ve que esta carrera convoca más hombres que a mujeres...” (J.R:6)

De esta forma, si bien la mujer no es excluida de las labores empresariales, su incorporación se ve segregada respecto al rubro empresarial. Por otro lado, es posible inferir que esta caracterización de la mujer es sostenida principalmente en argumentos que dicen relación a un ámbito cultural y subjetivo que se entrelaza con las representaciones sociales de lo femenino y masculino, más que por competencias técnicas y/o profesionales.

“...entonces existe paridad en este momento no, no logramos, pero no hay como decirte no es que no queramos lograr la paridad, o sea la paridad se va a poder dar en toda estructura de empresa en un momento determinado salvo condiciones muy especiales... paridad evidentemente va a determinar un poco las características del trabajo...” (J.C.F:5)

A raíz de lo anterior, se puede señalar que al interior de la empresa se presenta una creencia generalizada en cuanto a que existen trabajos apropiados como también aquellos que no se ajustan al perfil femenino, en relación a sus habilidades, capacidades o limitaciones que éstas presenten. Sin embargo, cabe mencionar que a nivel interno de la organización existe un importante interés por realizar cambios y acciones que potencien el ingreso de la mujer a la industria eléctrica.

“...uno de los proyectos que tenemos que desarrollar con el área de bienestar, es un programa para incluir a las mujeres en el mundo eléctrico, entonces ahí hay un programa enfocado directamente a la contratación de mujeres en distintos niveles del ámbito eléctrico. Desde este punto de vista esta es una política que va más allá, pero no la hemos desarrollado por problemas de carácter presupuestarios, más que por otra cosa, pero está ahí el tema...” (J.R:7)

A nivel cultural, es promovida la incorporación de mujeres exclusivamente a posiciones congruentes con la imagen establecida y que se tiene de lo femenino donde las mujeres se identifican fundamentalmente por poseer características como la capacidad de escucha, empatía con las personas, amplia capacidad de análisis, disciplina, responsabilidad, compromiso, lealtad y capacidad para realizar diversas funciones a la vez.

c. Documentación del proceso de Selección de Personal.

La empresa Chilquinta Energía S.A. posee procesos abiertos de selección de personal, los que son iguales para todas las áreas de la compañía. Este proceso se encuentra compuesto por las siguientes fases:

- ✓ Publicación abierta, tanto en medios de prensa como en sitios especializados.
- ✓ Recepción de currículum.
- ✓ Análisis de currículum realizado por el departamento de Recursos Humanos, de acuerdo a las características que requieren para el cargo al que se postula.
- ✓ Selección de postulantes y convocatoria de éstos.
- ✓ Ejecución de entrevistas y evaluaciones correspondientes.
- ✓ Aviso de contratación ha seleccionado (a) para puesto de trabajo.
- ✓ Proceso de inducción a la empresa y fecha de incorporación.

d. Documentación de la participación de mujeres en cargos de jefatura.


En cuanto a la participación de mujeres en cargos de jefaturas, ésta se encuentra documentada en la dotación de la empresa, donde de un universo de 104 personas que se desempeñan como jefes al interior de la organización, sólo 19 mujeres ocupan cargos de alto mando, lo que equivale a un porcentaje del 18%.

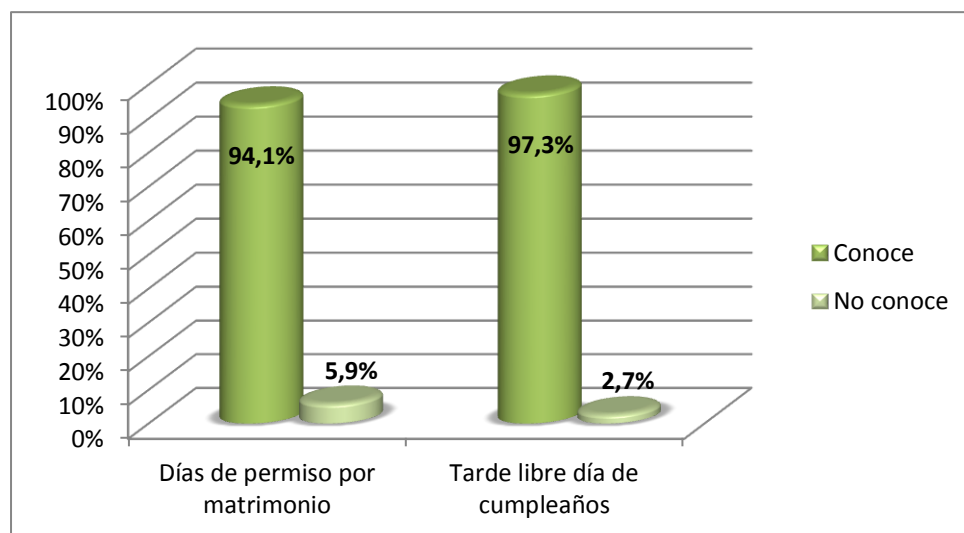
1.4 Objetivo Específico 2:

Describir las políticas de empresa en materias de conciliación trabajo-familia desde:

- Flexibilidad Laboral
- Ayudas a la Maternidad y Paternidad
- Apoyo Económico
- Integración Familiar
- Desarrollo Personal

FLEXIBILIDAD LABORAL

 **Gráfico N° 1: Conocimiento de programas y/o beneficios de prácticas de flexibilidad laboral de los colaboradores (as).**



De la observación de los datos entregados por el gráfico, es posible mencionar que casi la totalidad de los encuestados (as) dice tener conocimiento de los dos beneficios por los cuales se les preguntó, porcentaje de gran importancia y relevancia para la organización, ya que esto significaría que los colaboradores (as) de la empresa manejan información real acerca de estas dos prácticas.

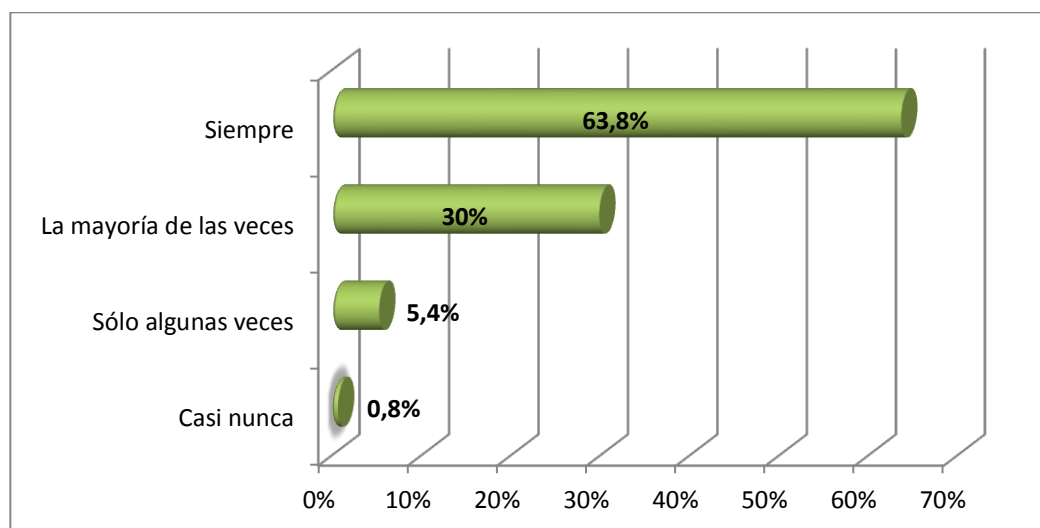
El primero de éstos, es un beneficio especial de un regalo de cinco días de corridos de permiso, con goce de remuneraciones, que se pueden tomar dentro de los 30 días siguientes desde la fecha de matrimonio. Los solicitantes deben presentar certificado de matrimonio o notificar vía correo electrónico a su jefe o supervisor directo. El conocimiento que se tiene de

dicho beneficio alcanza un porcentaje válido del 94,1% de los sujetos encuestados (as), cifra que responde a 348 colaboradores y colaboradoras de la empresa.

En segundo lugar, y con la finalidad de potenciar el vínculo del trabajador (a) con la familia, es que la empresa otorga la tarde libre el día del cumpleaños del colaborador o colaboradora, con el fin de que puedan festejar eventos importantes en su vida personal junto a sus seres queridos. Es una práctica que favorece el esparcimiento y bienestar, pues reconoce el esfuerzo y dedicación que el colaborador (a) entrega a su empresa día a día.

Dicho lo anterior, es que el resultado arrojado por la encuesta evidencia un notorio conocimiento por parte de los colaboradores (as) hacia este beneficio, lo que coincide con el porcentaje de un 97,3% equivalente a 354 sujetos encuestados (as). De igual forma, es posible inferir que el gran conocimiento que se posee de éste, dice relación con la efectiva utilización que se hace del mismo.

Gráfico N° 2: Permisos para trámites.



Al preguntar a los colaboradores (as) respecto de si su jefatura otorga permisos para la realización de trámites, los datos encontrados muestran una positiva respuesta por parte de los sujetos encuestados (as) frente a esta interrogante, ya que el 63,8% menciona que sus jefaturas *siempre* acceden a entregar los permisos solicitados por éstos (as), lo que es visualizado como una gran posibilidad para poder realizar compromisos y tareas que la labor diaria en el trabajo muchas veces dificulta, por lo que pactar este acuerdo

con las jefaturas directas son consideradas como importantes oportunidades de compatibilizar compromisos personales con actividades laborales.

Un porcentaje igualmente importante, señala que sus jefaturas otorgan estos permisos *la mayoría de las veces*, lo que se traduce a un porcentaje equivalente a un 30% de las respuestas. Por lo tanto, los permisos casi en su totalidad son otorgados, en donde ambas categorías alcanzan un total del 93,8% del universo encuestado.

A continuación se presenta una tabla con las frecuencias y porcentajes válidos de los datos recabados.

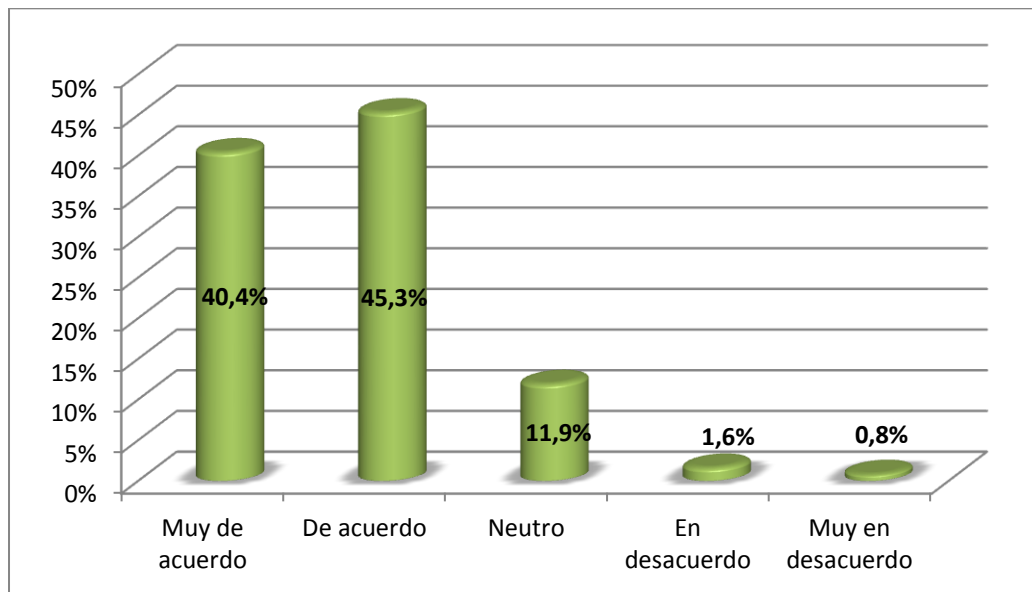
Tabla N° 1: Distribución de los colaboradores (as) según percepción de sus jefaturas para otorgar permisos.

Permisos para trámites	Número de colaboradores (as)	Porcentaje
Siempre	236 colaboradores (as)	63,8%
La mayoría de las veces	111 colaboradores (as)	30%
Sólo algunas veces	20 colaboradores (as)	5,4%
Casi nunca	3 colaboradores (as)	0,8%

Fuente: Elaboración propia.

Por otra parte, en la gráfica se reflejan dos categorías (*sólo algunas veces* y *casi nunca*) que en su conjunto alcanzan un porcentaje del 6,2% lo que representa un porcentaje bastante inferior en relación al total de encuestados. Además, existe un nivel señalado dentro de la encuesta que no fue escogido por parte de los encuestados (as), el cual dice relación con la categoría *nunca*, lo que demuestra que no existe una percepción totalmente negativa por parte de los colaboradores (as) en cuanto a los permisos que entregan las jefaturas, pues de igual modo las alternativas *sólo algunas veces* y *casi nunca* tienen porcentajes de bajo nivel en comparación con las respuestas de índole positivo.

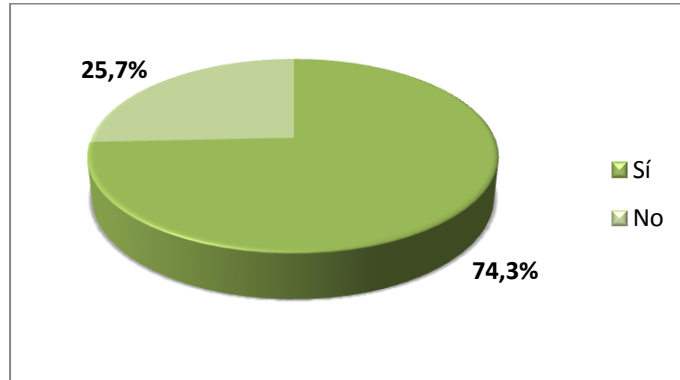
Gráfico N° 3: Efectividad de las prácticas de flexibilidad laboral.



El presente gráfico muestra la opinión de los colaboradores (as) respecto a la efectividad de las prácticas de flexibilidad laboral que ofrece la empresa. Los datos arrojados, dan cuenta de una valoración positiva por parte de los encuestados ante esta interrogante, pues las alternativas *muy de acuerdo* y *de acuerdo* reúnen un porcentaje total del 85,7%. De este modo, se logra evidenciar que los trabajadores (as) se encuentran conformes con las actuales prácticas de flexibilidad laboral que Chilquinta Energía S.A. posee, ya que sólo un 11,9% se manifestó con una postura neutral ante dicha afirmación y un 2,4% se manifiesta en *desacuerdo* o *muy en desacuerdo*.

Por otra parte, cabe destacar que los datos arrojados por el gráfico concuerdan con los gráficos N° 1 y N° 2 anteriormente analizados, ya que los porcentajes categorizados como positivos se asemejan en cuanto a lo que se desea señalar, pues existe relación directa entre el conocimiento que se tiene de los programas y/o beneficios, permisos otorgados por jefaturas y efectividad de las prácticas. Así también, como los resultados donde se manifiesta algún tipo de negatividad ante estas preguntas.

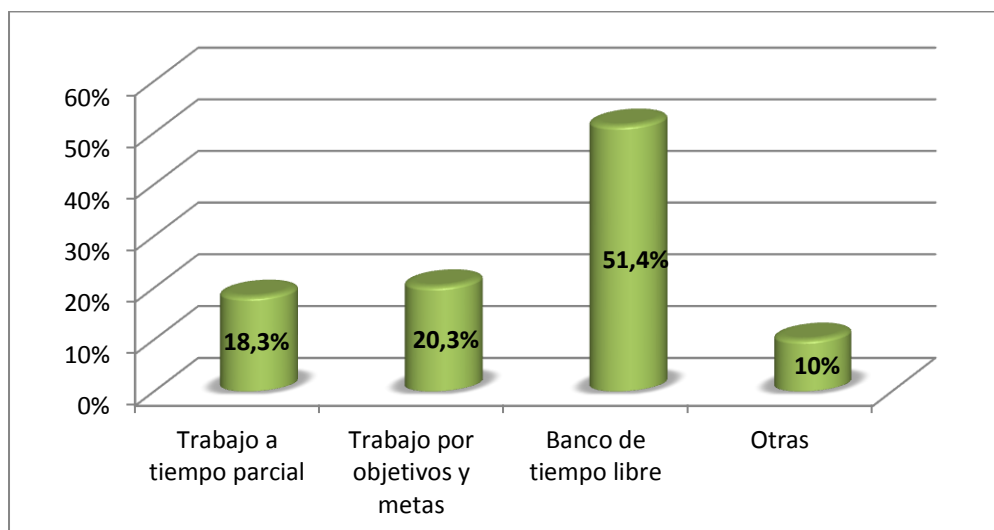
Gráfico N° 4: Establecimiento de otras prácticas de flexibilidad laboral.



De un total de 354 colaboradores (as) que contestaron válidamente la pregunta acerca de si consideran necesario el establecimiento de otras prácticas de flexibilidad al interior de la empresa, un total de 263 sujetos señalan encontrarse a favor de la incorporación de nuevas prácticas, los que corresponden a un 74,3%, versus un 25,7% que no considera necesario la integración de nuevas prácticas.

Con la finalidad de enriquecer el desarrollo de la pregunta anterior, es posible señalar que aquellos sujetos que dicen estar a favor de la incorporación de nuevas prácticas tuvieron la posibilidad de escoger una práctica que la empresa no posee y que es de interés de los colaboradores (as), por lo que a continuación y a modo de favorecer la comprensión, se presenta el siguiente gráfico con los resultados arrojados.

Gráfico N° 5: Prácticas de flexibilidad laboral de interés de los colaboradores (as) para ser implementadas.



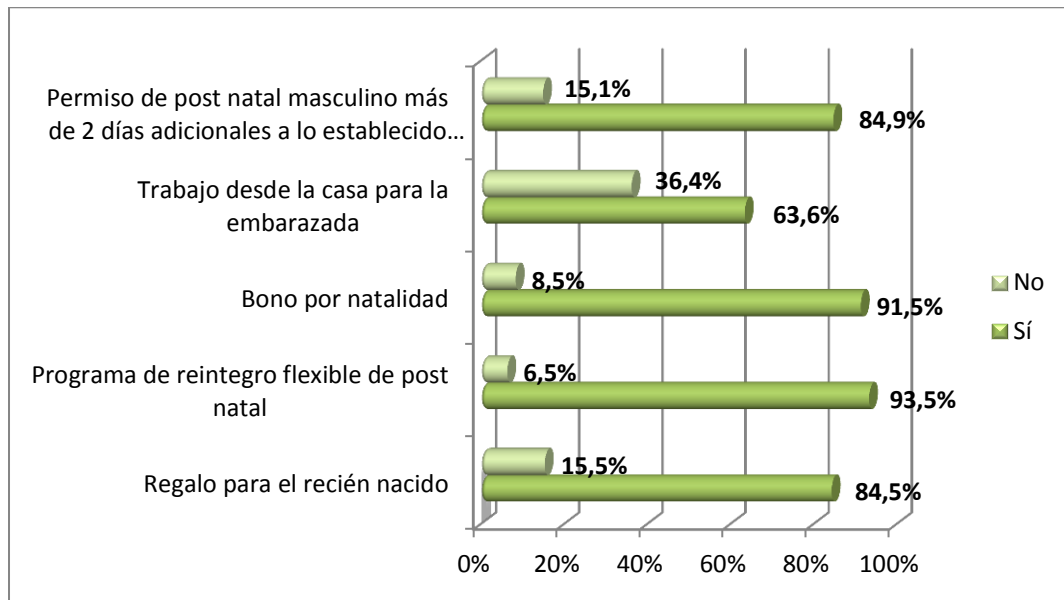
A raíz del gráfico N° 5, es posible observar que un poco más de la mitad de los colaboradores (as) encuestados que respondieron encontrarse a favor de la incorporación de nuevas prácticas de flexibilidad; 129 personas dice poseer interés por la práctica de banco de tiempo libre, seguido de 51 personas que optan por el trabajo por objetivos y metas, junto con un significativo número de 46 sujetos que inclinan su respuesta hacia el trabajo a tiempo parcial.

Por otra parte, existe un total de 25 personas que marcaron la alternativa propuesta como otros, donde las demandas de éstos (as) dicen relación con prácticas como: trabajo desde el hogar (32%), días administrativos (24%) y flexibilidad horaria (8%).

Finalmente, se puede concluir que la flexibilidad laboral mirada como la posibilidad de los colaboradores (as) de realizar acuerdos con sus jefaturas en cuanto a prácticas que tengan que ver con horarios y acciones que vayan en ayuda y/o apoyo de las actividades personales de éstos (as), se aprecia de una manera favorable en la realidad de la empresa Chilquinta Energía S.A., tomando en cuenta que existe un gran conocimiento de los programas y/o beneficios de flexibilidad por parte de los colaboradores (as), junto a la positiva valoración que otorgan a sus jefaturas en cuanto a la autorización de permisos para la realización de trámites personales y/o familiares. De igual manera, estas prácticas son consideradas efectivas y apropiadas de acuerdo a la opinión de los sujetos encuestados (as), sin embargo, existe interés en los trabajadores (as) en que la empresa pueda integrar nuevas prácticas que logren satisfacer sus necesidades laborales y así poder lograr un mayor bienestar de los colaboradores y colaboradoras dentro de su ambiente de trabajo.

APOYO A LA MATERNIDAD Y PATERNIDAD

Gráfico N° 6: Beneficios para colaboradoras embarazadas o durante el periodo de post natal parental.



Las prácticas de apoyo a la maternidad y paternidad de la empresa se encuentran dirigidas hacia los colaboradores (as) que hayan sido padres, con el fin de ir en ayuda de su nueva etapa de vida.

En esta sección, a los colaboradores (as) se les entregó un listado respecto de diferentes beneficios que existen en relación a esta práctica, con la finalidad de dejar al descubierto el conocimiento que poseen, ya que no todos los beneficios propuestos en el listado son ofrecidos actualmente por la empresa.

En relación al regalo para el recién nacido y bono por natalidad, existe hoy en día en la empresa un programa llamado “Asignación de natalidad”, el cual se otorga al momento del nacimiento de un hijo (a) y corresponde a 6 UF, además de los permisos legales correspondientes y un regalo institucional para el recién nacido.

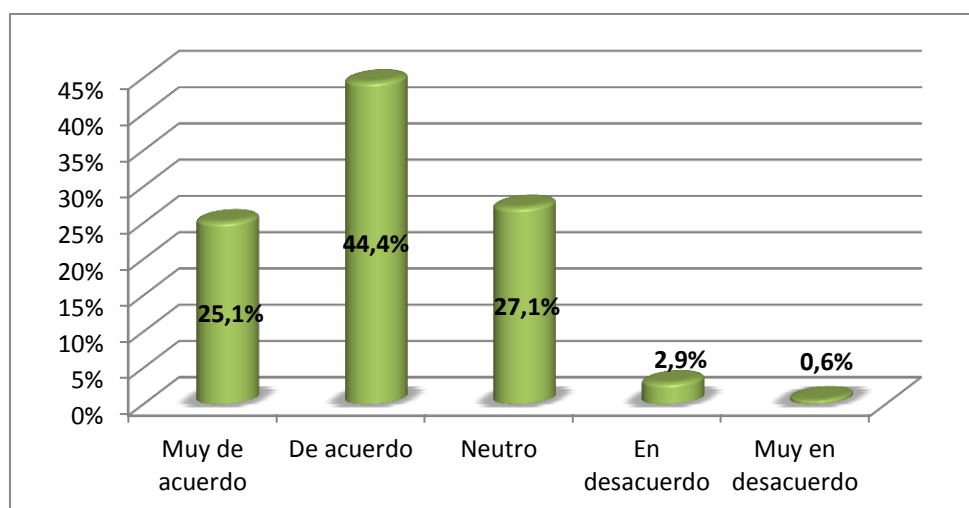
Por otro lado, existe el programa de reintegro flexible de post natal, el que busca consolidar los lazos entre la madre, el padre y su hijo (a) recién nacido. Esta iniciativa consiste en que luego de que se cumplan los 6 meses de post natal legal irrenunciables, hasta que el menor cumpla 9 meses de vida, Chilquinta Energía S.A. entrega la posibilidad a la madre de trabajar

sólo 5 horas diarias, es decir media jornada. Luego y hasta que el hijo (a) cumpla un año, deberá trabajar 6 horas efectivas en la empresa, lo que permite insertarse en el mundo laboral compatibilizando el tiempo con la familia, la crianza y los cuidados que el menor de edad necesita. Junto a estos programas también se encuentra el permiso de post natal masculino más 2 días adicionales a lo establecido legalmente, que si bien no se encuentra escrito como programa institucional, es un beneficio que se otorga a los trabajadores que son padres.

Dicho lo anterior y de acuerdo a lo mostrado en el gráfico N° 6, los colaboradores (as) participantes de la encuesta afirman tener conocimiento sobre el programa de reintegro flexible de post natal con un 93,5%, del mismo modo el bono por natalidad se ubica en segundo lugar como uno de los beneficios de mayor conocimiento, teniendo como porcentaje un 91,5%. Seguido de éste, se encuentra el permiso de post natal masculino más 2 días adicionales a lo establecido legalmente, con un 84,9% del universo encuestado; posteriormente y con un porcentaje bastante estrecho al anterior se posiciona el regalo para el recién nacido con un porcentaje del 84,5%.

No obstante, y con un porcentaje no menor del 63,6% se ubica una política que no se encuentra establecida dentro de la organización, pero que los colaboradores (as) señalan conocerla, lo que llama la atención por el alto porcentaje de afirmación que ésta posee, dicha política dice relación con el trabajo desde la casa para la embarazada.

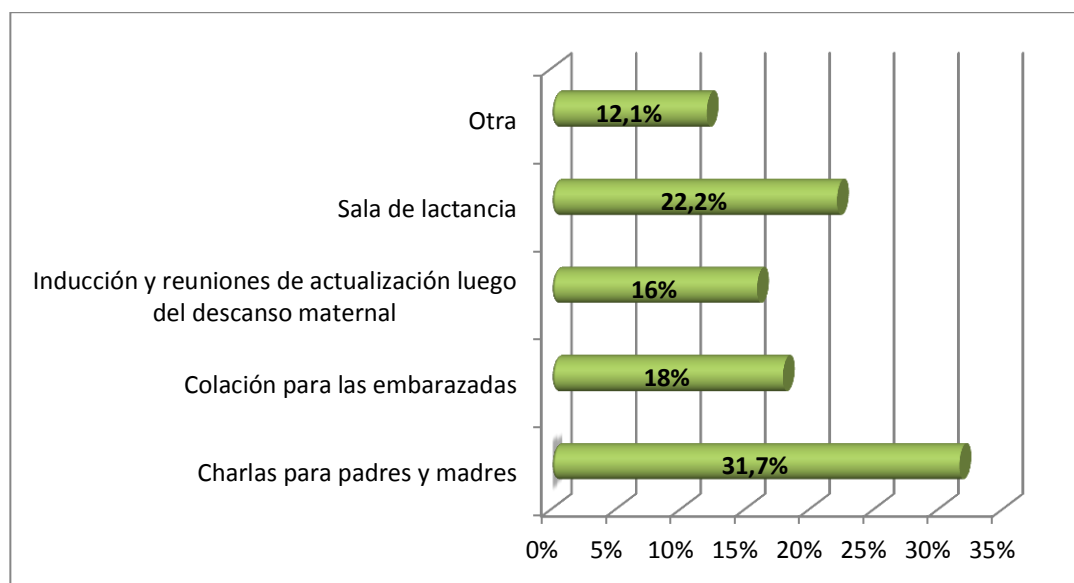
 **Gráfico N° 7: Satisfacción de necesidades respecto a los beneficios entregados por la empresa.**



De acuerdo a la satisfacción de los colaboradores (as) en relación a las prácticas de ayuda a la maternidad y paternidad, un porcentaje equivalente al 69,5% señala encontrarse satisfecho (a) con estos beneficios, sin embargo, es importante declarar que un mayor número de personas acoge la opción *de acuerdo* (44,4%), siendo este porcentaje más elevado que la alternativa *muy de acuerdo* (25,1%). Ambas opciones, se entienden como una valoración positiva de los sujetos hacia esta práctica.

Por consiguiente, cabe destacar que un porcentaje no menos significativo se manifiestan imparcial ante esta temática. A pesar de esto, y a favor de la organización, existe un bajo porcentaje de colaboradores (as) que declaran no encontrarse de acuerdo frente a las políticas ya existentes, lo que equivale a un porcentaje total del 3,5%.

📍 Gráfico N° 8: Incorporación de prácticas y programas de ayuda a la maternidad y paternidad.



La empresa Chilquinta Energía S.A. en la actualidad posee programas destinados a la ayuda de la maternidad y paternidad de sus colaboradores (as), pues se considera importante aportar en esta nueva etapa de vida, donde la organización tiene como finalidad ser una red de apoyo para éstos (as), comprometiéndose en su bienestar personal, familiar y laboral.

Si bien, dentro de la organización existen programas que van en beneficio directo de los colaboradores (as) que serán padres y madres, de igual manera para este análisis se ha considerado relevante dar a conocer a los

colaboradores (as) nuevos programas y/o políticas que dicen relación con la ayuda a la maternidad y paternidad, y que se encuentran en ejercicio por otras empresas a nivel nacional, con el objeto de que pudieran escoger aquél que más llamara su atención o que le interese que su empresa implemente.

Dicho lo anterior y de la observación del gráfico, se desprende que las 4 políticas y/o programas presentados fueron de interés de los colaboradores (as), ya que sólo un 12,1% de los encuestados (as) indicó que prefiere otro tipo de beneficio en relación a esta temática, como por ejemplo la incorporación de sala cuna al interior de la empresa y/o asociada a ésta, bono que cubra la contratación de una cuidadora para sus hijos (as) en el hogar y mayor tiempo libre.

De esta manera, los resultados arrojados por la gráfica, muestran que la iniciativa relacionada con charlas para padres y madres obtiene el mayor porcentaje de aceptación de los colaboradores (as) con un 31,7% correspondiente a 97 sujetos encuestados (as). Por lo tanto, es posible inferir que existe una necesidad en éstos (as) por una orientación en cuanto a las temáticas que tengan relación con la crianza y cuidado de los hijos (as), especialmente durante los primeros años de vida y las diferentes etapas del desarrollo humano. En segundo lugar, se encuentra como una de las opciones de mayor preferencia con un 22,2%, lo que equivale a un total de 68 sujetos; el beneficio referente a sala de lactancia, ya que se considera relevante que las madres amamanten a sus hijos (as) dentro de su lugar de trabajo potenciando el vínculo maternal y los momentos para compartir dentro del día.

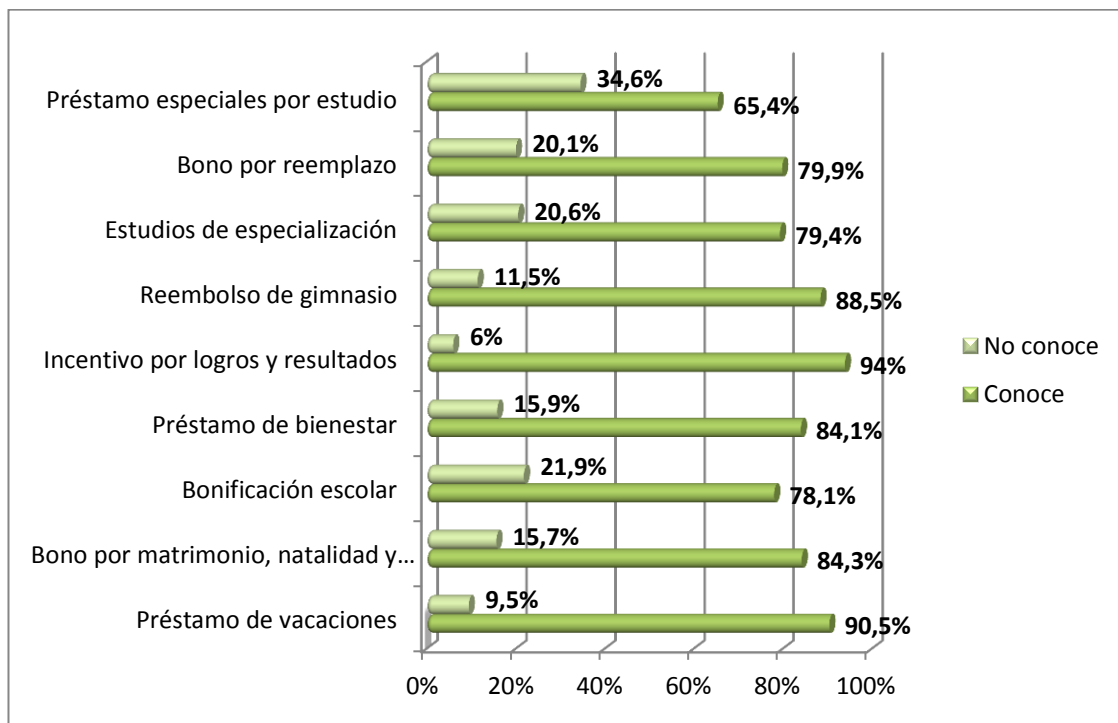
Los otros dos beneficios que se presentan, obtienen porcentajes similares; colación para las embarazadas e inducción y reuniones de actualización luego del descanso maternal, con 18% y 16% respectivamente, lo que en su conjunto alcanza a un total de 104 colaboradores (as) encuestados.

Hoy en día en Chile, las prácticas empresariales que fomentan la ayuda a la maternidad y paternidad están cobrando cada vez mayor relevancia, puesto que las familias chilenas han cambiado sus roles y funciones, y no sólo el hombre es el único sostenedor del hogar, sino que las mujeres se están insertando con mayor amplitud al campo laboral, por lo que los beneficios que van en favor de ayudar a los colaboradores (as) que son o serán padres y madres resultan beneficiosos tanto para el bienestar personal

y/o familiar, como también la visión que se tiene de la empresa dentro de la industria. Dicho lo anterior, es relevante destacar la importancia que posee que las empresas incorporen beneficios que vayan más allá de lo dispuesto legalmente, pues esto mejora la calidad de la organización y la percepción de sus trabajadores (as) hacia éstas.

APOYO ECONÓMICO

 **Gráfico N° 9: Conocimiento de las prácticas de apoyo económico.**



El presente gráfico, permite identificar el conocimiento que poseen los trabajadores (as) acerca de las políticas y programas que imparte la empresa Chilquinta Energía S.A. respecto de la temática de apoyo económico hacia sus funcionarios (as), la que se define como aquella ayuda monetaria que entrega la empresa a sus colaboradores y colaboradoras para un fin en particular.

Para toda empresa es importante que los colaboradores (as) respondan satisfactoriamente a sus labores y áreas en el trabajo, apreciándose mayormente si éstos (as) sobresalen y cumplen las metas y objetivos corporativos. Es por esta razón, que Chilquinta Energía S.A. premia a sus trabajadores (as) con gratificaciones para quienes superen las expectativas,

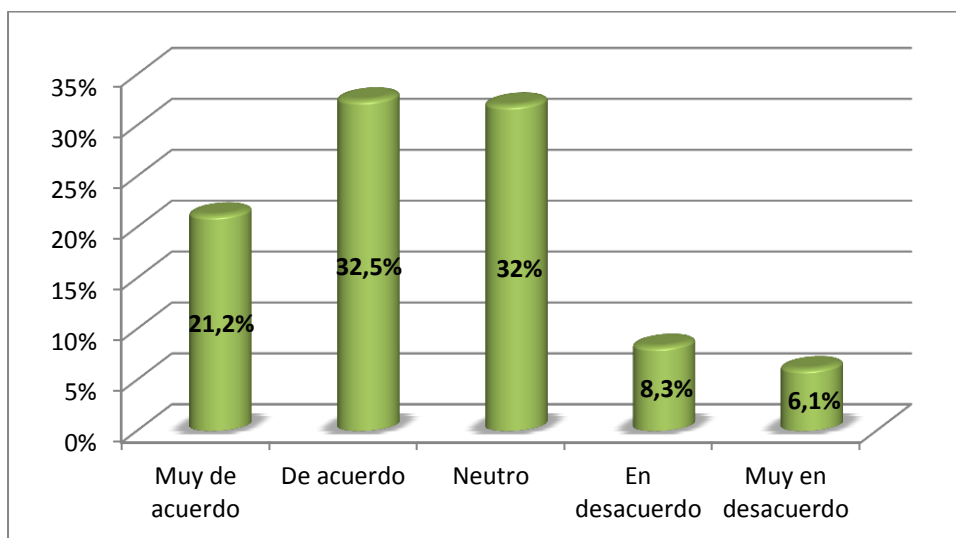
siendo posible apreciar en el gráfico que el beneficio denominado Incentivo por logros y resultados posee un amplio conocimiento por parte de los trabajadores (as) de la empresa, lo que se traduce en un 94% del universo encuestado, ya que se trata de un beneficio que otorga estímulos económicos mediante un bono de cumplimiento de metas para aquellos colaboradores (as) que reúnen estos requisitos, por lo tanto, se infiere que este gran conocimiento se debe a las características de dicha práctica.

En tanto, el beneficio de préstamo de vacaciones, se aprecia por medio del gráfico N° 9 que un 90,5% de los encuestados (as), señala poseer conocimiento de esta práctica, la que tiene por finalidad ayudar y permitir a los colaboradores (as) realizar actividades recreativas a nivel personal y/o familiar. Las características de este beneficio facilitan su devolución, ya que no existe cobro de intereses y la cuota mensual posee un bajo porcentaje de cobro equivalente a su remuneración.

Al igual que el beneficio anterior, pero ocupando el tercer lugar y con un alto porcentaje de conocimiento se ubica el reembolso de gimnasio con un 88,5%, el cual consiste en un reembolso de dinero para los trabajadores (as) que estén inscritos o participen en los gimnasios con los que la empresa posee convenios. Dicha práctica va en beneficio de la promoción de la vida sana y realización de deporte de los colaboradores (as).

En resumen, de todos los programas señalados en el listado, es posible visualizar en la gráfica que sobre un 65% de los colaboradores y colaboradoras posee conocimiento a cabalidad de los 9 mencionados, lo que permite dar cuenta que en materia de apoyo económico; los trabajadores (as) poseen información de los programas y beneficios de la empresa que van en ayuda directa de éstos (as).

 **Gráfico N° 10: Nivel de satisfacción de incentivos monetarios de la empresa.**

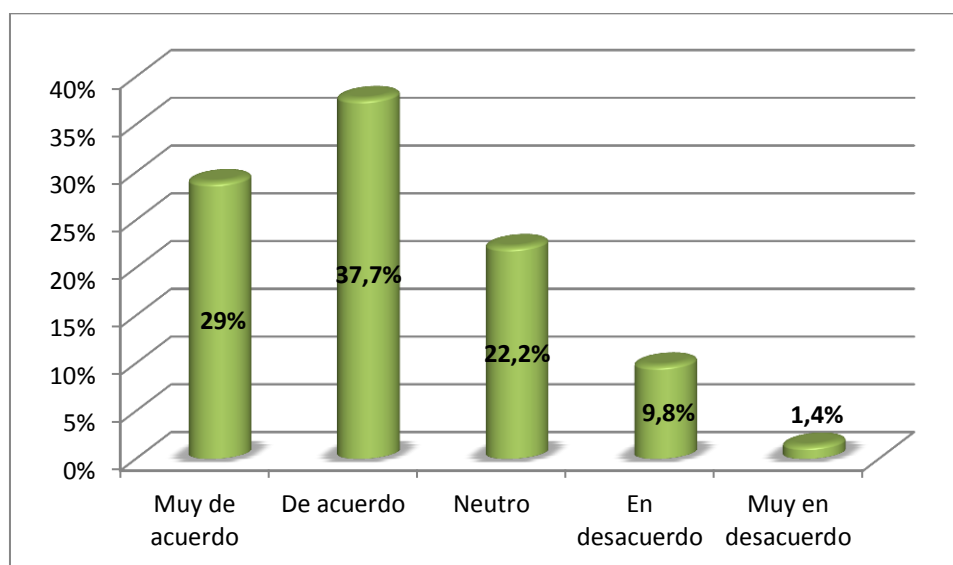


Los incentivos monetarios han sido utilizados históricamente para premiar el buen desempeño laboral de los trabajadores (as) por lo que se consideró importante consultar el nivel de satisfacción sobre los incentivos monetarios que ofrece la empresa a sus colaboradores (as).

De acuerdo a este nivel de satisfacción, más del 50% de los sujetos encuestados (as) señala encontrarse de acuerdo y/o satisfecho con los estímulos monetarios que la empresa. Sin embargo, llama la atención que exista un importante porcentaje de personas que muestran tener una postura neutral frente a estos incentivos, correspondiendo esto a un 32%, porcentaje no menor, tomando en consideración de que se trata de aproximadamente un tercio de los encuestados (as).

En tanto, los porcentajes que representan una postura en desacuerdo o muy en desacuerdo con dichos incentivos, no superan el 15% de los encuestados (as), por lo que es posible inferir que existe una baja desconformidad o percepción negativa ante los incentivos monetarios que ofrece la empresa.

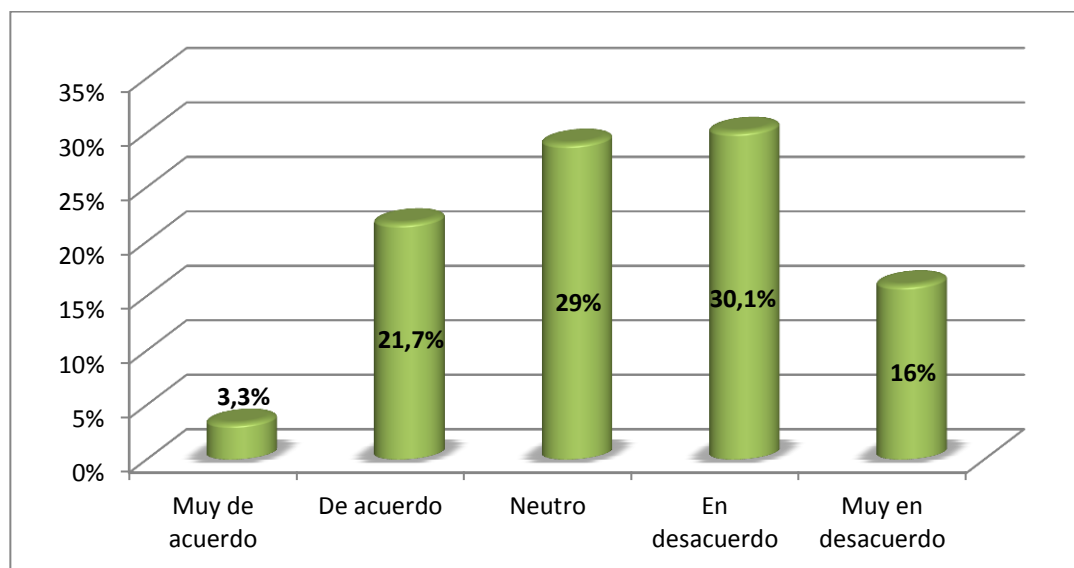
Gráfico N° 11: Apoyos económicos versus desarrollo integral.



En relación a la percepción que poseen los colaboradores (as) sobre la importancia que tienen los apoyos económicos en el desarrollo integral de sus labores, se identifica que 246 sujetos correspondientes al 66,7% del universo encuestado, declaran que el apoyo económico es fundamental para desarrollarse íntegramente en sus labores al interior de su lugar de trabajo, por lo que se puede evidenciar que un aspecto primordial en el desempeño laboral de los trabajadores (as) se encuentra ligado al tema monetario y/o económico, pues este repercute en forma directa sobre su bienestar tanto individual como en el de sus familias.

Finalmente, se observa que 41 trabajadores (as) del universo totalmente encuestado, lo que equivale al 11,2% no considera que existe una relación entre apoyo económico-desarrollo integral de sus actividades laborales, por lo que es posible desprender que para éstos (as) no tiene mayor importancia dichos incentivos, ya que quizás existen otras iniciativas que sean de su real interés o bien que les permitan desarrollar con mayor motivación sus labores diarias, por lo que para la organización ésta pudiese ser una tarea pendiente. Es importante destacar, que un porcentaje equivalente al 22,2% se manifiesta neutral, desconociéndose las razones por las cuales no quisieron pronunciarse respecto a esta interrogante.

 **Gráfico N° 12: Percepción sobre equidad de las remuneraciones.**



La remuneración es una dimensión central dentro de las relaciones laborales, la cual es considerada como un punto clave de toda contratación laboral. Es por esto, que tanto la realidad mundial como la chilena muestran que a igual trabajo existe una distancia entre el salario que percibe un hombre y una mujer.

En relación a lo anterior, se consideró relevante conocer la percepción de los colaboradores (as) en cuanto a la equidad de las remuneraciones al interior de la empresa, ya que es sabido que existen múltiples factores que inciden en la desigualdad de salarios hoy en día. Debido a la incorporación masiva de la mujer al campo laboral, es que cada vez cobra más relevancia regular los ingresos recibidos por hombres y mujeres cuando realizan la misma actividad laboral.

A nivel de empresa, tanto el género masculino como el femenino consideran que no existe igualdad en las remuneraciones recibidas, pues cerca del 50% de los encuestados (as) señalan encontrarse en *desacuerdo* o *muy en desacuerdo*, mientras otros y otras prefieren mantener una postura *neutral* (29%) ante esta interrogante.

Debido a la relevancia de esta pregunta, se adjunta una tabla que muestra la frecuencia real de respuestas de colaboradores (as) por cada alternativa planteada.

Tabla N° 2: Distribución de los colaboradores (as) según percepción sobre equidad de remuneraciones.

Nivel de acuerdo	Número de colaboradores (as)
Muy de acuerdo	12 colaboradores (as)
De acuerdo	80 colaboradores (as)
Neutro	107 colaboradores (as)
En desacuerdo	111 colaboradores (as)
Muy en desacuerdo	59 colaboradores (as)

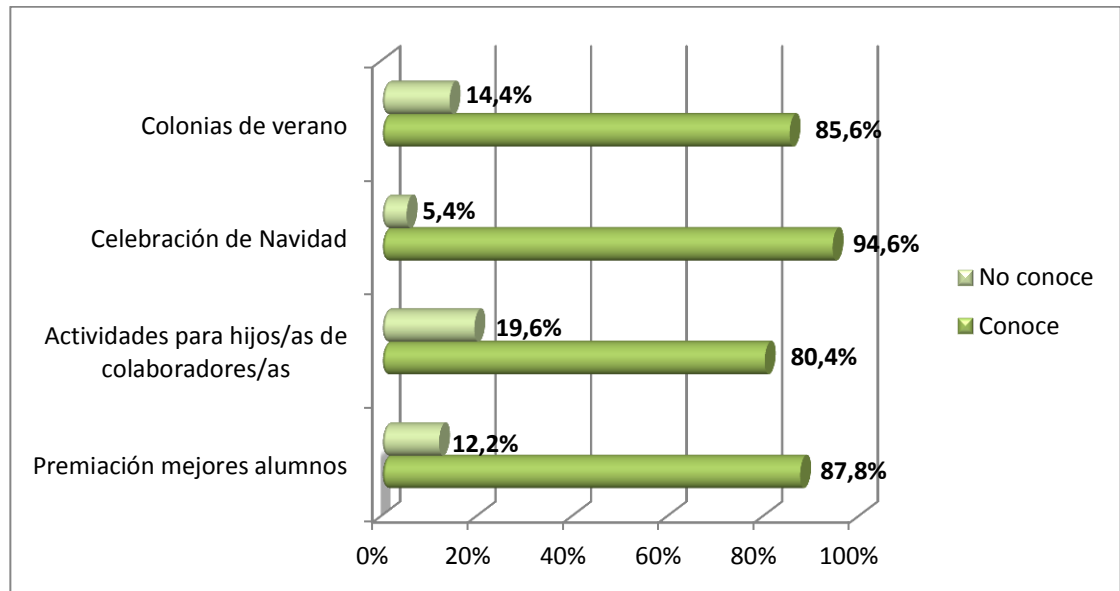
Fuente: Elaboración propia.

Cabe señalar, que es de gran importancia que la empresa coloque atención en el porcentaje en desacuerdo que arrojó el análisis de este gráfico, ya que regular la igualdad salarial no sólo va en beneficio directo de los trabajadores (as) sino también en la propia organización, pues mejora el clima laboral, la gestión del personal y las relaciones laborales, puesto que aumenta la percepción de equidad y justicia entre los trabajadores (as). A su vez, los recursos disponibles son aprovechados de mejor manera incrementando la productividad y favoreciendo de la misma manera la imagen de la empresa.

El capital humano es uno de los principales elementos de las empresas, es por esto que en el desarrollo de sus políticas y programas las organizaciones deben asumir compromisos y otorgar a éstos (as) incentivos o motivaciones para mejorar la calidad de vida laboral y mantener satisfechos a sus colaboradores (as). Es por esto, que las medidas de conciliación e igualdad cobran importancia para mejorar la motivación y el clima laboral. Una dimensión que abarca estas medidas es el apoyo económico otorgado a los sujetos, pues mientras más incentivos se otorguen, mayor productividad obtendrá la organización.

INTEGRACIÓN FAMILIAR

 **Gráfico N° 13: Prácticas de Integración Familiar.**




Respecto de las prácticas de integración familiar que la empresa ofrece, éstas tienen como propósito hacer partícipe a la familia de los colaboradores (as) en su espacio laboral. Por ende, se considera importante manejar información en cuanto al conocimiento que los trabajadores (as) poseen acerca de dichas prácticas, pues Chilquinta Energía S.A sabe que el mundo familiar es motor central del desarrollo de la vida de cada trabajador (a), por lo que generar políticas que fortalezcan lazos familiares, es uno de los objetivos primordiales de la institución.

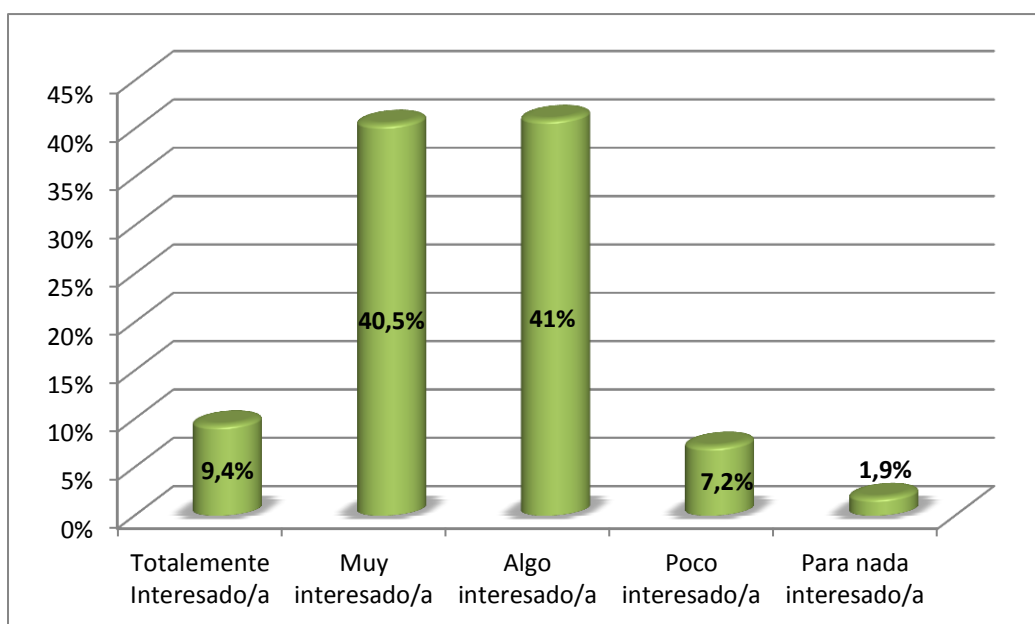
Dicho lo anterior, los datos visualizados en la gráfica muestran que existe un amplio conocimiento por parte de los colaboradores (as) en relación a las cuatro políticas que se preguntaron en la encuesta, lo que abarca un porcentaje en general sobre el 80%. Estas iniciativas, según reportes anuales de la empresa, poseen alta participación de los colaboradores (as) junto a sus hijos (as) lo que respalda los altos porcentajes de conocimiento que arroja el gráfico.

De acuerdo a los porcentajes arrojados, una de las principales actividades de la cual se tiene conocimiento es la celebración de navidad, con un 94,6% equivalente a 350 colaboradores (as), la que pretende ser un escenario de celebración y unidad, cuyos protagonistas son los niños y niñas. Posteriormente se encuentra la política de premiación mejores alumnos, con un 87,8% del universo encuestado, lo que corresponde a un total de 325

sujetos, en donde la compañía premia y reconoce las capacidades y talentos de los hijos (as) de los colaboradores y colaboradoras. Seguido de esto, se ubican las actividades relacionadas con colonias de verano, que obtiene un porcentaje del 85,6% lo que se traduce en 315 personas encuestadas, iniciativa donde los hijos de colaboradores (as) asisten a actividades recreativas y educativas a cargo de la empresa, mientras sus padres siguen realizando actividades laborales. Por último, se encuentran las actividades para hijos (as) de colaboradores (as) con un 80,4%, es decir 283 personas.

En resumen, son diversas las actividades que la empresa realiza para los hijos (as) de colaboradores (as), ya que es de interés de la compañía que éstos (as) puedan conocer e integrarse a la familia Chilquinta, que desde sus inicios ha considerado estas actividades como parte de una tradición organizacional. La compañía considera relevante estar cerca de ellos (as) desde el mismo día en que nacen, abriendo sus puertas, premiando a los mejores e incentivando a que sean hombres y mujeres de bien, esforzados y capaces de perseguir sus sueños.

 **Gráfico N° 14: Interés de la organización respecto de prácticas de integración familiar.**

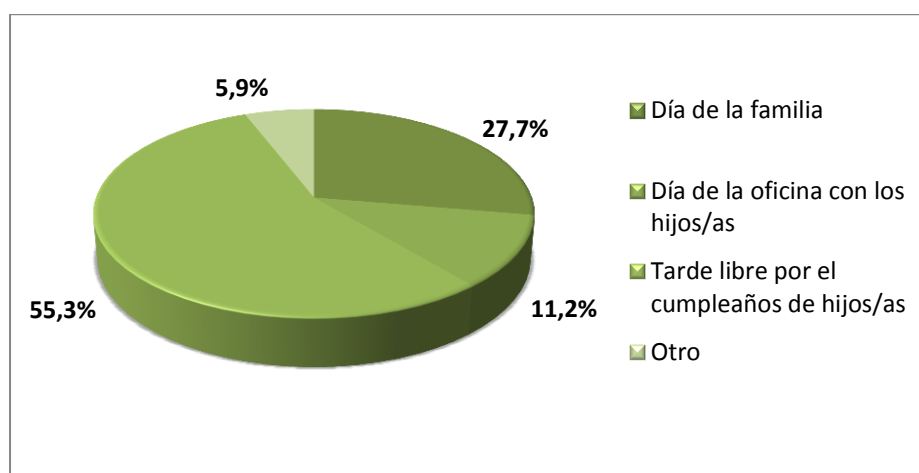


Respecto a la percepción que tienen los trabajadores (as) en relación al interés que tiene la compañía por la implementación y desarrollo de prácticas de integración familiar, el gráfico anterior muestra que del total del universo encuestado (a), un porcentaje del 40,5% considera que la empresa se

encuentra *muy interesada*, lo que conjuntamente con la categoría *totalmente interesada* reúnen un porcentaje equivalente al 49,9%, lo que significa ser bastante positivo, ya que no existe una amplia percepción negativa ante el interés demostrado por la empresa, pues estos porcentajes no superan el 10%.

Por otra parte, llama la atención el alto porcentaje que señala que la empresa se encuentra *algo interesada*, puesto que el nivel de respuesta alcanza a casi la mitad de los encuestados (as), obteniendo un importante porcentaje, es decir, un 41%. Por lo tanto, si bien la compañía posee interés hacia la integración familiar, aún falta mayor motivación por parte de la empresa para que este interés pueda ser percibido de manera permanente por los colaboradores (as).

 **Gráfico N° 15: Posibles beneficios para ser incorporados por la empresa.**



De acuerdo a la gráfica anterior, se establece que gran parte de los encuestados (as) indicó considerar necesaria la incorporación de alguno de los beneficios propuestos, donde el que alcanzó mayor porcentaje es la actividad destinada a otorgar la tarde libre a los colaboradores (as) por el cumpleaños de un hijo (a), la que obtuvo un porcentaje igual a 55,3%. Seguido de éste y con un porcentaje menor, pero no menos significativo se encuentra la actividad que dice relación con la celebración del día de la familia, con un 27,7% de las respuestas. En tercero y cuarto lugar se ubica el día de la oficina con los hijos (as) y otras actividades propuestas por los mismos encuestados (as); con un 11,2% y 5,9% respectivamente.

A continuación se presenta una tabla con la distribución de los colaboradores (as) según preferencia de incorporación de nuevos beneficios.

Tabla N° 3: Distribución de los colaboradores (as) según preferencia de incorporación de nuevos beneficios.

Posibles beneficios	Número de colaboradores (as)
Día de la familia	99 colaboradores (as)
Día de la oficina con los hijos (as)	40 colaboradores (as)
Tarde libre por el cumpleaños de hijo (a)	198 colaboradores (as)
Otro	21 colaboradores (as)

Fuente: Elaboración propia.

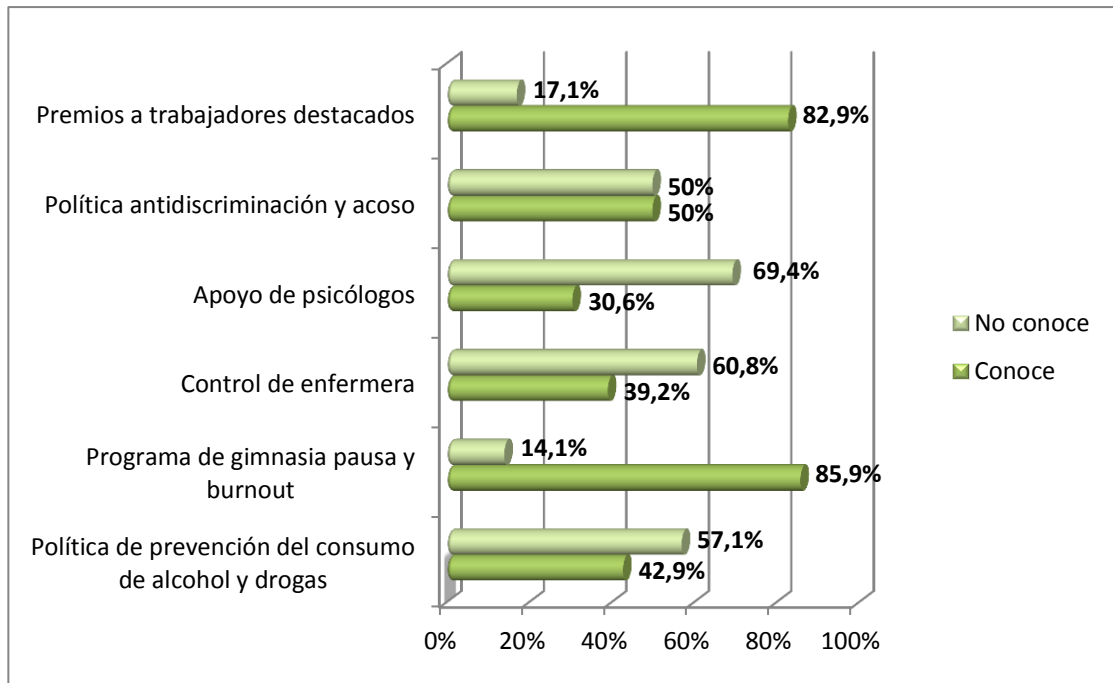
Como se visualiza en la tabla anterior, existen 21 colaboradores (as) que señalaron otras posibles alternativas de ser incorporadas, las que dicen relación con la oportunidad de que la compañía conceda a éstos (as) la tarde libre por motivo de cumpleaños de parientes cercanos, como es el caso de cónyuges, padres u otro familiar, y también realizar actividades recreativas con familiares, las que incluyan a colaboradores (as) que no sean padres y que a su vez se les permita la posibilidad de asistir con familiares cercanos como sobrinos (as), hermanos pequeños (as), ahijados (as), entre otros.

En síntesis, la integración familia-trabajo está cobrando cada día mayor relevancia a nivel organizacional, ya que es indispensable favorecer una mejor calidad de vida de todos los trabajadores (as), y así retener el talento humano en muchas ocasiones.

De acuerdo a lo anterior, se considera que la empresa Chilquinta Energía S.A. posee líneas de acción que apuntan hacia la integración familiar, mediante programas, beneficios y/o actividades que acercan a la familia de los colaboradores (as) a la compañía, sin embargo y producto de la propia percepción de los trabajadores (as); se requiere de una motivación constante de la empresa, la que pueda ser transmitida de forma potente a éstos (as). De esta manera, es importante señalar la gran relevancia que estas prácticas pueden presentar para la empresa, pues incentivan a los mismos colaboradores (as) a cuidar de la flexibilidad y beneficios que ésta trae.

DESARROLLO PERSONAL

 **Gráfico N° 16: Conocimiento de prácticas de Desarrollo Personal.**




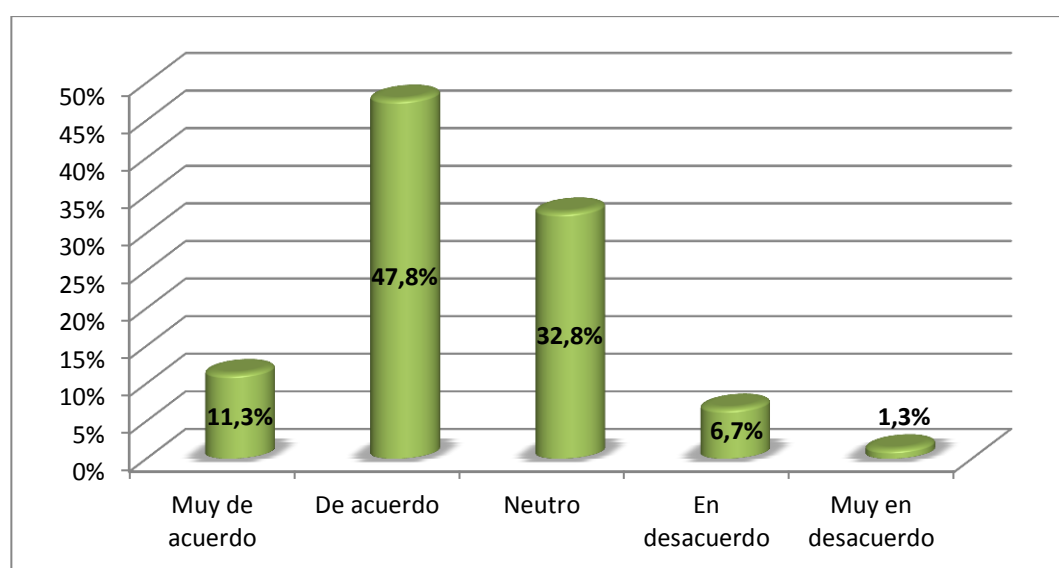
En relación de los datos entregados por el gráfico anterior, es posible distinguir que dentro de los programas y/o beneficios que la empresa tiene para sus colaboradores (as) en cuanto a prácticas que contribuyan al desarrollo personal de cada uno (a), sólo dos de estas políticas alcanzan un amplio porcentaje de conocimiento por parte de los colaboradores (as), las que dicen relación con el programa de gimnasia pausa y burnout (85,9%) y premios a trabajadores destacados (82,9%).

El programa de gimnasia pausa y burnout es aquel que obtiene el más alto porcentaje de conocimiento, debido a que los colaboradores (as) tienen la posibilidad de participar de esta actividad semanalmente y de forma voluntaria en sus respectivos lugares de trabajo, donde 317 personas señalaron estar al tanto de esta política, versus 52 personas que señalan lo contrario.

Por otra parte, es posible visualizar que existe una política donde el porcentaje de conocimiento y desconocimiento; poseen el mismo resultado, por lo que se puede inferir que si bien, las políticas y/o programas dirigidas al desarrollo personal, se encuentran establecidas y documentadas por la compañía y al alcance de todo colaborador (a), éstas no siempre son

difundidas mediante estrategias efectivas. Por lo demás, y respecto a las tres políticas restantes, éstas poseen un porcentaje de desconocimiento mayor, por lo que dichos resultados corroboran la relación existente entre el grado de desconocimiento con la necesidad de una mayor difusión y/o mecanismos de transmisión de estas políticas.

 **Gráfico N°17: Percepción de los colaboradores (as) en cuanto a la preocupación de la organización por el desarrollo personal.**

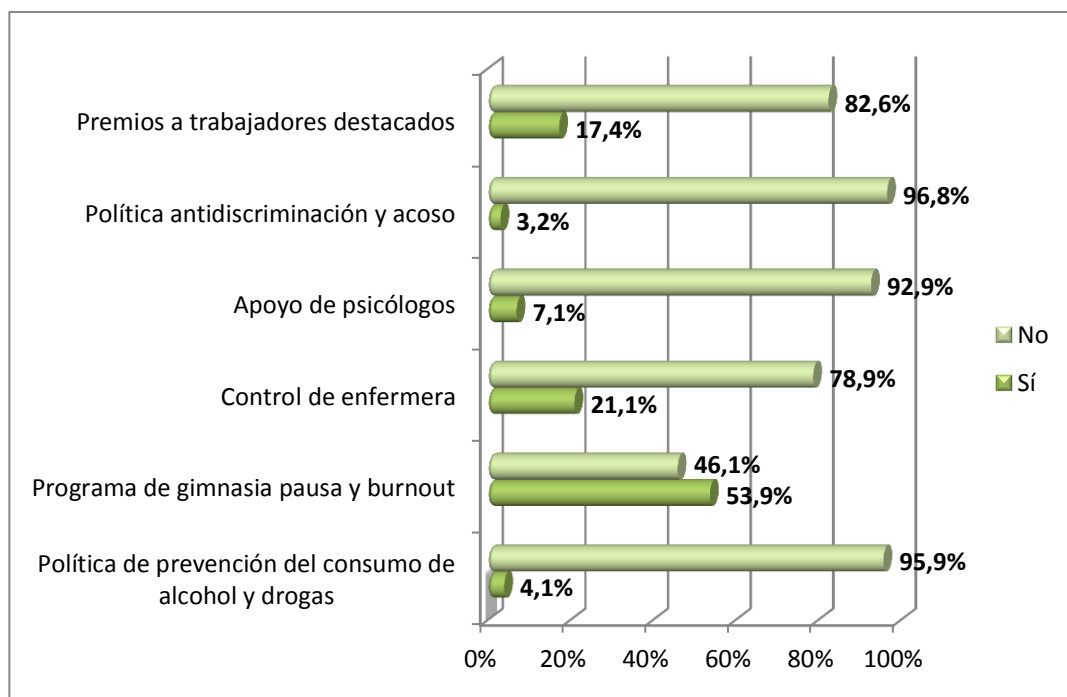


El trabajador (a) debe sentirse tranquilo consigo mismo para poder estar ameno con su entorno personal y laboral. A su vez, la empresa debe preocuparse por mantener a los integrantes de su organización alineados, con un propósito común y con una motivación constante.

Producto de lo anterior, a los colaboradores (as) se les planteó la siguiente afirmación; “En mi empresa existe una constante preocupación por el desarrollo personal de cada colaborador (a)”, donde cerca del 60% de los encuestados (as) muestran poseer una percepción positiva respecto a la existencia de una preocupación por parte de la empresa para trabajar la temática de desarrollo personal de los sujetos. Por otra parte, los porcentajes en desacuerdo reúnen sólo un 8% de los resultados obtenidos, lo que no intercede mayormente en la percepción positiva que logró alcanzar esta afirmación.

Actualmente, gran cantidad de empresas se encuentran impulsando nuevas iniciativas para el desarrollo personal de sus trabajadores (as), ya que a través del tiempo se ha comprobado que mantener a un colaborador (a) contento en el desarrollo de sus funciones mejora considerablemente la productividad de la organización, debido a esto hoy en día es posible evidenciar los esfuerzos que la empresa Chilquinta Energía S.A. realiza al impulsar estas prácticas, lo que se ve reflejado en la valoración positiva que tienen los colaboradores (as) hacia la preocupación e iniciativas llevadas a cabo por la compañía.

Gráfico N° 18: Utilización de programas durante los últimos 12 meses.



De acuerdo a los datos señalados anteriormente, es posible mencionar que la empresa Chilquinta Energía S.A. mantiene una línea programática compuesta por iniciativas que proporcionan instancias para el desarrollo personal de los colaboradores (as), por lo que es de gran relevancia obtener un conocimiento acerca de la puesta en práctica de dichas actividades.

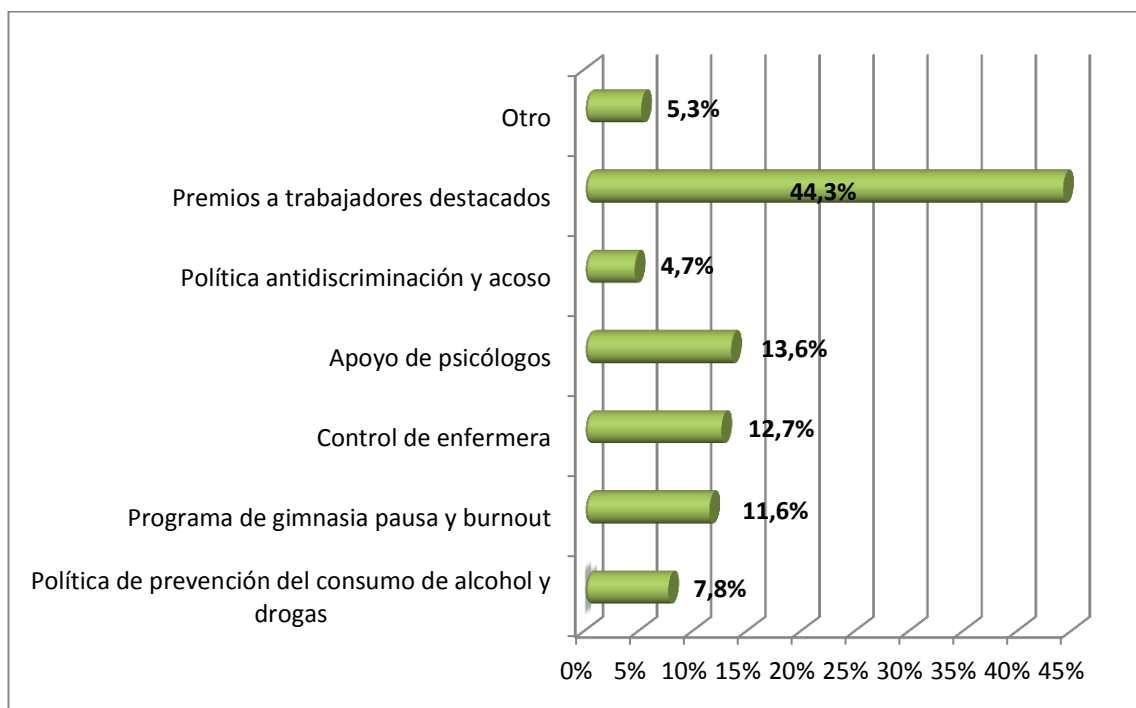
Debido al interés de la empresa en cuanto a estas políticas, es que a los colaboradores que participaron de la encuesta se les preguntó por la utilización que han hecho de ellas, específicamente durante los últimos 12 meses. De acuerdo a lo anterior, se establece que el programa de gimnasia

pausa y burnout obtiene el mayor porcentaje de utilización, correspondiente a un 53,9%, proporción que supera al grupo de encuestados (as) que dice no haber utilizado este programa durante los últimos 12 meses. Llama la atención, que los porcentajes de utilización de dicho programa coinciden con aquel porcentaje que dejó a relucir el amplio conocimiento de éste, por lo que es posible inferir que la utilización que se le otorgue dependerá directamente del grado de conocimiento que se tenga de la actividad.

Por otra parte, en cuanto a la política de discriminación y acoso, y la política de prevención de alcohol y drogas, es posible señalar que éstos no son utilizados por gran parte de los trabajadores (as) encuestados, debido a que los colaboradores (as) en general no presentan mayores problemas de esta índole. Sin embargo, la política dirigida a otorgar premios a trabajadores (as) destacados presenta un bajo nivel de utilización, ya que el número de posibles beneficiarios es limitado, y tiene como finalidad premiar el esfuerzo y dedicación de aquellos trabajadores (as) que sobresalen en la organización, evaluando su desempeño anualmente.

Del mismo modo, tanto los controles de enfermera como los apoyos psicológicos presentan menor porcentaje de utilización, pues sólo abarcan a los colaboradores (as) que desempeñan sus labores en terreno y requieren de una supervisión constante debido a sus actividades, al igual que el apoyo psicológico se da sólo en casos particulares, situaciones complejas o enfermedades.

Gráfico N° 19: Programas de mayor importancia según colaboradores (s).



La empresa Chilquinta Energía S.A., en su constante preocupación por mejorar la calidad de vida de los trabajadores (as) desarrolla políticas y programas con la finalidad de entregar un espacio laboral sano. A partir de lo anterior, se les preguntó a los colaboradores (as) sobre la importancia que adquieren estos programas para ellos (as), en base a este escenario la práctica que adquiere el mayor porcentaje de relevancia se trata de los premios a trabajadores (as) destacados con un 44,3%, la que consiste en valorar el trabajo que realiza cada uno de los integrantes de la empresa, donde año a año se premia el esfuerzo y dedicación.

Existen tres políticas y programas que adquieren porcentajes similares en cuanto a la importancia otorgada por los colaboradores (as), es decir, apoyo de psicólogos (13,6%) lo que equivale a 49 colaboradores (as), control de enfermera (12,7%) correspondiente a 46 personas y el programa de gimnasia de pausa y burnout (11,6%) lo que se traduce en 42 sujetos del universo encuestado.

Por último, se ubica la política de antidiscriminación y acoso con un 4,7%, la que repudia todo tipo de abuso y acoso (sexual y laboral) de acuerdo a los términos definidos en el código del trabajo. De igual forma, se posiciona la política de prevención del consumo de alcohol y drogas correspondiente al

7,8% de las respuestas, donde se establecen líneas de acción tanto en la prevención como en acción una vez detectado casos críticos.

Por otra parte, cabe mencionar la opinión de los colaboradores (as) que consideran de mayor importancia otros programas relacionados a esta temática, entre los cuales es posible mencionar: programa de alimentación sana y reconocimiento por años de servicio.

Finalmente, es relevante destacar la importancia que poseen las prácticas y/o políticas empresariales enfocadas al desarrollo personal de los trabajadores y trabajadoras hoy en día, pues esto influye en el bienestar biopsicosocial de éstos (as), ya que permite despertar aspectos como la confianza en sí mismos, la pro actividad, lealtad, orientación hacia resultados, entre otros.

1.5 Breve Síntesis Objetivo General N° 1

Según los datos arrojados, se establece que a juicio de los trabajadores (as), la empresa posee procedimientos que permiten un acceso real y abierto a los cargos para quienes reúnen los requisitos. Estos sujetos reciben en todo momento un trato cordial, sin sesgo ni discriminación alguna por parte de la organización.

Dentro de los procedimientos de selección de personal, no existe un lenguaje de convocatoria inclusivo, debido al ámbito y tipo de industria en el que se desarrolla la empresa. De igual modo, los postulantes no son comunicados de las políticas que existen en la empresa, pues una vez que forman parte de la organización se llevan a cabo las respectivas inducciones donde se les entrega todo tipo de información, ya sea del funcionamiento, reglas y políticas empresariales.

En cuanto a la participación de mujeres en cargos de jefatura, éstas aportan características que benefician el desarrollo de su cargo, por su capacidad analítica, detallista y de relación con las personas. Sin embargo, la participación de mujeres en altos cargos posee una tasa inferior (18%) en relación a la masculina.

Por otro lado, cabe mencionar que al interior de la empresa existen políticas y prácticas que benefician la conciliación trabajo-familia. De las prácticas analizadas, los colaboradores (as) poseen una postura positiva, considerándolas efectivas y apropiadas, pese a lo anterior manifiestan la necesidad de innovar en nuevas prácticas.

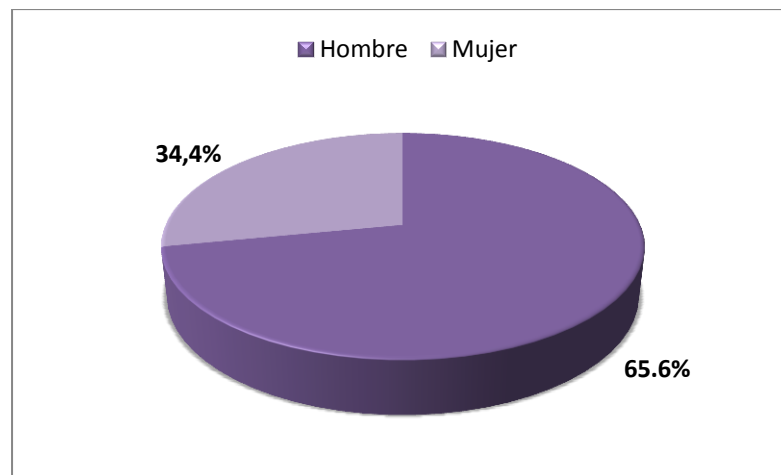
1.6 Objetivo General 2:

Conocer el perfil personal y bienestar social de los colaboradores (as) de Chilquinta Energía S.A. en la Región de Valparaíso, en el año 2014.

1.7 Objetivo Específico 1:

Identificar y describir las características sociodemográficas y socioeconómicas de los colaboradores (as) de la empresa Chilquinta Energía S.A.

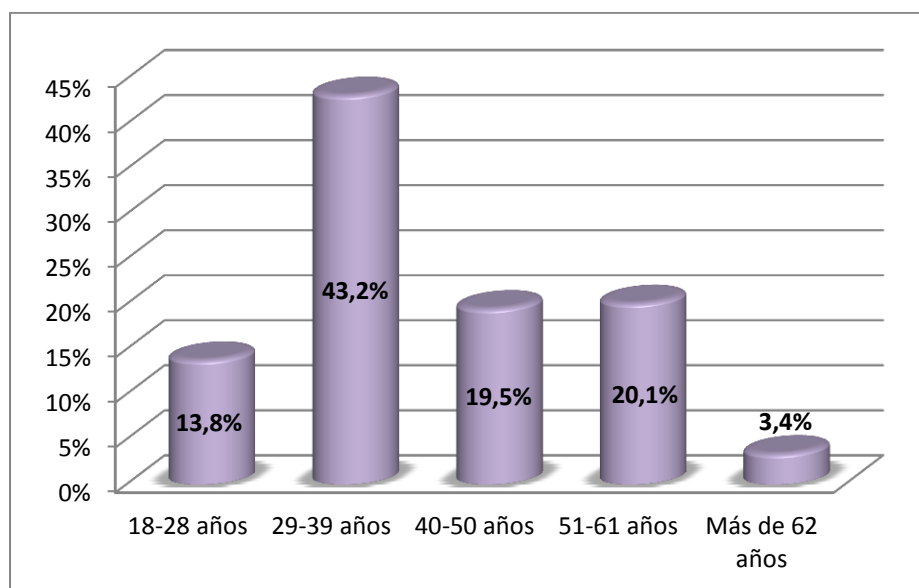
 **Gráfico N° 1: Sexo de los colaboradores (as).**



En relación a los datos proporcionados por el gráfico N° 1, se establece que del universo total encuestado en la empresa Chilquinta Energía S.A., éste se caracteriza por poseer un importante porcentaje de hombres (65,6%) lo que corresponde a 242 sujetos, mientras que las mujeres alcanzan un porcentaje inferior (34,4%), equivalente a un número total de 127 mujeres.

Esto se debe, a la industria y rubro en la que se desempeña la organización, pues se entiende la existencia mayoritaria de hombres al interior de la empresa, ya que su capital humano se compone principalmente de ingenieros eléctricos y técnicos eléctricos, profesiones que no son ejercidas y no concentran en gran número la participación de mujeres, debido a las características de las labores.

 **Gráfico N° 2: Edad.**



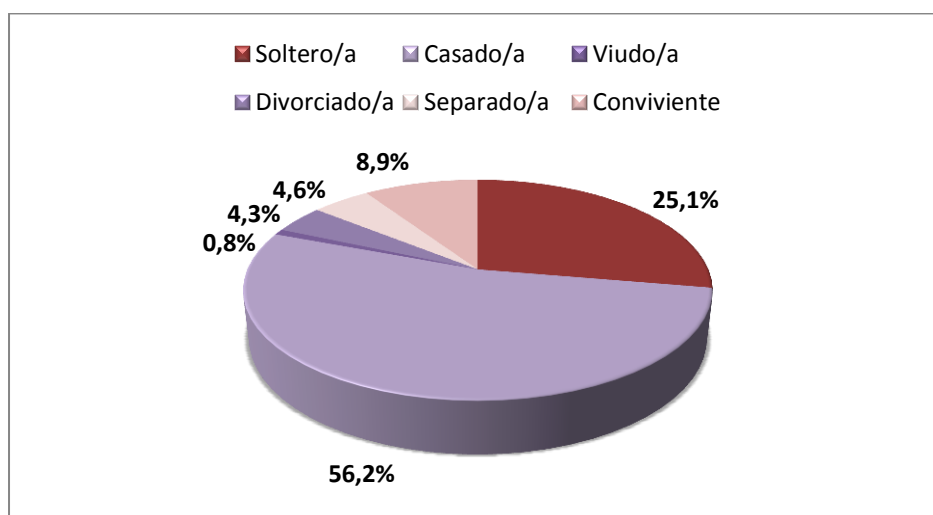
De la observación de los resultados del gráfico, se desprende que más de la mitad de los colaboradores y colaboradoras de la Empresa Chilquinta Energía S.A. se ubican en la etapa del ciclo vital de la adultez temprana (18-40 años), es decir, la empresa se caracteriza por poseer principalmente adultos jóvenes con un porcentaje del 57%, quienes mantienen una estable condición física y suelen desarrollarse y tomar decisiones acerca de las relaciones íntimas y de los estilos de vidas personales que marcarán el resto de su vida (Papalia, Wendkos & Duskin, 2004).

El resultado que se visualiza en torno a la población que alberga la empresa, permite tener una mirada más objetiva en cuanto a las expectativas de vida que tiene la organización con sus trabajadores (as), pues la mayoría de éstos (as) buscan estabilidad en su vida personal y al mismo tiempo en el ámbito laboral, ya que en esta etapa de sus vidas se encuentran fijando metas y logros, a la vez poseen más conciencia sobre el compromiso que se tiene con cada una de las responsabilidades que han adquirido.

Sin embargo, cabe destacar que el 43% de la población de la organización se encuentra en la fase de adultez intermedia (Papalia, Wendkos & Duskin, 2004), es decir, un gran porcentaje de trabajadores (as) alcanzan el éxito profesional y poseen gran experiencia en el rubro, lo que es favorable para la organización, pues las habilidades prácticas que tienen las y los colaboradores permiten a la empresa solucionar con mayor rapidez los problemas o percances que puedan tener a nivel de compañía.

Finalmente, de un total válido de 354 personas que señalaron su edad, el promedio de edad de los colaboradores y colaboradoras es de 40 años, lo que coincide con el mayor porcentaje de adultos jóvenes en la empresa.

 **Gráfico N° 3: Estado civil de los colaboradores (as).**



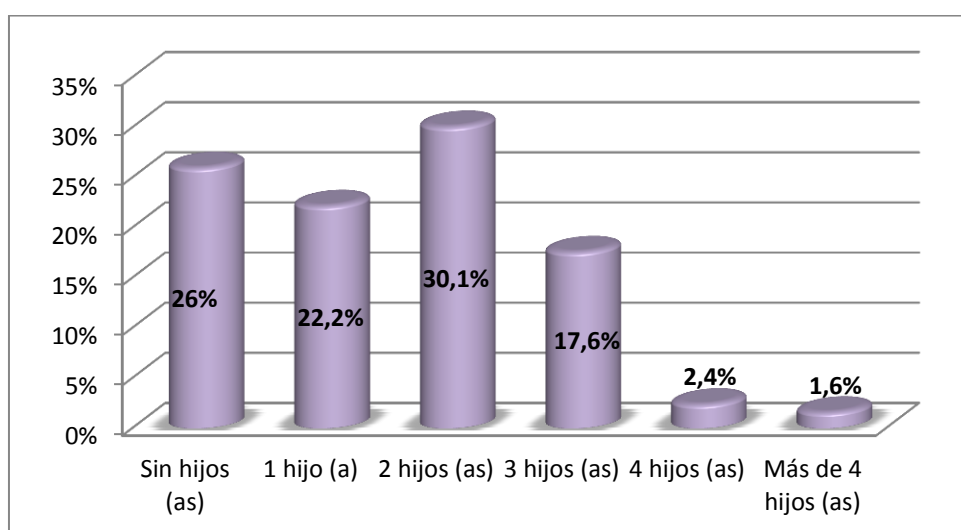
En relación al estado civil de los colaboradores y colaboradoras de la empresa, es posible identificar a través del gráfico N° 3 que la mayoría se ubica en la categoría de casado (a), con una cifra total de 208 sujetos correspondiente al 56,2%, por lo que esta categoría predomina por sobre la mitad de los encuestados (as).

Por otra parte, la categoría soltero (a) ocupa la segunda mayoría porcentual más alta, abarcando un total de 93 personas, de los cuales 53 de éstos (as) dice encontrarse en una relación sentimental en pareja. Junto con el dato anterior, es posible señalar que el 81,3% de los trabajadores y trabajadoras de la empresa Chilquinta Energía S.A. se encuentran casados (as) o solteros (as).

De igual modo, las categorías viudo (a), divorciado (a), separado (a) y conviviente en su conjunto abarcan un total del 18,6% de los sujetos encuestados (as), siendo bajos los porcentajes de personas que se encuentran en estas categorías. Por lo cual, se observan que a pesar de los cambios que hoy en día se pueden apreciar en las familias chilenas ya sea por separaciones, divorcios, convivencia, entre otras, dentro de la organización aún es mayor la cantidad de sujetos que se encuentran en compromiso mediante el contrato solemne que es el matrimonio.

Cabe señalar además, que de las personas que contestaron estar solteros, viudos, divorciados o separados, un porcentaje mayor señalaron encontrarse actualmente en pareja, siendo una cifra que asciende al 60,5% lo que corresponde a 78 personas, a diferencia de quienes no se encuentran en pareja que equivale al 39,5% con 51 personas en total.

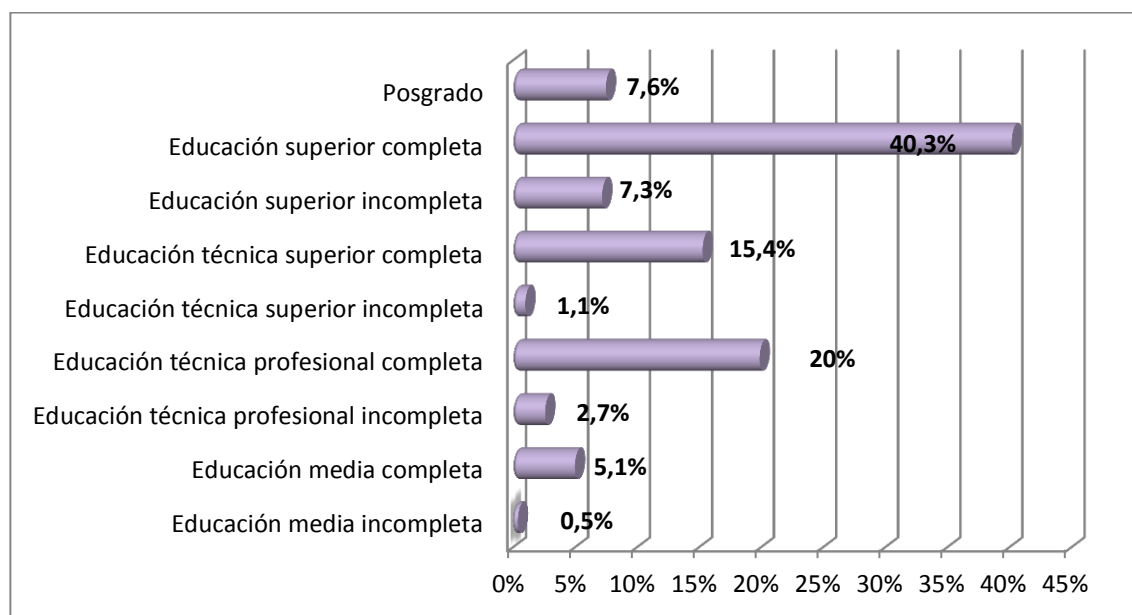
 **Gráfico N° 4: Número de hijos (as).**



En relación al número de hijos que poseen los colaboradores y colaboradoras de Chilquinta Energía S.A., se desprende que de un total de 372 encuestados (as), un número de 273 personas declaran tener hijos (as), a diferencia de 96 sujetos que dicen no poseer cargas familiares, correspondiendo al 26% de los trabajadores (as). De igual manera, es posible señalar que los colaboradores (as) también fueron preguntados en cuanto al número exacto de cargas, donde la categoría *2 hijos (as)* fue aquella que presentó el mayor porcentaje alcanzando un 30,1%, cifra que reúne 111 personas. Por otra parte, la categoría *más de 4 hijos (as)* presentó el menor porcentaje de 1,6% con 6 sujetos.

Por último, de las personas que contestaron que actualmente se encuentran en pareja, un 53,6% señala que su pareja *sí posee hijos (as)*, lo que alcanza una cifra total de 66 sujetos.

 **Grafico N° 5: Nivel de estudio.**



De acuerdo a los datos aportados por el siguiente gráfico, se puede apreciar que el nivel de educacional formal de los colaboradores (as) de la organización, es bastante elevado, ya que el 40,3% lo que equivale a un total de 149 trabajadores (as) poseen Educación Superior Completa, es decir, tienen estudios universitarios completos, por lo que cabe destacar que esta situación resulta bastante favorable para la empresa, pues el nivel de sus colaboradores (as) en cuanto a nivel profesional es alto.

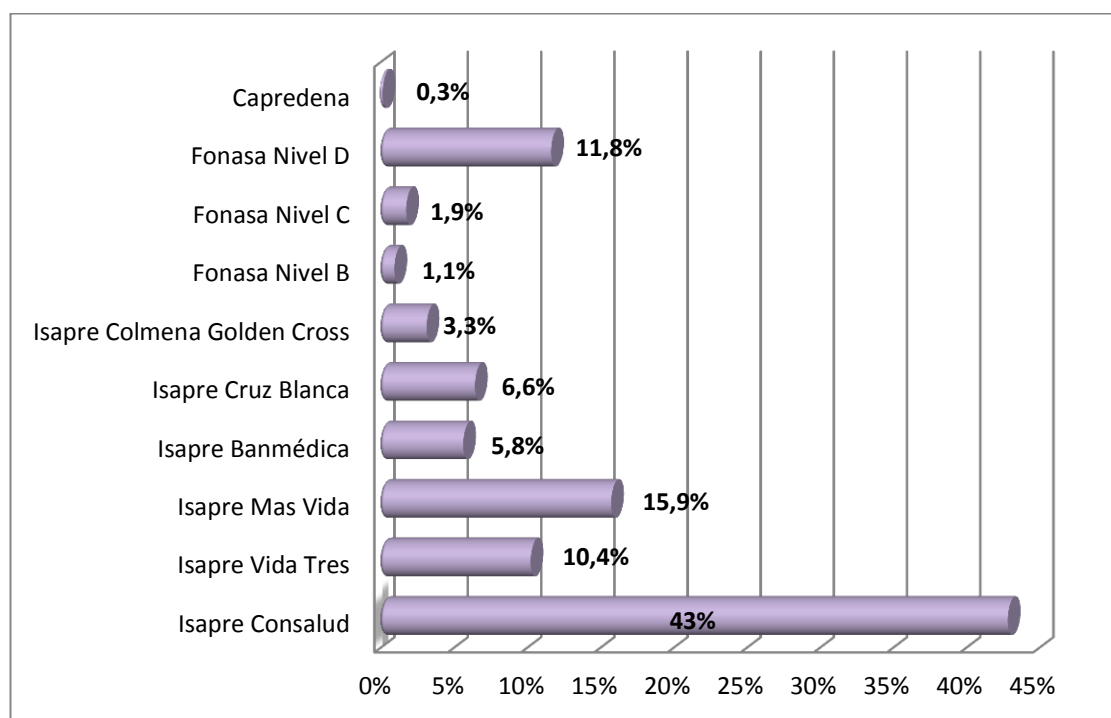
Por otro lado, cabe mencionar que un 7,6% de los colaboradores (as) poseen estudios de Posgrado, lo que enriquece aún más la calidad del recurso humano que contiene la empresa.

Otro porcentaje relevante que se aprecia en la gráfica, es el número de trabajadores técnicos, ya sea Técnico Profesional Completa como Técnico Superior Completa, con un total de 35,4%, ya que la empresa posee gran cantidad de trabajadores en terreno, debido al rubro en el cual se desempeña, por lo que éstos cobran gran relevancia a la hora de contabilizar el nivel del recurso humano de la compañía.

Por otra parte, es importante destacar que los porcentajes de los colaboradores (as) con educación, ya sea, media, técnica o profesional incompleta está por debajo a los elevados porcentajes que tiene la empresa en relación a los trabajadores (as) que son profesionales o técnicos.

Finalmente, en relación al nivel de estudio de los colaboradores (as) es importante recalcar que la empresa constantemente se encuentra entregando capacitaciones a éstos (as) de acuerdo a las necesidades y competencias que necesiten, para así poder lograr mayor eficiencia en las labores desempeñadas.

Gráfico N° 6: Sistema de Salud.



Respecto al sistema de salud de los colaboradores (as) es posible identificar una gran parte de afiliados (as) al sistema de salud privado, es decir, a las Instituciones de Salud Previsional (ISAPRES) que se caracterizan por ser aseguradoras privadas de salud. Por lo tanto, un 85% de las y los trabajadores se encuentran asociados a esta modalidad, lo que se traduce a un total de 310 personas afiliadas, por lo que es posible establecer que la mayoría de éstos (as) se encuentran adheridos al sistema de salud privado.

Tabla N° 4: Distribución de los colaboradores (as) según ISAPRES.

ISAPRE	Número de colaboradores (as)
Isapre Consalud	157 colaboradores (as)
Isapre Vida Tres	38 colaboradores (as)
Isapre Mas Vida	58 colaboradores (as)
Isapre Banmédica	21 colaboradores (as)
Isapre Cruz Blanca	24 colaboradores (as)
Isapre Colmena Golden Cross	12 colaboradores (as)

Fuente: Elaboración propia.

Por otra parte, y a raíz de lo visualizado por medio del gráfico es posible señalar que existe un menor nivel de afiliación de los colaboradores (as) al Fondo Nacional de Salud (FONASA), el cual se caracteriza por ser un organismo público encargado de otorgar cobertura de atención en salud. Por consiguiente, sólo un 14,8% de las y los trabajadores se encuentra afiliado al sistema público de salud, con un total numérico de 54 personas.

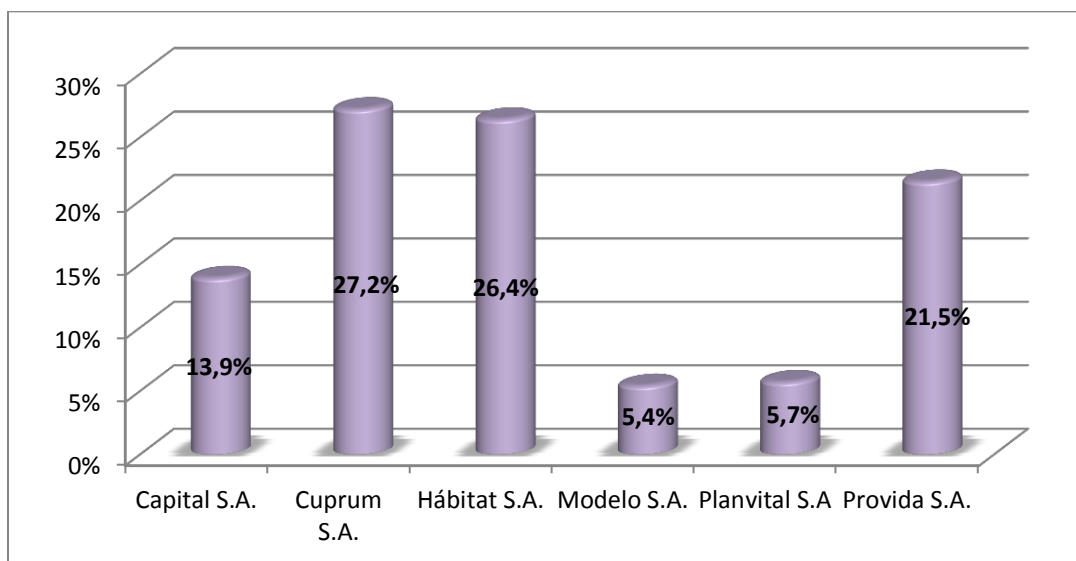
Tabla N° 5: Distribución de los colaboradores (as) según FONASA.

FONASA	Número de colaboradores (as)
Fonasa Nivel B	4 colaboradores (as)
Fonasa Nivel C	7 colaboradores (as)
Fonasa Nivel D	43 colaboradores (as)

Fuente: Elaboración propia.

Por último, y según lo arrojado en la encuesta aplicada a los colaboradores (as), sólo una persona señaló que se encuentra afiliada a la Institución de las Fuerzas Armadas, es decir a CAPREDENA (Caja de Previsión de la Defensa Nacional), lo que equivale al 0,3%.

Gráfico N°7: Sistema de Previsión.



Los datos entregados por el siguiente gráfico dan a conocer que las y los colaboradores se encuentran afiliados a diversas AFP, sin embargo el mayor porcentaje de afiliados lo reúne la AFP Cuprum S.A. con un 27,2%. Sucesivamente lo sigue con una diferencia mínima la AFP Hábitat S.A. con un porcentaje de 26,4%, seguida de la AFP Provida S.A con un porcentaje que alcanza a los 21,5% de afiliados. Con un porcentaje menor de colaboradores (as) se encuentran las entidades Capital S.A 13,9%; Planvital S.A. 5,7% y Modelo S.A. 5,4%.

A continuación, de la lectura de la siguiente tabla se puede apreciar el número total de colaboradores (as) que se encuentran asociados al servicio entregado por las diferentes AFP.

Tabla N° 6: Distribución de los colaboradores (as) según afiliación AFP.

AFP	Número de colaboradores (as)
Cuprum S.A.	100 colaboradores (as)
Hábitat S.A.	97 colaboradores (as)
Provida S.A.	79 colaboradores (as)
Capital S.A.	51 colaboradores (as)
Planvital S.A.	21 colaboradores (as)
Modelo S.A.	20 colaboradores (as)

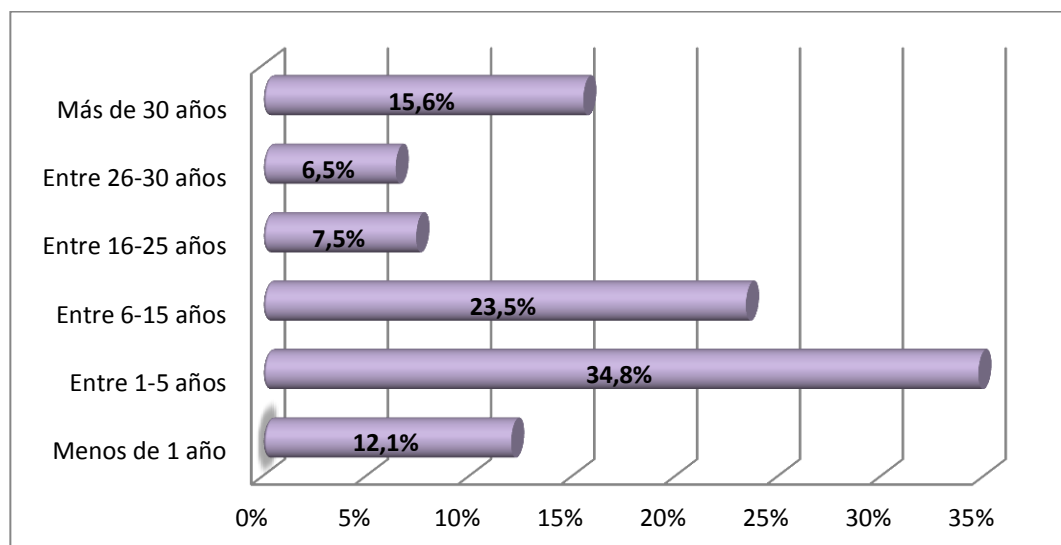
Fuente: Elaboración propia.

Según el Ranking de Rentabilidad Real (que suele usarse para medir las comparaciones realizadas en el mercado financiero) de los últimos 12 meses en los diferentes fondos consultados (A, B, C, D, E), la AFP Cuprum S.A. alcanza en todos estos el mayor porcentaje de rentabilidad.

Por otro lado, de acuerdo a la última medición efectuada por la ICSA (Índice Calidad de Servicio de las AFP) correspondiente al período Septiembre-Diciembre del año 2013, el cual mide la calidad del servicio que prestan las AFP, realizado por la Superintendencia de Pensiones. Según el resultado general que muestra el nivel global del servicio entregado por cada AFP, el primero lugar del ranking se le asignó a la AFP Cuprum S.A., la cual alcanzó una evaluación del 7.75 en relación a la escala de evaluación que va desde un 1 a un 10, donde 10 es el mejor resultado. La sigue en segundo lugar la AFP Hábital S.A. con un 7.7 puntos, el tercer lugar se lo asigna la AFP Planvital S.A. con 7.3 puntos. Finalmente, los últimos tres lugares en orden descendente lo ocupan las AFP Povidá S.A. 7.26 puntos; Capital S.A con un puntaje de 7.15 y en último lugar se encuentra la AFP Modelo S.A con un puntaje de 6.55.

Finalmente, es posible desprender del siguiente ranking que existe concordancia con la afiliación de los colaboradores (as) de la empresa respecto de las AFP mejor evaluadas, pues el mayor número de porcentaje de éstos (as) se ubican en las AFP con mayores puntajes y que están en los primeros lugares del ranking, como los son Cuprum S.A. y Hábitat S.A., lo que alcanza a un porcentaje de afiliados del 53,6%.

 **Gráfico N° 8: Antigüedad Laboral.**

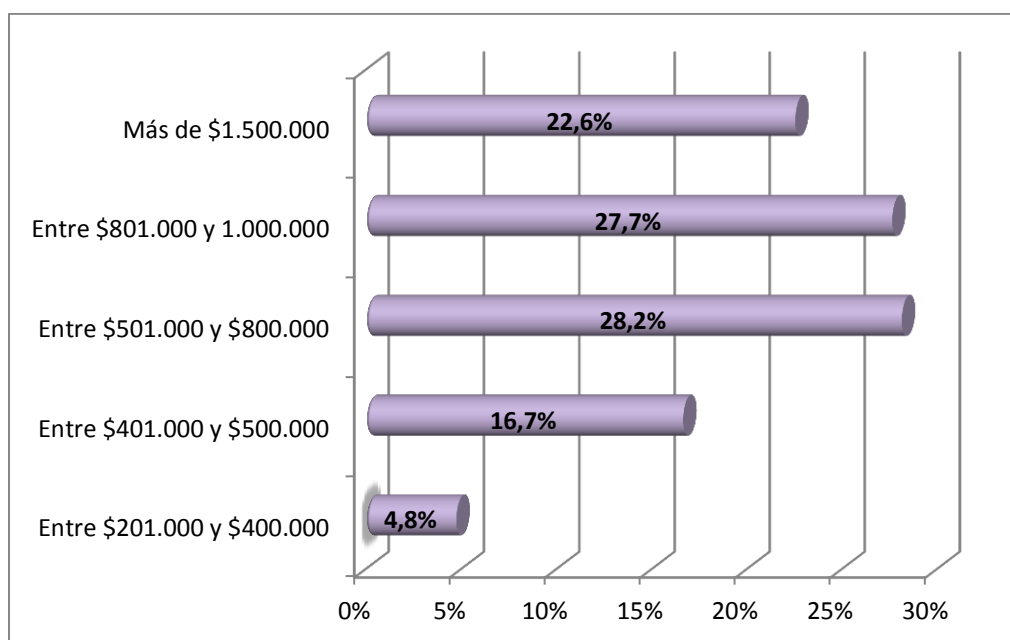


Por medio del presente gráfico, es posible conocer el tiempo de vinculación que poseen los trabajadores y trabajadoras con la empresa Chilquinta Energía S.A., donde se observa que existe un predominio del rango que fluctúa entre 1 y 5 años de trabajo, alcanzando un porcentaje del 34,8%, correspondiente a un total de 129 sujetos encuestados (as). Dicha categoría y en conjunto con aquella que dice relación con menos de 1 año de antigüedad, dan como resultado un 46,9% del total de los encuestados (as), por lo que se puede establecer que los colaboradores (as) de la organización pueden caracterizarse como adultos jóvenes, tanto por su edad como por su tiempo de vinculación con la empresa.

En segundo lugar y con un 23,5% de los colaboradores (as) que participaron de la encuesta, éstos (as) corresponden al tramo comprendido entre los 6 y 15 años vinculados con la empresa, cifra que concierne a 87 personas, seguido de la categoría que se sitúa en el tramo de más de 30 años de antigüedad con un total de 58 colaboradores (as).

Es de acuerdo a lo anterior, que dichos datos logran dar cuenta que el tercer porcentaje más alto pertenece a un importante número de trabajadores (as) que se sitúan en la adultez intermedia, edad que dice relación con los años de servicio que llevan dentro de la organización, por lo que es posible señalar que estos 58 colaboradores (as) han pasado parte importante de su vida ligados a Chilquinta Energía S.A. desarrollando labores reconocidas en sus años de servicio.

 **Gráfico N° 9: Ingreso Líquido Mensual.**



El resultado del gráfico N° 9 permite conocer los ingresos líquidos mensuales que reciben los colaboradores (as) de la organización, por lo que para una mejor comprensión se presenta a continuación una tabla que expone el ingreso y el número total de trabajadores (as) según tramo.

Tabla N° 7: Distribución de los colaboradores (as) según ingreso líquido mensual.

Ingreso Líquido Mensual	Número de colaboradores (as)
Entre \$201.000 y \$400.000	17 colaboradores (as)
Entre \$401.000 y \$500.000	59 colaboradores (as)
Entre \$501.000 y \$800.000	100 colaboradores (as)
Entre \$801.000 y \$1.000.000	98 colaboradores (as)
Más de \$1.500.000	80 colaboradores (as)

Fuente: Elaboración propia.

La información expuesta, muestra que el mayor porcentaje de los colaboradores (as) se hallan en el tramo de ingresos que fluctúan entre los \$501.000 y \$1.000.000, es decir, un 55,9%.

Por otra parte, es importante destacar que ningún colaborador (a) marcó la alternativa señalada en la encuesta (menos de \$200.000), por tanto, es posible inferir que la mayoría de los encuestados (as) perciben un ingreso que supera el salario mínimo y el ingreso promedio mensual estimado en Chile.

Del universo total de las personas encuestadas, sólo 17 de éstas marcaron que reciben un ingreso líquido mensual entre \$201.000 y \$400.000, lo cual equivale a un 4,8%. Seguido de un número no menor de colaboradores (as) que señaló que su ingreso mensual se encuentra en el tramo entre \$401.000 y \$500.000 vale decir un 16,7%.


Por último, cobra relevancia mencionar en este análisis que existe un porcentaje significativo (22,6%) de colaboradores (as) que reciben un sueldo mayor a \$1.500.000.

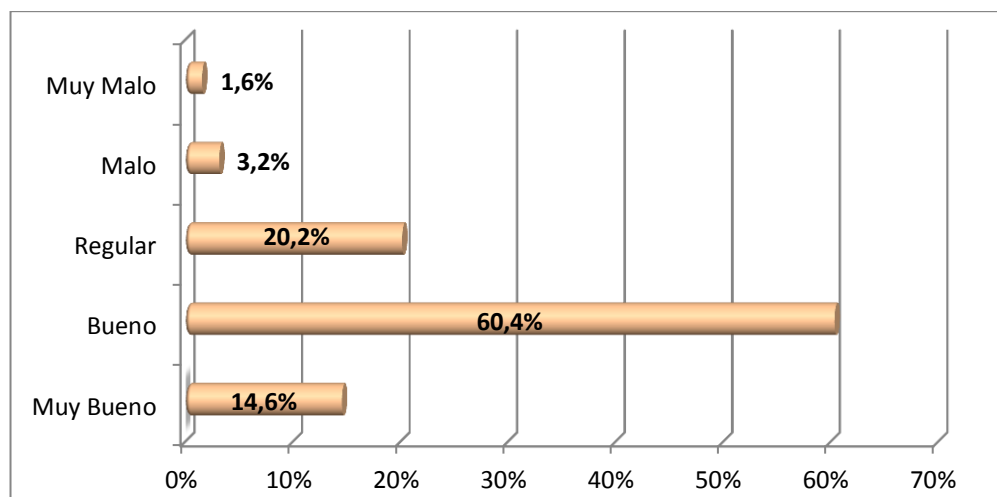
En resumen, es posible señalar que la empresa tiene una oferta de remuneraciones superior a la mínima ofrecida en el mercado laboral, pues supera el sueldo mínimo que muchas empresas y organizaciones tienen como sueldo base para sus trabajadores (as).

1.8 Objetivo Específico 2

Identificar y describir las principales necesidades humanas de los colaboradores (as) de la empresa Chilquinta Energía S.A.

SALUD

 **Gráfico N° 1: Estado Físico.**



De la observación del gráfico anterior, se desprende la percepción que poseen las y los colaboradores respecto a su actual estado físico, donde más de la mitad de los encuestados (as) dicen poseer un buen estado físico, cifra que asciende a un 75% equivalente a 278 personas. Los datos arrojados, se presentan más adelante para una mejor comprensión, en una tabla de frecuencias y porcentajes reales.

Estos datos son de gran importancia, pues se encuentran en íntima relación con el promedio de edad en el cual se sitúan los trabajadores (as) de la organización, ya que como fue mencionado anteriormente, más de la mitad de los sujetos encuestados (as) se encuentran en la adultez joven, es decir, en la cima de la salud, fuerza, energía y resistencia. (Papalia, Wendkos & Duskin, 2004). Por lo tanto, es de gran importancia que éstos (as) presenten una condición física favorable que les posibilite desarrollarse y llevar a cabo de forma óptima todas sus actividades, ya sean laborales, familiares y/o personales, acordes a su edad.

Tabla N° 8: Nivel de estado físico de los colaboradores (as).

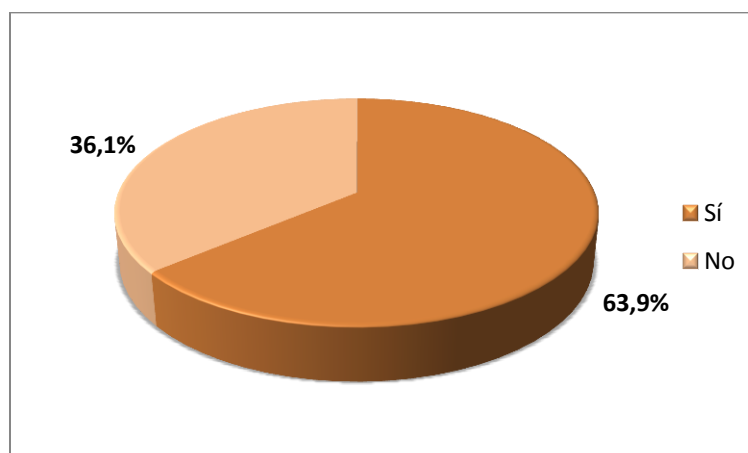
Nivel de estado físico	Número de colaboradores (as)	Porcentaje de colaboradores (as)
Muy Bueno	54 colaboradores (as)	14.6% colaboradores (as)
Bueno	224 colaboradores (as)	60.4% colaboradores (as)
Regular	75 colaboradores (as)	20.2% colaboradores (as)
Malo	12 colaboradores (as)	3.2% colaboradores (as)
Muy Malo	6 colaboradores (as)	1.6% colaboradores (as)

Fuente: Elaboración propia.

De esta manera, es posible observar que el porcentaje de personas que dice poseer un mal estado físico es bastante bajo, pues sólo 18 personas se ubican dentro de estas dos categorías de menor nivel.

 **Gráfico N° 2: Actividad deportiva.**

Seguido de esto, los colaboradores (as) fueron preguntados acerca de si realizan algún deporte o actividad física, datos que se presentan en el siguiente gráfico.



Conforme a los resultados entregados por el gráfico anterior, es posible conocer el porcentaje de personas que efectúan deporte o actividad física es de un 63,9%, siendo un número de 230 colaboradores y colaboradoras a diferencia de los 130 sujetos que no practican actividades físicas. Esta realidad dentro de la organización cobra bastante relevancia, ya que es un dato que muestra que existe alta participación en los colaboradores (as) hacia el deporte y la vida saludable, características que hoy en día son favorables para llevar a cabo las labores y actividades de cada ser humano.

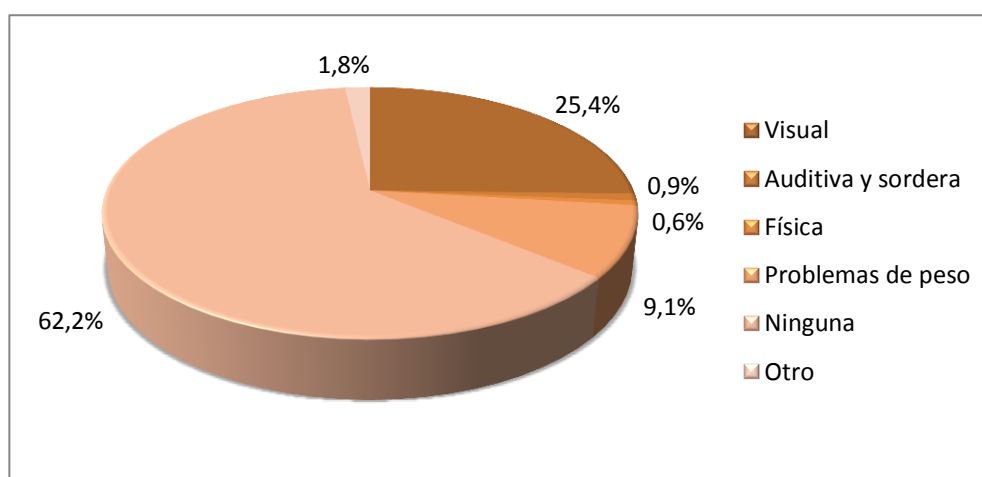
Por otro lado, aquéllos (as) que dicen realizar alguna actividad física o practicar algún tipo de deporte, señalan que sus preferencias se encuentran hacia las prácticas de gimnasio, siendo éste uno de los mayores porcentajes correspondiente a un 35,1%, seguido de un 28,1% de personas que practican fútbol en el cual 3 practicantes corresponden a mujeres y 61 hombres. En tercer lugar, se ubican las caminatas con un 16,2% de los encuestados (as). De igual manera, un significativo porcentaje dice realizar bailes o danzas y otros deportes o actividades físicas, los que para una mejor comprensión son presentados en la siguiente tabla.

Tabla N° 9: Nivel de estado físico de los colaboradores (as).

Actividad física y/o deporte	Número de Colaboradores (as)
Caminatas	37 colaboradores (as)
Gimnasio	80 colaboradores (as)
Baile o danza	14 colaboradores (as)
Fútbol	64 colaboradores (as)
Otros (Running, ciclismo, tenis, natación, etc.)	33 colaboradores (as)

Fuente: Elaboración propia.

 **Gráfico N° 3: Presencia de discapacidad.**



Discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación indicando los aspectos negativos de la interacción entre un individuo y sus factores contextuales (OPS-OMS, 2001), por tanto, poseer información acerca de la

realidad de Chilquinta Energía S.A. en cuanto a posibles colaboradores (as) con discapacidad, se presenta como un tema de relevancia pensando en las condiciones laborales que se necesitan para albergar a personas que presenten alguna deficiencia física, mental, intelectual o sensorial que a largo plazo pudiese afectar la forma de interactuar y participar plenamente.

De esta manera y de acuerdo a los datos visualizados por el gráfico N° 3, es posible señalar que menos de la mitad del total de las y los colaboradores encuestados (as) poseen al menos algún tipo de discapacidad, correspondiendo a un porcentaje del 37,8% con un total de 125 personas. Si bien, es un porcentaje que no supera a la mayoría de los colaboradores (as), éste debe ser tomado en cuenta, ya que en Chile la discapacidad es una problemática que ha estado presente por más de 40 años, la que equivale al 2,2% de la población total del país (Censo, 2002).

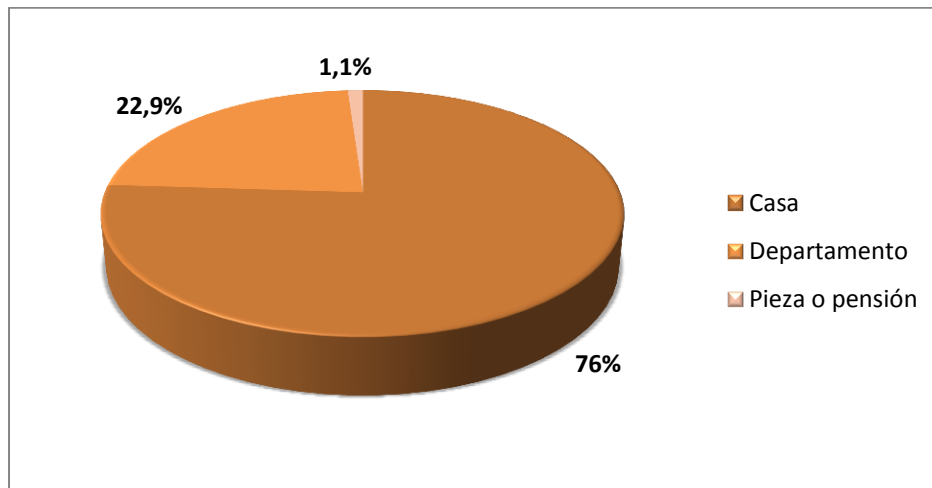
Sin embargo, y en oposición de estos resultados, es posible señalar que la empresa Chilquinta Energía S.A. cuenta con un alto e importante porcentaje de trabajadores y trabajadoras que no poseen discapacidad alguna, siendo un total de 206 colaboradores (as), vale decir un 62,3% del universo total encuestado.

De acuerdo a las discapacidades que presenta el 37,8% de los colaboradores (as) encuestados, estas dicen relación con problemas visuales, presentados en 84 personas, lo cual corresponde a un 25,4%. Seguido de esto, se encuentran aquellos trabajadores (as) que dicen presentar problemas con su peso, los cuales configuran el 9,1%. En tercer lugar, se ubican las personas que presentan problemas auditivos y/o sordera con un 0,9%. Y en cuarto lugar, se hallan las personas con problemas físicos, es decir, un 0,6% de los colaboradores (as) encuestados.

Finalmente, es preciso señalar que un 1,8% dice presentar otro tipo de enfermedades dentro de las cuales podemos encontrar: hipertensión, hipotiroidismo, diabetes, alergias, problemas al corazón, entre otras. De igual modo, 50 colaboradores (as) dicen poseer miopía y/o astigmatismo para lo que en su mayoría necesitan como tratamiento lentes ópticos.

VIVIENDA

 **Gráfico N° 4: Tipo de vivienda.**



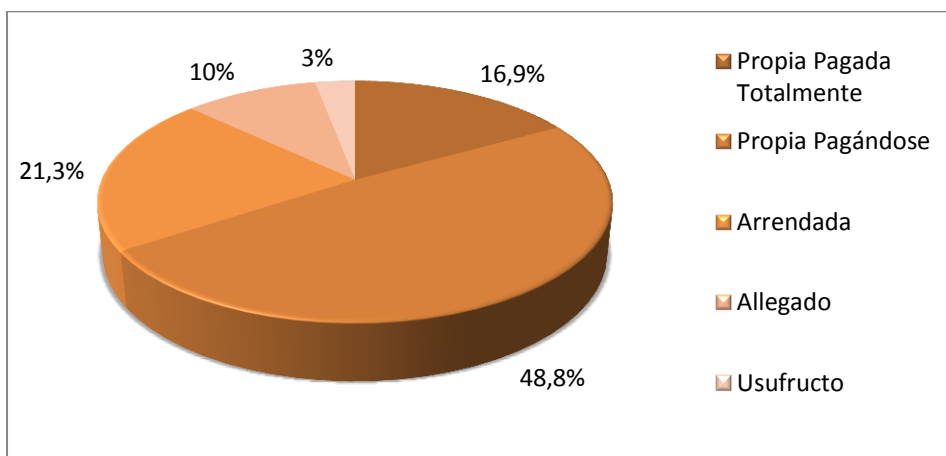
La vivienda se constituye como el principal activo que hoy en día tienen las y los chilenos, pues de acuerdo a los datos obtenidos del tipo de vivienda que residen los colaboradores (as), cabe señalar que el mayor porcentaje se encuentra reunido en las viviendas de tipo casa, es decir un 76%.

Seguido de esta elevada proporción, un porcentaje de los trabajadores (as) correspondiente al 22,9% marcó que habita en departamentos, quedando este en segundo lugar. Por último, sólo el 1,1% señaló que vive en alguna pieza o pensión.

De acuerdo a los tipos de vivienda que recoge la Encuesta CASEN, se le asigna la categoría Aceptable a todo tipo de casa, casa en cité; casa en condominio; departamento en edificio; pieza en casa antigua o conventillo.

En síntesis, y en relación a lo mencionado en el párrafo precedente la totalidad de los colaboradores (as) según la Encuesta CASEN en su definición de categorías según tipo de viviendas, se hallan en viviendas de tipo aceptables, pues proporcionan un bienestar apropiado a los individuos.

Gráfico N° 5: Tenencia de la Vivienda.

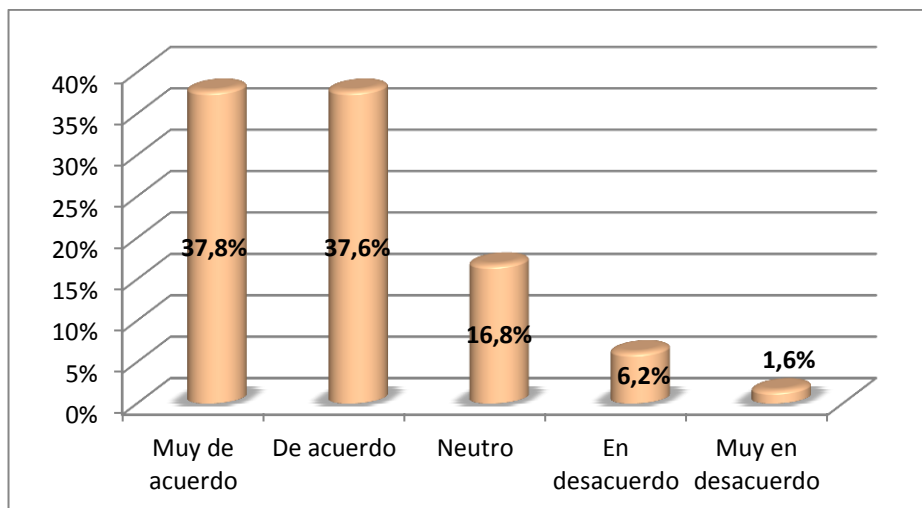


La información aportada por el siguiente gráfico, muestra que el mayor porcentaje de colaboradores (as), es decir, un 48,8% se encuentra aun pagando su vivienda propia, sin embargo es relevante destacar que el 16,9% posee una vivienda pagada totalmente.

No obstante, un porcentaje no menos significativo se encuentra en la situación de arrendatarios (as), por lo que esto demuestra que un total de 78 colaboradores (as) debe destinar mensualmente una porción importante de su ingreso líquido para cancelar el pago de la vivienda en servicio.

Finalmente, un porcentaje del 10% se encuentra en calidad de allegados lo que equivale a un total del universo encuestado de 37 personas, y en último lugar se localiza la categoría de usufructo donde el porcentaje que señaló esta alternativa corresponde al 3%, lo que en términos numéricos se traduce en 11 colaboradores (as).

Gráfico N° 6: Satisfacción de la vivienda.

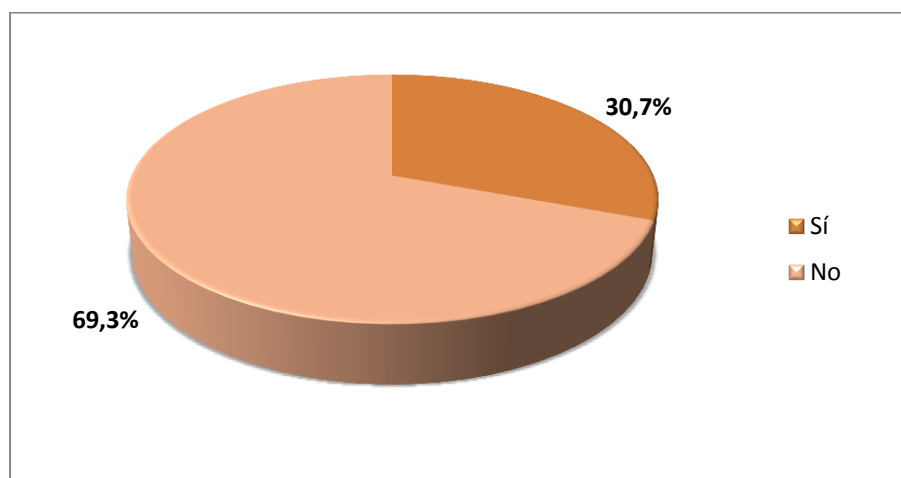


De la lectura del presente gráfico, se desprende que el nivel de satisfacción de los colaboradores (as) con la vivienda que habitan es positivo, ya que, la categoría *muy de acuerdo* junto con la categoría *de acuerdo* alcanzan los porcentajes más elevados, y reúnen un porcentaje total del 75,4% de los encuestados (as). Esto quiere decir, que una proporción relevante de los trabajadores (as), vale decir 279 afirman sentirse conformes con la vivienda que residen.

A pesar de lo mencionado anteriormente, un porcentaje del 16,8% prefirió mantener una postura *neutral* ante la pregunta relacionado al nivel de satisfacción con la vivienda.

En tanto, cabe señalar que existe una percepción negativa muy baja en relación a la conformidad de la vivienda, donde sólo el 6,2% se manifiesta *en desacuerdo* y un porcentaje inferior del 1,6% señala que está *muy en desacuerdo* con las condiciones de su vivienda.

Gráfico N° 7: Utilización beneficio Plan Habitacional.



En relación a la utilización del beneficio otorgado por la empresa a sus colaboradores (as) llamado Plan Habitacional, un 30,7% contestó que ha hecho utilización de éste.

La empresa Chilquinta Energía S.A. destina recursos económicos orientados a apoyar la adquisición de vivienda propia, beneficio que se extiende a quienes ya son propietarios y deseen ampliar o remodelar su casa.

Para optar a este beneficio es requisito tener dos años de antigüedad en la Compañía y presentar la solicitud respectiva al Área de Bienestar, donde se evalúan los antecedentes familiares, situación y condiciones habitacionales, esfuerzo al ahorro y, por supuesto, el historial laboral y desempeño de cada colaborador (a). (Culture Audit, 2013)

La tabla que a continuación se presenta muestra el número total de colaboradores (as) que han hecho uso del beneficio, tanto a nivel numérico como porcentual.

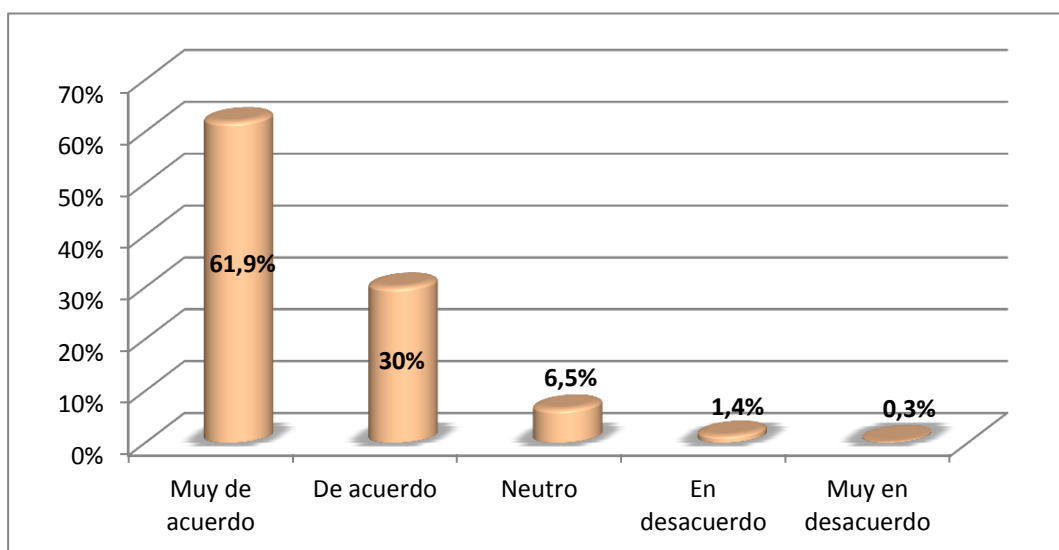
Tabla N° 10: Utilización de beneficio Plan Habitacional según necesidad de los colaboradores (as).

Uso de beneficio	Número de colaboradores (as)	Porcentaje de colaboradores (as)
Adquisición de vivienda propia	58 colaboradores (as)	52,7% colaboradores (as)
Ampliación de vivienda propia	28 colaboradores (as)	25,5 % colaboradores (as)
Remodelación de vivienda propia	24 colaboradores (as)	21,8 % colaboradores (as)

Fuente: Elaboración propia.

TRABAJO

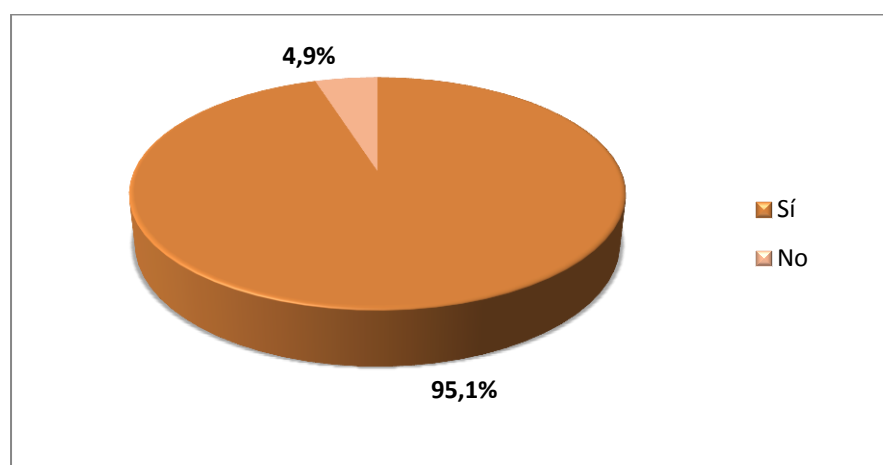
 **Gráfico N° 8: Comunicación con jefaturas frecuente y basada en el respeto.**



Al interior de toda organización, la comunicación se presenta como una actividad diaria entre las personas, puesto que cobra real importancia en las relaciones personales de los sujetos. Dentro de la labor diaria, los trabajadores (as) interactúan con sus compañeros (as), jefaturas, entre otros. De la misma forma, se encuentran constantemente recibiendo información o instrucciones, por lo que estas tareas involucran mantener una favorable comunicación.

Es por esto, que los datos expuestos por el gráfico precedente dejan al descubierto la amplia satisfacción de los colaboradores (as) ante la afirmación que señala si la comunicación es frecuente y basada en el respeto con la jefatura correspondiente, lo que se ratifica con una respuesta favorable y positiva, alcanzando un porcentaje del 91,9% que reúnen las alternativas *muy de acuerdo* y *de acuerdo*. Por ende, es posible señalar que existe una comunicación interna a nivel de empresa efectiva, pues las formas de comunicarse entre empleado y empleador resultan calificadas con una valoración positiva, ya que se basan en el respeto y frecuencia de esta. Por otro lado, cabe mencionar que este gran porcentaje es bastante superior a la proporción que alcanza la percepción negativa, donde simplemente se logra un total del 1,7%, porcentaje que no adquiere mayor relevancia.

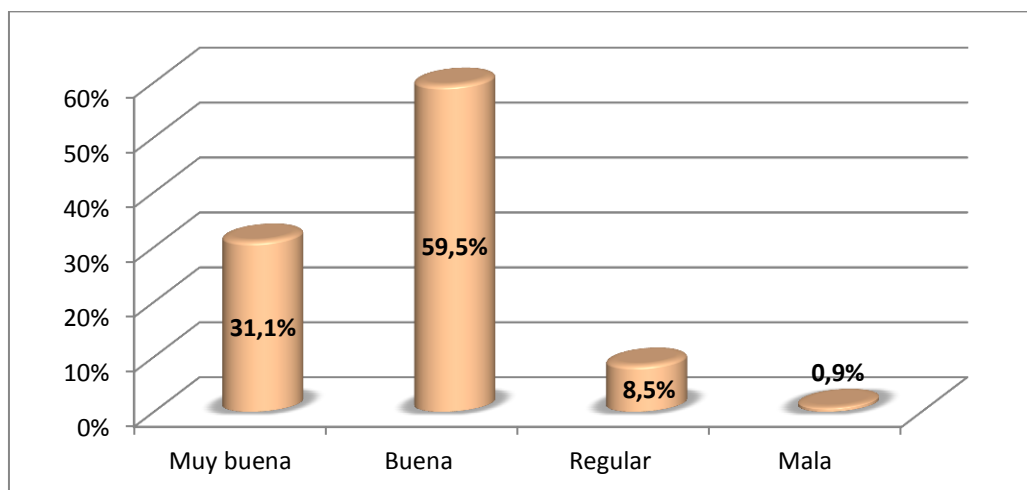
 **Gráfico N° 9: Confianza entre compañeros (as) de trabajo.**



Un lugar de trabajo saludable, es aquel donde las relaciones interpersonales entre quienes lo integran resultan ser favorables, es por esto que un ambiente laboral que posee un nivel de confianza entre sus trabajadores (as) se caracterizará por ser dinámico, alegre y con mejores índices de productividad.

Del gráfico anterior, se puede visualizar que un total del 95,1% considera que sí existe confianza entre sus compañeros (as) de trabajo, lo que significa que éstos (as) confían unos en otros, lo que permite que el equipo aprenda, se desarrolle y realice el trabajo necesario para lograr sus objetivos y los de la organización. En tanto, es importante recalcar que del total encuestado sólo un 4,9% indicó que no existe confianza entre compañeros (as) de trabajo, lo que se traduce en un porcentaje que no adquiere mayor relevancia.

 **Gráfico N° 10: Grado de confianza entre compañeros (as) de trabajo.**

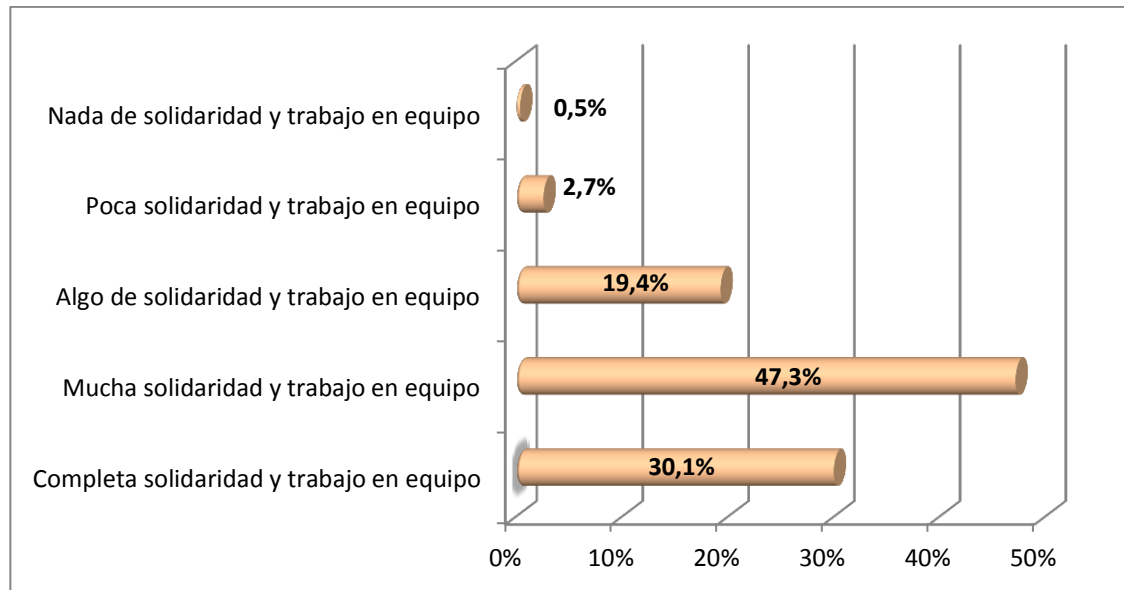


El presente gráfico, coincide con las respuestas de la pregunta anterior donde un 95,1% lo que equivale a un total de 353 colaboradores (as) contestó que sí existe confianza entre compañeros (as) de trabajo. Por lo tanto, en la interrogante planteada ¿Cómo diría usted que es la confianza existente entre sus compañeros (as) de trabajo?, un 90,6% señala que esta confianza es positiva, es decir, se encuentra en la categoría de *muy buena* y *buena*.

Por otra parte, es relevante mencionar que la categoría *muy mala* no fue marcada por ningún colaborador (a), y sólo un mínimo porcentaje del 0,9% señaló que la confianza entre quienes comparten al interior de la empresa es *mala*.

En síntesis, la confianza entre los equipos o grupos de trabajo cobra real importancia, pues la honestidad, credibilidad, veracidad y fe en una persona hacen que las relaciones humanas al interior de una empresa sean mucho más favorables.

 **Gráfico N° 11: Solidaridad y trabajo en equipo.**

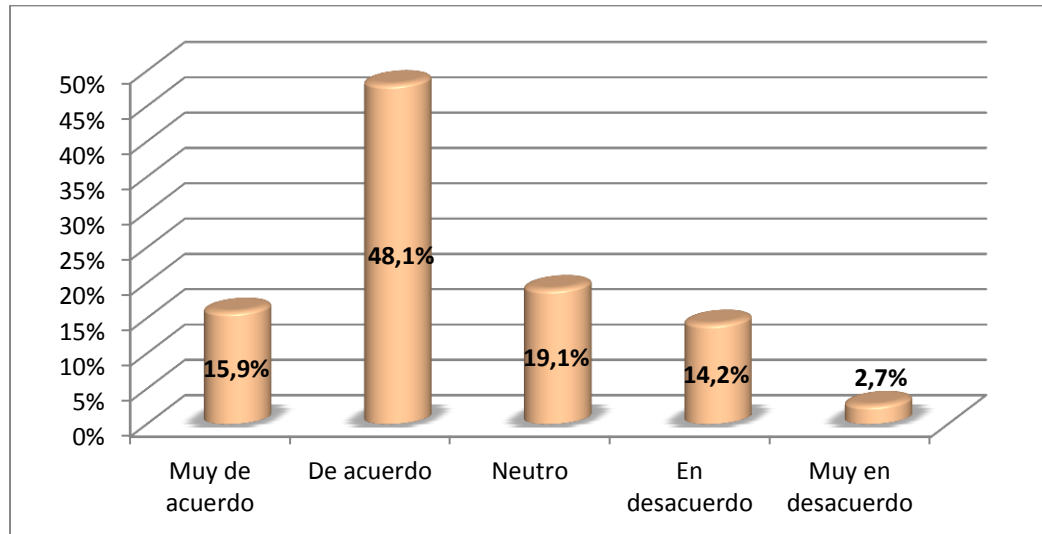


De la observación del presente gráfico, se desprende que los colaboradores (as) consideran que al interior de su empresa existe solidaridad y trabajo en equipo, donde los porcentajes más altos se sitúan en las dos primeras categorías, las que consideran el aspecto positivo a esta actividad, alcanzando un porcentaje equivalente al 77,4%. Por tanto, el nivel intermedio que señala la existencia de *algo de solidaridad y trabajo en equipo* al interior de la organización obtiene sólo un 19,4%.

Hoy en día esta práctica está adquiriendo mayor relevancia a nivel empresarial, pues ocurre que cada vez más profesionales adquieren conciencia de lo que significa la solidaridad y trabajo en equipo, ya que representa una oportunidad de crecimiento personal, permite alcanzar diferentes objetivos propuestos y constituye un triunfo social que proporciona mayor superación en los individuos que lo ejercen tanto en el ámbito de entrega con los demás, unión y tolerancia.

FAMILIA

 **Gráfico N° 12: Tiempo para compartir en Familia.**



La familia hoy en día constituye la base de toda sociedad, convirtiéndose en el primer grupo al cual se pertenece, satisfaciendo las principales necesidades de subsistencia de una persona, teniendo a su vez importantes tareas como la función biológica, educativa, económica, entre otras. Es así, como todo ser humano nace dentro de un núcleo familiar y se forma dentro de ella, nutriéndose de valores y herramientas para el desarrollo de su vida futura.

La comunicación es considerada por diversos autores como fundamental en la vida de cualquier ser humano, durante el desarrollo de todas y cada una de sus etapas de desarrollo. Puede ser definida como un factor crucial y determinante de comportamiento en los individuos, y no haciendo sólo referencia a la comunicación verbal, sino también a todas aquellas formas de expresión que involucran conductas (Watzlawik, Paul. 2002), por tanto se debe entregar una especial atención a los patrones de comunicación que existen al interior de todo sistema familiar.

A raíz del gráfico N° 12, es posible apreciar la percepción de los colaboradores y colaboradoras, en cuanto a si es suficiente el tiempo que poseen para compartir y conversar con los integrantes de su familia, en donde para dicha pregunta más de la mitad del universo encuestado contestó encontrarse conforme y/o de acuerdo con el tiempo que poseen para dichas actividades, siendo la categoría *muy de acuerdo* y *de acuerdo* consideradas como positivas. La sumatoria de ambas da como resultado un total del 64% de los sujetos encuestados (as).

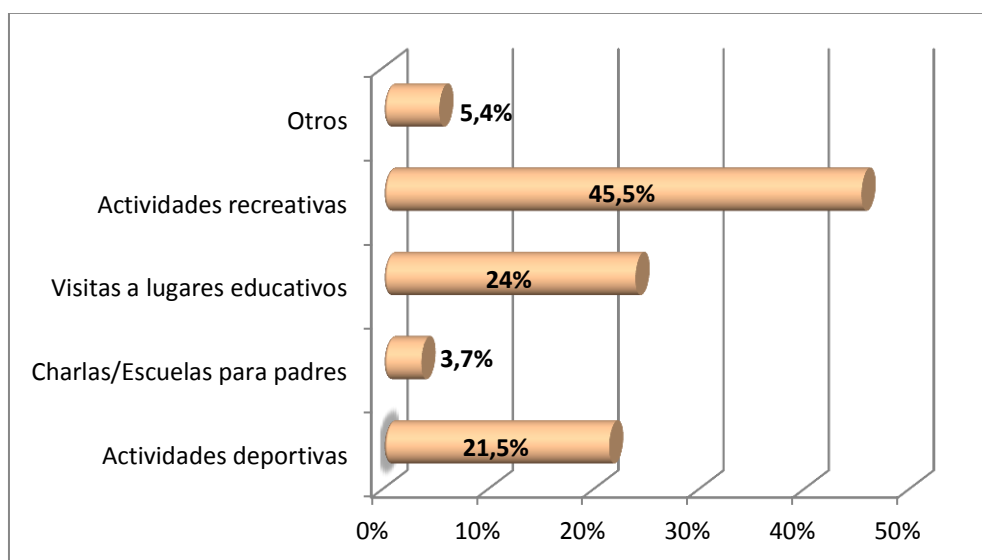
De esta forma, se aprecia también que un 14,2% se encuentra en *desacuerdo* con el tiempo que posee, seguido de un 2,7% que se encuentra en la categoría *muy en desacuerdo*. A continuación y a modo de posibilitar una mejor comprensión se presenta una tabla explicativa con la cantidad de colaboradores (as) que contestaron dicha pregunta.

Tabla N° 11: Suficiente tiempo para compartir y conversar en familia.

Tiempo para compartir y conversar en familia	Número de colaboradores (as)
Muy de acuerdo	59 colaboradores (as)
De acuerdo	179 colaboradores (as)
Neutro	71 colaboradores (as)
En desacuerdo	53 colaboradores (as)
Muy en desacuerdo	10 colaboradores (as)

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 13: Qué actividades te gustaría que la empresa realizara para compartir con tu familia.



A partir de la pregunta realizada a los colaboradores (as) participantes de la encuesta, la cual dice relación con las actividades familiares que les gustaría que la empresa implementara con el propósito de generar momentos para compartir, los resultados arrojados por el gráfico N° 13 dan a conocer que cerca de la mitad de los trabajadores (as) desea que se realicen actividades recreativas en las cuales sea posible integrar a la familia con la

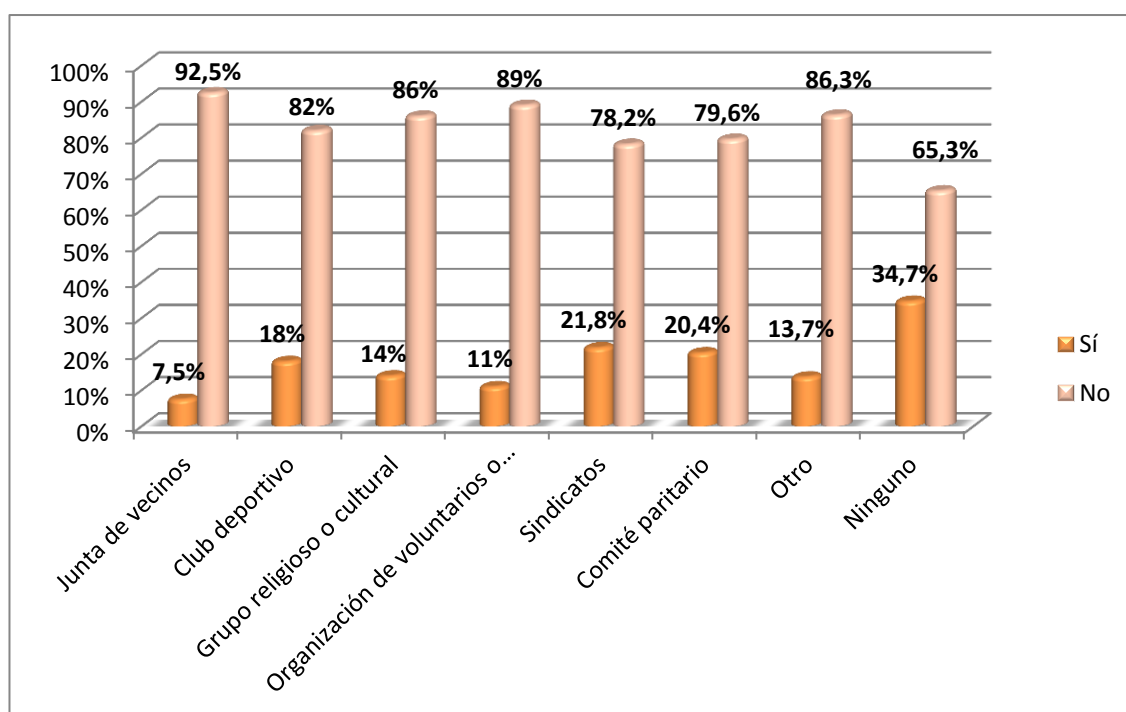
organización, siendo éstas un 45,5% del universo encuestado, cifra que corresponde a 161 colaboradores (as).

En segundo lugar, se ubican las actividades que dicen relación con visitas a lugares educativos, con el fin de poder compartir con sus hijos (as) y/o otro familiar menor de edad en lugares en donde éstos puedan aprender y a la vez recrearse, por lo que 85 personas que representan al 24% de los encuestados (as) dicen encontrarse a favor de dicha iniciativa.

Por otra parte y en tercer lugar, con un 21,5% la tercera actividad con mayor porcentaje son las relacionadas con el deporte, ya que 76 colaboradores (as) dicen estar de acuerdo con estas actividades deportivas que puedan compartir y realizar junto a sus familiares, principalmente con sus hijos (as) y/o cónyuge. Seguido de esto y en cuarto lugar con un 5,4% se encuentran otras actividades escogidas por los trabajadores (as) para ser implementadas por la empresa, dentro de las cuales podemos encontrar las siguientes: viajes, actividades musicales, visitas al lugar de trabajo, vacaciones, entre otras.

PARTICIPACIÓN

 **Gráfico N° 14: Participación en diferentes grupos u organizaciones.**



La participación es vital en cualquier etapa de la vida, ya que la vinculación con otros, la pertenencia y la actividad grupal muestran el estado de “salud social” de una persona, la cual impacta positivamente la salud física y psicológica de todo sujeto, puesto que relacionarse con otros, integrando una organización y vincularse a diferentes redes es fundamental para conocer derechos de todo tipo y ejercerlos, pues sin participación se vería dificultada la opción de saber qué oportunidades existen y así aprovecharlas.

En cuanto a la afiliación de los colaboradores (as) a junta de vecinos, sólo un 7,5% dice participar de éstas, a diferencia de un 92,5% que dice no participar. De igual manera, la participación en grupos religiosos o culturales y organización de voluntarios o de beneficencia poseen un bajo nivel de participación, con un 14% y 11% respectivamente, ya sea por el tipo de organización o falta de tiempo para poder participar.


De acuerdo a lo que se pudo apreciar en el gráfico anterior, se establece que los dos grupos u organizaciones que mayor porcentaje de participación poseen, son aquellos que dicen relación con sindicatos y comités paritarios, por lo que es posible inferir que esta mayor participación se debe a que éstos (as) pertenecen a organizaciones generadas dentro de la empresa, lo que facilita la afiliación de los colaboradores (as) en ellos. Los porcentajes corresponden a 21,8% en el caso de los sindicatos y un 20,4% en comités paritarios. A continuación se presenta una tabla que pretende mostrar los resultados de manera fácil para la comprensión.

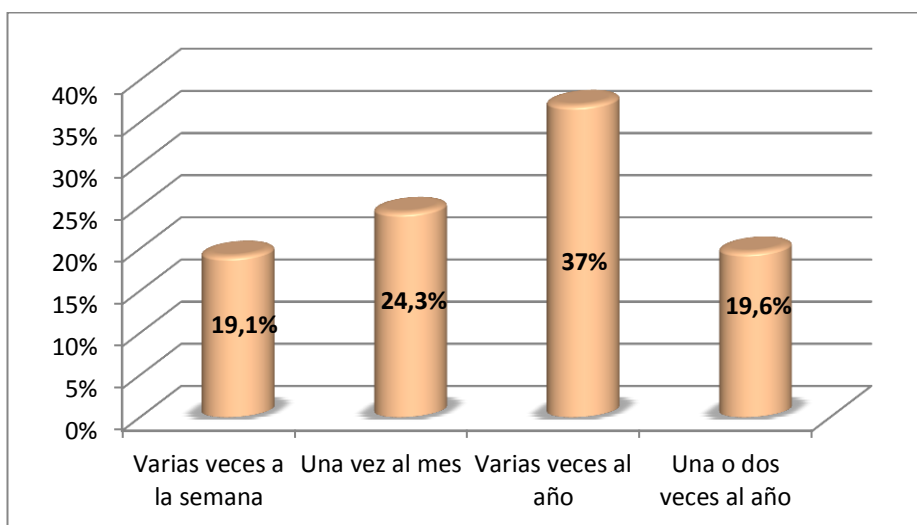
Tabla N° 12: Participación de colaboradores (as) en organizaciones.

Organizaciones	Número de colaboradores (as)
Junta de vecinos	28 colaboradores (as)
Club deportivo	67 colaboradores (as)
Grupo religioso o cultural	52 colaboradores (as)
Organización de voluntarios o beneficencia	41 colaboradores (as)
Sindicato	81 colaboradores (as)
Comité paritario	76 colaboradores (as)
Otro	51 colaboradores (as)
Ninguno	129 colaboradores (as)

Fuente: Elaboración propia.

Como es posible apreciar en la información de la tabla, 51 personas dicen participar en otros grupos, tales como centro de padres, brigadas, entre otros, por lo que en conjunto con los resultados anteriores es posible concluir que un 65,3% del universo encuestado dice no participar de ningún grupo u organización versus un 34,7% que señala sí encontrarse vinculado a grupos. Por consiguiente, si bien el porcentaje de participación no sobrepasa la mitad del universo encuestado, es un porcentaje de gran importancia, pues demuestra que los colaboradores (as) de Chilquinta Energía S.A. poseen disposición e interés en ser parte de grupos externos o internos a la empresa, en los cuales poder desenvolverse y entrar en relación directa con otras personas.

 **Gráfico N° 15: Frecuencia de participación en grupos u organizaciones.**



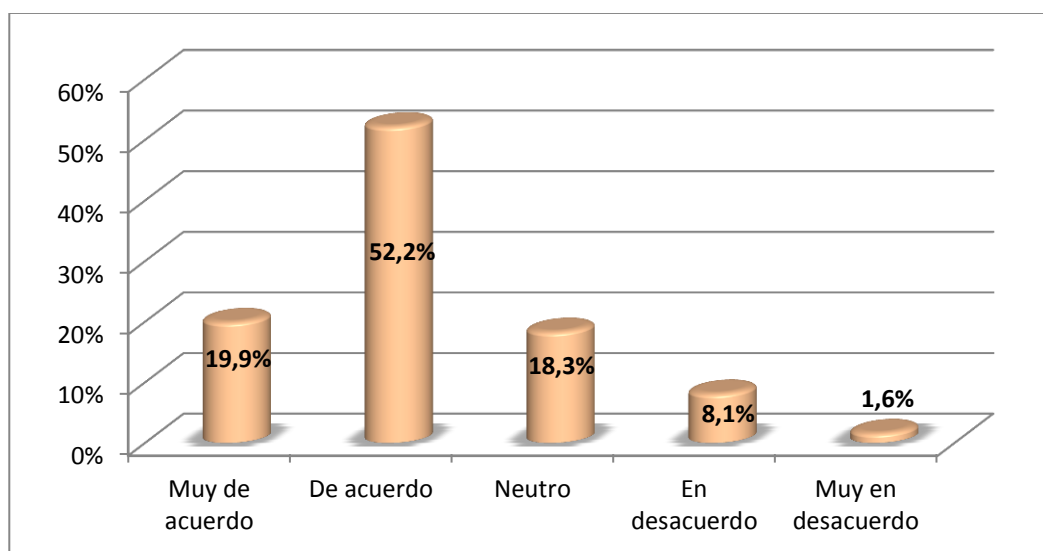
De acuerdo a los colaboradores y colaboradoras de la empresa que señalaron participar de al menos un grupo u organización, éstos (as) fueron preguntados también por la frecuencia en la que participan, donde sus respuestas fueron las siguientes:

- 46 colaboradores (as) señalan participar varias veces a la semana;
- 87 colaboradores (as) señalan participar una vez al mes;
- 57 colaboradores (as) señalan participar varias veces al año;
- 45 colaboradores (as) señalan participar una o dos veces al año.

Cabe señalar, que dentro de las opciones de respuesta entregadas a los colaboradores (as) participantes de la encuesta, se encontraba la categoría “nunca”, la que no obtuvo porcentaje alguno por lo que es posible inferir que

los trabajadores y trabajadoras que se encuentran participando de grupos sí asisten a reuniones u actividades, ya sea con alta o baja frecuencia pero con participación activa durante el año.


🏠 Gráfico N° 16: Existencia de espacios para compartir, dialogar e intercambiar opiniones en el lugar de trabajo.

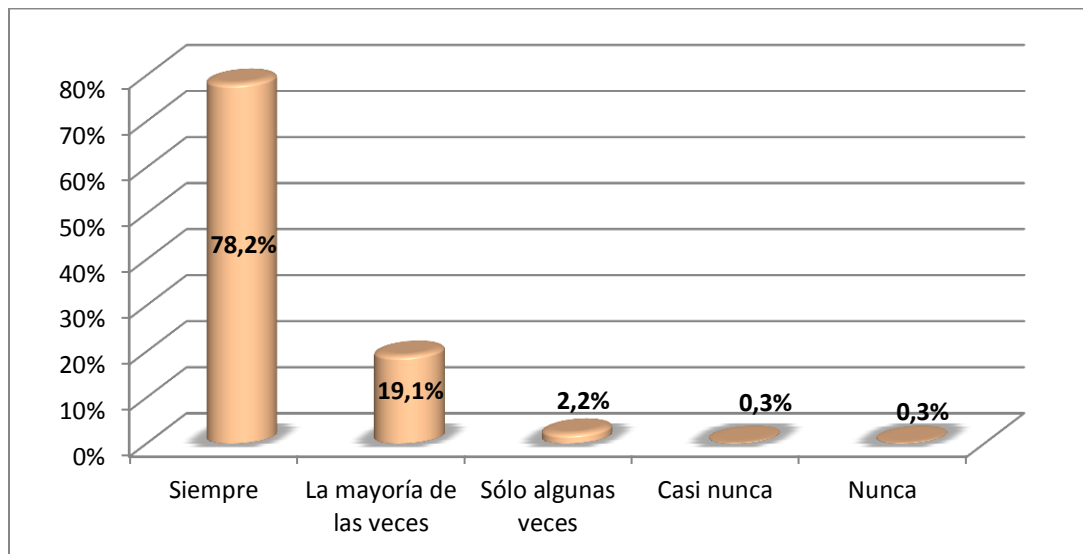


De la totalidad de 372 trabajadores y trabajadoras encuestadas acerca de si en su lugar de trabajo existen espacios para compartir, dialogar e intercambiar opinión, más de la mitad de este universo declara encontrarse *de acuerdo* y *muy de acuerdo* con la afirmación que señala la existencia de espacios para compartir, por ende, dentro de este porcentaje positivo (72,1%) es posible encontrar a 194 sujetos que dicen encontrarse *de acuerdo*; y a 74 que señalan estar *muy de acuerdo*. A su vez, existe un significativo porcentaje que alcanza al 18,3% de los colaboradores (as) encuestados que contesta poseer una postura *neutral* frente a dicha afirmación y que no desea manifestar su opinión, donde las razones de su postura se desconocen.

Por otro lado, existen dos categorías más; la que por una parte corresponde a una postura *en desacuerdo* y la otra en *muy desacuerdo*, en que la suma de ambas entrega un resultado total del 9,7% del universo encuestado, lo que si bien no alcanza a ser una cifra de alto nivel, de igual modo se debe tomar en consideración puesto que son 36 los colaboradores (as) los que se encuentran en dicha categoría.

Finalmente, es posible afirmar que dentro de la empresa Chilquinta Energía S.A. y de acuerdo a la propia percepción que sus colaboradores (as) tienen, ésta sí posee espacios dentro de sus lugares de trabajo para compartir, dialogar e intercambiar opinión entre los trabajadores (as), aspecto de relevancia, ya que hoy en día para un trabajador es de gran beneficio desarrollar su vida laboral dentro de un espacio en el cual la comunicación y el intercambio de opinión sea posible, sobre todo si este es basado en el respeto y cordialidad.

 **Gráfico N° 17: Disposición de los colaboradores (as) para la realización de tareas.**




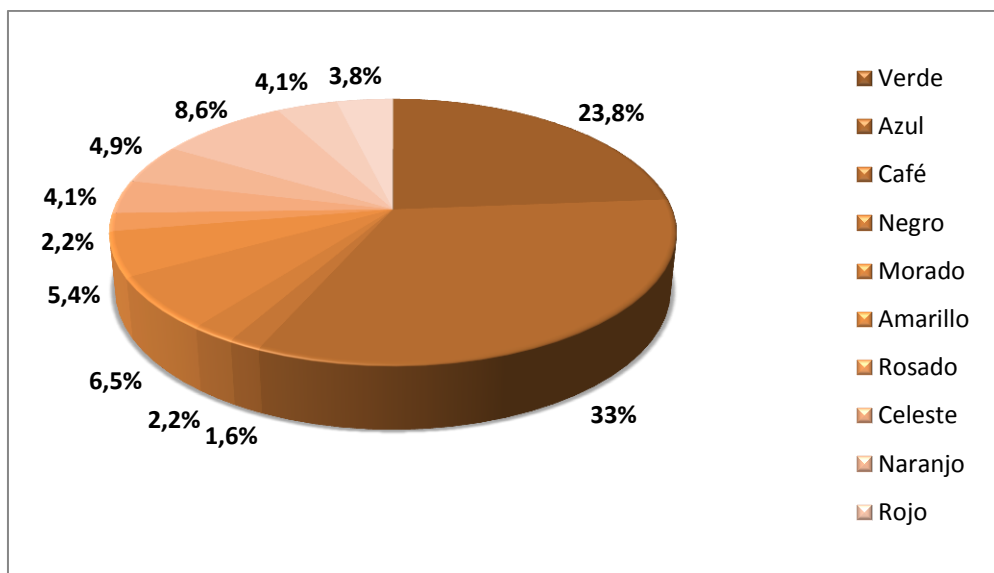
De acuerdo a lo observado en el gráfico N° 17, en cuanto a la disposición que los colaboradores (as) de la empresa poseen para realizar tareas dentro de su lugar de trabajo, se distingue que un alto e importante porcentaje de estos sujetos señalan tener una disposición constante, la que se refleja en su respuesta *siempre*, ya que un total de 290 colaboradores (as) que corresponde al 78,2% de las respuestas, escoge dicha alternativa.

Si bien, la alternativa *siempre* abarca más de la mitad de los sujetos encuestados (as), de igual manera es posible encontrar a un grupo de 71 colaboradores (as) que señalan poseer disposición para realizar tareas *la mayoría de las veces*, seguido de la opción *sólo algunas veces* escogida por 8 personas.

Finalmente, 2 personas se encuentran dentro de las categorías que dicen relación con la alternativa *nunca* y *casi nunca* poseer disposición para realizar tareas, lo que si bien es un porcentaje bastante bajo e inferior a todos los demás, no deja de ser importante para ser considerado por la organización.

OCIO

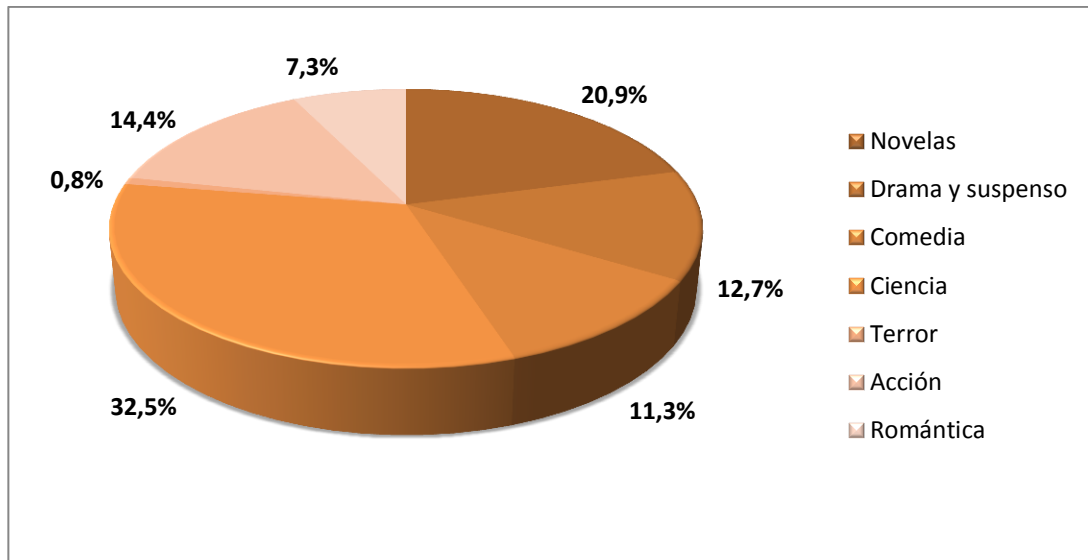
 **Gráfico N° 18: Color preferido.**



Del universo total encuestado, un porcentaje equivalente al 33% señaló que su color preferido es el azul, seguidamente con un 23,8% mencionó que se inclina por el color verde. Estos corresponden a los porcentajes con mayor frecuencia dentro de las preferencias que tienen los colaboradores (as).

Por otra parte, existen menores porcentajes sobre otra gama de colores preferidos entre los cuales se encuentran: rojo (8,6%); morado (6,5%); amarillo (5,4%); naranja (4,9%); celeste y turquesa (4,1%); blanco (3,8%); rosado y negro (2,2%); café (1,6%).

📊 Gráfico N° 19: Tipo de lectura.

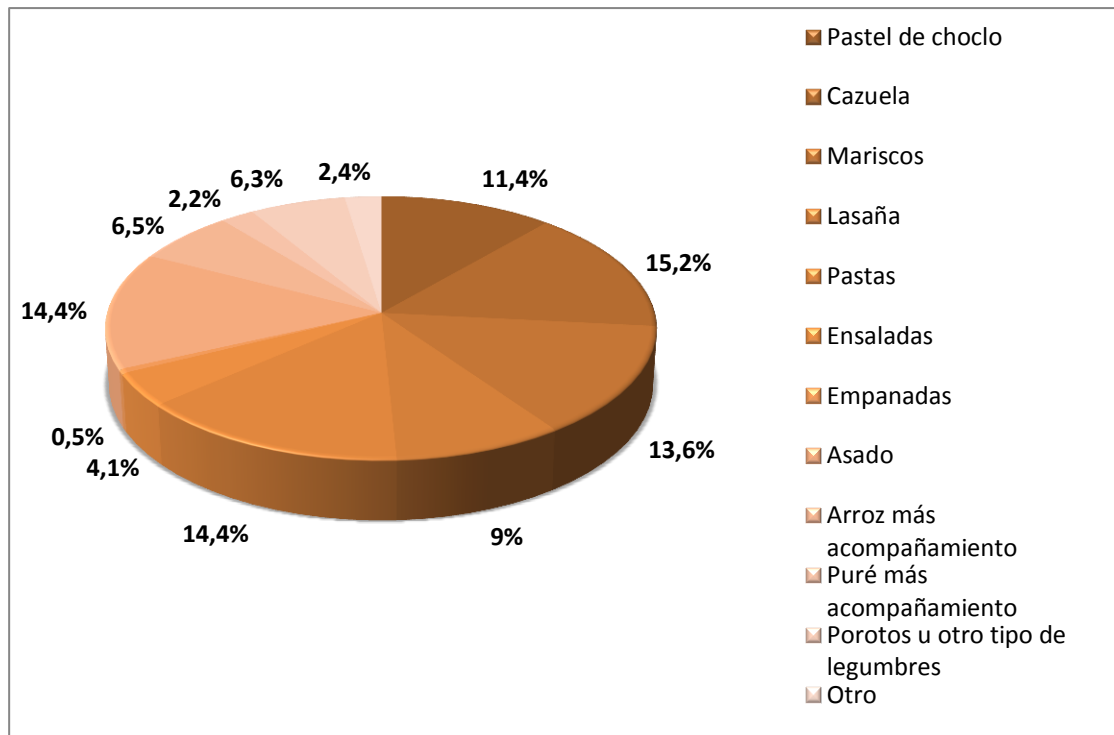


La gráfica muestra las diversas preferencias que poseen los colaboradores (as) en cuanto al tipo de lectura, dependiendo exclusivamente del tipo de género.

A los colaboradores (as) se les ofreció un listado con diferentes tipos de lectura según género, donde éstos (as) debían marcar sólo una alternativa, de acuerdo a la que más llamara su atención y/o preferencia. De este modo, el género de lectura con mayor porcentaje escogido es ciencia con un importante 32,5%, equivalente a un total de 115 personas del universo encuestado. En segundo lugar, se ubica el tipo de lectura correspondiente a novelas con un 20,9%, compuesto por 74 personas que señalaron esta preferencia, seguido de éste se ubica el género de acción con un porcentaje de 14,4% lo que engloba a 51 colaboradores (as) que señalan preferir este tipo de lectura.

Posteriormente, y con un porcentaje menor, pero no menos significativo se encuentran los tipos de lectura como lo son drama y suspenso (12,7%), y comedia (11,3%). Por último, con porcentajes inferiores se ubican las alternativas que dicen relación con romántica (7,3%) y terror (0,8%).

Gráfico N° 20: Comida preferida.

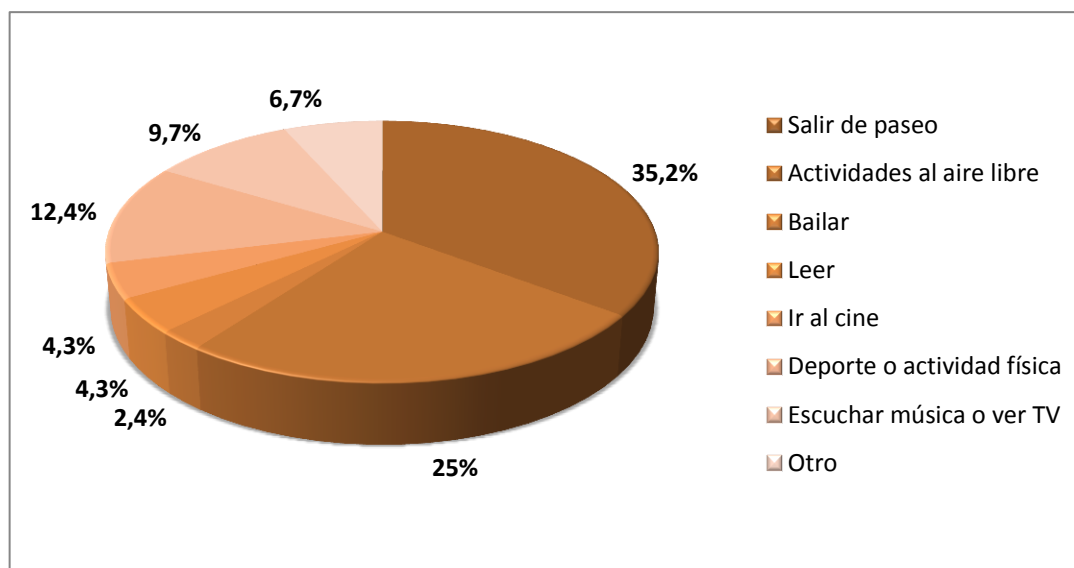


De la observación de los datos entregados por el siguiente gráfico, se desprende que no existe una notoria preferencia en cuanto a un plato o comida en específico, ya que los porcentajes no son elevados ni existe uno que sobre salga de los demás, sino que más bien existen diferentes elecciones señaladas por los participantes de esta encuesta.

Es por tanto, que dentro de todas las alternativas planteadas sólo cuatro cuentan con los porcentajes más altos y que a su vez poseen pequeñas diferencias entre ellas, los que corresponden a: cazuela (15,2%), pastas (14,4), asado (14,4%) y mariscos (13,6%).

Finalmente, cabe mencionar que la pregunta señalada anteriormente contaba con la opción para que los colaboradores (as) escribieran otro tipo de comida que no estuviese dentro de las alternativas propuestas, donde éstos (as) mencionaron las siguientes elecciones de comida: bistec a lo pobre, carne con ensaladas, comida china, pancutras, pastel de papas, pizza, sushi y zapallo italiano relleno.

 **Gráfico N° 21: Tiempo libre.**



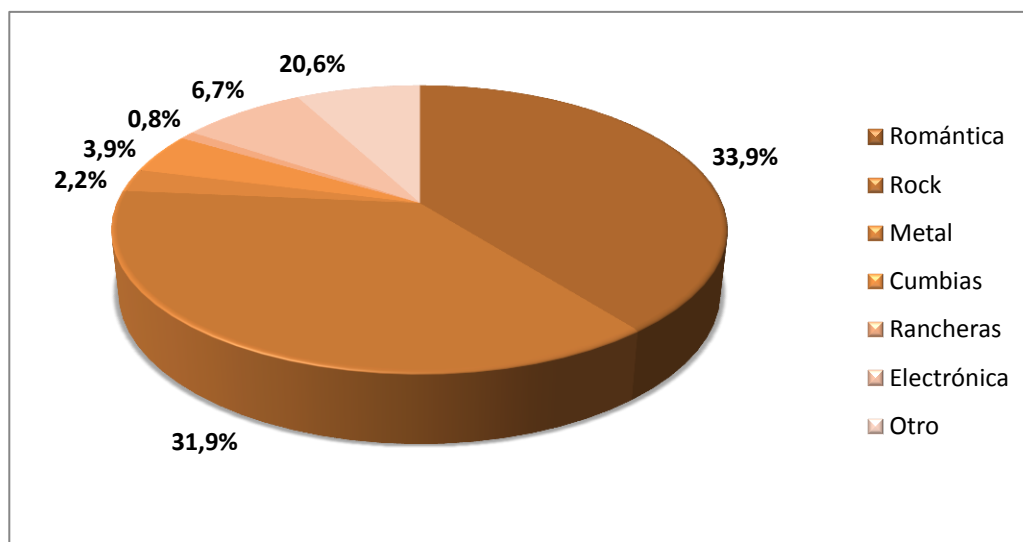
Hoy en día cada trabajador (a) pasa tiempo importante de su vida dentro de alguna organización, muchas veces con extensas jornadas laborales que dificultan la recreación y actividades personales o familiares durante su tiempo libre. Debido a esto, los colaboradores (as) de Chilquinta Energía S.A. fueron preguntados acerca de su actividad favorita para realizar durante sus espacios libres y/o fuera de su lugar de trabajo.

Los resultados mostrados por el gráfico N° 21, dejan al descubierto que un porcentaje del 60,2% de los colaboradores (as) encuestados optan por actividades recreativas como salir de paseo o salidas al aire libre, donde 131 personas marcaron salir de paseo y 93 personas escogen actividades al aire libre.

No obstante, un porcentaje inferior pero no menos significativo, marcó la opción deportes y/o actividad física, abarcando un porcentaje del 12,4% de los encuestados (as). Seguido de este último porcentaje, se encuentran las actividades dedicadas a escuchar música (9,7%), leer (4,3%), bailar (2,4).

Por último, dentro de esta pregunta se encontraba la opción donde los colaboradores (as) pudiesen escribir otra actividad que no estuviese dentro de las alternativas entregadas, en consecuencia, los resultados fueron los siguientes: 24 personas dicen preferir actividades para compartir en familia, actividades artísticas y del hogar.

📍 Gráfico N° 22: Música preferida.



La gráfica muestra que del total de los encuestados (as) existen dos grandes porcentajes que reúnen casi la mayoría de las preferencias mencionadas por las y los colaboradores, éstos (as) señalan que su música favorita corresponde al estilo romántico con un porcentaje que alcanza el 33,9%, por otra parte el porcentaje que se ubica en el segundo lugar dice relación con la música rock con equivalente al 31,9%.

Para una mejor comprensión, a continuación se presenta una tabla con el número total de colaboradores junto a sus respectivos porcentajes de preferencias en cuanto a estilos musicales.

Tabla N° 13: Distribución de los colaboradores (as) según preferencia musical.

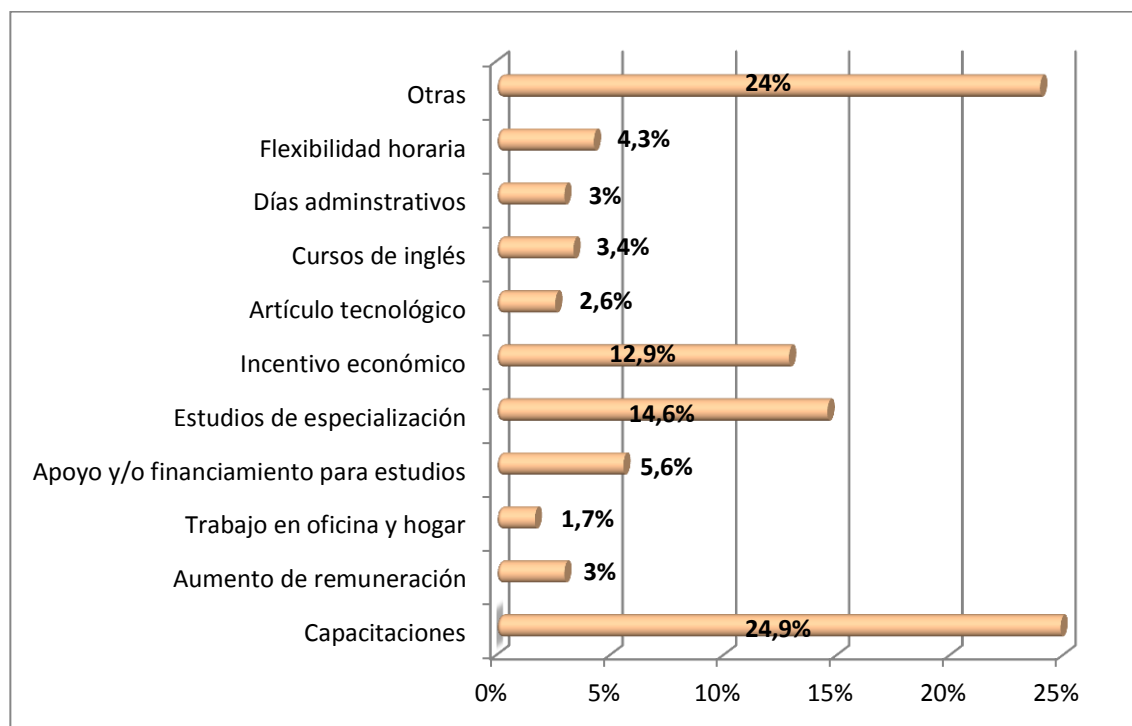
Música Favorita	Número de colaboradores (as)	Porcentaje de colaboradores (as)
Romántica	122 colaboradores (as)	33,9% colaboradores (as)
Rock	115 colaboradores (as)	31,9% colaboradores (as)
Metal	8 colaboradores (as)	2,2 % colaboradores (as)
Cumbias	14 colaboradores (as)	3,9% colaboradores (as)
Rancheras	3 colaboradores (as)	0, 8% colaboradores (as)
Electrónica	24 colaboradores (as)	6,7% colaboradores (as)

Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, y con motivo de conocer más en profundidad las preferencias de las y los colaboradores es que fue considerada la posibilidad de que éstos (as) pudiesen indicar otras alternativas musicales, de esta forma un total de 72 encuestados (as) respondió poseer como preferencia los siguientes estilos de música: bailables (4,2%), pop (16,7%), baladas (4,2%), música de los 80' (9,7%), folklore (8,3%), clásica (13,9%), jazz (6,9%) y otros (36,1%).

INCENTIVOS

 **Gráfico N° 23: Incentivos para el desarrollo del cargo.**



Los incentivos buscan enganchar los intereses o motivaciones de las personas con las metas de la empresa. Equilibrar estos aspectos resulta central, como también conocer los intereses o necesidades que poseen los colaboradores (as), pues de esta manera se podrán implementar nuevos incentivos que favorezcan el desarrollo de los trabajadores (as), propiciando el bienestar de éstos (as) y el de la compañía, aumentando la productividad y a la calidad del servicio prestado.

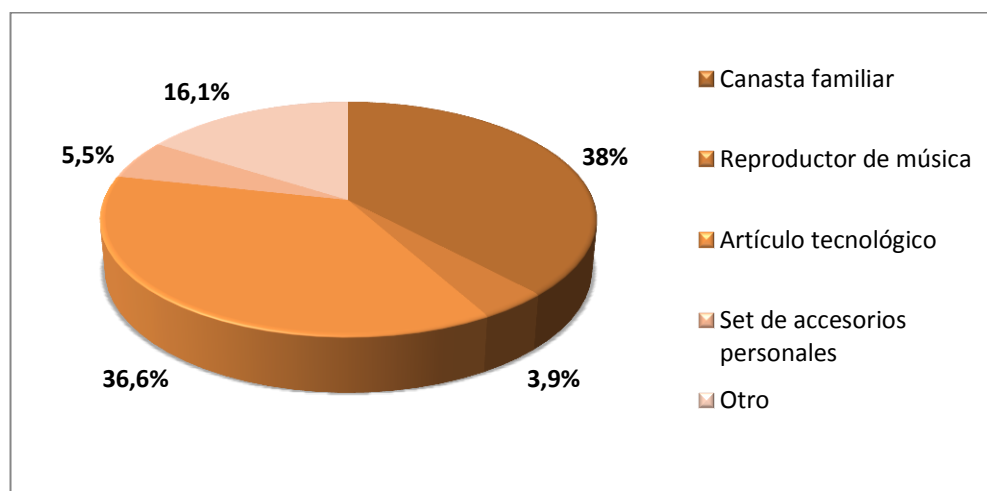
A partir de lo anterior, a los colaboradores (as) se les preguntó su opinión sobre algún incentivo o beneficio que considere relevante o necesario de ser incorporado en la organización para el desarrollo de su cargo. Por consiguiente, se obtuvo una amplia gama de respuestas, las que resultan de

bastante interés para el análisis puesto que proporcionan una información valiosa para la compañía, ya que se considera la opinión personal de cada uno de los sujetos encuestados (as).

Dentro de las respuestas obtenidas, se aprecia que uno de los incentivos con mayor porcentaje y requeridos por los colaboradores (as) dice relación con impartir capacitaciones con un porcentaje que alcanza un 24,9%, ya que contribuye al enriquecimiento de los recursos humanos, mejorando la actitud, conocimientos, habilidades o conductas de los sujetos. Posteriormente, se encuentran incentivos tales como estudios de especialización con un porcentaje igual a 14,6%, seguido de los incentivos económicos con un 12,9%.

Sin embargo, se mencionaron otros incentivos con porcentajes inferiores, pero que adquieren igual relevancia a la hora de conocer la opinión de los trabajadores (as), entre éstos se encuentran: apoyo y/o financiamiento para estudios (5,6%); flexibilidad horaria (4,3%); cursos de inglés (3,4%); días administrativos y aumento de remuneración (3%); artículo tecnológico (2,6%) y trabajo en oficina y hogar (1,7%).

 **Gráfico N° 24: Regalo de navidad.**

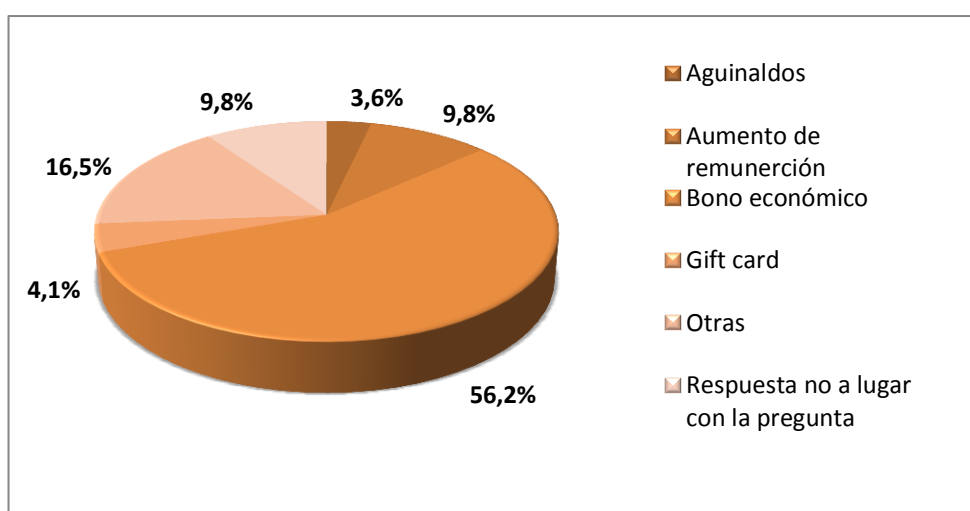


Como se ha mencionado anteriormente, establecer incentivos es una buena estrategia para aumentar la motivación entre los trabajadores (as) de una organización, sin embargo se debe tener cuidado al escoger cuáles aplicar y cómo implementarlos. De igual manera, existen fechas importantes para los colaboradores (as) donde recibir un presente o regalo, muchas veces podría significar para éstos sentirse relevantes y a la vez reconocidos por la compañía.

De acuerdo a lo anterior, es que durante la encuesta aplicada a los colaboradores (as), se les preguntó su opinión personal acerca de algún regalo o presente que les gustaría recibir durante la fiesta de navidad, con propósito de obtener un conocimiento mayor sobre sus gustos o preferencias. Por consiguiente, llama la atención que el primer obsequio con mayor porcentaje de preferencia es la tradicional Canasta Familiar, con un 38% de las respuestas equivalente a 137 colaboradores (as), seguido de éste se encuentra el regalo que dice relación con algún artículo tecnológico con el 36,6% de los colaboradores (as) correspondiente a 132 sujetos encuestados. Es probable inferir, que este último regalo es bastante demandado, pues va acorde con la vida tecnológica que hoy en día se observa en nuestro diario vivir.

Por otra parte, y con porcentajes inferiores pero de igual relevancia se encuentra el set de accesorios personales con el 5,5% y algún tipo de reproductor de música con un 3,9%; dichos porcentajes equivalen a 20 y 14 sujetos encuestados respectivamente. Sin embargo, cabe señalar que un 16,1% de los encuestados (as) escogió la opción Otro, en la que indicaron como por ejemplo: gift card, bono económico y viajes.

 **Gráfico N° 25: Incentivo monetario.**

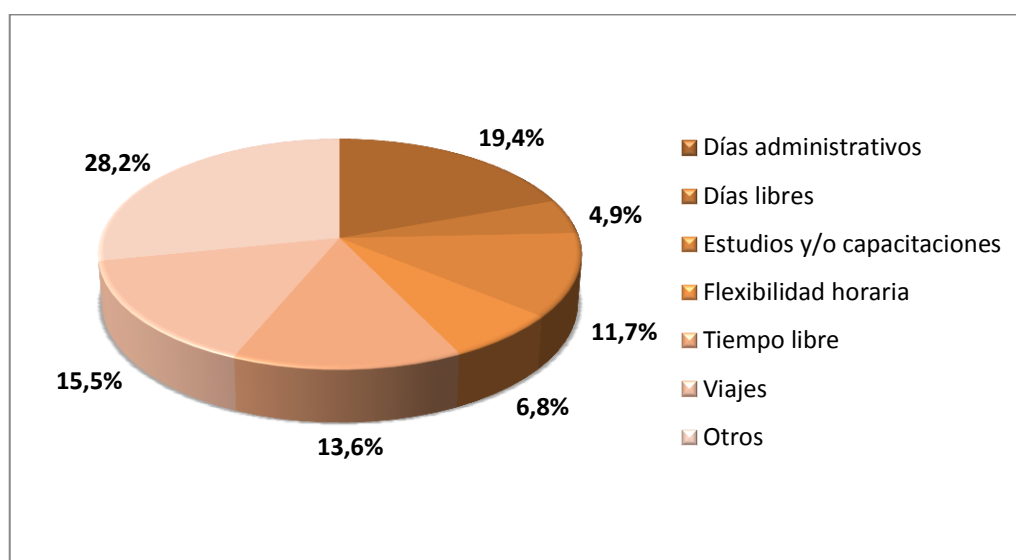


De acuerdo a las diferentes opiniones de las y los colaboradores encuestados, éstos (as) señalan tener preferencia hacia los incentivos monetarios que dicen relación con bonos económicos (56,2%), aumento en la remuneración (9,8%) gift card (4,1%) y aguinaldos (3,6%). Sin embargo, cabe señalar que un 9,8% de los sujetos entrega respuestas que no entran

en la categoría preguntada, por lo cual no adquieren relevancia para este análisis.

Por otra parte, cabe destacar el alto porcentaje que obtiene el bono económico, el cual corresponde a un total de 109 colaboradores (as), es posible inferir que hoy en día los incentivos que dicen relación con los aspectos económicos van en ayuda directa para satisfacer ciertas necesidades de interés de los colaboradores (as).

 **Gráfico N° 26: Incentivo no monetarios.**



En relación con los datos proporcionados por la gráfica, es posible visualizar que los incentivos no monetarios mencionados por los trabajadores (as) dicen relación con días administrativos (19,4%), viajes (15,5%), tiempo libre (13,6%), estudios y/o capacitaciones (11,7%), flexibilidad horaria (6,8%) y días libres (4,9%), todos éstos se encuentran en estrecha relación con la satisfacción de necesidades y motivación para el desarrollo de sus labores.

Finalmente, del análisis de los incentivos monetarios y no monetarios es posible concluir que cuando se seleccionan los incentivos, las organizaciones deben considerar para qué tipo de empleados los incentivos son creados, ya que dentro de toda compañía existe diversidad en cuanto a las necesidades y preferencias del recurso humano. Es por esto, que lograr un buen balance entre los incentivos económicos y no económicos debe dar como resultado un programa más satisfactorio que se acerque a los diversos intereses y necesidades de los colaboradores (as).

1.9 Breve Síntesis Objetivo General N° 2

De acuerdo a los datos revisados, es posible distinguir que los colaboradores (as) de la organización se caracterizan por ser adultos jóvenes, ya que se encuentran en la etapa de Adulthood temprana. Además, existe un predominio del género masculino en la empresa. A su vez, se observa una tendencia de trabajadores y trabajadoras casadas, al igual que de solteros (as).

En relación al nivel de bienestar social de los trabajadores (as), se establece que éstos (as) satisfacen óptimamente sus principales necesidades, es decir, vivienda, trabajo, familia, ocio e incentivos. Por lo demás, se observan dificultades en el ámbito de salud respecto a problemáticas visuales. Así mismo, la participación en organizaciones sociales tanto internas o externas a la empresa presentan una baja convocatoria.

2. SÍNTESIS DIAGNÓSTICA

2.1 Síntesis Diagnóstica Objetivo General 1

Proceso de selección del personal en la Empresa Chilquinta Energía S.A.

La empresa Chilquinta Energía S.A. posee procesos abiertos de selección de personal, los que son iguales para todas las áreas de la compañía, pues se tienen establecidos y documentados los procedimientos, donde es posible encontrar información referente a cargos y sus respectivas descripciones.

Es posible señalar, que a juicio de los gerentes y subgerentes entrevistados, la empresa posee procedimientos que permiten un acceso real y abierto a los cargos para quienes reúnen los requisitos, como también un trato cordial, sin sesgo ni discriminación hacia los postulantes.

Con respecto a los procedimientos de selección de personal, éstos no incorporan un lenguaje de convocatoria inclusivo producto al rubro de la empresa. De igual forma, no existe una comunicación de las políticas de la empresa hacia los postulantes, ya que los procesos de inducción se realizan al momento de incorporarse a la empresa.

Por otra parte, los gerentes y subgerentes de Chilquinta Energía S.A. son los encargados de observar otros aspectos de gran relevancia en los postulantes, entre los cuales es posible destacar: presentación personal, formalidad de la entrevista, expectativas, proyecciones de la persona a nivel personal como profesional, experiencia laboral, desarrollo que desea tener en la empresa, y la manera en que el posible colaborador (a) se desenvuelve durante la entrevista.

Participación de mujeres en cargos de jefatura en la empresa Chilquinta Energía S.A.

De un total de 104 jefaturas en la empresa, sólo 19 (18%) son mujeres. Éstas generalmente ven obstaculizado su desarrollo profesional, debido a la falta de una política de género al interior de la empresa y la aún predominante cultura patriarcal, lo que atenta contra los niveles de estrés femenino, ya que a mayor complejidad del cargo mayor nivel de estrés y preocupación, lo que es una limitante a la hora de asumir cargos de jefatura en la organización.

Por otro lado, a juicio de los gerentes y subgerentes entrevistados, la mujer al enfrentarse en un escenario de gran estrés y preocupaciones tanto laborales como familiares, tiende a traspasar la barrera de lo laboral llevando sus preocupaciones a su vida familiar.

Cabe destacar, que las mujeres que ocupan cargos de jefatura en la empresa aportan importantes características en su labor, ya sea por su capacidad analítica y detallista que poseen para llevar a cabo cada labor, como también por su capacidad de relacionarse con las personas.

Políticas de la empresa Chilquinta Energía S.A. en materias de conciliación trabajo-familia.

Luego de analizar los datos obtenidos, es posible mencionar que al interior de la empresa Chilquinta Energía S.A. existen diferentes políticas y prácticas de conciliación trabajo-familia.

Un ámbito enfocado en la conciliación trabajo-familia, dice relación con prácticas de flexibilidad laboral, por lo que se observa en el análisis de dichas prácticas que el promedio de conocimiento de los dos programas consultados respecto a esta temática por parte de los colaboradores (as) es de un 95,7%. A su vez, estas prácticas son consideradas como efectivas y apropiadas por un 85,7% de los trabajadores (as), donde el porcentaje restante se posiciona en una postura neutral o en desacuerdo. Sin embargo, un 74,3% considera necesario la incorporación de nuevas prácticas, entre los que destaca el programa de banco de tiempo libre con un 51,4%.

Respecto a otro ámbito, denominado apoyo a la maternidad y paternidad, se consultó por un total de cuatro programas incorporados en la empresa, donde el grado de conocimiento equivale a un promedio del 88,6%. En relación, a la satisfacción de estas prácticas un 69,5% se encuentra satisfecho, no obstante, un 27,1% no entrega información, por lo que no es posible conocer su nivel de satisfacción. Por otra parte, de cuatro posibles nuevas prácticas planteadas, los trabajadores (as) se inclinan por la incorporación de programas de charlas para padres y madres (31,7%).

En relación a las nueve prácticas de apoyo económico consultadas, un promedio del 82,6% dice poseer conocimiento. El grado de satisfacción de estos programas y/o beneficios equivale al 53,7%, donde es importante mencionar que un 32% de los colaboradores (as) se mantiene neutral o no entrega información respecto a su nivel de satisfacción.

Por otro lado, de acuerdo a las cuatro políticas y/o programas de integración familiar establecidas en la empresa, un promedio de 87,1% de colaboradores (as) posee conocimiento de estas prácticas. Además se plantea la posibilidad de incorporar nuevos beneficios, entre éstos se encuentran: tarde libre por el cumpleaños de hijos (as) con un 55,3%; día de la familia con un 27,7%; día de la oficina con los hijos (as) equivalente a un 11,2%; y otras actividades con un porcentaje igual al 5,9%.

Por último, de acuerdo a las seis prácticas de desarrollo personal consultadas a los colaboradores (as), un promedio del 55,2% dice poseer conocimiento de los programas, donde el porcentaje restante (44,8%) se encuentra en desconocimiento. De igual manera, el programa considerado de mayor relevancia por lo colaboradores (as) corresponde al premio a trabajadores destacados con un 44,3%. En tanto, el porcentaje restante se distribuye en diferentes programas tales como: política antidiscriminación y acoso; apoyo de psicólogos; control de enfermera; programa de pausa y burnout y política de prevención del consumo de alcohol y drogas.

En resumen, y con el propósito de entregar un mayor sustento al estudio, algunas preguntas descritas en la operacionalización, fueron analizadas y evaluadas mediante la escala de Likert, por lo que la puntuación de cada una de éstas fue categorizada con la finalidad de indagar el nivel de satisfacción respecto a la conciliación trabajo-familia existente en la organización.

Cuadro N° 6: Satisfacción conciliación trabajo-familia.

Categorización Conciliación Trabajo-Familia		
Puntaje	Categoría	Porcentaje
40 – 33	Nivel de Conciliación Muy Bueno	25,6%
32 – 25	Nivel de Conciliación Bueno	38%
24 – 17	Nivel de Conciliación Regular	25%
16 – 9	Nivel de Conciliación Malo	8%
8- 0	Nivel de Conciliación Muy Malo	3,5%

Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en el cuadro precedente, la tendencia de acuerdo al nivel de conciliación, se encuentra representada con un mayor porcentaje en la segunda categoría (38%). Sin embargo, y para efectos de este estudio los porcentajes señalados anteriormente corresponden a un promedio total de todas las respuestas, por lo que se establece que el nivel de conciliación trabajo-familia es considerado por los colaboradores (as) como positivo, pues tanto la primera y segunda categoría reúnen un 63,6%.

El cuadro anterior, muestra que sólo un 25% de la población encuestada determina que el nivel de conciliación trabajo-familia que posee la empresa es regular, y un porcentaje inferior equivalente al 11,5% considera que existe un nivel de conciliación malo y muy malo, es decir, tienen una postura negativa acerca de la empresa.

Por otra parte, es importante destacar que los trabajadores (as) fueron consultados por la percepción y nivel de satisfacción de los programas y/o políticas enfocados en la flexibilidad laboral, apoyo a la maternidad y paternidad, apoyo económico, integración familiar y desarrollo de carrera. En general, se observa una buena percepción y satisfacción de las prácticas que imparte la organización, empero a raíz de los análisis realizados éstos (as) muestran un interés por la incorporación de medidas que puedan abordar nuevas necesidades que van surgiendo día a día en la sociedad.

2.2 Síntesis Diagnóstica Objetivo General 2

Perfil personal de los colaboradores (as) de Chilquinta Energía S.A.

De acuerdo a los datos revisados, es posible distinguir que los colaboradores (as) de la organización se caracterizan por ser adultos jóvenes (57%), encontrándose en la etapa de la Adulthood Temprana, es decir sus edades fluctúan entre los 18 y 40 años. Sin embargo, un 39,6% se sitúa en la etapa de la Adulthood Intermedia, y el porcentaje restante equivalente al 3,4% se ubica en la Etapa de la Adulthood Tardía.

En relación al género de los trabajadores (as), un 34,4% corresponde al género femenino, predominando de manera sobresaliente con un 65,6% los trabajadores de género masculino. Del total de los colaboradores (as), un 56,2% son casados (as), mientras que de las personas que contestaron estar solteros, viudos, divorciados o separados, un porcentaje 60,5% señaló encontrarse actualmente en pareja. Otro dato importante, es que un 73,9% de los trabajadores (as) tiene hijos (as).

Conforme a los niveles de escolaridad, un 28,3% de los trabajadores (as) posee educación media, donde sólo un 0,5% mencionó no haberla finalizado. Un porcentaje equivalente al 15,4% posee la educación técnica superior completa, mientras que un 40,3% señala tener educación superior, y sólo un 7,6% se ha perfeccionado, lo que refleja un alto nivel educacional de los colaboradores (as).

Por otro lado y en materia de salud, un 85% de los trabajadores (as) de la organización está afiliado al sistema privado de salud ISAPRES, mientras que un 14,8% se encuentra en el sistema público FONASA, y sólo un 0,3% a las Fuerzas Armadas, específicamente Capredena.

En cuanto a previsión, es relevante tener en cuenta que los colaboradores (as) afiliados a una AFP pertenecen a administradoras con estándares altos, es decir, un porcentaje equivalente al 78,8% de éstos (as) se encuentran asociados a las AFP mejor evaluadas y con los mejores ranking de calidad en los servicios entregados.

Respecto al tiempo de vinculación que poseen los colaboradores (as) con la compañía, un 34,8% se ubica entre 1-5 años de antigüedad, siendo éste el rango que obtiene mayor número de trabajadores, un 23,5% se ubica entre 6-15 años de servicio, el 14% se sitúa entre 16-30 años de antigüedad en la empresa y un porcentaje no menor del 15,6% tiene más de 30 años en la compañía. Es relevante destacar, que la organización ofrece estabilidad laboral, pues sólo un 12,1% lleva menos de 1 año en la empresa.

Por último, en relación a las remuneraciones percibidas por los colaboradores (as) los mayores porcentajes se encuentran entre 28,2% y 27,7% quienes señalaron recibir sueldos que fluctúan entre los rangos de \$501.000 a \$800.000 y \$801.000 a \$1.000.000 respectivamente. Sin embargo, un 22,6% mencionaron tener un sueldo que supera \$1.500.000, por lo que es posible concluir que los sueldos de la empresa superan el salario mínimo y el ingreso promedio mensual estimado, ya que sólo un 4,8% recibe entre \$201.000 a \$400.000.

Bienestar Social de los colaboradores (as) de Chilquinta Energía S.A.

El nivel de bienestar social de los colaboradores (as) se ha evaluado en base a siete dimensiones que se sustentan del modelo de necesidades humanas y satisfactores de Max-Neef y otros autores.

Según los datos obtenidos, en materia de salud es importante destacar la positiva percepción que presentan los colaboradores (as) respecto de su estado de salud actual, donde un 75% considera tener un buen estado de salud o físico. En relación a la pregunta anterior, un 63,9% señala realizar acciones concretas (deporte o actividad física) para mantener y mejorar el nivel de salud. Por otro lado, a nivel de discapacidad sólo un 37,8% menciona poseer algún tipo de discapacidad, siendo predominante afecciones visuales (25,4%).

En torno a la vivienda, un 76% de los trabajadores (as) habita viviendas de tipo casa, un 22,9% departamentos y sólo un 1,1% vive en una pieza o pensión. De acuerdo a la tenencia de la vivienda, éstas son en su mayoría viviendas propias (65,7%), ya sea pagada totalmente o aun pagándose, siendo un porcentaje menor quienes tienen la calidad de arrendatarios

(21,3%), allegados (10%), o usufructuarios (3%). En cuanto a la satisfacción de la vivienda, un 75,4% señala encontrarse satisfecho, no obstante un 16,8% no manifiesta ninguna información y sólo un 7,8% no se encuentra conforme con la vivienda que habita.

En relación al ámbito laboral, los trabajadores (as) fueron consultados por la relación comunicacional con sus jefaturas, donde un 91,9% afirmaron la existencia de una comunicación frecuente y basada en el respeto. De acuerdo a la relación con los compañeros (as) de trabajo, un 95,1% considera que existe confianza entre ellos (as). Del mismo modo, señalan que se encuentra presente la solidaridad y trabajo en equipo al interior de la organización (77,4%).

Por otra parte, y respecto al ámbito familiar, un 64% de los colaboradores (as) de la empresa señalan poseer suficiente tiempo para compartir y conversar con los integrantes de su familia, sin embargo, un 19,1% no entrega información por lo que no es posible conocer su nivel de satisfacción, y un 16,9% no se encuentra conforme con el tiempo que tiene para compartir en familia, por lo que sería positivo que la compañía pudiera potenciar estas instancias por medio de actividades recreativas y/o educativas en las que puedan asistir con sus familias.

Un aspecto importante también de mencionar sobre el bienestar social de los trabajadores (as) de Chilquinta Energía S.A., dice relación con la participación que éstos (as) poseen en organizaciones o grupos organizados, donde de un total de 7 organizaciones consultadas, un porcentaje promedio (15,2%) participa activamente en espacios de socialización. En relación a la existencia de espacios para compartir, dialogar e intercambiar opiniones en el lugar de trabajo, los trabajadores (as) se manifiestan satisfechos (72,1%) con estos espacios de participación, no obstante, un 18,3% no entrega información respecto a su nivel de satisfacción.

Por otro lado, en cuanto al ámbito recreativo de los sujetos encuestados (as), se establece que un porcentaje del 60,2% de los colaboradores (as) optan por actividades recreativas como salir de paseo o salidas al aire libre, esta preferencia se debe principalmente a que éstos (as) buscan espacios de distracción que los desconecte del mundo laboral.

Finalmente, los incentivos son parte importante de las motivaciones de los colaboradores (as) en donde los bonos económicos (56,2%), canastas familiares (38%) y la oportunidad de realizar capacitaciones dentro del lugar de trabajo o estudios de especialización, son sus mayores preferencias.

Resumiendo, y con el objeto de otorgar mayor sustento al estudio, se establecieron preguntas en la operacionalización con puntuación en base a la escala de Likert, siendo categorizadas con la finalidad de observar el nivel de bienestar social de los colaboradores (as).

Cuadro N° 7: Satisfacción del nivel de bienestar social.

Categorización Nivel de Bienestar Social		
Puntaje	Categoría	Porcentaje
35 – 29	Nivel de Bienestar Social Muy Bueno	30%
28 – 22	Nivel de Bienestar Social Bueno	48%
21 – 15	Nivel de Bienestar Social Regular	16%
14 – 8	Nivel de Bienestar Social Malo	4,8%
7- 0	Nivel de Bienestar Social Muy Malo	1,2%

Fuente: Elaboración propia.

A partir del cuadro anterior, se observa que en forma mayoritaria los trabajadores (as) poseen un nivel de satisfacción muy bueno (48%) respecto de su bienestar social. En tanto, la primera categoría alcanza un 30%, por lo que es posible inferir que los colaboradores (as) presentan un nivel de bienestar muy bueno.

Para efectos de este estudio, se ha determinado que las primeras categorías responderían con una valoración positiva a la satisfacción y percepción que los trabajadores (as) tienen respecto de su nivel de bienestar, por lo que conjuntamente reúnen un 78%, lo que significa que éstos (as) gozan de un alto nivel de bienestar. Lo anterior se traduce en que sus necesidades humanas fundamentales (salud, vivienda, trabajo, familia, participación, entre otras) se encuentran cubiertas de buena manera según sus percepciones.

No obstante, es importante destacar que un 16% de los encuestados (as) posee un nivel de bienestar regular, es decir, no se encuentra satisfecho totalmente, a su vez sólo un 6% tiene una percepción y nivel de satisfacción negativa de acuerdo a su bienestar social.

3. ANALISIS FODA

3.1 Objetivo General N° 1

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>Colaboradores (as) con amplio conocimiento de las políticas, prácticas y/o programas otorgados por la empresa.</p> <p>Empresa otorga permiso para trámites a sus colaboradores (as).</p> <p>Conformidad de los colaboradores (as) por las prácticas implementadas por la empresa.</p> <p>Posibilidad de los colaboradores (as) de acceder a préstamos dentro de la empresa.</p> <p>Existencia de procedimientos de selección de personal.</p> <p>Trato cordial sin sesgo ni discriminación al interior de la empresa.</p>	<p>Inequidad de remuneraciones percibidas entre colaboradores (as) por iguales laborales.</p> <p>Inexistencia de lenguaje inclusivo en políticas y procedimientos empresariales.</p> <p>Falta de innovación en prácticas de conciliación trabajo-familia.</p> <p>Menor porcentaje de mujeres al interior de la empresa y con cargos de jefatura.</p>

3.2 Objetivo General N° 2

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>Talento humano comprometido y con disposición para ejercer labores en la empresa.</p> <p>Percepción positiva del estado físico de los colaboradores (as), manifestado en la práctica de deportes y actividades físicas.</p> <p>Satisfacción de la vivienda que habitan como principal activo de los colaboradores (as).</p> <p>Empresa destina recursos económicos orientados a apoyar la adquisición, ampliación y remodelación de vivienda de los colaboradores (as).</p> <p>Existencia de comunicación efectiva, confianza, solidaridad y trabajo en equipo al interior de la organización.</p> <p>Alta estabilidad laboral en la empresa.</p>	<p>Falta de capacitaciones específicas.</p> <p>Inexistencia de paridad de género.</p> <p>Baja participación de trabajadores (as) en organizaciones formales o informales.</p> <p>Aumento de problemáticas de salud ocupacional.</p>

4. PLAN DE ACCIÓN

4.1 Fundamentación del Plan de Acción.

Al realizar el estudio sobre las prácticas de conciliación trabajo-familia que tiene la empresa Chilquinta Energía S.A., es importante tener en cuenta los resultados arrojados por el diagnóstico inicial realizado anteriormente, para así poder tomar decisiones con el propósito de avanzar en espacios reales de mejora, ya que las propuestas futuras se basan en la búsqueda de mejorar el ámbito laboral-familiar de los trabajadores (as) que beneficien directamente al recurso humano que integra la compañía.

El plan de acción nace a partir de la opinión recabada por cada uno de los actores que participaron voluntariamente del proceso de recolección de datos, cuestión que permitió extraer su grado de conocimiento de las políticas y/o programas, percepción y satisfacción de éstas, igualdad de género en la organización y propuestas para poder dar solución a las problemáticas detectadas.

De esta forma, es que las propuestas de mejora son importantes llevarlas a cabo en la manera en que éstas apunten a solucionar las inquietudes observadas como debilidades en este estudio.

Innovar al interior de la empresa conlleva cambios positivos, no sólo para quienes perciben los beneficios en sí mismo, sino también para quienes forman parte del proceso de mejora, pues los mismos actores fueron capaces de reconocer y proponer cambios que resultarían efectivos para la empresa.

De acuerdo a las problemáticas detectadas a raíz de la opinión de los actores involucrados y sus posibles propuestas, se requiere mejorar el ámbito laboral-familiar de la empresa. No obstante, primero que todo es preciso que la organización y sus diferentes estamentos conozcan los hallazgos encontrados en el estudio, es por esto que se propone un programa de acción que es llevado a cabo mediante cuatro proyectos que apuntan a superar las debilidades observadas en el diagnóstico inicial.

Para efectos de este plan de acción, se han recogido algunas de las debilidades detectadas en el diagnóstico, por lo que éste pretende abordar específicamente aquellas problemáticas.

4.2 Objetivos del Plan de Acción.

Objetivo General

- ✓ Mejorar el ámbito laboral-familiar de los colaboradores (as) de la empresa Chilquinta Energía S.A.

Objetivos Específicos

- ✓ Lograr que los diferentes estamentos de la organización se informen respecto de los hallazgos del estudio de la empresa Chilquinta Energía S.A.
- ✓ Lograr que la Gerencia de Personas incorpore nuevas prácticas de conciliación trabajo-familia en la empresa Chilquinta Energía S.A.
- ✓ Lograr que el Área de Desarrollo Organizacional y Selección de Personal incorpore un lenguaje inclusivo en los procedimientos de selección de personal de la empresa Chilquinta Energía S.A.
- ✓ Lograr que la Gerencia de Personas gestione una política de género que se traduzca en una mayor incorporación de mujeres en la empresa Chilquinta Energía S.A.

4.3 Dependencias Administrativas.

El siguiente programa, tiene como objetivo mejorar el ámbito laboral-familiar de los colaboradores (as), donde la gerencia encargada de llevar a cabo estos cambios corresponde a la Gerencia de Personas. Dentro de ésta interactúan diferentes actores, quienes son responsables de participar activamente en este proceso, vale decir, serán los encargados de realizar las acciones adecuadas para el logro de dicho objetivo.

Para esto, los actores a cargo de generar acciones que vayan en beneficio de cambios efectivos y eficientes son:

- 🏠 Gerente de Personas: se encuentra a cargo de aprobar y evaluar los procesos de cambios.
- 🏠 Subgerente de Personas: encargado de gestionar y elaborar las nuevas políticas y procedimientos.
- 🏠 Jefa Área de Bienestar: quien se encarga de dar a conocer los resultados del estudio, gestionar nuevas políticas en conjunto con el subgerente de personas, definiendo de manera sistemática las actividades que se llevarán a cabo en el proceso.
- 🏠 Jefa Área de Desarrollo Organizacional y Selección de Personal: se encuentra a cargo de elaborar e incorporar lenguaje inclusivo en los procedimientos de selección de personal.

4.4 Descripción del Programa.

El presente programa está orientado a responder a los objetivos enunciados en el plan de acción, el cual ordena los recursos disponibles en torno a las acciones y objetivos que mejor contribuyan a la consecución de las estrategias marcadas. Es decir, este programa se llevará a cabo mediante proyectos que apuntan a superar una debilidad específica.

A partir de lo expuesto en el plan de acción, el siguiente programa contiene cuatro proyectos específicos, donde primeramente se plantea la necesidad de exponer a los diferentes estamentos de la organización los hallazgos del estudio, siendo éste el punto de partida respecto de la ejecución de los otros proyectos que apuntan netamente a resolver las debilidades observadas en el diagnóstico inicial.

4.5 Descripción de los Proyectos.

- a. Proyecto N° 1:** Lograr que los diferentes estamentos de la organización se informen respecto de los hallazgos del estudio.

El presente proyecto se encuentra enfocado en lograr en que los diferentes estamentos de la organización se informen de los hallazgos del estudio, con el propósito de que estos actores tomen conciencia de la real importancia que tiene para la organización mejorar e innovar en nuevas prácticas en el ámbito laboral-familiar.

- b. Proyecto N° 2:** Lograr que la Gerencia de Personas incorpore nuevas prácticas de conciliación trabajo-familia.

Este proyecto pretende que la Gerencia de Personas incorpore nuevas prácticas de conciliación trabajo-familia, lo que significa generar cambios a nivel empresarial, creando e implementando nuevas políticas que respondan a las necesidades que han planteado los colaboradores (as).

- c. Proyecto N° 3:** Lograr que el Área de Desarrollo Organizacional y Selección de Personal incorpore un lenguaje inclusivo en los procedimientos de selección de personal.

Una de las debilidades detectadas en el diagnóstico, dice relación con la falta de procedimientos en la selección de personal que incluyan un lenguaje de convocatoria inclusivo, es a raíz de esta falencia que el proyecto que se pretende implementar tiene como fin la incorporación de ordenamientos que fijen la existencia de un lenguaje inclusivo al momento de realizar publicaciones, convocatorias y entrevistas para seleccionar a los postulantes.

- d. Proyecto N° 4:** Lograr que la Gerencia de Personas gestione una política de género que se traduzca en una mayor incorporación de mujeres en la empresa.

La propuesta de gestionar una política de género que promueva la mayor incorporación de mujeres al rubro eléctrico, surge de la necesidad de la empresa de abrir el campo eléctrico e incorporar un mayor número de mujeres que estén interesadas en trabajar en la compañía, con la finalidad de que exista paridad de género. Es por esto, que el presente proyecto se encuentra enfocado en elaborar una política de género que permita a través de diferentes acciones la incorporación de mujeres en la empresa.

4.6 Cuadro Síntesis.

PROGRAMA DE INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA					
Objetivo General: Mejorar el ámbito laboral-familiar de los colaboradores (as) de la empresa Chilquinta Energía S.A.					
Proyecto	Objetivos Específicos	Acciones previstas	Plazos esperados	Responsables	Resultados esperados
Difusión de hallazgos del estudio.	Lograr que los diferentes estamentos de la organización se informen respecto de los hallazgos del estudio de la empresa Chilquinta Energía S.A.	Difusión de los hallazgos del estudio a los diferentes estamentos: sindicatos, gerencia, área de bienestar y colaboradores (as). Charlas respecto a la necesidad de la empresa de crear espacios de mejora en el ámbito laboral-familiar.	Primer semestre 2015.	Jefa de Área de Bienestar y Subgerente de Personas.	Se espera que al primer semestre del año 2015, a lo menos un 60% de los diferentes estamentos identifiquen los hallazgos del estudio y tomen conciencia de la necesidad de mejorar o incorporar nuevas prácticas en el ámbito laboral-familiar de la empresa.
Innovación de nuevas prácticas de conciliación trabajo-familia.	Lograr que la Gerencia de Personas incorpore nuevas prácticas de conciliación trabajo-familia en la empresa Chilquinta Energía S.A.	Creación e incorporación de nuevas prácticas de conciliación trabajo-familia, abarcando las dimensiones de flexibilidad laboral, apoyo a la maternidad y paternidad, apoyo económico, integración familiar, y desarrollo de carrera.	Segundo semestre 2015 y año 2016.	Gerente y Subgerente de Personas y Jefa Área de Bienestar.	Se espera que durante el año 2015 y 2016, la Gerencia de Personas y Área de Bienestar hayan incorporado a lo menos 3 nuevas prácticas de conciliación trabajo-familia en la empresa.

Incorporación de lenguaje inclusivo.	Lograr que el Área de Desarrollo Organizacional y Selección de Personal incorpore un lenguaje inclusivo en los procedimientos de selección de personal de la empresa Chilquinta Energía S.A.	<p>Capacitación en materia de igualdad de género y lenguaje inclusivo del Área de Desarrollo Organizacional y Selección de Personal.</p> <p>Elaboración de guías sobre las características que deben contener las publicaciones, cómo realizar las convocatorias y entrevistas.</p> <p>Divulgar internamente las normas o guías de igualdad de género y lenguaje inclusivo.</p>	Año 2016.	Área de Desarrollo Organizacional y Selección de Personal.	Se espera al año 2016, se cuente con procedimientos y documentos de selección con lenguaje inclusivo, desarrollados por el Área de Desarrollo Organizacional y Selección de Personal.
Gestión de nueva política de género.	Lograr que la Gerencia de Personas gestione una política de género que se traduzca en una mayor incorporación de mujeres en la empresa Chilquinta Energía S.A.	<p>Elaboración de una política de género que promueva la incorporación de mujeres en la empresa.</p> <p>Difusión de la política de igualdad de género a los diferentes estamentos de la organización.</p>	Año 2015 - 2016.	Gerente y Subgerente de Personas y Jefa Área de Bienestar.	Se espera al año 2016 la Gerencia de Personas, cuente con un documento sobre la política de género que permita promocionar la incorporación de mujeres a la empresa.



Capítulo V: Conclusiones y Aprendizajes

CONSIDERACIONES PRELIMINARES

El presente capítulo titulado Conclusiones y Aprendizajes, corresponde a la parte final del proceso de estudio, el cual da cuenta de los conocimientos, reflexiones, competencias y aprendizajes adquiridos durante el desarrollo de la experiencia.

De esta forma, es fundamental realizar una evaluación a partir de los aprendizajes personales y profesionales alcanzados en el estudio, como también de la asignatura cursada, puesto que analizar el desarrollo de un proceso llevado a cabo durante un gran período de tiempo, se presenta como una oportunidad para mejorar aquellas debilidades que se pudiesen haber presentado. Del mismo modo, potencia las acciones y competencias desarrolladas a lo largo del proceso formativo, lo que en un futuro se convertirá en experiencias de gran valor para las alumnas que suscriben.

A continuación se presenta la estructura que sigue el presente capítulo, con el propósito de favorecer la comprensión del lector:

1. Conclusiones Metodológicas.
2. Conclusiones Temáticas.
3. Conclusiones en relación al Trabajo Social.
4. Aprendizajes Profesionales.
5. Aprendizajes Personales.
6. Aprendizajes en relación a la Asignatura.

CONCLUSIONES

1. Conclusiones Metodológicas

La investigación científica es uno de los instrumentos con que cuenta el hombre para conocer, explicar, interpretar y transformar la realidad. Su desarrollo desde las diferentes disciplinas científicas es indispensable para la búsqueda de soluciones a los principales problemas que afronta en su actividad social y para la generación de nuevos conocimientos que la expliquen y orienten su transformación. La investigación y el método científico proporcionan además al profesional en su respectiva disciplina una perspectiva de análisis crítico de la información que maneja y de los conocimientos en los cuales fundamenta su acción profesional.

Existen diferentes caminos para indagar la realidad social, una de estas es la investigación científica en ciencias sociales, la cual se puede abordar desde dos paradigmas o alternativas metodológicas: cuantitativa y cualitativa. Cada una tiene su propia fundamentación epistemológica, diseños metodológicos, técnicas e instrumentos acordes con la naturaleza de los objetos de estudio.

Cada metodología se sustenta en supuestos diferentes y tiene sus reglas y formas básicas de acción, establecidas y compartidas por la propia comunidad científica. Sin embargo, éstos no son métodos excluyentes, sino más bien se complementan.

La adopción complementaria de estos métodos permitieron a este estudio obtener información valiosa y dar respuesta a las preguntas de investigación, a través de una entrevista semiestructurada y un instrumento (encuesta) sobre la base principalmente de preguntas cerradas, con integración de preguntas abiertas, incorporadas en favor de enriquecer el estudio.

La modalidad de aplicación del instrumento cuantitativo, permitió conocer las prácticas de conciliación trabajo-familia existente al interior de la empresa, y la descripción de las características personales y bienestar social de los sujetos encuestados. Esta metodología, en parte ha dado respuesta a las preguntas de investigación planteadas, pues fue posible conocer la percepción y nivel de satisfacción de los colaboradores (as) respecto al ámbito laboral-familiar presente en la empresa, el nivel de bienestar social y

la construcción de un perfil personal de los trabajadores (as) que forman parte de la empresa Chilquinta Energía S.A.

En este ámbito, el instrumento que posibilitó la digitalización y respectivo análisis de cada una de las encuestas aplicadas a los colaboradores (as), dice relación con el programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Social), el cual permitió agrupar la totalidad de las encuestas de este estudio.

La técnica cuantitativa, utiliza una medición penetrante y controlada, que permite evitar la divagación y actuar con mayor exactitud, situación que permitió ahorrar tiempo, esfuerzo y dinero. Por su parte, una vez finalizado el proceso de estudio, las alumnas que suscriben señalan que si bien el cuestionario aplicado posibilitó el levantamiento de datos requeridos para este estudio, éste puede ser mejorado, pues se pudo haber realizado preguntas más críticas en el instrumento.

Sin embargo, las posibles mejoras en la encuesta se vieron interferidas por el grupo de poder de la organización, ya que cuando una persona que posee mayor jerarquía en la empresa y tiene el poder de tomar decisiones e imponerlas, la Trabajadora Social debe considerar las correcciones más allá si éstas son adecuadas o inadecuadas. Es por esta razón, que las alumnas que llevaban a cabo el estudio, tuvieron que acoger las correcciones impuestas por los gerentes, subgerentes y sindicato, para así poder partir con la aplicación del instrumento y no retrasar el levantamiento de datos.

Las correcciones hechas por este grupo de directivos, no todas fueron para mejor, ya que éstas fueron impuestas más que dialogadas, lo que no dio la posibilidad de señalar que eran incorrectas o que no contribuían directamente al análisis del estudio.

Las limitaciones del estudio, se vieron marcadas debido a que gerentes, sindicatos y Trabajo Social se mueven desde diferentes inquietudes, donde la confianza es un tema relevante a la hora de llevar a cabo este tipo de estudio en una organización, la cual no siempre fue plena entre el grupo de alto rango y dirigentes sindicales. Esto es una evidencia de que se comunican desde puntos de vista diferentes, que el tema de la confianza es un péndulo, que no siempre es pleno y que esto fue un tema que les preocupó en la investigación realizada, es decir, no fue la estructura

metodológica utilizada, sino más bien el contenido de ésta al transformar ciertas preguntas e imponer esos cambios.

Por otra parte, el método cualitativo ofreció a este estudio una mirada distinta, respondiendo de forma total a las preguntas de investigación, ya que permitió aproximarse a actores claves que se encuentran presentes día a día en la organización, ofreciendo información sobre sus propias experiencias, opiniones, labores y valores que hacen que este estudio responda en su totalidad a los objetivos planteados.

Cabe destacar, que las preguntas de tipo cualitativas incluidas en la encuesta, fueron analizadas de forma cuantitativa, situación que no es contradictoria sino más bien complementaria.

Una de las valoraciones positivas que es posible destacar de la utilización de esta técnica cualitativa (entrevista semiestructurada), dice relación con el acercamiento que se tiene con los sujetos de estudio, pues se trata de una relación más confiada y eficiente que permite conocer el punto de vista de los entrevistados.

En conclusión, a pesar de los obstáculos que se presentaron en el desarrollo del instrumento cuantitativo, es posible señalar que ambos métodos permitieron un acercamiento pertinente y favorable de los distintos aspectos de la realidad empresarial, conociéndolos en diferentes maneras. Es decir, las dos metodologías ofrecieron elementos importantes, y posibilitaron conocer los potenciales de cada paradigma.

2. Conclusiones Temáticas

Las organizaciones ocupan espacio y tiempo considerable de la vida de los seres humanos, lo que se asocia a las actividades laborales diarias que desarrollan los individuos. Por tanto, la preocupación por la calidad de vida de los sujetos, constituye una necesidad imperante al interior de las empresas, debido a los cambios en la realidad económica y laboral de un país, pues se requiere reducir el impacto de las tensiones que éstas provocan en la vida cotidiana de hombres y mujeres. En este sentido, la calidad de vida en el trabajo es una forma diferente de ambiente en las empresas, que se relaciona con el desarrollo y crecimiento sano del trabajador (a), en conjunto con el incremento de la eficiencia organizacional.

La globalización y la validación de la responsabilidad social como herramienta estratégica de diferenciación y garantía de una buena gestión, han contribuido al avance de nuevas temáticas en el espacio laboral. Por ende, uno de los desafíos de la empresa Chilquinta Energía S.A. es la mejora continua de acciones respecto al ámbito familiar-laboral.

En este ámbito se agrupa un conjunto de medidas, orientadas hacia las buenas prácticas, a objeto de lograr una mejora en las condiciones de vida del trabajador y de la trabajadora de la empresa, en tanto les permita equilibrar su vida laboral con su vida familiar. Existe un énfasis respecto a las mujeres, ya que suelen ser ellas las que tienen las principales dificultades en esta relación, entre vida laboral y vida familiar.

La realidad de Chilquinta Energía S.A. en cuanto al número de mujeres que participan en cargos de jefaturas o que tienen un mayor nivel de decisión al interior de la empresa, se encuentra en directa relación con la realidad latinoamericana que hoy en día se evidencia, ya que según el Banco Interamericano de Desarrollo, las mujeres son una minoría en las profesiones mejores remuneradas, por ende, los puestos de trabajo que ocupan suelen ser los de menor rango en las organizaciones.

El estudio realizado en torno a las temáticas de conciliación trabajo-familia e igualdad de género, permitió conocer lo que hoy en día la realidad chilena evidencia, pues ha habido importantes avances a nivel país, no obstante, aún es posible generar e impulsar nuevos y mejores cambios que apunten a dar soluciones reales a las necesidades existentes en los trabajadores y trabajadoras del país.

Es posible observar en Chile, que respecto a la igualdad de género, las mujeres todavía no pueden desempeñar de forma plena labores profesionales, pues aún predomina la cultura patriarcal a nivel nacional, donde las mujeres siguen teniendo la mayor responsabilidad en el cuidado de los hijos (as) y el trabajo doméstico, por tanto los desafíos a nivel país es que haya una modificación en los roles, en donde existan mujeres con mayor participación en el mercado laboral y más hombres con mayor protagonismo en la familia.

Es por esto, que uno de los desafíos de la empresa Chilquinta Energía S.A., es ir de la mano e incluso más allá de los avances que se desean lograr tanto a nivel nacional como internacional, ya que si bien existe un grado de interés y compromiso por el bienestar y conciliación de la vida laboral y familiar de sus colaboradores (as), falta aún implementar nuevas políticas y/o beneficios que se encuentren acordes a las necesidades que van surgiendo día a día.

Durante el desarrollo del estudio, se evidenció que la mirada de la empresa en relación a las temáticas abordadas, es más bien una preocupación de un grupo reducido de la compañía, al cual le interesa obtener los sellos de calidad y demostrar al mundo empresarial la potente organización que es la empresa Chilquinta Energía S.A., pues existe un mayor interés por la certificación de la norma de sistema de gestión de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal, (Sello Iguala entregado por Sernam), que generar un cambio en la cultura organizacional. Por lo tanto, otro de los desafíos de la empresa o de quienes estén interesados (as) en trabajar nuevamente esta temática, es generar un cambio en la cultura organizacional, para así llevar a cabo cambios positivos que beneficien al recurso humano de la empresa.

Es así, que se requiere de la difusión y conocimiento total de los temas, pues se necesita concientizar partiendo de los altos rangos hasta los trabajadores (as), ya que hoy en día avanzar y mejorar en la conciliación trabajo-familia e igualdad de género cobra cada vez mayor fuerza e importancia. En rigor, una empresa que tiende a un mayor desarrollo debiera proyectar para el futuro formas de trabajo que permitan a hombres y mujeres compartir sus responsabilidades familiares y vivir una ciudadanía más activa.

Por otra parte, el país debe avanzar hacia una mayor igualdad de oportunidades para las mujeres y los hombres, donde primen los méritos y habilidades de las personas para asumir un cargo, por encima de su sexo, su condición social, su edad o su nacionalidad. Para lograrlo, es necesario que desde las empresas impulsen cambios en la cultura y prácticas laborales, a través de la generación de medidas y políticas de apoyo hacia sus trabajadoras y trabajadores, que promuevan la compatibilidad de la vida laboral y familiar, la capacitación del equipo humano y el acceso igualitario a cargos de decisión, entre otras iniciativas.

Políticas como estas han demostrado ser tremendamente efectivas para aumentar la productividad de las empresas, generando lealtad con la compañía, disminuyendo la rotación de sus empleados (as) y mejorando el clima laboral. En definitiva, son acciones que contribuyen a la calidad de vida en el trabajo y el bienestar social de los trabajadores (as), ya que satisfacen sus necesidades, con el propósito de entregar opciones atingentes a éstas, teniendo un impacto directo y considerando que los sujetos son el elemento central de las organizaciones.

Es importante no perder de vista que, en la medida que se generan condiciones para una mejor equidad de género en las empresas, se estarán abriendo las puertas para la creación de ambientes laborales más diversos, tolerantes e inclusivos, contribuyendo al bienestar social de cada colaborador y colaboradora de la compañía.

Finalmente, es posible concluir que temas como la igualdad de género y conciliación trabajo-familia, hoy en día ya no son temas solamente importantes de tratar en la agenda pública, sino también son necesidades y demandas de toda la fuerza laboral del país, puesto que se precisa construir una sociedad focalizada en las personas y su calidad de vida, ya que los sujetos son seres integrados por emociones, amor, relaciones, etc. y no viven sólo de buenos empleos a los que deben dedicar gran parte de su día para poder permanecer en ellos.

3. Conclusiones en relación al Trabajo Social

Las aceleradas transformaciones económicas, tecnológicas y sociales que afectan al mundo contemporáneo originan nuevos desafíos y requerimientos en la formación profesional, modificando de manera considerable las exigencias del mundo laboral. En este contexto, la profesión enfrenta permanentes transformaciones, derivadas de las diferentes competencias profesionales que se necesitan a la hora de insertarse en un ambiente laboral que constantemente está demandando nuevos cambios.

La importancia de potenciar campos laborales que favorezcan a la profesión ha sido una de las tareas a nivel universitario de mayor trascendencia en el último tiempo. Tanto a nivel nacional como mundial, el

progresivo incremento de profesionales y escuelas de formación de Trabajo Social, han hecho que el desempeño profesional se vaya expandiendo, desarrollando y potenciando en áreas menos exploradas por la profesión.

Cabe destacar, que si bien la profesión a lo largo de la historia se ha caracterizado por insertarse principalmente en el ámbito público, existen instituciones privadas que le han otorgado un importante espacio, enfocado en el bienestar del recurso humano que compone las organizaciones. De esta manera, el campo de acción de la profesión logra ampliar su mirada, permitiendo llevar a cabo un conjunto de acciones transformadoras, a través de prácticas específicas que van en busca de una mejor calidad de vida laboral de los trabajadores (as) en las organizaciones.

Por otra parte, es importante señalar que el presente Proyecto de Título es una experiencia llevada a cabo por primera vez al interior de la Gerencia de Personas de la empresa Chilquinta Energía S.A., en específico en el Área de Bienestar, lo que se traduce en una muestra de interés de la organización por innovar en acciones relacionadas a los cambios que actualmente se evidencian.

Las temáticas tratadas en el estudio respecto de la conciliación trabajo-familia e igualdad de género, corresponden a temas contingentes presentes en la realidad nacional e internacional, por lo que benefician y aportan a la satisfacción de las necesidades actuales que se presentan en el mundo empresarial.

Es por esto que Trabajo Social en el área de recursos humanos, ofrece una serie de oportunidades en el desarrollo del campo profesional, permitiendo desarrollar programas orientados al trabajador (a) en la satisfacción de sus necesidades y obteniendo un mejor rendimiento del factor humano en la organización, cumpliendo así con los objetivos institucionales.

En este contexto, uno de los grandes temas u objetivos que abarca el Área de Bienestar dentro de una organización es la calidad de vida en el trabajo, pues ésta involucra en términos simples la manera cómo las personas viven la cotidianidad en su ambiente laboral, las condiciones de trabajo en un sentido amplio, tanto las condiciones físicas como las contractuales y remuneracionales hasta las relaciones sociales que se dan tanto entre los trabajadores (as), y con la empresa. También las actitudes, los

valores de los sujetos y las percepciones de satisfacción o insatisfacción que derivan de esta conjunción de factores.

Debido a lo anterior, la importancia del desarrollo de la profesión, en esta área específica radica en el hecho de que el trabajo es una de las actividades que las personas dedican gran parte de su tiempo, siendo una fuente de recursos económicos que les permite satisfacer sus necesidades básicas y las de su familia.

En Chile en los últimos años, se ha venido hablando de modernizar la gestión de los recursos humanos. De hecho la tendencia mundial en manejo de personal, apunta justamente a considerar nuevas formas de comunicación, participación y compromiso de los trabajadores (as) en la gestión de las empresas. Donde la calidad de vida en el trabajo, junto con el bienestar de los trabajadores (as) es una problemática que día a día deben abordar las empresas.

El Área de Bienestar, coloca todos sus esfuerzos por contribuir y encontrar un equilibrio de la vida laboral-familiar y el bienestar de los trabajadores (as). Donde los programas de la empresa en esta área en particular, dicen relación con mejorar, el nivel de bienestar, calidad de vida, y conciliar la vida laboral-familiar.

A raíz de lo anterior, se establece que Trabajo Social en el Área de Bienestar, se preocupa en términos generales, de la integración de los trabajadores (as) de todos los niveles, a sus tareas, a la empresa, a sus compañeros de trabajo, etc. Siendo su finalidad, lograr el bienestar de la persona, pero enfocada a una realidad específica que es la organización o comunidad, muy diferente a otras áreas en las que actúa el Trabajo Social, ya que en la empresa interviene principalmente el factor de lucro, mediante la producción de bienes y servicios.

En resumen, es posible señalar que Trabajo Social desde siempre ha tenido entre sus objetivos la búsqueda de bienestar social de aquellos individuos que se encuentran en situación de desventaja. Esto ha permitido, que en su práctica cotidiana, a través de los diferentes espacios delimitados por el Estado, la sociedad civil y/o la iniciativa empresarial, coloque en práctica sus aspiraciones.

APRENDIZAJES

El desarrollo de todo proceso formativo tiene tiempo y lugar de culminación en la vida de toda persona, ya que éste tiene como propósito formar futuros profesionales que adquieran conocimientos teóricos y prácticos a lo largo del pregrado, como también que desarrollen competencias y habilidades que les permitan responder a los requerimientos de los contextos sociales-productivos, al mercado laboral y las demandas que día a día tienen los profesionales.

4. Aprendizajes Profesionales

Las competencias desarrolladas en el Proyecto de Título, reflejan sin lugar a dudas la capacidad individual que tiene cada persona para desarrollar un conjunto de tareas o de operaciones. Es así, que es posible establecer que todas las competencias son fruto de la experiencia, pero que se van adecuando a los rasgos de personalidad y aptitudes de quien las desempeña.

Éstas surgen de los comportamientos que adoptan y demuestran los sujetos para llevar a cabo las tareas o funciones que les son asignadas. Es por esto, que las competencias generales que se adquirieron durante el pregrado, al operar en un contexto específico en el cual se desarrolla Trabajo Social, pueden contribuir a desarrollar una investigación de excelencia.

Dentro de este contexto, las alumnas que suscriben reconocen que a partir del bagaje de conocimientos obtenidos durante el pregrado y sobre todo de las experiencias prácticas, se fueron desarrollando diferentes tipos de competencias de acción profesionales, entre las que se encuentran cuatro competencias primordiales consolidadas y desarrolladas. (Echeverría, 2000)

Competencia Técnica

Esta competencia es aquella que alude al saber hacer, pues todo profesional competente es aquel que maneja y posee conocimientos especializados y relacionados con determinado ámbito profesional, convirtiéndose de tal manera en un experto que domina los contenidos y tareas acordes a su lugar de desarrollo profesional.

A raíz de lo anterior, esta competencia permitió llevar a cabo un estudio que se sustenta sobre los conocimientos teóricos de las ciencias sociales y de la temática abordada, como también a través de las experiencias prácticas que se generan durante el transcurso de formación de las alumnas. De esta manera, el saber posibilita el manejo de temas y conocimientos que a la hora de actuar apoyan de manera coherente las acciones.

Por otra parte, se estudió una realidad con un cúmulo de conocimientos teóricos, los cuales fundamentaron su hacer y validación, convirtiéndose en conocimientos fundamentales sobre los que se construyeron las diversas alternativas de acción, posibilitando así la generación de nuevos saberes.

De esta forma, el hacer se incorpora en la medida en que los conocimientos teóricos se colocan en práctica, conformando un trabajo integral y coherente desde su inicio hasta su fin, constituyendo así un proceso de reflexión teórico-práctico que enriquece la intervención permitiendo mejorar la calidad de vida de las personas con las que se trabaja.

Competencia Metodológica

Se refiere a saber aplicar los conocimientos a situaciones laborales concretas, esto quiere decir, la integración de lo teórico con lo práctico. Es así, que utilizar procedimientos adecuados a las tareas pertinentes, solucionar problemas de forma autónoma y transferir con ingenio las experiencias adquiridas a situaciones novedosas son mecanismos fundamentales en el desarrollo de esta competencia.

Durante el proceso de estudio, la aplicación de la metodología en las acciones realizadas fue fundamental, pues implicó la capacidad de escoger los procedimientos que fueran adecuados para las tareas y objetivos planteados, como también para las situaciones que se presentaron durante el proceso. Por tanto, es una competencia que permite la toma de decisión y búsqueda de soluciones inmediatas que den respuesta a lo que se busca y la manera en que se busca.

A raíz de lo anterior, se trabajó en la construcción de dos instrumentos que permitieran dar respuesta a las necesidades de la organización y los requerimientos del estudio, por lo que su aplicación posibilitó la recolección de datos, los que posteriormente fueron analizados y contribuyeron al cierre integral del proceso.

Competencia Participativa

Este tipo de competencia alude a tener presente la evolución del mercado laboral, donde se debe estar predispuesto al entendimiento interpersonal, dispuesto a la comunicación y cooperación con los demás y demostrar un comportamiento orientado hacia el grupo.

La aplicación de esta competencia en el presente Proyecto de Título, significa insertarse en una organización y relacionarse con diferentes sujetos, de tal forma que la participación de las alumnas permitió un acercamiento y conocimiento del contexto en el cual desarrollaron su proceso de estudio, potenciando sus acciones y conocimientos en las temáticas tratadas.

Esta competencia, se traduce en el saber estar, posibilitando la incorporación de las alumnas tesistas en el área de Bienestar de la organización, trabajando en equipo junto a los diferentes actores que componen dicha área, como también con diversas áreas de la gerencia en la que se desarrollaron. Con dichas acciones, fue posible visualizar el compromiso existente en las alumnas, ya sea hacia su proceso de formación como también hacia el trabajo y aporte al interior de la empresa. La empatía, respeto y buen manejo de las relaciones, fueron competencias claves para una participación óptima y de buenos resultados tanto profesionales como personales.

Competencia Personal

Competencia personal significa tener una imagen realista de sí mismo, actuar conforme a las propias convicciones, asumir responsabilidades, tomar decisiones y relativizar las posibles frustraciones.

Durante el desarrollo del proceso de estudio, las habilidades sociales y emocionales fueron fundamentales, pues la adaptabilidad, responsabilidad, empatía y respeto permitieron crear vínculos con diferentes actores de la organización. A su vez, las alumnas lograron un conocimiento de sus fortalezas y debilidades, tomando conciencia de sí mismas, lo que les permitió avanzar en el logro de sus metas y objetivos.

Finalmente, se destacan las relaciones profesionales caracterizadas por la cordialidad, el buen trato y desarrollo de un comportamiento ético por parte de las alumnas al interior de la organización.

5. Aprendizajes Personales

Es fundamental considerar que toda intervención o ejercicio práctico llevado a cabo dentro del proceso formativo, conlleva consigo la adquisición de nuevos conocimientos y capacidades durante la etapa universitaria, lo que favorece finalmente el término de la formación profesional.

Debido a lo anterior, es posible establecer que dentro de los aprendizajes personales que adquirieron las alumnas se encuentra la adaptación al mundo empresarial, pues es una realidad que posee diversas líneas de acción, jerarquías y actores dentro de la empresa.

A partir de lo anterior, es posible señalar que una empresa se encuentra compuesta por diferentes actores (gerencia, subgerencia, jefaturas, sindicatos, trabajadores (as), entre otros), donde todos éstos se comunican desde diferentes inquietudes personales. Por lo tanto, uno de los aprendizajes adquiridos durante el proceso de estudio dice relación con el grado de respeto que se tuvo con cada uno de los participantes, ya que una de las técnicas fundamentales fue la atención y escucha, presentándose como una oportunidad para dialogar dentro del marco del respeto, donde no se juzgaron la diversidad de opiniones, ya que cada uno de ellos defienden intereses distintos, por lo cual al intervenir se debe tener ciertos cuidados y considerar que en la diversidad se encuentra la riqueza de los hallazgos.

A raíz de lo anterior, es relevante considerar que las alumnas en todo momento presentaron una actitud positiva y de total disponibilidad a los requerimientos institucionales, ya que al momento de incorporarse a la empresa se conocen los conductos regulares y vicisitudes internas de la organización.

Es por esto, que cabe mencionar que un segundo aprendizaje, dice relación que con la flexibilidad y nivel de frustración que se debe tener ante las posibles contingencias, pues no todo resulta de acuerdo a lo planificado debido a que los tiempos actuales en el mundo empresarial hacen que no siempre las planificaciones coincidan con las realidades organizacionales. Para esto, las alumnas tuvieron que aprender a flexibilizar, persistir y buscar espacios de nuevas oportunidades para llevar a cabo el proceso de estudio.

Por otra parte, un aprendizaje de gran relevancia considerado por las alumnas, fue conocer los diferentes actores que interactúan al interior de la organización, y la existencia de diferentes miradas en una misma compañía, por lo que se desarrollaron habilidades como la empatía, atención y escucha, y el respeto.

Del mismo modo, la percepción de los diversos entes permitió ver distintos tipos de observadores dentro de la empresa. Donde uno de los actores son los sindicatos, que adquieren una mirada desde una perspectiva crítica y demandante en relación a la empresa, trabajando siempre por conseguir el bienestar de los trabajadores (as) que se encuentran sindicalizados. Otro actor visualizado es la gerencia, la que posee una mirada enfocada a todo lo que involucra el ámbito empresarial, la consecución de los objetivos y sobrevivencia de la empresa. El intermediario entre estos dos entes es Trabajo Social, que debe actuar entre el sindicato y la gerencia, buscando canalizar los diferentes esfuerzos para lograr un mejor clima organizacional.

En este contexto, el Trabajador (a) Social en esta área debe ser considerado como una inversión que facilita la adquisición de recursos humanos calificados, favorece la posibilidad de una mayor productividad, aumenta la calidad laboral y por ende la satisfacción del personal, además previene y atiende las eventuales situaciones críticas que afectan el funcionamiento organizacional, todo con el fin de contribuir al logro de los objetivos de la organización.

En conclusión, interesa resaltar la labor que desempeña Trabajo Social en el Área de Bienestar, pues ofrece una serie de oportunidades en el desarrollo del campo profesional, donde la intervención en esta área no deja de ser un reto para el (la) profesional, por lo que se requiere tener una actitud abierta al trabajo en equipo, permeable, creativa, facilidad para negociar y por consiguiente establecer una comunicación asertiva con superiores, jefaturas y funcionarios (as), habilidad para motivar y principalmente una visión clara de toda la labor que puede realizar en dicha área.

6. Aprendizajes de la asignatura

Luego de adquirir conocimientos de formación teórica y práctica durante el transcurso de la carrera, en el último año de formación se presentan las asignaturas denominadas Proyecto de Título I y II, impartándose como asignaturas nuevas tanto en su metodología como práctica.

A raíz de lo anterior, se establece que los aprendizajes adquiridos por las estudiantes que suscriben, dicen relación con esta innovación y cambio en la malla curricular impartida por la Escuela de Trabajo Social llevado a cabo durante el año 2010.

Esta asignatura permitió a las alumnas elaborar un Proyecto de Título a través de la vinculación con una organización privada, la que facilitó el desarrollo de aprendizajes teóricos-prácticos que esta asignatura dentro del plan de estudio tiene como objetivo. Para su desarrollo, se utilizaron metodologías generales y específicas del Trabajo Social.

Es así, que al momento de la incorporación de las estudiantes en una institución que proporcionara los espacios y recursos para desarrollar la temática de estudio, se trabajó constantemente en el logro de los objetivos propuestos por la asignatura, es decir:

- ✓ Caracterizar y analizar los contextos institucionales, políticos públicos o de otro tipo que rodean al Proyecto de Título.
- ✓ Desarrollar un proceso diagnóstico y/o de investigación de una problemática o temática social determinada y relevante para el Trabajo Social.

- ✓ Elaborar una propuesta programática asociada a los elementos diagnósticos o investigados en la asignatura de Proyecto de Título I.
- ✓ Reflexionar críticamente acerca de los aspectos más relevantes del Proyecto de Título, considerando una perspectiva profesional del Trabajo Social.

El proceso profesional, se diseña de acuerdo a las competencias desarrolladas a lo largo de la carrera, pero especialmente durante el transcurso de esta asignatura. Ya que, ésta se traduce en un espacio importante de inclusión y aplicación de los contenidos, es por esto que el nivel de competencias que se logró desarrollar dice relación con la aplicación de conocimientos disciplinarios disponibles y adquiridos durante el proceso de formación, los que aportaron los criterios que fundamentan el desarrollo profesional.

Por otra parte, se generaron conocimientos a través de las estrategias de investigación social y metodológicas utilizadas durante el proceso, pues éstas fueron la base para lograr que el estudio se efectuara de manera adecuada. Además, la intervención profesional desarrollada en la institución patrocinante se efectuó en todo momento bajo los principios éticos fundamentales del Trabajo Social.

La experiencia práctica desarrollada, propició que las alumnas estuviesen en permanente búsqueda de alcanzar la excelencia profesional, planteándose altas exigencias y respondiendo siempre de forma oportuna a los requerimientos institucionales, pues se valoró en todo momento la oportunidad y confianza brindada por la empresa, ya que por primera vez se insertan alumnas tesistas en el área de Bienestar, pudiendo conocer los contextos sociales, culturales, cotidianos y emergentes de los diferentes sujetos que integran la organización, así como también los contextos en los que se desarrolla la empresa.

En síntesis, es posible establecer que los programas de las asignaturas Proyecto de Título I y II, respondieron de forma adecuada a las expectativas presentes en las alumnas, pues se valora la metodología implementada al considerar una segmentación en la entrega de capítulos del proyecto de título, ya que esta técnica permite a las y los estudiantes ir respondiendo sistemáticamente a los objetivos propuestos por la asignatura.

Sin embargo, las estudiantes que suscriben creen que como todo programa de asignatura que se acaba de implementar en una generación, tiene espacios para la mejora, como por ejemplo:

- ✓ Definir de forma clara y estándar para todos y todas las estudiantes de la carrera que se encuentren cursando la asignatura, los tiempos de entrega de los capítulos del documento.
- ✓ Se sugiere que las asignaturas Proyecto de Título I y II, tengan los mismos meses de desarrollo.
- ✓ Estas asignaturas conllevan un nivel de estrés mayor a los y las estudiantes, pues se encuentran paralelamente cursando otros ramos, lo que dificulta de cierta manera el óptimo desarrollo, pues los tiempos son más limitados.

Finalmente, la formación académica permite que los (as) egresados de la carrera de Trabajo Social se inserten en el mundo laboral con capacidades y competencias adquiridas a lo largo del proceso universitario. Esta ruta académica permite crear un perfil profesional que esté acorde a las demandas emergentes y actuales del mercado laboral, formando así profesionales que se puedan desempeñar en el amplio campo del desarrollo económico sociocultural y político, en organismos públicos y privados de nivel nacional e internacional que aplican estudios y políticas sobre bienestar y protección social, apuntando a mejorar las condiciones y calidad de vida de personas, familias, organizaciones y comunidades. Es por lo anterior, que el nivel de competencias desarrollado a través de asignaturas cursadas, tanto teóricas como prácticas, contribuyen a la formación de profesionales de excelencia.

BIBLIOGRAFÍA

Textos

- ✓ Briones, G. (2002). Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales. Colombia: Arfo, 2002.
- ✓ Chinchilla, N. & Moragas, M. (2007). Dueños de nuestro destino: Cómo conciliar la vida profesional, familiar y personal: Ariel, 2007.
- ✓ Edel, G. (2003). Sobre tesis y tesisistas: Lecciones de enseñanza-aprendizaje. Buenos Aires: Espacio, 2003.
- ✓ Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P (2010). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill, 2010.
- ✓ Lagos, M. (2007). Conciliación Familia y Trabajo: Guía de Buenas Prácticas. Chile: Fundación Chile Unido, 2007.
- ✓ Montecino, S. (1996). Madres y huachos. Santiago: Sudamericana, 1996.
- ✓ Nussbaum, M. (1996). La Calidad de Vida. México: Fondo de cultura económica, 1996.
- ✓ Pastén, F (2000). Elaboración de diagnósticos sociales con la utilización de técnicas cualitativas de investigación. Valparaíso: Edeval, 2000.
- ✓ Papalia, D. Wendkos, S. & Duskin, R. (2004). Desarrollo Humano. México: Mc Graw Hill/ Interamericana, 2004.
- ✓ PNUD (2010). Desarrollo humano en Chile. Género: Los desafíos de la igualdad. Santiago de Chile: Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo, 2010.
- ✓ Rodríguez, J. (2001). Psicología social de la salud. Madrid: Síntesis, 2001.

- ✓ Sandoval, C (2002). Investigación cualitativa. Colombia: Arfo, 2002.
- ✓ Simón, M. (1999). Manual de Psicología de la Salud: Fundamentos, metodología y aplicaciones. Madrid: Biblioteca Nueva, 1999.
- ✓ Tonon, G. (2003). Calidad de vida y desgaste profesional. Buenos Aires: Epacio, 2003.
- ✓ Valles, M (1999). Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional. Madrid: Síntesis, S.A., 1999.
- ✓ Watzlawick, Paul (2002). Teoría de la Comunicación Humana: interacciones, patologías y paradojas. Barcelona: Herder, 2002.

Tesis

- ✓ Álvarez, M. & Espinoza, A. (2004). Análisis de la formación de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso desde el enfoque de competencias profesionales con perspectiva de género. Valparaíso: Universidad de Valparaíso.
- ✓ Bravo, M. (2011). Estudio sobre el perfil social del trabajador de Coca-Cola Embonor S.A en el entorno personal y familiar: Una experiencia de Trabajo Social en el área Empresa. Valparaíso: Universidad de Valparaíso.
- ✓ Castro, T. & Cuevas, K. (2013). Beca Presidente de la República y Beca Indígena en la región de Valparaíso. Investigación evaluativa desde la dimensión gestión. Valparaíso: Universidad de Valparaíso.
- ✓ Gallegos, F. Guzmán, J. Saavedra C. & Silva, A. (2012). Participación de mujeres en cargos gerenciales: Una investigación cualitativa de empresas financieras. Santiago: Universidad de Chile.
- ✓ Guzmán, M. (2010). Estudio sobre el bienestar social de los trabajadores de producción: un aporte de Trabajo Social en el área Empresa. Valparaíso: Universidad de Valparaíso.

- ✓ Layana, J. (2009). Un aporte de Trabajo Social en el área de Recursos Humanos: Estudio de la situación habitacional de los trabajadores para la optimización de beneficios organizacionales. Valparaíso: Universidad de Valparaíso.
- ✓ Melo, N. (2010). Análisis del perfil social de la mujer que participa e organizaciones comunitarias con enfoque de género, en las comunas de Valparaíso y viña del Mar. Valparaíso: Universidad de Valparaíso.
- ✓ Mondaca, A., Torres, G. & Vega, M. (2008). Estudio de la calidad de vida laboral y familiar de los trabajadores de CODELCO División Ventanas. Valparaíso: Universidad de Valparaíso.
- ✓ Opazo, L., Pereira, J. & Torrijo, C. (2011). Estudio de satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales, Ministerio de Relaciones Exteriores, Chile. Valparaíso: universidad de Valparaíso.
- ✓ Rivera, C. (2012). Investigación mixta exploratoria descriptiva de calidad de vida laboral de funcionarios del Complejo Penitenciario de Valparaíso. Valparaíso: Universidad de Valparaíso.

 **PDF**

- ✓ Acción RSE & SERNAM. (2006). Guía para impulsar la equidad de género en las empresas. Santiago de Chile: Ograma.
- ✓ Actis Di Pasquale, E. (2008). La operacionalización del concepto de Bienestar Social: un análisis comparado de distintas mediciones. Venezuela: Observatorio laboral.
- ✓ Alujas, J. (2010). La igualdad de género en el mercado de trabajo: El papel de las políticas de empleo en España. Universidad de Barcelona.
- ✓ Biblioteca del congreso nacional de chile (2005). La flexibilidad laboral en los países de economías avanzadas y de América Latina. Santiago de Chile: Depesex/bcn.

- ✓ Chillida, M & Guerra, M (2006). Buenas prácticas para integrar la igualdad de género en las empresas. España: Fundación MUJERES.
- ✓ Chilquinta Energía S.A. (2012). Memoria Anual. Valparaíso: Chilquinta Energía S.A.
- ✓ Dancausa, C. (2007). Guía de Buenas Prácticas de Conciliación de la Vida Personal, Familiar y Laboral en las Empresas. Unión Europea: Madrid.
- ✓ Faúndez, A.; Guerrero, E & Quiroz, S. (2010). Guía ¿Cómo incorporar enfoque de género en el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo? Santiago de Chile: SENCE e Inclusión y Equidad.
- ✓ Faúndez, A.; Peyrín, C & Weinstein, M. (2013). Guía Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal en las Organizaciones. Santiago de Chile: SERNAM.
- ✓ Fundación Mujeres, Gobierno del Principado de Asturias y Unión Europea. (2006). Manual de Procedimientos para la Incorporación de la Igualdad en la Gestión Empresarial. España.
- ✓ Henríquez, H & Riquelme, V. (2011). El derecho a ganar lo mismo Ley 20.348: Igualdad de remuneraciones entre hombres y mujeres. Santiago: Departamento de Estudios de la Dirección del Trabajo.
- ✓ Hurtado, M. Mondaca, A. (2009). Trabajo sobre el curso de “equidad de género” impartido por la Universidad de Pompeu Fabra, en Barcelona, España.
- ✓ INN (2012). Norma Chilena NCh 3262-2012. Instituto Nacional de Normalización.
- ✓ Lagarde, M. (1996). “El género”, fragmento literal: “La perspectiva de género”. Género y Feminismo. Desarrollo humano y democracia. España: horas y Horas.

- ✓ Lagos, M. & Ortega, D. (2010). Radiografía a mujeres profesionales que aspiran a trabajos flexibles. Santiago: Universidad del Desarrollo.
- ✓ López, R. & Deslauriers, J. (2011). La entrevista cualitativa como técnica para la investigación en Trabajo Social. Margen.
- ✓ Organización Mundial de la Salud. (2011). Informe mundial sobre la Discapacidad. Banco Mundial.
- ✓ Tokman, A. (2011). Mujeres en puestos de responsabilidad empresarial. Santiago: SERNAM.

Revista

- ✓ Correa, D; Oswaldo, Y & Giuliani, A. (2013). Vida con calidad y calidad de vida en el trabajo. Argentina: Universidad del Centro Educativo Latinoamericano Rosario.
- ✓ Enciso, V. (1997) Género y Trabajo: La enfermería. La Ventana, Núm. 6.
- ✓ Espino, A. (2011) Trabajo y género: un viejo tema, ¿nuevas miradas? Revista Nueva Sociedad N° 232.
- ✓ Maguiña, A & Varas, N (1988). Bienestar social y Trabajo Social Alternativo. Lima – Perú: Revista Acción Crítica.
- ✓ Universidad de Valparaíso. Escuela de Trabajo Social (2004). Revista Universitaria de Trabajo Social. Valparaíso: Universidad de Valparaíso
- ✓ Vargas, L. (1994). Sobre el concepto de percepción. México: Alteridades.
- ✓ Zubieta, E., Fernández, O. & Sosa, F. (2012). Boletín de Psicología, No. 106.
- ✓ Hernández, H. (2000). Procedimiento para la construcción de escalas de valoración según la técnica de Likert. Revista de Investigación en Psicología, Vol.3 No.2.

Seminario

- ✓ Fundación Chile Unido. Seminario “Tendencias en Conciliación: Experiencias Nacionales e Internacionales”, Junio 2014.

Web

- ✓ <http://nuestranet.chilquinta> (Consultada el 7 de marzo a las 10:30 hrs.)
- ✓ www.redalyc.org (Consultada el 19 de mayo a las 13:30 hrs.)
- ✓ www.chileunido.cl (Consultada el 26 de mayo a las 11:00 hrs.)
- ✓ <http://www.pnud.cl> (Consultada el 2 de junio a las 12:30 hrs.)
- ✓ <http://www.selloigualaconciliacion.cl> (Consultada el 4 de junio a las 16:30 hrs.)
- ✓ www.inn.cl (Consultada el 9 de junio a las 18:30 hrs.)
- ✓ <http://www.comparaafp.cl> (Consultada el 11 de octubre a las 12:30 hrs.)
- ✓ <http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl> (Consultada el 11 de octubre a las 17:00 hrs.)
- ✓ <http://www.educarchile.cl> (Consultada el 25 de octubre a las 19:25 hrs.)
- ✓ <http://ucvirtual.uc.cl> (Consultada el 26 de octubre a las 19:14 hrs.)
- ✓ <http://www.derecho-chile.cl> (Consultada el 26 de octubre a las 21:29 hrs.)
- ✓ <http://www.bcn.cl> (Consultada el 26 de octubre a las 21:35 hrs.)
- ✓ <http://www.previsionsocial.gob.cl> (Consultada el 26 de octubre a las 22:00 hrs.)
- ✓ <http://www.leychile.cl> (Consultada el 26 de octubre a las 22:10 hrs.)
- ✓ <http://www.spensiones.cl> (Consultada el 26 de octubre a las 22:20 hrs.)