



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



**“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”**

**INFORME FINAL DE SEMINARIO DE TÍTULO PARA OPTAR AL GRADO ACADEMICO DE
LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL Y EL TITULO PROFESIONAL DE ASISTENTE SOCIAL**

Institución Patrocinante:

Coca-Cola Embonor S.A.

Profesor Guía:

Luis Lillo Bermúdez

Alumnas:

Margarita Bravo Pizarro

Bárbara Escuti Iturra

Diciembre, 2011.

REF.: Informa evaluación y calificación Seminario
de Título de alumnas que indica.

VALPARAISO, 21 de noviembre de 2011.-


SEÑOR DECANO:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesor Guía, cumpto con informar a Ud. la evaluación practicada y calificación que he asignado al Seminario denominado: **"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"**, cursado durante el año académico de 2011 por las alumnas de la Escuela de Trabajo Social, Srtas. MARGARITA PATRICIA BRAVO PIZARRO y BÁRBARA DEL PILAR ESCUTI ITURRA.

Para efectos de la calificación se ha evaluado:

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

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota **7,0 (siete coma cero)**.



LUIS LILLO BERMUDEZ
PROFESOR GUÍA

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

REF.: Informa evaluación y calificación Seminario
de Título de alumnas que indica.

VALPARAISO, 29 de noviembre de 2011.-

SEÑOR DECANO:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesora Informante, cumpla con informar a Ud. la evaluación practicada y calificación que he asignado al Seminario denominado: **"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 AREA EMPRESA"**, cursado durante el año académico de 2011 por las alumnas de la Escuela de Trabajo Social, Srtas. **MARGARITA PATRICIA BRAVO PIZARRO Y BARBARA DEL PILAR ESCUTI ITURRA**, incluyendo la sistematización de dicho seminario en el respectivo informe final.

Para efectos de la calificación se ha evaluado:

a) *Importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional;*

La tesis destaca por su importancia y aporte al campo profesional, es un planteamiento completo acerca del perfil social y familiar del trabajador de la empresa Coca Cola. Se constituye en una investigación seria y responsable por parte de las investigadoras. Esta investigación da respuesta no sólo a requerimientos que la empresa necesita acerca del conocimiento de sus trabajadores sino que da respuesta a las necesidades que expresan los mismos empleados.

b) *Aspectos metodológicos;*

Esta tesis destaca por su claridad metodológica, los objetivos planteados tanto generales como específicos son claros, concretos y se cumplieron a cabalidad. Pocas veces una investigación destaca por la claridad del curso de acción a seguir.

c) *Amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada;*

El tema es abordado acorde a los objetivos de investigación, la lectura de la tesis tiene un hilo conductor coherente, el lenguaje técnico utilizado está acorde a los requerimientos. La comparación entre los datos arrojados por el estudio y las encuestas a nivel nacional que se realizan a nivel país coinciden ampliamente.

Los proyectos de intervención abordados derivan efectivamente del diagnóstico elaborado, se constituye en una real respuesta a las necesidades del trabajador y a la empresa, un aporte al quehacer profesional.

La bibliografía utilizada está actualizada, los expertos en los temas y la confección del marco de referencia dan cuenta que las investigadoras se ocuparon de revisar la bibliografía existente y de elegir la más adecuada.

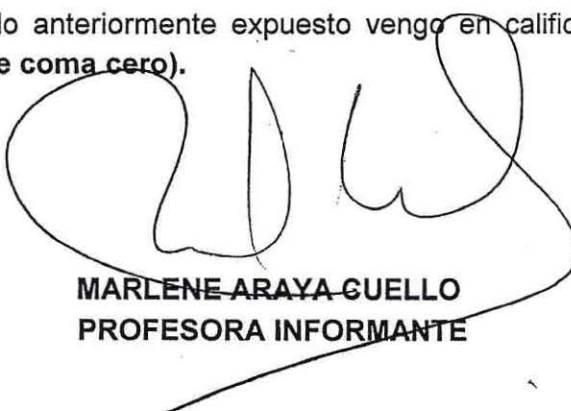
d) *Régimen formal de citas;*

En cuanto a este punto el régimen formal de citas no requiere análisis, se realizó de la mejor manera.

e) *Carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado;*

La redacción es clara y existe una buena calidad del vocabulario técnico utilizado. Sólo un error de transcripción de una fecha al comienzo de la tesis pero, no interviene en el proceso evaluativo.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota **7,0 (siete coma cero)**.



MARLENE ARAYA GUELLO
PROFESORA INFORMANTE

AL SEÑOR
ALBERTO BALBONTIN RETAMALES
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
PRESENTE
MAC/fpu.-

Agradecimientos

Los agradecimientos del presente Seminario de Título están dirigidos a todas las personas y entidades que participaron directa o indirectamente, acompañándome en los momentos de dificultad y de felicidad.

Agradezco a la Universidad de Valparaíso, a los docentes de la Escuela de Trabajo Social por los conocimientos compartidos y enseñados durante estos cinco años de carrera, especialmente a mi profesor guía el Sr. Luís Lillo Bermúdez, por su dedicación apoyo y confianza en nuestro trabajo el cual fue incondicional y ayudaron que este proceso haya terminado de manera exitosa.

También a mi compañera y ahora amiga Bárbara Escuti Iturra, que durante este largo año puso su mayor dedicación y esfuerzo. Debo destacar igualmente su responsabilidad y paciencia en los momentos de crisis, los cuales crecimos juntas y supimos superarlos.

A la empresa Coca-cola Embonor S.A., especialmente a la Asistente Social la Sra. Ana María Amengual, que puso toda su confianza sobre nostras y nuestra investigación, así brindándonos las herramientas necesarias para que esta se llevara a cabo.

A mi familia, a mi madre Alicia que ha dedicado parte de su vida a enseñarme a ser una mejor persona y enseñándome el valor de los estudios en la superación personal, a mi padre Rafael que se ha sacrificado en su trabajo para brindarme una mejor educación y a mi hermano Matías que a su corta edad igualmente me ha entregado apoyo y se ha alegrado con los pequeños logros que he obtenido, a Danilo por su paciencia, amor y comprensión, y muy especialmente quiero agradecer a una persona que aunque no este en estos momentos conmigo en presencia se que donde este, esta feliz por este logro obtenido a mi querida abuelita Margarita, ya que sin ella hubiese sido muy difícil seguir mi carrera profesional.

Finalmente a mis amigos y amigas que en un momento u otra me acompañaron, aconsejaron, me dieron ánimos y apoyo para seguir esta larga carrera.
A todos ellos les agradezco enormemente.

Margarita Bravo Pizarro.

Agradecimientos

Quiero expresar mis sinceros agradecimientos a todas aquellas personas que me apoyaron directa e indirectamente, en la consecución de mi gran meta personal de ser profesional, y que hicieron posible la culminación de esta exitosa obra de investigación.

A la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, especialmente a los profesores y compañeros, que estimularon mi compromiso con el conocimiento y la profesión.

A mi profesor guía de este seminario de título, Sr. Luis Lillo Bermúdez, que con su gran vocación docente, sus orientaciones en el tema de estudio, y su apoyo incondicional, iluminaron la trayectoria vivida durante este proceso; porque sin su colaboración, el objetivo de construir este libro, habría resultado una tarea difícil.

A mi compañera y amiga seminarista, Margarita Bravo Pizarro, que por su gran interés en compartir y hacer suya esta experiencia, conformamos un buen equipo de trabajo y nos retroalimentamos positivamente.

A la Empresa Coca-Cola Embonor S.A., especialmente a la Asistente Social, Sra. Ana María Amengual, que desde el comienzo de este proceso, nos facilitó el acceso a la empresa, nos entregó su apoyo y cooperación para obtener un valioso resultado, que sin duda, logramos obtener gracias a su real compromiso en el bienestar de los trabajadores de la empresa.

A mi familia, quienes fueron los testigos directos de mis arduas jornadas de trabajo, y porque siempre estuvieron acompañándome y ayudándome solidaria y comprensivamente.

Finalmente, a mis amigos que me colaboraron y brindaron su apoyo moral, dándome la fuerza necesaria para lograr mi objetivo.

Bárbara del Pilar Escuti Iturra.

INTRODUCCIÓN

El presente Seminario de Título se enmarca dentro del proceso 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.

La investigación diagnóstica será realizada por el equipo seminarista que suscribe, integrado por la Srta. Margarita Bravo P., y Srta. Bárbara Escuti I., durante el periodo que comprende los meses de Marzo a Noviembre del año 2011. El docente encargado de guiar el proceso metodológico de las alumnas seminaristas es el profesor Sr. Luis Lillo Bermúdez.

Cabe señalar que para la realización de dicho proceso, se cuenta con el patrocinio de la empresa Coca-Cola Embonor S.A., específicamente el área de Recursos Humanos, bajo la supervisión y colaboración organizacional, de la Asistente Social Sra. Ana María Amengual.

En este contexto, se desarrollará el *“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”*, con el propósito de conocer e identificar las principales características sociodemográficas, socioeconómicas, necesidades básicas, y la percepción del nivel de bienestar social que poseen los trabajadores de éstas.

Para dar a conocer de forma clara al lector la estructura del presente estudio, se exponen brevemente, los 3 capítulos que lo constituyen;

1. Marco Institucional: Presenta los aspectos generales que conforman el contexto de la empresa Coca-Cola Embonor S.A., que son atingentes para el estudio.
2. Investigación Diagnóstica: Ésta constituye la base central de la investigación, conformada primordialmente por la Fundamentación del Problema, el Marco Teórico y/o de Referencia, el Diseño Metodológico, los Resultados del Análisis e Interpretación de los Datos, la Síntesis Diagnóstica del los hallazgos, y las Conclusiones.
3. Propuesta Programática: Expone los lineamientos necesarios para mejorar el problema abordado. Finalmente, se encuentra la Bibliografía y los Anexos correspondientes.

ÍNDICE

INTRODUCCION.....	1
CAPÍTULO I: MARCO INSTITUCIONAL	6
CONSIDERACIONES PRELIMINARES.....	7
1. IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	8
2. ANTECEDENTES GENERALES	9
2.1. Reseña Histórica.....	9
2.2. Gobierno Corporativo.....	10
2.3. Estructura Administrativa.....	11
2.4. Responsabilidad Social – RSE.....	11
2.5. Descripción del Negocio.....	21
2.6. Clientes y Producción.....	22
3. POLÍTICA INSTITUCIONAL.....	23
3.1. Misión de la Empresa.	23
3.2. Valores de la Empresa.....	24
3.3. Objetivos de la Empresa.....	24
3.4. Estrategia de la Empresa.....	24
3.5. Gestión del Clima Organizacional.....	25
3.6. Seguridad en la Empresa.....	25
3.7. Capacitación y Desarrollo	26
3.8. Programas Sociales de la Empresa	26
4. ORGANIGRAMA DE LA INSTITUCIÓN.....	27
4.1. Organigrama Gerencia de Recursos Humanos.....	28
5. RECURSOS HUMANOS DE LA INSTITUCIÓN.....	30
5.1. Cargos y Funciones de los Profesionales: Área de RR.HH.....	30

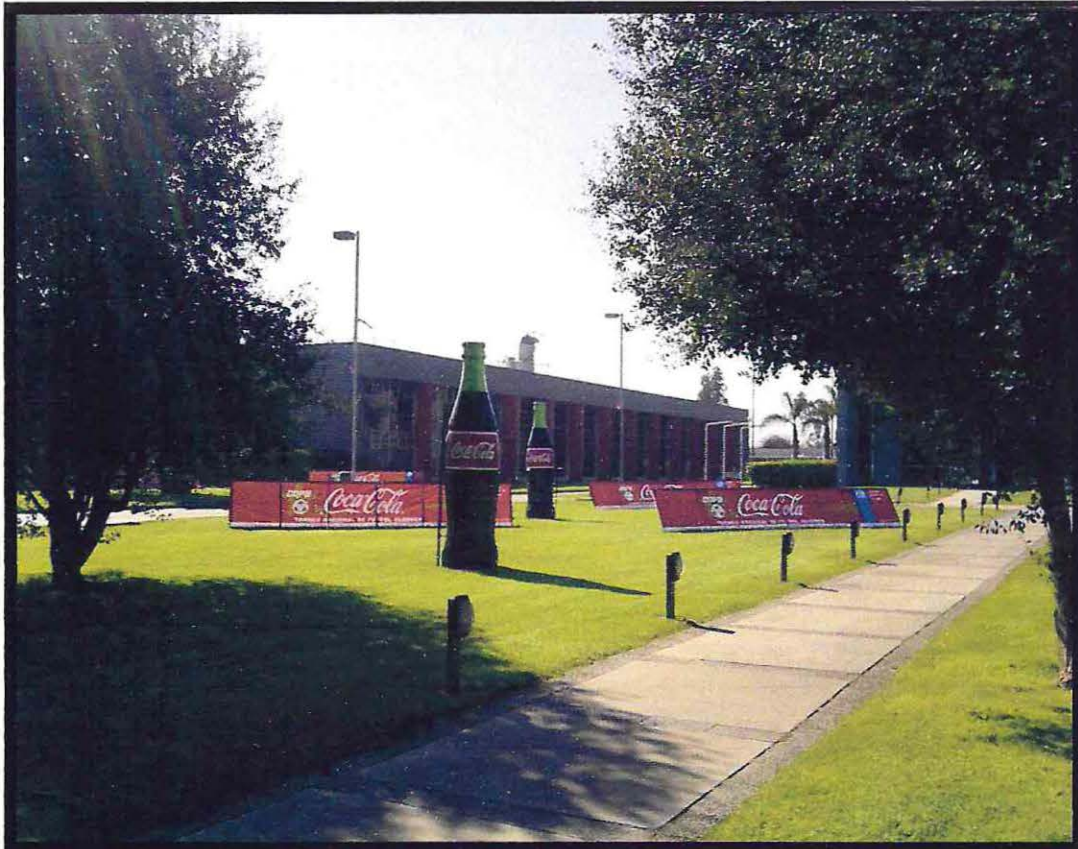
6. TRABAJO SOCIAL EN LA INSTITUCIÓN.....	32
6.1. Identificación del Cargo.....	32
6.2. Objetivo Profesional del Cargo.....	32
6.3. Rol Profesional.....	32
6.4. Función Profesional.....	33
CAPÍTULO II: INVESTIGACIÓN DIAGNÓSTICA.....	34
CONSIDERACIONES PRELIMINARES.....	35
1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	36
1.1. Fundamentación.....	36
1.2. Problema Objeto de Estudio.....	39
1.3. Preguntas Significativas.....	39
1.4. Objetivos de Investigación.....	40
1.5. Unidad de Análisis.....	41
2. MARCO TEÓRICO Y/O DE REFERENCIA.....	42
2.1. La Empresa desde la Perspectiva Sistémica.....	42
2.2. Las Tendencias Empresariales y el Capital Humano.....	45
2.3. El Cambio de la Cultura Laboral en Chile.....	46
2.4. Teoría de Necesidades Humanas.....	48
2.5. Gestión de Bienestar en la Empresa.....	52
2.6. Equilibrio Trabajo – Familia.....	53
2.7. Área Interna de la Organización: Perfil Personal del Trabajador.....	55
2.8. Área Externa de la Organización: Perfil de la Familia del Trabajador.....	60
3. DISEÑO METODOLÓGICO.....	62
3.1. Tipo de Investigación.....	62
3.2. Población y Muestra.....	63
3.3. Criterios de Inclusión.....	64
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información....	84
3.5. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	85

4. RESULTADOS DEL ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS DATOS.....	86
4.1. Objetivo General N°1.....	86
4.1.1. Objetivo Específico N°1.....	86
4.1.2. Objetivo Específico N°2.....	97
4.1.3. Objetivo Específico N° 3.....	101
4.1.4. Objetivo Específico N° 4.....	102
4.1.5. Objetivo Específico N° 5.....	114
4.2. Objetivo General N° 2.....	123
4.2.1. Objetivo Específico N° 1.....	123
4.2.2. Objetivo Específico N° 2.....	128
4.2.3. Objetivo Específico N° 3.....	130
4.2.4. Objetivo Específico N° 4.....	132
4.2.5. Objetivo Específico N° 5.....	138
5. SÍNTESIS DIAGNÓSTICA.....	145
5.1. Perfil Personal del Trabajador de Coca-Cola Embonor S.A.	145
5.2. Perfil Familiar del Trabajador de Coca-Cola Embonor S.A.	148
6. CONCLUSIONES.....	151
6.1. Conclusiones Metodológicas.....	151
6.2. Conclusiones Temáticas.....	152
6.3. Conclusiones de la Institución Patrocinante.....	152
6.4. Conclusiones de Trabajo Social.....	153
CAPÍTULO III: PROPUESTA PROGRAMÁTICA.....	155
CONSIDERACIONES PRELIMINARES.....	156
1. PROPUESTA PROGRAMÁTICA.....	157
1.1. Fundamentación.....	157
1.2. Sujetos de Atención.....	159
1.3. Objetivo General N°1.....	159
1.4. Objetivo General N° 2.....	163

1.5. Objetivo General N° 3.....	166
2. BIBLIOGRAFÍA.....	168
2.1. Libros.....	168
2.2. Artículos de Revistas.....	168
2.3. Seminarios de Títulos.....	169
2.4. Apuntes de las Cátedras.....	169
2.5. Sitios Web.....	170
3. ANEXOS	
3.1. Técnica de Recolección de Información.....	171
3.2. Registro Fotográfico.....	186

CAPÍTULO I

MARCO INSTITUCIONAL



CONSIDERACIONES PRELIMINARES

El primer capítulo denominado Marco Institucional, está basado fundamentalmente en dar a conocer los principales lineamientos de la institución patrocinante del Seminario de Título.

A continuación, en el presente informe se ilustran, la Identificación de la Institución, los Antecedentes Generales, la Política Institucional, el Organigrama Institucional y posteriormente, se indagará el área en que se insertan las alumnas seminaristas, vislumbrando así, el aporte de Trabajo Social en empresa, establecido y desarrollado en el área de Recursos Humanos de la empresa Coca-Cola Embonor S.A., Planta Viña del Mar.

1. IDENTIFICACION DE LA INSTITUCIÓN

- ◆ **Nombre de la Institución** : Coca-Cola Embonor S.A., Viña del Mar.
- ◆ **Tipo de Institución** : Empresa Privada con Sociedad Anónima abierta, dedicada principalmente a la producción y distribución de bebidas analcohólicas, con fines de lucro.

- ◆ **Cobertura de la Empresa** : Coca-Cola Embonor S.A., opera bajo licencia de The Coca-Cola Company (TCCC), en Chile y Bolivia.
- ◆ **Domicilio Legal** : Camino Internacional 13255, Concón, V región, Chile.
- ◆ **Teléfono** : (32) 2657100
- ◆ **Fax** : (32) 816687
- ◆ **Sitio Web** : <http://www.embonor.cl>
- ◆ **E-mail** : aamengual@embonor.cl
- ◆ **Gerente General en Chile** : Sr. José Jaramillo Jiménez; Ingeniero Civil de la Universidad Católica de Chile, Master of Science London Business School.

- ◆ **Redes a las que pertenece** : Embotelladora Coca-Cola Andina S.A; Coca-Cola Embonor S.A; y Coca-Cola Polar S.A.

- ◆ **Plantas Embotelladoras Chile** : Arica, Mamiña, Iquique, Viña del Mar, Talca, Concepción y Temuco.

- ◆ **Sucursales de la Institución** : Se cuenta con tres sucursales a lo largo de la V región: Valparaíso, Hijuelas y San Felipe.

2. ANTECEDENTES GENERALES

2.1. Reseña Histórica

Coca-Cola en el Mundo¹

Todo comenzó en 1886, cuando el Sr. John Pemberton, un farmacéutico de Atlanta, en Estados Unidos, descubrió en uno de sus tantos experimentos un jarabe delicioso y refrescante, que no se parecía a ninguno de los que hasta entonces se conocían, hecho a base de caramelo, canela, nuez moscada y jugo de lima, además, naturalmente de agua, azúcar, gas carbónico y varios ingredientes más combinados en la medida justa.

Cinco años más tarde, en 1891, John Pemberton vendió su invento a Asa Candler en la suma de 2.300 dólares, quien el año siguiente fundó The Coca-Cola Company con un capital inicial de 100.000 dólares. Sin embargo, la compañía seguiría cambiando de dueño. En 1919, la familia Candler, la vendió al grupo encabezado por el banquero Ernest Woodruff nada menos que en 25 millones de dólares, cuyo hijo Robert, al hacerse cargo de la compañía, años más tarde, comenzó su extensión por todo el mundo. Se comenzaron a instalar plantas de embotellación en más de 200 países, y Coca-Cola alcanzó su sitial como bebida número uno en el mundo.

Coca-Cola en Chile²

En julio de 1941, se firmó en Atlanta el convenio que permitía embotellar y distribuir Coca-Cola en Chile. Para desarrollar el negocio se construyeron dos plantas, una en Santiago y otra en Valparaíso.

En 1943, se embotelló la primera Coca-Cola en Chile, utilizando para ello el concentrado que llegaba a Estados Unidos y botellas, tapas, agua y azúcar nacionales. De esta forma, Chile se convertía en el tercer país sudamericano en producir Coca-Cola, después de Perú (1936) y Ecuador (1940).

¹ Disponible en: <http://www.embonor.cl/>

² Disponible en: <http://www.embonor.cl/>

En la década de los 50' se construyó una Planta de Concentrado. En ese entonces Coca-Cola trabajaba con un embotellador, Embotelladora Andina S.A.

Entre 1958 y 1959, se inició el espectacular despegue de Coca-Cola en Chile. A partir de ese momento, se produjeron una serie de transformaciones que hicieron posible la expansión del refresco, convirtiéndola al cabo de algunos años en la principal bebida del mercado. Entre los principales cambios, destacaron la construcción de dos nuevas plantas embotelladoras en Santiago y Viña del Mar, y la incorporación de nuevos envases.

El éxito obtenido, especialmente con la botella familiar y el creciente aumento de la demanda, generaron el nacimiento de nuevas plantas embotelladoras a lo largo del país.

Los buenos pronósticos para Coca-Cola pronto se vieron confirmados en abril de 1990, con la instalación en Puerto Montt de una nueva planta embotelladora. Esta planta la más moderna construida en el país, con una capacidad de producción de 72 millones de litros anuales, representa un buen ejemplo de la importancia que ha llegado a tener Coca-Cola en Chile.

En junio de 1994 se produjo otro importante cambio. The Coca-Cola Export sucursal Chilena pasó a constituirse como Coca-Cola de Chile S.A. Actualmente, Coca-Cola comprende tres grupos de embotelladores: Embotelladora Andina S.A., Coca-Cola Embonor S.A. y Coca-Cola Polar S.A.

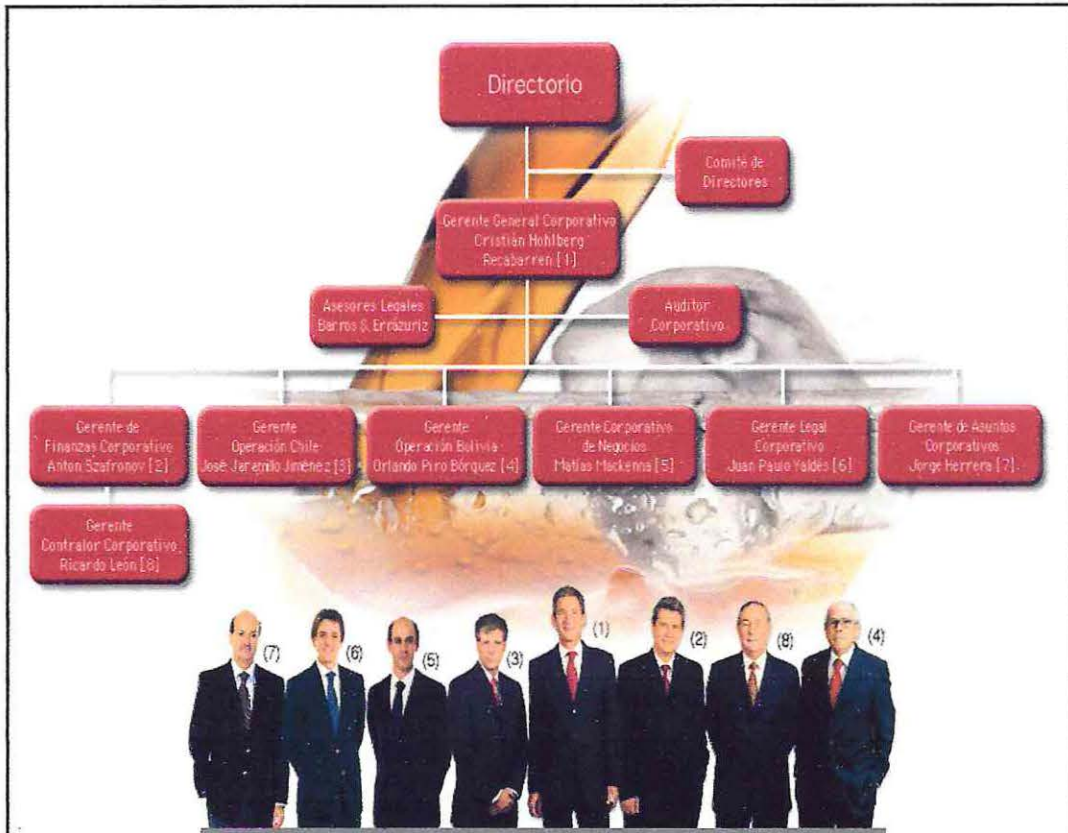
2.2. Gobierno Corporativo

Conforme a la Ley Chilena, la administración de Coca-Cola Embonor S.A. la ejerce un Directorio³, el que está compuesto por siete miembros que son propuestos y elegidos cada 2 años por la Junta General Ordinaria de Accionistas. Los Directores son elegidos por votaciones separadas de las acciones Serie A y Serie B de la siguiente manera: las acciones Serie A eligen 6 directores titulares y sus respectivos suplentes, y las acciones Serie B eligen un director titular y su respectivo suplente. Los directores pueden ser elegidos indefinidamente y no requieren ser accionistas de la Sociedad para ejercer el cargo.

³ Coca-Cola Embonor S.A. (2010). Memoria Anual 2010. Pág.18

Por acuerdo de la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 26 de Abril de 2001 se constituyó el Comité de Directores, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 50 bis de la Ley, cuya finalidad ha sido el fortalecimiento y autorregulación de la Sociedad, incorporando mayor fiscalización a las actividades de la administración.

2.3 Estructura Administrativa⁴



2.4. Responsabilidad Social – RSE

Como parte del Sistema Coca-Cola, la Compañía Coca-Cola Embonor S.A. está comprometida a realizar cambios positivos y duraderos en las comunidades que atiende y en los ambientes en los que opera, de tal manera que este negocio sea beneficioso para nuestro entorno social y ambiental.

Desde sus orígenes en 1962, en Arica, Coca-Cola Embonor S.A. se ha caracterizado por un gran respeto por la cultura regional y por una constante preocupación por su economía, generando fuentes de trabajo y apoyo a los negocios relacionados con su giro, especialmente a los microempresarios y

⁴ Coca-Cola Embonor S.A. (2010).Memoria Anual 2010. Pág.26

las PYMES. Esta orientación se ha mantenido intacta luego de las expansiones regionales a Iquique en 1988, a Bolivia en 1995 y a la zona Centro-Sur de Chile en 1999.

Su preocupación por el entorno puede clasificarse en cuatro grandes áreas⁵:

1. Bienestar y Consumidores.
2. Nuestra Gente y Trabajadores.
3. Comunidad.
4. Medio Ambiente y cuidado del Planeta.

1. Bienestar y Consumidores

a) Calidad y Seguridad del Producto

Por más de cien años Coca-Cola ha generado productos ejemplares en su calidad integral, en el envasado, contenido y distribución, lo que es una de las bases para mantener el prestigio de sus marcas.

Coca-Cola Embonor S.A. está comprometida con la calidad e inocuidad de sus productos y con el cumplimiento de las normas y leyes vigentes en los países en que opera, respecto de la salud y seguridad ocupacional y del medioambiente. Es más, la Compañía debe cumplir con los requerimientos operativos establecidos por la Compañía Coca-Cola, normalmente más exigentes que la legislación local para asegurar altos estándares de calidad e inocuidad.

Tanto en Chile como en Bolivia, la Compañía busca asegurar su Gestión de Calidad mediante la certificación ISO 9001, su Gestión Ambiental con la ISO 14001 y su Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional cumpliendo los estándares de OHSAS 18001. Estas certificaciones se mantienen actualizadas y auditadas anualmente.

El año 2010 se implementó el Sistema de Gestión de Inocuidad de los alimentos, certificando todas las plantas bajo las Normas ISO 22000, alienándonos con la tendencia mundial de la industria alimenticia y del Sistema Coca-Cola, de asegurar productos inocuos para la salud de los consumidores.

⁵ Coca-Cola Embonor S.A. (2010). Memoria Anual 2010. Págs.47-48-49-50-51-52-53- 54.

b) Sistema de Gestión Integrada

El Sistema de Gestión Integrada se basa en involucrar a las personas de todos los niveles de la Compañía, en el uso y actualización de ciertas normas mundiales de calidad, seguridad del trabajo, salud, cumplimiento de las leyes y de cuidado del ambiente.

La Compañía busca asegurar una cultura preventiva mediante el entrenamiento y desarrollo de personas y con la difusión de sus Políticas de Calidad, Seguridad Alimentaria, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional entre todos sus públicos interesados.

c) Etiquetado y Rotulación

Coca-Cola Embonor S.A. utiliza sus envases como parte de la campaña “Viviendo Positivamente” diseñada por “The Coca-Cola Company”. Así, con imágenes atractivas y mensajes simples, busca promover el optimismo y la felicidad en sus comunidades.

A nivel global, la Compañía Coca-Cola se ha propuesto mejorar la transparencia en la información de sus productos. Con este desafío, lo importante es que el consumidor tenga información de calidad, para que pueda evaluar que no existen alimentos “buenos” o “malos”, sino que lo que importa es una dieta equilibrada.

d) Variedad de producto

Los estilos de vida y las necesidades de hidratación de los consumidores son muy diversos. Por ello, están preocupados de brindar la más amplia variedad en el mercado de opciones saludables de hidratación. Se comercializan los productos en diferentes formatos: individuales y familiares, retornables y no retornables para asegurar la disponibilidad de estos en cada ocasión de consumo. Se produce y/o distribuye una amplia variedad de productos, incluyendo bebidas carbonatadas, aguas con y sin gas, bebidas bajas en calorías, bebidas energizantes, jugos y néctares, todas elaboradas con ingredientes y procesos que cumplen los más estrictos estándares de calidad.

e) Marketing responsable

Buscando coherencia de sus actividades de marketing con los principios expuestos anteriormente, la Compañía ha limitado el uso de energía eléctrica de sus letreros instalados en la vía pública en línea con la “Campaña de Ahorro de Agua y Energía”.

De la misma forma, Coca-Cola Embonor S.A. realiza aportes a actividades orientadas a la juventud con la finalidad de distraer su atención de la delincuencia y drogas. De esta forma, se participa en eventos deportivos, festivales y eventos sociales.

f) Movimiento de Bienestar

Se llevan a cabo una serie de acciones dirigidas a internalizar en la sociedad la importancia del bienestar integral de las personas, traducido en la decisión personal de lograr un equilibrio entre una adecuada hidratación, una alimentación balanceada, una cantidad suficiente de ejercicio físico y momentos de gratificación.

El involucramiento en el Bienestar Mundial, por ejemplo, los hace patrocinar los eventos deportivos más importantes del planeta. Son uno de los socios comerciales de más larga data de la FIFA, con una asociación formal desde 1974 y patrocinan los Juego Olímpicos desde el año 1928.

Al fomento de la actividad física y el deporte, se suman nuevas iniciativas a través del apoyo a la Selección Nacional de Chile, por medio de un acuerdo firmado con la ANFP, Coca-Cola también incursiona en el fomento y desarrollo del deporte desde sus raíces. Se crea junto a Coca-Cola el campeonato juvenil “Copa Coca-Cola” que hace ya cinco años ha convocado a más de 24.000 jóvenes de todo el país. También se colabora con el fútbol femenino y la Asociación de Deportistas Olímpicos, ADO. Como socios fundadores, se promueve el desarrollo de los deportistas chilenos con miras a los juegos olímpicos mundiales, y por su intermedio, al fomento del deporte de toda la población con una comunicación masiva, innovadora e incluyente.

2. Nuestra Gente y Trabajadores

El éxito de la empresa depende de la idoneidad y capacitación de las personas que la componen y de la existencia de un ambiente laboral sano.

a) **Capacitación y Desarrollo**

En Chile, la compañía ha desarrollado su política de entrenamiento basándose en la Gestión del Talento a Través del Modelo de Competencias desde donde se determinan las iniciativas de Capacitación y Desarrollo de Personas. Durante el 2010 cada trabajador recibió, en promedio, 20 horas de capacitación.

b) **Entorno Laboral Positivo**

Coca-Cola Embonor S.A. utiliza la Encuesta de Clima Organizacional para conocer lo que sus trabajadores desean, lo que piensan de la Compañía, de sus superiores y de su ambiente laboral.

A partir de sus resultados, se han desarrollado distintas acciones para trabajar algunas dimensiones especialmente relevantes para los trabajadores como:

- La Recompensa, en que se desarrollan programas de reconocimiento no monetario, objetivos y cuantificables para medir el desempeño en cada área de trabajo, (Ej: Trabajador del Mes).
- La Calidez de las Relaciones, en que se implementan los programas de fidelización del cliente interno (Campaña “Onda Coca-Cola Embonor”) para estrechar el vínculo entre el trabajador y la Compañía.
- El Manejo de Diferencias, para desarrollar competencias blandas y compromisos conductuales a nivel de jefaturas y enfrentar positivamente el conflicto con los colaboradores y/o desarrollar una crítica constructiva y objetiva.
- El Programa de Capacitación Corporativo, para nivelar las competencias de cargos similares en todas las plantas del grupo.

c) Seguridad Laboral y Salud

En materia de salud ocupacional, las acciones están encaminadas a prevenir riesgos para la salud de los trabajadores. Para ello, a través de instituciones especializadas y un servicio médico interno, se lleva a cabo periódicamente exámenes médicos y actividades de medicina preventiva.

Producto de los esfuerzos de esta orientación, en Chile, en los últimos 3 años, en promedio, se redujo la siniestralidad en un 9 %.

d) Calidad de Vida Laboral y Familiar

En Chile, la Compañía se encuentra ejecutando un programa denominado "Trabajar con Calidad de Vida", cuyo propósito es instalar el tema de la prevención del consumo de drogas al interior de la empresa.

En cada una de las plantas se cuenta con clubes deportivos que organizan distintas actividades recreativas y deportivas durante el año, siendo la más emblemática la realización de Olimpiadas Inter-plantas, multitudinaria reunión deportiva que se realiza cada dos años, con la participación de más de un millar de trabajadores.

3. Comunidad

La Compañía busca el desarrollo de sus comunidades en conjunto con su franquiciador The Coca-Cola Company. Para ello, se han desarrollado fortalezas en las áreas de Emprendimiento, Educación, Deporte, Ayuda Social, Bienestar y Cuidado del Medio Ambiente.

En especial se han preocupado de los principales clientes, los microempresarios y PYMES, a quienes apoyamos con diversos proyectos tendientes a mejorar sus más importantes necesidades: capacitación y acceso a créditos para capital de trabajo y proyectos.

a) Educación y Emprendimiento

En Chile, más del 60% de los clientes son pequeños comerciantes. Para fomentar su desarrollo, entre otras actividades, se han realizado diversos programas de entrenamiento técnico profesional como el proyecto "Aula Móvil", donde se les capacita en los aspectos básicos para manejar su negocio, como matemáticas financieras, técnicas de ventas, técnicas de

administración, etc. Esta Aula Móvil ha visitado más de 25 localidades en sus 4 años de vida, atendiendo a un promedio aproximado de 400 clientes por localidad.

Desde sus inicios, la Compañía abre sus plantas productivas a Escuelas, Institutos Técnicos y Universidades para enseñar a la comunidad el funcionamiento del sistema productivo de una embotelladora de bebidas, sus controles de calidad, el esfuerzo que se pone en el producto y su conexión con el medioambiente.

b) Fundación Coca-Cola

Todos en el Sistema Coca-Cola están convencidos que la educación es el camino más adecuado para lograr el desarrollo social, equiparar las oportunidades y fortalecer la dignidad de las personas. Es por esto que los embotelladores de cada país se unen y canalizan sus aportes de ayuda a la comunidad a través de la Fundación Coca-Cola, cuya misión fundamental es fomentar el desarrollo de los jóvenes de escasos recursos, mediante el acceso a la enseñanza y a las más modernas tecnologías de la educación.

Los principales Programas de Bienestar en los cuales colabora la Fundación Coca-Cola son los siguientes:

1.- Laboratorio Coca-Cola “Tecnología Avanzada de Educación Científica”- TAVEC

Este programa busca favorecer la formación de jóvenes mediante herramientas para el desarrollo de competencias y valores. Consiste en un completo laboratorio con equipos computacionales y científicos de punta, que mejoran la calidad de la enseñanza de las ciencias. La Fundación no sólo implementa los laboratorios, sino también capacita a los profesores que enseñarán en dichas instalaciones.

En esta labor, la Fundación Coca-Cola recibe el apoyo de la “Corporación Educacional- ORT” que también asesora al Ministerio de Educación en estas materias.

A la fecha, ha habilitado 35 laboratorios en igual número de liceos o colegios municipalizados en las franquicias de la Compañía, beneficiando a más de 85.000 niños y jóvenes.

2.- “Los niños tienen la palabra”

Este programa consiste en entregar a cientos de niños de todo el país, una moderna metodología de lecto-escritura impartida por expertos internacionales. Se entrega a los colegios material didáctico y de lectura, además de capacitar a los profesores para que logren mejorar el interés de los niños por la lectura.

3.- “Becas Escolares Fundación Coca-Cola”

Desde 1993, la Fundación Coca-Cola entrega becas para que alumnos de escasos recursos, que se destaquen académicamente, puedan cursar la enseñanza media en liceos técnicos profesionales. Este beneficio consiste en un aporte económico directo a los 195 alumnos que cada año son premiados con este incentivo, y consta de un aporte monetario anual para financiar alimentación, vestuario, locomoción, útiles escolares y textos de estudio. Hasta la fecha, se han otorgado más de 850 becas en todo Chile.

En esta labor participan las Asistentes sociales del Sistema Coca-Cola, ubicadas en cada una de las operaciones del país y se toman en consideración los indicadores de pobreza que entregan las autoridades de Gobierno. Asimismo, la beca establece como criterio de continuidad la responsabilidad y las buenas calificaciones durante los 4 ó 5 años de duración.

4.- Apoyo a Fundación Educación Empresa

Como una manera de mejorar las capacidades de los jóvenes que pronto ingresarán al mundo laboral, Fundación Coca-Cola se asoció con la “Fundación Educación Empresa” para la realización del programa Junior Achievement y desde 1994, apoya activamente esta iniciativa. El objetivo es orientar la educación al mundo del trabajo, estimulando la responsabilidad, el trabajo en equipo, la honradez, la ética, la capacidad para tomar decisiones y asumir riesgos.

Este proyecto, a través de 404 programas, ha beneficiado a más de 13.000 menores, abarcando alrededor de 192 cursos de enseñanza básica y

media. Los empleados de las empresas vinculadas con Coca-Cola tienen un alto grado de participación. Ellos trabajan directamente en la tutoría de los alumnos becados y en programas y charlas que elabora Fundación Educación Empresa.

c) Terremoto en Chile

El terremoto que afectó el año 2010 afectó dos de sus principales plantas productivas; una ubicada en Talcahuano y la otra en Talca, en las que trabajan más de 540 empleados, cerca de un 41% del equipo profesional. Aunque la infraestructura productiva fue dañada, el ánimo y la capacidad de sobreponerse a esta contingencia se impusieron. En menos de tres semanas ya tenían la capacidad de producción en funcionamiento normal. Sin embargo, los daños a la infraestructura vial de las zonas en las cuales se distribuyen los productos complicaron fuertemente su distribución a clientes.

Un 12% de los clientes de la Compañía en las zonas afectadas resultó con daños en sus locales. Coca-Cola Embonor S.A. hizo entrega de 72 locales provisorios a sus clientes más afectados. Estos fueron armados en containers especialmente preparados para este fin y se distribuyeron en las semanas siguientes al terremoto. Adicionalmente, la Compañía apoyó con capital de trabajo necesario para poder volver a operar y levantarse a estos y otros clientes, además de co-financiar la reparación de locales a clientes que presentaron daños menores.

4. Medio Ambiente y cuidado del Planeta

En el desarrollo del negocio, se tiene un papel de gran importancia en la protección del clima y el mejoramiento de la eficiencia energética. Su estrategia global para la gestión de energía y protección del clima está sustentada en la mejora continua de la eficiencia energética, conservación ambiental y reducción de emisiones a lo largo de su proceso productivo y de distribución de productos. A estas acciones se suma el apoyo a iniciativas dirigidas a tomar conciencia frente al cambio climático.

Coca-Cola Embonor S.A. se ha caracterizado por adelantarse a las normas medioambientales, como por ejemplo, fue el primero en exigir en

todas sus plantas productivas balanzas de pesaje de camiones para ayudar a conservar los caminos e implementó plantas de tratamiento de aguas residuales en sus plantas productivas años antes de ser requerido por la autoridad respectiva.

a) Gestión del Agua

Uno de los programas dentro de los cuales participa la Compañía es el “Global Water Stewardship”,⁶ establecido por la Compañía Coca-Cola. Este programa busca implementar proyectos de minimización del uso de agua, acorde con metas objetivas, como asimismo cumplir con la política de tratamiento de efluentes y su disposición.

b) Gestión de la Energía, las Emisiones y Protección del Clima

Coca-Cola Embonor participa en los proyectos de minimización del uso de la energía, “Energía & OHS” acorde con metas de reducción según los tipos de energía utilizados en sus plantas embotelladoras, como la disminución en el consumo de energía eléctrica y las energías que están directamente relacionados con la emisión de gases de efecto invernadero y la eliminación de productos que afecten la capa de ozono. La Compañía implementó en sus operaciones los últimos años, nuevos equipos de frío que reducen las emisiones de gases de efecto invernadero, consumiendo hasta un 35% menos de energía. Esta innovación, desarrollada por “The Coca-Cola Company”, les permite ofrecer a sus clientes un servicio diferenciado muy valorado.

c) Residuos Sólidos y Líquidos

Dentro del programa relacionado con el compromiso con el medio ambiente, el “Global Water Stewardship” busca también cumplir con la política de tratamiento de efluentes y su disposición.

En año 2010 Coca-Cola Company lanzó el nuevo envase “Plant Bottle”, elaborado hasta con un 30% de material producido a base de plantas. Una innovación de plástico rediseñado renovable, 100% reciclable.

⁶ Proyecto en el cual los grandes consumidores de agua asumen su responsabilidad utilizando las mejores prácticas para el uso de las aguas dentro de su proceso productivo. Disponible en: www.waterstewardshipinitiative.com

En Chile, durante el año 2010 se procedió a consolidar en una alianza estratégica con la empresa “Green Dot Chile”⁷, para el manejo de los residuos industriales sólidos (botellas, tapas, latas, stretch films, cajas plásticas, cartón, etc.) generados en las plantas embotelladoras optimizando la segregación y el reciclaje. Todas las plantas cuentan con balanzas especiales para el pesaje de los fardos de residuos sólidos generados en las operaciones y que se entregan a la empresa Green Dot para su reciclaje.

La Compañía apoya el Internacional “Coastal Cleanup Day”, el cual en Chile se realiza desde 2006. El año 2010 se recolectaron más de 38.000 Kg. de basura con la ayuda de más de 260 voluntarios del Sistema Coca-Cola.

Por otro lado, han firmado el 2010 un convenio con la Ilustre Municipalidad de Isla de Pascua, el Ministerio del Medio Ambiente y la World Wildlife Fund (WWF) y se anunció el apoyo a la construcción del primer Centro de Difusión Ambiental y Casa de Acogida, por medio de ladrillos de PET, para posteriormente comenzar a re-utilizar las botellas plásticas desechables en la construcción de otro tipo de viviendas.

d) Cuidado del Planeta

Voluntarios de la Compañía participan, en Chile y Bolivia, desde el año 2008 en el programa “Ocean Conservancy” en el mercado del festejo de Día Internacional de Limpieza de Costas y Riberas. El objetivo de esta iniciativa es liberar las costas y riberas de residuos y ampliar la conciencia global sobre el problema de los desechos en estos lugares como parte del cuidado de los recursos hídricos del planeta.

2.5. Descripción del Negocio

En Chile, la Compañía mantiene una posición de privilegio en aquellos mercados en que participa. Es líder en ventas de bebidas gaseosas y mantiene la segunda posición en aguas (mineral, purificada y con sabor) y bebidas no carbonatadas (jugos, isotónicos, té RTD y energéticas).

⁷ Disponible en : <http://www.greendot.cl>

Coca-Cola Embonor S.A. comercializa en Chile las marcas registradas de The Coca-Cola Company. Dentro de las principales bebidas, entre otras, se encuentran⁸:



2.6. Clientes y Producción

Dentro de los clientes⁹ se cuentan con cadenas nacionales de supermercados, cadenas regionales de empresas de distribución y empresas concesionarias de casinos. Además se entregan los productos a almacenes, clubes sociales de las Fuerzas Armadas y de Orden, botillerías, tiendas de distribución local, restaurantes, pubs, discoteques y pequeños comerciantes.

El proceso de venta comienza con la visita del vendedor al cliente quien realiza el pedido de los productos que necesita. Estos se procesan dentro de las 24 horas siguientes, en la planta o sucursal respectiva, despachándose la mercadería en camiones de distribución con rutas prefijadas. El proceso finaliza cuando el cliente recibe la mercadería y cancela la factura asociada.

En la elaboración de bebidas intervienen profesionales capacitados que operan bajo estrictas normas de seguridad y de calidad.

Coca-Cola Embonor S.A. posee plantas de producción en algunas ciudades del país, donde cada planta produce para su propio mercado o para el mercado de otra sucursal de acuerdo a los requerimientos. El control de la producción se realiza en cada planta y a nivel consolidado, generando positivos efectos de benchmarking. La fabricación de bebidas requiere de la combinación de elementos naturales como el agua, el gas carbónico y el azúcar que, mezclados con distintos concentrados específicos, logran el sabor de cada refresco.

⁸ Disponible en: <http://www.embonor.cl/>

⁹ Disponible en: <http://www.coca-cola.cl/es/index.html>

En cuanto a los Equipos de Producción¹⁰, estos corresponden a líneas de embotellado (botellas no retornables de plástico y retornables de plástico y vidrio), envasado de sachets, soplado de botellas Pet y sus respectivos equipos auxiliares; activos de mercado y de distribución. Todos los equipos se encuentran en buen estado de conservación y permiten el normal funcionamiento de las operaciones.

3. POLITICA INSTITUCIONAL

3.1. Misión de la Empresa

- Ser líderes reconocidos en la producción, comercialización y distribución de bebidas bajo licencia de The Coca-Cola Company.
- Ser expertos en la producción, comercialización y distribución de bebidas analcohólicas.
- Tener una permanente preocupación por las necesidades de consumidores y clientes.
- Lograr un ambiente que motive a nuestros empleados, generando trabajo en equipo y el desarrollo continuo de las destrezas y desempeño de nuestro equipo de trabajo.
- Crear valor consistente y sustentable para nuestros Accionistas.
- Lograr prestigio en las comunidades en las que operamos.

Lo anterior, deriva en la declaración y compromiso de vivenciar junto a sus colaboradores, los valores que guían las acciones cotidianas en cada una de las plantas: Servicio, Respeto, Trabajo en Equipo, Innovación y Resultados; incorporando como valor transversal el disfrutar del trabajo. Además, dentro de sus estrategias de gestión se encuentra la de mantener colaboradores con alto compromiso y dedicación por los objetivos de la Compañía.

¹⁰ Coca-Cola Embonor S.A. (2010).Memoria Anual 2010. Pág.38

3.2. Valores de la Empresa

- **Servicio:** Siempre intentamos mejorar nuestros estándares de servicio para satisfacer de mejor manera las necesidades de nuestros clientes y consumidores.
- **Respeto:** Respetamos a todos los que se relacionan con nuestra empresa: accionistas, ejecutivos, empleados, clientes, consumidores y comunidad en general.
- **Trabajo en Equipo:** Buscamos integrar orgánicamente la diversidad de estilos de trabajo existentes a lo largo de toda nuestra organización.
- **Innovación y Calidad:** Nos esforzamos por mantener la mejor tecnología y estándares de calidad, como asimismo en innovar con nuevos productos y tecnologías para lograr la más alta satisfacción de nuestros consumidores.
- **Resultados:** No tememos fijar metas altas, aunque ello implique esforzarnos al máximo para lograrlas y superarlas.

3.3. Objetivos de la Empresa

- Propender a ser un empleador preferido en los lugares donde están ubicados.
- Ser atractivo para los profesionales que trabajan tanto dentro como fuera de la empresa.
- Generar un entorno adecuado y conveniente para el desarrollo de sus empleados, tanto en lo físico, psicológico, en lo que se refiere a proyección laboral y en tener expeditos canales de participación y comunicación.

3.4. Estrategia de la Empresa

Coca-Cola Embonor S.A se esfuerza por mantener y reforzar su liderazgo como embotellador y distribuidor de bebidas analcohólicas, buscando además, maximizar la rentabilidad en el largo plazo.

Para conseguir estos objetivos desarrolla activamente las siguientes Estrategias Corporativas:

- Mantener una coordinación efectiva con The Coca-Cola Company.
- Desarrollar el mercado en sus franquicias, buscando el aumento en el consumo per cápita de los productos que comercializa.
- Ser un productor eficiente en sus operaciones, manteniendo estructuras comerciales y de distribución enfocadas al mercado y los consumidores.
- Mantener colaboradores comprometidos con los objetivos y las estrategias de la Compañía.

3.5. Gestión del Clima Organizacional

Se aplica una Encuesta de Opinión y se desarrollan Focus Group en todas las plantas. Se aplica cada dos años desde 1989 y fue diseñada para medir el clima laboral: actualmente consta de 54 preguntas que abordan temáticas como: Estructura Organizacional, Responsabilidad en el Trabajo, Recompensa al Trabajo, Riesgo y Toma de Decisiones, Calidez en las Relaciones Laborales, Apoyo de Jefaturas y Supervisores, Comunicación Organizacional, Normas y Reglas Internas, Capacitación y Desarrollo, Manejo de Diferencias en el Trabajo, Identificación hacia nuestra compañía y Evaluación de Servicios Internos.

3.6. Seguridad en la Empresa

La creación del Departamento de Prevención de Riesgos de la Compañía, ha permitido centralizar el control de los índices de accidentalidad y la creación de planes y programas tendientes a reforzar el trabajo de seguridad y medioambiental.

Para esta compañía, la responsabilidad última de supervisar y controlar su implementación y/o aplicación en las operaciones, corresponde a los distintos niveles de mando de la organización. Para ello, cuentan con el apoyo de la Gerencia General, que estimula en forma especial, el aporte de todos sus ejecutivos, profesionales y supervisores, para alcanzar los objetivos programados en el campo de la prevención de accidentes

laborales, y lograr así, proteger y preservar su más preciado patrimonio: “La vida y salud de sus trabajadores”¹¹.

Coca-Cola Embonor S.A. y sus filiales mantienen contratos anuales de seguros con compañías de seguro de primer nivel. Las principales pólizas de seguro contratadas cubren riesgos de responsabilidad civil, incendios, terremotos, terrorismo, robos y asaltos y perjuicios por paralización, incluidas las utilidades no percibidas como consecuencia de los siniestros. La Compañía mantiene adicionalmente pólizas con coberturas específicas relacionadas al riesgo crediticio de sus clientes, vehículos, responsabilidad civil de producto y fidelidad funcionaria entre otras¹².

3.7. Capacitación y Desarrollo

Según la evaluación de desempeño se capacita al personal en distintas áreas. La política de la empresa en este sentido es muy activa, lo que se refleja en que el porcentaje de capacitación es superior al 1% del Sence. Existe una fuerte política de promoción interna. El 70% de los puestos son llenados por personal de la empresa, el otro 30% son profesionales externos.

3.8. Programas Sociales de la Empresa

- **Programas de Educación:** La Fundación Coca-Cola tiene como misión el mejoramiento de la educación considerándolo el más importante vehículo para llegar al desarrollo, a través de programas orientados a posibilitar a jóvenes de escasos recursos el acceso a mejores estándares de vida, por medio de la enseñanza y la tecnología.
- **Programas Habitacionales:** Apoyo a la obtención de subsidios y a otras viviendas definitivas. Para ello, se anticipan gratificaciones y se gestiona la obtención de recursos. La empresa ha apoyado y cooperado consistentemente al programa “Un techo para Chile”, a

¹¹ Coca-Cola Embonor S.A. Cuando la Empresa es sus Empleados. Disponible en : www.embonor.cl

¹² Coca-Cola Embonor S.A. (2010).Memoria Anual 2010. Pág.38

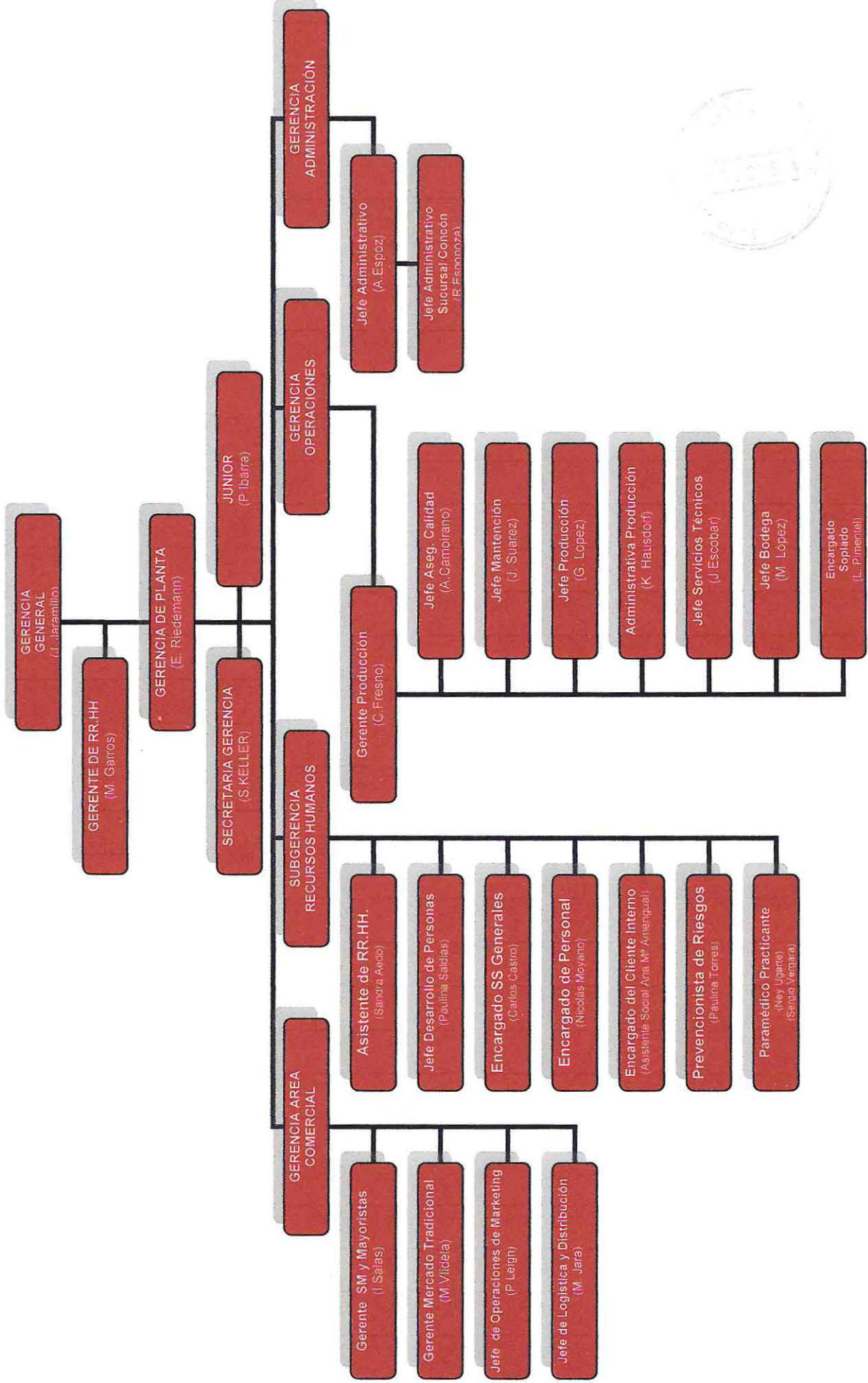
través de campañas publicitarias, en su financiamiento y construcción de mediaguas en diferentes campamentos a lo largo del país.

- **Programas de Salud:** Seguro de vida, cuya prima se paga en forma compartida. Además, planes de Isapres colectivos y seguros complementarios y catastróficos. También, existe el programa “Trabajar con Calidad de Vida”, que está destinado principalmente a prevenir el consumo de OH y Drogas en los trabajadores.
- **Programas de Recreación:** Una vez cada dos años se realizan las Olimpiadas Coca-Cola Embonor a la que asisten delegaciones de todas las plantas. Además se organizan fines de semanas deportivos. Así como también, se estimula el desarrollo de campeonatos y olimpiadas internas en las distintas plantas. Asimismo, la empresa Coca-Cola cada año celebra la Navidad, en el que se organiza una ceremonia donde se da inicio a un show musical; también se celebra el “Día de la Madre, el Día del Trabajador, entre otras.

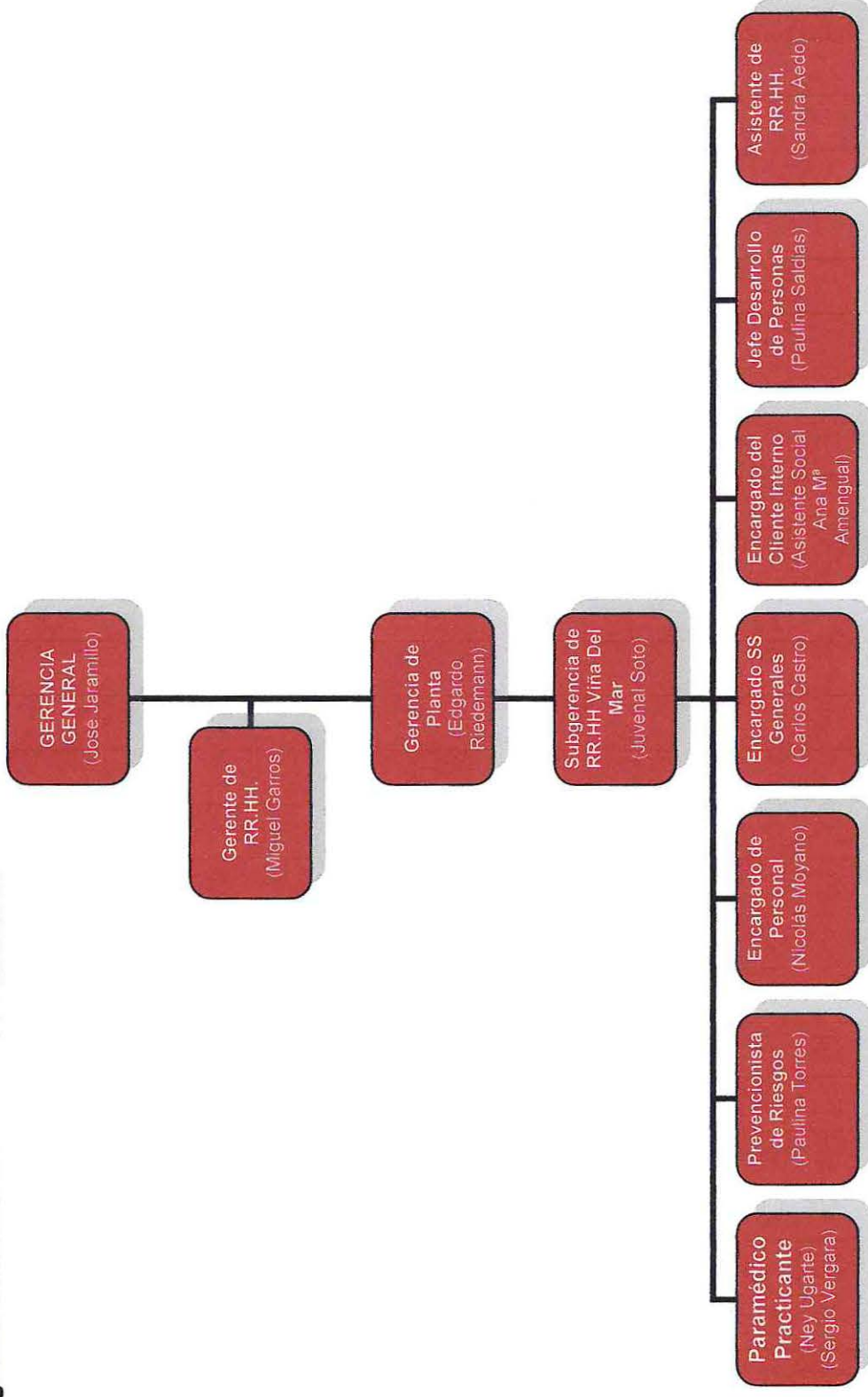
4. ORGANIGRAMA DE LA INSTITUCIÓN

Un organigrama constituye una 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 que posee es el de informar a los 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.

A continuación, se presenta el *Organigrama de Coca-Cola Embonor S.A. Viña del Mar*.



4.1 Organigrama Gerencia de Recursos Humanos



5. RECURSOS HUMANOS DE LA INSTITUCIÓN

5.1. Cargos y Funciones de los Profesionales del Área RR.HH

El Departamento de Recursos Humanos de Coca-Cola Embonor S.A se encuentra constituido, por los siguientes cargos¹³:

Sub-Gerente de RR.HH:

- Reclutamiento y selección de personal.
- Capacitación.
- Clima Organizacional.
- Programa Onda Coca-Cola.
- Practicas profesionales.
- Revistas Somos Más.

Jefe de Desarrollo de Personas:

- Reclutamiento y selección de personal.
- Capacitación.
- Clima Organizacional.
- Programa Onda Coca-Cola.
- Practicas profesionales.
- Revistas Somos Más.

Encargada de Cliente Interno:

- Gestión instituciones internas.
- Administración de beneficios de convenios colectivos.
- Evaluación y Inatención de convenios de beneficios.
- Evaluación y manutención de planes colectivos de salud y seguros de vida.
- Asesoría en materia previsional y habitacional.
- Programa Beca Coca-Cola.
- Programa de prevención de drogas y OH.

¹³ Coca-Cola Embonor S.A., (2007). Perfil y Competencias del Cargo, Gerencia de Recursos Humanos.

Asistente de RR.HH:

- Control de asistencia y horas extras del personal.
- Clasificación, distribución y entrega de liquidaciones de sueldos del personal.
- Confección de credenciales del personal.
- Sistema de remuneraciones.

Prevencionista de Riesgo:

- Desarrollo de programa preventivo.
- Evaluación de riesgos.
- Investigación de accidentes.
- Administración de elementos de seguridad del personal.
- Procedimientos de trabajo.
- Asesoría de brigada de emergencia.

Encargado de personal:

- Administración de maestro personal.
- Revisión de contratos y finiquitos.
- Generación de procesos de quincena y sueldos.
- Actualización de beneficios colectivos.
- Atención a Instituciones Previsionales y otras.

Encargado de Servicio General:

- Control Sub-Contratación: Aseo, Casino, Buses, Jardines.
- Policlínico y Vigilancia.
- Manejo de Incidentes.
- Permisos de trabajo a contratistas.
- Control de Servicios Generales, Planta y Sucursales.

6. TRABAJO SOCIAL EN LA INSTITUCIÓN¹⁴

6.1. Identificación del Cargo

Nombre del Cargo	:	Encargada de Servicio al Cliente Interno.
Área	:	Recursos Humanos.
Dependencia	:	Sub-Gerente de Recursos Humanos.
Horario de Trabajo	:	Lunes a Jueves 8:45 a 18:15 Hrs. Viernes 8:45 a 15:45 Hrs.

6.2. Objetivo Profesional del Cargo

Satisfacer las necesidades y requerimientos de los trabajadores, de acuerdo a los recursos disponibles a través de la oportuna entrega de información, orientación y educación del trabajador y su grupo familiar, para elevar la calidad de vida de éstos, efectuando la búsqueda de las mejores alternativas de solución a sus inquietudes en función de los lineamientos estratégicos de la empresa.

6.3. Rol Profesional

- Gestionar y promover soluciones a problemáticas relacionadas con el bienestar social de los trabajadores y sus familias.
- Tramitar y administrar beneficios derivados de instituciones acogidas a descuentos legales de los trabajadores.
- Administrar de acuerdo a los recursos disponibles los beneficios y convenios derivados de contratos colectivos.
- Proponer e involucrarse en programas y actividades de desarrollo organizacional.
- Proponer e involucrarse en programas y actividades promovidas por RR.HH dirigidos a trabajadores y/o grupo familiar.
- Tramitar las becas de la fundación Coca- Cola (RSE).

¹⁴ Coca-Cola Embonor S.A., (2007). Perfil y Competencias del Cargo, Gerencia de Recursos Humanos.

6.4. Función Profesional

- Atención de Cliente Interno: entrevistas, reuniones, consultas, derivaciones, coordinaciones.
- Visitas Domiciliarias: de verificación, seguimiento y evaluación (licencias médicas y otras).
- 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, Gerente de Área y de Recursos Humanos.
- Manejo y control de Becas de Estudios Trabajadores-Hijos. Informar y difundir beneficios, gestionar solicitud y completación de antecedentes. Coordinación para aprobación Sindicato y Gerencia de Recursos Humanos.
- Evaluación de Planes Colectivos, Seguros de Vida y Salud, Control de siniestralidad.
- Liquidación de Convenios Externos: Óptica, Farmacia, Dental y Seguro: Oncológico, Vida, Salud, otros.
- Estadísticas de licencias medicas, informar siniestralidad por áreas y costos y compañía por convenio de pago del subsidio.
- Fundación Coca-Cola: Proceso de selección, elaboración de Informe Social, propuesta de terna, Pago a becados y seguimiento de resultados académicos.
- Organizar, ejecutar y coordinar la Fiesta de Navidad para los hijos de los trabajadores.
- Asesorar al personal de la Compañía en las políticas de Planes Habitacionales de manera de apoyarlos en la mejor decisión para la obtención de la vivienda definitiva.
- Coordinar visitas Sucursales: Entrega de información, consultas, reuniones y coordinaciones.
- Formación y mantención del cónyuge de los trabajadores de la Compañía (Charlas informativas).
- Orientar y dirigir al trabajador en el ahorro para programas su futura jubilación.

CAPÍTULO II

INVESTIGACIÓN DIAGNÓSTICA



CONSIDERACIONES PRELIMINARES

La Investigación Diagnóstica constituye el eje central del presente capítulo, en el cual se sustenta la base del proceso metodológico.

En cuanto a la tarea investigativa, constituye un recurso ineludible de potenciación profesional, donde la investigación se incorpora al trabajo social para contribuir a la organización, permitiendo explicar, comprender e interpretar la realidad social.

Por su parte la tarea diagnóstica se basa siempre en un estudio o recogida de datos en relación al problema, que relacionados, permite llegar a una síntesis e interpretación de la realidad social, con el fin de poder plantear una opinión profesional y asegurar la eficacia y racionalidad de la acción.

1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La problemática detectada surge de la necesidad de Coca-Cola Embonor S.A., para obtener un registro sistemático y actualizado de sus trabajadores, enfocando el estudio en la planta Concón y las sucursales de Valparaíso, Hijuelas y San Felipe, los que pertenecen a su vez, a las distintas áreas de la empresa, mediante la creación de un perfil social del trabajador, que abarque su entorno personal y familiar.

1.1. Fundamentación

A modo de explicar con fundamentos teóricos y empíricos del problema de estudio, se consideran los siguientes temas:

1.1.2. Una revisión del Trabajo Social en el mundo de la empresa

Para poder comprender de una mejor manera el sentido que tiene la profesión de Trabajo Social en empresa, será necesario acudir al concepto global que se le asigna a nuestra profesión.

El Trabajo Social es una tecnología que ocupa a la ciencia, en este caso a las Ciencias Sociales, para transformar y mejorar la realidad existente en la sociedad. De acuerdo a la definición adoptada por la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS) y la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (IASSW), señalan que: *"La profesión de trabajo social promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación del pueblo para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los Derechos Humanos y la Justicia Social son fundamentales para el trabajo social"*.

Según lo anterior, el trabajo social tiene un amplio espacio de participación profesional, dado que su campo de acción es el hombre y sus necesidades sociales, lo que lleva necesariamente al requerimiento de una

especie de división del trabajo, para abordar congruentemente su quehacer profesional.

En cuanto al Trabajo Social de Empresa, la autora Madeleine Bernard (1967), lo define como: *“Una forma de aplicar los contenidos propios del Trabajo Social a un subconjunto del sistema, el mundo de la empresa. Así, esta parcela de la vida cotidiana se convierte en un espacio donde la realidad social se atiende como un asunto global, pero desde uno de sus rincones. Es el fragmento de las relaciones industriales, de las relaciones laborales, —una porción del total de elementos y relaciones que construyen el orden cotidiano de la vida— el marco donde se acotan los contenidos del TSE”*.

Es cierto que la Empresa es una unidad económica y que obtener beneficios es una de sus principales finalidades, pero no hay que olvidar que también se trata de un sistema social donde se deben integrar y realizar los distintos elementos que la componen. Los trabajadores no deberían ser considerados como un simple factor de la producción, sino como un ser humano que tiene que alcanzar su plenitud en todos los aspectos. Por lo que respecta a las empresas, deberían proporcionar los medios adecuados para lograr esta realización humana, en la parcela que les corresponde.

Con el despegue económico, las necesidades de la población en lo que se refiere a condiciones de vida <educación, sanidad, vivienda, ocio, etc., fueron aumentando. En el mundo laboral se despertó el deseo de un mayor bienestar social; los empresarios se hicieron eco de esta inquietud, implantando en sus empresas una serie de beneficios sociales, tales como becas de estudio, ayudas de vivienda, comedores, facilidades para vacaciones, etc., prestaciones a las que podían acceder tanto el trabajador como su familia.

En definitiva, el Trabajo Social continúa siendo un elemento importante en la política social de las empresas; no hay que olvidar que la empresa es un sistema social complejo, donde todos sus elementos deben de estar integrados y, por lo que respecta al elemento humano, tiene que proporcionarle la mayor cuota de desarrollo profesional y de bienestar social. Este sería el principal ámbito de actuación del trabajador social en la Empresa moderna.

1.1.3. Visión de las empresas del siglo XXI

En la historia de la humanidad siempre ha sido latente la necesidad del hombre por adquirir una estabilidad laboral, económica, social y cultural, que comúnmente llamamos bienestar.

Actualmente, la visión de las empresas modernas es fomentar el equilibrio entre la vida personal y la laboral repercutiendo positivamente tanto en la eficacia empresarial como en el bienestar del trabajador, sin embargo existe escasa información en la organización respecto al tema central del estudio, lo que conlleva a que no existe una clara identificación de cuáles son las características y necesidades que los trabajadores presentan. Esto no quiere decir que la empresa asuma solo la responsabilidad de la producción, sino que igualmente debe asumir los problemas sociales que surgen en ella, partiendo por conocer y diferenciar cuál es la situación personal y familiar de los trabajadores de temporada y de planta, en cada área de la empresa, ya no todos poseen los mismos beneficios pero sí comparten el mismo trabajo, y por ende, cualquier medida que tome la empresa, va a repercutir en su bienestar y por tanto en el rendimiento laboral.

El área de Bienestar Social en la empresa interviene en los problemas del trabajador promoviendo y aplicando los recursos que contribuirán a la mejora de las condiciones de trabajo y la calidad de vida de los trabajadores y sus respectivas familias, la característica peculiar es la de ayudar a resolver los problemas que se plantean en relación con la situación de las personas en la empresa y del trabajo en la misma.

No debemos dejar de recordar que el capital humano, es decir los trabajadores, son personas que deben tener un estilo de vida que les permita tener un desarrollo personal y familiar, para así poder llegar a la realización personal deseada por cada uno de ellos. Es por esto que este estudio estará centrado en el ámbito personal y familiar de los trabajadores, porque lo laboral y familiar no son conceptos separados y diferentes, sino dos escenarios que no sólo convergen sino que dependen uno del otro, y resultan esenciales para que los seres humanos puedan plantearse una buena calidad de vida integral.

Por ende, si la empresa conoce la realidad social personal y familiar de sus trabajadores, se podrán llevar a cabo programas futuros que vayan en

pro del bienestar de sus beneficiarios y así obtener a cambio un mayor compromiso con la organización; menor stress y riesgo de accidentes laborales; evolución y desarrollo del personal; alta motivación; menor rotación en el empleo; reducción de la tasa de ausentismo; menos conflictos internos; mayor satisfacción a nivel laboral y, en general, una mayor eficiencia de toda la organización.

1.2. Problema Objeto de Estudio

Se considera necesario realizar un estudio diagnóstico del perfil personal y familiar de los trabajadores de la empresa, con el objeto de conocer e identificar los factores asociados a sus características sociodemográficas, socioeconómicas, sus principales necesidades básicas y el nivel de bienestar social que poseen, en base al modelo de necesidades humanas de Max Neef.

Todo lo señalado anteriormente, constituye un aporte a la empresa y además, contribuye a mejorar los índices de calidad de vida y bienestar de los trabajadores de Coca-Cola Embonor S.A., Planta Concón y las sucursales de la V región.

1.3. Preguntas Significativas

1.3.1. ¿Cuál es el Perfil Personal que poseen los trabajadores de la empresa Coca-Cola Embonor S.A de la Planta Concón y las sucursales de Valparaíso, Hijuelas y San Felipe, pertenecientes a la V región de Valparaíso?.

1.3.2. ¿Cuál es el Perfil Familiar que poseen los trabajadores de la empresa Coca-Cola Embonor S.A de la Planta Concón y las sucursales de Valparaíso, Hijuelas y San Felipe, pertenecientes a la V región de Valparaíso?.

1.4. Objetivos de Investigación

1.4.1. Objetivo General N°1

“Conocer el Perfil Personal de los trabajadores de la empresa Coca-Cola Embonor S.A., Planta Concón y las sucursales de Valparaíso, Hijuelas y San Felipe, pertenecientes a la V región de Valparaíso”.

1.4.2. Objetivos Específicos

1. Identificar las principales características sociodemográficas de los trabajadores.
2. Identificar las principales características socioeconómicas de los trabajadores.
3. Identificar y describir la etapa de vida de los trabajadores.
4. Identificar las principales características de necesidades básicas de subsistencia, protección y participación de los trabajadores, en su entorno personal.
5. Conocer la percepción del nivel de bienestar social personal de los trabajadores, basada en las necesidades de subsistencia, protección y participación.

1.4.3. Objetivo General N°2

“Conocer el Perfil Familiar de los trabajadores de la empresa Coca-Cola Embonor S.A., Planta Concón y las sucursales de Valparaíso, Hijuelas y San Felipe, pertenecientes a la V región de Valparaíso”.

1.4.4. Objetivos Específicos

1. Identificar las principales características sociodemográficas del grupo familiar.
2. Identificar las principales características socioeconómicas del grupo familiar.
3. Identificar y describir la tipología de familia según tipo hogar y relaciones de parentesco.

4. Identificar las principales características de necesidades básicas de protección y participación de los trabajadores, en su entorno familiar.
5. Conocer la percepción del nivel de bienestar social familiar de los trabajadores, basada en las necesidades de protección y participación.

1.5. Unidad de Análisis

La investigación tendrá como unidad de análisis a trabajadores de temporada y de planta, los cuales pertenecen a las distintas áreas de la empresa Coca-Cola Embonor S.A. Planta Concón, y también las sucursales de Valparaíso, Hijuelas y San Felipe.

2. MARCO TEÓRICO Y/O DE REFERENCIA

2.1. La Empresa desde la Perspectiva Sistémica

Según (Chiavenato, 2000), este autor señala que 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. Los principales requisitos para la existencia de un sistema que sea efectivo son los siguientes:

- Hay personas capaces de comunicarse.
- Están dispuestas a actuar conjuntamente.
- Desean obtener un objetivo en común.

Según este autor, una de las características de los sistemas organizacionales es la disposición de las personas que lo forman, de contribuir en acción, es decir, disposición de sacrificar el control de su propio comportamiento para beneficiar la coordinación para alcanzar el objetivo que los une. Esta razón es la que fundamenta la existencia de roles y funciones dentro de las organizaciones; diferenciadas, pero interrelacionadas.

Cabe mencionar que las organizaciones deben mantener un equilibrio de actividad con respecto al medio. Por lo general, las iniciativas empresariales en sus inicios mantienen estructuras simples, sin mayores complejidades para los procesos productivos o humanos. Al crecer la demanda de lo ofrecido por la organización, es natural que la organización crezca, en términos de estructura, para poder satisfacer la demanda existente. Este caso no es solo para las “salidas del sistema”, el crecimiento afecta también las “entradas del sistema”.

Las principales características de un sistema son las siguientes¹:

- **Complejidad:** Referente a la estructura, diferenciación vertical y horizontal existente entre las organizaciones.

¹ CHIAVENATO, I. (2000). “Administración de recursos humanos” (5ta. Edición). Bogotá: McGraw Hill Interamericana.

- **Anonimato:** Referido al énfasis que se hace en las tareas u operaciones más no en las personas. Lo importante es que la actividad se realice no quien la ejecuta.
- **Rutinas estandarizadas:** Procedimientos y canales de comunicación.
- **Estructuras personalizadas no oficiales:** Propios de la estructura informal.
- **Tendencias a la especialización y la proliferación de funciones:** El objetivo es separar las líneas de autoridad formal de la competencia profesional o técnica.
- **Tamaño:** Número de personas y dependencias que conforman la organización.

Las organizaciones, como tales, son organismos sociales vivos y por consiguiente es cambiante, nunca configuran una unidad lista y acabada, pues perdería el dinamismo y la actividad, que son necesarios para mantener la relación con el medio en que se ve inmerso el sistema organizacional.

Los sistemas deben ser abiertos, su contraparte, los sistemas cerrados solo existen en conceptualización, ya que es necesaria la interacción con el medio ambiente que rodea el sistema para poder adquirir un estado de equilibrio dinámico en la medida que mantiene su capacidad de transformación de energía o trabajo.

De acuerdo a lo anterior, se puede señalar que los elementos de una organización como sistemas abiertos están compuestos por²:

- **Entradas (inputs):** Recursos e insumos necesarios para su alimentación y nutrición que toma del ambiente.
- **Procesamiento:** Transforma las entradas en salidas o resultados.
- **Salidas (outputs):** Resulta de la operación del sistema; envía el producto resultante al ambiente externo.
- **Retroalimentación (feedback):** Es la acción que las salidas ejercen sobre las entradas para mantener el equilibrio del sistema. Constituye una acción de retorno.

² CHIAVENATO, I. (2000). "Administración de recursos humanos" (5ta. Edición). Bogotá: McGraw Hill Interamericana.

2.1.1. El modelo de Organización de Katz y Khan.

Desarrollaron un modelo de organización más amplio y complejo a través de la aplicación de la TS y la teoría de las organizaciones. Para Katz y Kahn, la organización como sistema abierto presenta las siguientes características:

- **Importación (entrada):** La organización recibe insumos del ambiente y necesita provisiones energéticas de otras instituciones, personas o del medio. Ninguna estructura social es autosuficiente.
- **Transformación (procesamiento):** Los sistemas abiertos transforman la energía disponible. La organización procesa y transforma insumos en productos acabados, mano de obra, servicios, etc.
- **Exportación (salidas):** Los sistemas abiertos exportan ciertos productos hacia el medio ambiente.
- **Los sistemas como ciclos que se repiten:** El funcionamiento de cualquier sistema consiste en ciclos repetitivos de importación-transformación-exportación. La importación y exportación son transacciones que envuelven al sistema en ciertos sectores de su ambiente inmediato, la transformación o procesamiento es un proceso contenido dentro del propio sistema.
- **Entropía negativa:** Los sistemas abiertos necesitan moverse para detener el proceso entrópico y reabastecerse de energía manteniendo indefinidamente su estructura organizacional. A dicho proceso se le llama entropía negativa o negentropía.
- **Información como insumo, retroalimentación negativa y proceso de codificación:** Los sistemas vivos reciben como insumos, materiales conteniendo energía que se transforman por el trabajo hecho. También reciben información, proporcionando señales sobre el ambiente. La entrada de información más simple es la retroalimentación negativa (negative feedback), que permite al sistema corregir sus desvíos de la línea correcta. Las partes del sistema envían información de cómo operan a un mecanismo central y mantiene así la dirección correcta. El proceso de codificación permite al sistema reaccionar selectivamente respecto a las señales de información para las cuales esté programado.

- **Estado firme y homeostasis dinámica:** Los sistemas abiertos se caracterizan por un estado firme, ya que existe un influjo continuo de energía del exterior y una exportación continua de los productos del sistema. La tendencia más simple del estado firme es la homeostasis, pero su principio básico es la preservación del carácter del sistema, o sea, un equilibrio casi-estacionario. Los sistemas reaccionan al cambio o lo anticipan por intermedio del crecimiento que asimila las nuevas entradas de energía en la naturaleza de sus estructuras. La homeostasis es un mecanismo regulador.
- **Diferenciación:** La organización, como todo sistema abierto, tiende a la diferenciación, o sea, a la multiplicación y elaboración de funciones, lo que le trae también multiplicación de papeles y diferenciación interna.
- **Equifinalidad:** Los sistemas abiertos se caracterizan por el principio de equifinalidad, o sea, un sistema puede alcanzar, por una variedad de caminos, el mismo estado final, partiendo de diferentes condiciones iniciales.
- **Límites o fronteras:** Como sistema abierto, la organización presenta límites o fronteras, esto es, barreras entre el ambiente y el sistema. Definen el campo de acción del sistema, así como su grado de apertura.

2.2. Las Tendencias Empresariales y el Capital Humano

Durante estos últimos años, la globalización de mercados, las modificaciones demográficas y sociales, la aplicación y extensión de nuevas tecnologías y las transformaciones de tipo estructural, están determinando un nuevo panorama. Éste cambia rápidamente y con intensidad animada por nuevos retos (adhesión de países del Este a la Unión Europea, incorporación de China a la Organización Mundial de Comercio, aumento en el uso de Internet y del comercio electrónico). Las anteriores transformaciones están obligando a las empresas industriales a buscar fórmulas que les permitan atender y potenciar su competitividad en todos los frentes, entre los que sobresale el factor humano como elemento básico de la estructura productiva. La necesidad de mejorar la productividad y de reducir los costos está conduciendo a las empresas a una nueva concepción del trabajo y, en

este contexto, el capital humano se convierte en un factor clave para la competitividad, superando su papel tradicional que le relegaba a ser un elemento más de la cadena productiva.

De acuerdo al capital humano, una de las piezas clave del mundo empresarial es la figura del trabajador directamente asociado a tareas relacionadas con la actividad productiva –trabajador directamente productivo–, cuyo nivel de calificación alcanza como máximo, generalmente, los estudios secundarios. El perfil de este trabajador está definido en la actualidad por las características de los propios puestos de trabajo que se desempeñan, lo que está vinculado, en definitiva, al tipo de producto que se fabrica, a la tecnología que se usa y al proceso productivo que se emplea.

El perfil de los trabajadores implicados directamente en actividades productivas presenta divergencias notables atendiendo a la especialidad sectorial de las empresas, pero, sin embargo, se caracteriza por una relativa homogeneidad en función de su dimensión en términos de empleo y del grado de automatización de sus procesos productivos.

Cabe señalar que tanto las cualidades y actitudes como los conocimientos horizontales o transversales definen un perfil del trabajador industrial diferente al del pasado, en tanto que actualmente se requiere una mayor implicación personal del individuo en la marcha de la empresa y unos conocimientos básicos que sean de utilidad para el desarrollo de diferentes puestos de trabajo y que cubran necesidades y retos de gran actualidad en la empresa³.

2.3. El Cambio de la Cultura Laboral en Chile

En los países desarrollados la forma tradicional de estructurar el trabajo y funcionamiento de una organización ha experimentado un cambio radical (Ancona, Kochan, Van Maanen, Scully y Westney, 1996). Lo mismo se ha observado en Chile, aunque los grados en que se produce este cambio no son iguales en las distintas organizaciones ni afecta de igual manera a los empleados. En este sentido, influye el rubro productivo de la empresa, el nivel de educación y entrenamiento de las personas. Lo más

³ HERMOSILLA, A. (2003). "El Perfil del Nuevo Trabajador Industrial. Resumen Ejecutivo". Disponible en: http://www.cambrabcn.org/c/document_library/get_file?folderId=14210&name=DLFE-536.pdf

notable es la transición en que nos encontramos desde un modelo tradicional a un nuevo modelo de organización (Majluf, Abarca y Rodríguez, 1999).

Algunos de los resultados más relevantes de estos estudios (Abarca, Majluf y Rodríguez, 1998), se presentan en la forma de cambios en la organización del trabajo, relaciones laborales, características del trabajador, y relación entre los trabajadores.

En consecuencia de lo anterior, todas las evoluciones comparten y tienen en común el que pueden afectar de un modo fundamental las prácticas que hoy prevalecen en las relaciones laborales. Los cambios más relevantes en la empresa pueden resumirse en los siguientes puntos⁴:

a. Tendencias en la organización del trabajo:

Las prácticas de trabajo han cambiado radicalmente, trayendo como consecuencia el aplanamiento del organigrama, la descentralización de las responsabilidades y la redefinición de las tareas, haciéndolas más multifuncionales. Las tecnologías de información y de comunicación están presentes en todos los lugares de la empresa. La norma hoy día es la descentralización y la mayor autonomía. Como consecuencia, se habla del *empowerment* para referirse al aumento del poder de decisión de los trabajadores. Por otra parte, los puestos de trabajo de los empleados con menos habilidades están en riesgo. Particularmente para los empleados más antiguos y con menor educación, la empresa se ha transformado en un lugar mucho más incierto e inestable.

b. El cambio en las relaciones laborales:

El vínculo emocional se ha debilitado debido a las condiciones inestables del mercado laboral y a la importancia creciente de las recompensas monetarias como base de las relaciones laborales. La creciente inestabilidad en el lugar de trabajo ha cambiado la naturaleza de la relación entre la empresa y sus trabajadores. Las empresas ya no ofrecen empleo de por vida. El fuerte lazo emocional del pasado ha desaparecido. No se puede garantizar la estabilidad laboral en un mundo que necesita contar con un mercado flexible para poder competir.

c. Cambios en las características del trabajador:

⁴ ABARCA N. y ERRAZURIZ M. "Propuestas para la Conciliación Trabajo y Familia". Disponible en: <http://vinculosconlasociedad.uc.cl/documentos/71.pdf>

El individualismo es cada día mayor. A medida que los individuos son más educados y asertivos se alejan de actitudes más colectivas, buscan trabajos que les den mayor libertad, flexibilidad, empleabilidad y oportunidades de mayor participación en la toma de decisiones. El desarrollo de la carrera descansa más en el individuo que en las organizaciones. Estos empleados buscan trabajos de gran variedad, autonomía y responsabilidad, esperando ser evaluados por su habilidad para cumplir con una tarea.

d. La relación entre los trabajadores:

En el trabajo, la competencia entre los compañeros es más intensa en la actualidad. Ser distinto es una ventaja en períodos de reducción de personal, principalmente cuando la evaluación del desempeño individual se compara con la de otros compañeros de trabajo. La socialización fuera del ámbito laboral es menos atractiva, porque el antiguo lazo emocional es más débil, el trabajo es más demandante y el poco tiempo libre disponible se brinda a la familia. Todas estas transformaciones representan vuelcos importantes de prácticas anteriores y afectan profundamente las relaciones laborales.

2.4. Teoría de Necesidades Humanas

Existen diversas teorías de motivaciones y necesidades, las mismas que difieren en cuanto a los grados y el punto en que, de hecho, se alcanza la satisfacción. Según Luhmann, este autor señala que en los sistemas sociales el agradecimiento es un sentimiento motivador de gran importancia y se rechaza fuertemente a las personas desagradecidas. El agradecimiento es una actitud altamente indeterminada y motiva el servicio o favor, porque va a generar agradecimiento, y también la retribución, porque no se puede ser desagradecido. El agradecimiento se transforma en un motor para el intercambio de servicios en una etapa primaria de ordenamiento social.

Debido a la complejidad de las organizaciones, se busca generalizar la motivación y atarla a comportamientos específicos, es decir, que la motivación no esté referida a ninguna persona en particular. Además, todos los miembros del mismo nivel de la empresa están motivados por el mismo esquema. Los comportamientos que deben realizar a cambio están

claramente estipulados en la definición del puesto y en los contratos de trabajo. Debido a la mayor complejidad del sistema organizacional, es necesario un mecanismo motivacional con mayor flexibilidad y que permita que diferentes miembros puedan relacionarse sin depender tan estrictamente de relaciones personalizadas⁵.

2.4.1. Teoría de Manfred Max-Neef.

La persona es un ser de necesidades múltiples e independientes. Por lo mismo, Max-Neef plantea que las necesidades humanas deben entenderse como un sistema en el que ellas se interrelacionan e interactúan, presentando dualidad en sus condiciones, en forma de carencias y potencialidades. Como carencias, se consideran las que tienden a producir sensación de agotamiento o falta de algo; siendo estas mismas las que motivan y movilizan a las personas para satisfacerlas y acceder a los recursos, transformándose, de esa forma, en potencialidades.

Siguiendo la visión del autor antes señalado es posible dividir las necesidades en dos criterios: según categorías existenciales y según categorías axiológicas. Estas categorías son combinables lo que permite una clasificación que incluye por una parte, las necesidades de, Ser, Tener, Hacer y Estar; y por otra parte las necesidades de Subsistencia, Protección, Afecto, Entendimiento, Participación, Ocio, Creación, Identidad y Libertad.

En la matriz⁶ que se presenta a continuación se combinan ambos tipos de criterios presentando como posibles satisfactores los siguientes:

⁵ RODRÍGUEZ, D. (2004). "Gestión Organizacional"; Capítulo VI: Individuo y Sociedad.

⁶ MAX- NEEF, M. (1986). "Desarrollo Escala Humana: Una opción para el futuro".

Necesidades según categorías existenciales; Necesidades según categorías axiológicas	SER	TENER	HACER	ESTAR
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, espeto, 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 cotidianeidad, ámbitos de pertenencia, etapas madurativas.
LIBERTAD	33/ Autonomía, autoestima, voluntad, pasión, asertividad,	34/ Igualdad de derechos.	35/ Discrepar, optar, diferenciarse, arriesgar, conocerse,	36/ Plásticidad espacio temporal.

	apertura, determinación, audacia, rebeldía, tolerancia.		asumirse, desobedecer, meditar.	
--	---	--	---------------------------------------	--

2.5. Gestión de Bienestar en la Empresa

La práctica social de atención del personal de las instituciones y empresas, adquiere el nombre muy generalizado de Bienestar. Las formas en que se ejerce la acción social en estos servicios, es diversa, existiendo cierta homogeneidad en los propósitos o misión de esta acción social que está dirigida hacia el interior de la organización.

Estos propósitos o misión se relacionan con actividades y servicios que buscan asegurar una cierta calidad de vida en el personal de las instituciones, calidad que incluye a su grupo familiar. Su objetivo se relaciona con las satisfacciones de necesidades de los trabajadores de una organización, otorgando una protección al trabajador en coordinación con las políticas sociales y los regimenes previsionales y de salud. Tiene un fuerte componente contingencial, fruto de los cambios que operan en los diferentes sistemas legal, económico y social.

Se establece que el campo de acción de los bienestares actúa en aquéllas áreas en que se comparten intereses entre la empresa, el trabajador, y la familia del trabajador. Es así, por cuanto que un trabajador tenga buena salud, le preocupa a él, a su entidad de trabajo y a su familia. Igual sucede con un trabajador en situación de sobreendeudamiento, con problemas familiares que lo afecten, o con problemas habitacionales, por nombrar los mas recurrentes.

También se puede comprender la función de bienestar como una operacionalización del concepto de responsabilidad social de la empresa al interior de la organización, en el sentido de que la institución asuma la responsabilidad de "cuidar de su personal". Algunas empresas consideran los beneficios de bienestar como una inversión social que posibilita mejores condiciones de productividad, o como fuente de competitividad en la obtención de nuevo personal calificado o en la atención del que tienen, en el

concepto que las personas optarán más, por aquellas empresas que les ofrecen mejores condiciones, en aquellos beneficios que ellos valoren.

Las empresas también se benefician del este “cuidado del personal”, al mejorar su imagen pública, presentar mejores opciones para retener buenos empleados, obtener mejores índices de productividad, un personal más estable, mejor clima laboral y mayor compromiso con la organización.

Para el personal, los beneficios esperados de tener Servicios de Bienestar, son acceder a un sistema de beneficios y servicios para enfrentar situaciones de riesgo, optimizar el uso de éstos, desarrollar actividades extraprogramáticas, contar con un servicio de consultaría. Sentirse cuidado le mejora su autoestima, le permite acceder a mejores condiciones para enfrenta problemas de salud, estar amas concentrado en su trabajo y administrar mejor su tiempo⁷.

Como principios básicos de Bienestar, se mencionan los siguientes⁸:

- Se requiere diagnosticar las necesidades de los trabajadores.
- Los servicios deben respetar la cultura de las organizaciones.
- Deben dejar en libertad a los beneficiarios para decidir por si mismos respecto del uso de los servicios.
- Deben respetar la vida personal-privada.
- Deben hacer participar a los trabajadores en la administración de los servicios, como garantía para que las prestaciones responden a sus reales necesidades.
- Los recursos invertidos en los bienestares, pueden ser considerados una inversión social de largo plazo.

2.6. Equilibrio Trabajo - Familia

La familia y el trabajo constituyen la principales fuentes de satisfacción vital y felicidad de las personas (Moyano Díaz, 2005; Moyano Díaz y Ramos A., 2007).

El bienestar, y más concretamente, la satisfacción, son conceptos que aportan una visión global de la calidad de vida de las personas. Se ha

⁷ MONCKEBERG I. (2004). Gestión de Bienestar en Instituciones y Empresas; Operatoria de las Unidades de Bienestar en la Administración de Servicios y Beneficios.

entendido que ésta puede ser medida de una manera global o en relación a dominios específicos, entre los cuales se considera que la familia y el trabajo ocupan un lugar importante para explicar la satisfacción global y el bienestar global del individuo (Edwards & Rothbard, 2000).

Acuña y Olavarrieta (1993), señalan que la familia es concebida como un grupo que busca resolver el dilema de posibilitar la existencia humana, a través de la satisfacción de necesidades básicas y primitivas de las personas, disponer de un hogar, alimentación, afecto y estabilidad. Goldsmith (1989), señala que trabajo y familia se constituyen en las dos esferas fundamentales que sirven de "nicho ecológico" básico donde actúa el ser humano, reconocidos como mutuamente interdependientes y que no pueden ser estudiados ni comprendidos de manera independiente. Clásicamente, esta interdependencia se ha asumido en base a distintas teorías orientadas, principalmente, solo al plano emocional (por ejemplo, satisfacción o frustración) sin brindar un enfoque integral y complejo que dé cuenta de las relaciones espaciales, temporales, sociales y conductuales presentes entre trabajo y familia (Lambert, 1990).

Según Clarck (2000), es durante la década del setenta cuando en las investigaciones se asume el impacto del trabajo (conductual y emocionalmente) sobre la familia y viceversa. Actualmente, se ha reconocido que una de las condiciones subjetivas de la calidad de vida de los trabajadores radica en la congruencia de la interacción de los ámbitos familiar y laboral, reconociéndose que ambos se influyen recíprocamente (Casas, Repullo, Lorenzo y Cañas, 2002).

Los trabajos realizados por Thompson & Bunderson (1997), se propone que el significado del trabajo afecta el estilo de vida familiar. El desarrollo integral de los trabajadores desde la perspectiva sistémica, se encuentra directamente relacionado e influenciado por los ámbitos empresa y familia. Así, el desarrollo de las personas, no ocurre en forma independiente, sino que se sucede en estrecha relación con su entorno vital y laboral.

La relación entre el trabajador con su familia y la organización a la cual pertenece, da lugar al triángulo de la reciprocidad:



De esta forma, las familias de los trabajadores deben ser consideradas elementos claves en el desarrollo estratégico de las empresas, y por tanto, es necesario que empresa y familia se encuentren unidas. Es por esta razón que se debe conocer las características de los trabajadores y sus familias, para construir así sus perfiles, pudiendo transformarse en una potente estrategia de mejora para la competitividad, productividad y posición de la organización en el mercado.

2.7. Área Interna de la Organización: Perfil Personal del Trabajador

El "Perfil Personal del Trabajador" puede ser definido como un conjunto de características socio-demográficas y socio-económicas que este posee, las cuales permiten describirlo y conocerlo en virtud de ellas. Este perfil, se establece en relación a sus principales variables, que a continuación se describen:

2.7.1. Variables del Trabajador:

- a) **Edad:** Es la que va desde el nacimiento hasta la edad actual de la persona, lo determina el pasar del tiempo desde el punto de vista físico, psíquico y emocional.
- b) **Estado Civil:** Es la situación de las personas determinada por sus relaciones de familia, provenientes del matrimonio o del parentesco, que establece ciertos derechos y deberes. La enumeración de estados civiles más habitual es la siguiente:
- Soltero/a
 - Casado/a
 - Divorciado/a
 - Viudo/a
- c) **Sistema de Salud:** En nuestro país existe un sistema de salud mixto el cual incluye instituciones públicas y privadas. El Fondo Nacional de Salud, FONASA, es el organismo público encargado de otorgar cobertura de atención, tanto a las personas que cotizan el 7% de sus ingresos mensuales para la salud, como a aquellas que, por carecer de recursos propios, financia el Estado a través de un aporte fiscal directo⁹.
- En cuanto al sistema de salud privado, este se encuentra conformado por las ISAPRES (Institución de salud Previsional) y por productores de salud particulares (hospitales, clínicas, profesionales independientes que atienden tanto a los asegurados de las ISAPRES como a los cotizantes del sistema público). Estas instituciones otorgan servicios de financiamiento de prestaciones de salud a un 16% de la población en Chile. Los servicios de salud y el financiamiento de las licencias médicas por enfermedad se prestan con cargo a las cotizaciones. Las prestaciones de salud se entregan a través del

⁹ Disponible en: <http://www.fonasa.cl/>

financiamiento de las mismas mediante la contratación de servicios médicos financiados por las ISAPRES¹⁰.

Actualmente, participan del sistema privado las siguientes ISAPRES:

- Isapre Consalud S.A.
- Isapre Vida Tres
- Isapre Masvida
- Isapre Banmédica
- Isapre ING
- Isapre Cruz Blanca
- Isapre Colmena Golden Cross

d) Sistema de Previsión: El sistema de previsión de los trabajadores da cuenta de su afiliación a las Administradoras de Fondo de Pensiones (AFP), las cuales 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 aquel percibido durante su vida activa¹¹.

Actualmente existen en el sistema las siguientes AFP:

- Modelo S.A.
- Cuprum S.A.
- Hábitat S.A.
- Planvital S.A.
- Provida S.A.
- Capital S.A.

e) Nivel de Escolaridad: El nivel de escolaridad, se refiere al grado de instrucción que poseen los trabajadores. El sistema de educación nacional, se encuentra estructurado en base a los siguientes niveles educacionales:

¹⁰ Disponible en: <http://www.isapre.cl/modulos>

¹¹ Disponible en: <http://www.safp.cl>

- Educación Parvularia o Preescolar.
 - Enseñanza Básica.
 - Enseñanza Media Científico-Humanística.
 - Enseñanza Media Técnica Profesional.
 - Educación Superior Técnico Profesional.
 - Educación Superior Universitaria.
 - Post Título o Post Grado.
- f) Antigüedad Laboral:** Es el período de tiempo que un trabajador presta servicios físicos e intelectuales a una organización, mediante la existencia del contrato de trabajo.
- g) Tipos de Contrato¹²:**
- **Contrato a Plazo Fijo:** Son aquellos que tienen una fecha conocida de término. Pueden durar desde un día a un año. Como la causal de término de la relación laboral es el vencimiento del plazo acordado en el contrato, en este caso no corresponde el pago del mes de aviso ni el mes por año de servicio, sólo las vacaciones proporcionales. Sin embargo, existe un tope en la cantidad de ocasiones en que se puede suscribir un contrato a plazo con un mismo trabajador. La ley dicta que a la segunda renovación el contrato de trabajo pasa a ser indefinido. Y si el trabajador sigue laborando en la empresa tras vencer su contrato a plazo, éste se convierte en indefinido.
 - **Contrato Indefinido:** Es aquel que no tiene fecha conocida de término. La forma de poner término a este tipo de contrato es hacer uso de la causal "necesidades de la empresa". En tal caso corresponde pagar las indemnizaciones legales cuando el trabajador tiene más de un año de antigüedad en la empresa.
- h) Ingreso Líquido Mensual:** Corresponde a la suma que recibe el trabajador en forma líquida, una vez que se han realizado los

¹² Disponible en:
<http://www.thischile.cl/fmContenidos.aspx?SEC=95&ID=441&eje=Negocios>

descuentos previsionales, tributarios y cualquier otro descuento que haya practicado el empleador.

- i) **Número de Cargas Familiares:** Corresponde a las personas que dependen del trabajador para el sustento familiar.
- j) **Etapas de Vida de los trabajadores:** El desarrollo psicosocial del ser humano, fue establecido por Eric Ericsson en su teoría del desarrollo psicosocial, la cual considera ocho etapas a lo largo del ciclo de vida de las personas. Cada etapa involucra a lo que Ericsson llamo originalmente una "crisis" de personalidad.; un tema psicosocial fundamental que es de particular importancia en ese momento y que seguirá siéndolo, durante el resto de la vida¹³.
- **Adulthood temprana (desde los 18 a los 40 años)**
 - Se toman decisiones acerca de las relaciones íntimas
 - Muchas personas se casan y tienen hijos
 - La salud física llega al tope, luego decae ligeramente
 - Elección de carrera
 - Continúa desarrollándose el sentido de la identidad
 - Capacidad intelectual más compleja
 - **Adulthood intermedia (desde los 41 a los 65 años)**
 - Nueva búsqueda del sentido de la vida
 - Deterioros en la salud física, el vigor y la fuerza
 - Sobreviene la menopausia en las mujeres
 - La sabiduría y la habilidad para resolver problemas prácticos son grandes; declina la habilidad para resolver problemas nuevos.
 - Doble responsabilidad: cuidar a los hijos y a los padres ancianos
 - La orientación del tiempo cambia a "tiempo dejado de vivir"
 - Independencia de los hijos: nido vacío

¹³ PAPALIA, Diane E. Rally Wendkos Olds. Ruth Duskin Felman. (2004). "Desarrollo Humano".

- Algunos experimenta el éxito en sus carreras y llegan a la cima económica
- En una minoría se produce la crisis de la edad madura

k) Tenencia de la Vivienda:

- **Propia:** Es la vivienda que ha sido adquirida por el jefe u otro miembro del hogar, la cual puede estar totalmente pagada o no en la fecha del Censo.
- **Arrendada:** Cuando se paga por el derecho a utilizar una vivienda.
- **Cedida:** Es aquella vivienda cuyos ocupantes no son los dueños, ni pagan alquiler o hipoteca. Generalmente las personas que habitan estas viviendas son parientes del dueño o se las han cedido por motivos de trabajo.
- **Allegado/a:** Se aplica al familiar o amigo que mantiene una relación estrecha con la persona que habita en el hogar.

2.8. Área Externa de la Organización: Perfil de la Familia del Trabajador.

El "Perfil de la Familia del Trabajador" puede definirse como un conjunto de características socio-demográficas y socio-económicas, que permiten describirla y conocerla en virtud de ellas.

La familia puede definirse como un grupo social, unido entre sí por vínculos de consanguinidad, filiación (biológica o adoptiva) y de alianza, incluyendo las uniones de hecho cuando son estables¹⁴. En este sentido, los integrantes del grupo familiar se unen los unos a los otros, a través, de una relación de parentesco (esposa, pareja, conviviente, hijo/a, madre, hermano, etc.):

Como grupo social, la familia es creada y recreada por sus miembros, los cuales en forma individual poseen determinadas características que son necesarias de conocer por la organización., al mismo tiempo, que la familia como totalidad también presenta sus rasgos propios.

¹⁴ AYLWYN, N. (1993). "Comisión Nacional de la Familia".

2.8.1. Variables de la Familia del trabajador:

a) **Sexo:** El sexo se refiere a la división original de género humano, clasificado en hombre o mujer.

b) **Edad, Tipo de relación actual y Escolaridad:** Variables definidas anteriormente en 2.7.1.

c) **Ocupación Actual:** La ocupación actual se refiere a la actividad oficio o trabajo que realiza la persona diariamente.

d) **Tipología de la Familia:** Se encuentra clasificada en dos categorías: el tipo de hogar y composición de relaciones de parentesco. La perspectiva del hogar implica considerar a la familia en función del hábitat. En este sentido, el hogar corresponde a aquel grupo constituido por una sola persona o a un grupo de personas, con o sin vínculos de parentesco, que hacen vida en común, es decir, se alojan y se alimentan juntas (habitan una misma vivienda y tienen presupuesto de alimentación en común)¹⁵.

- **Hogar Unipersonal:** Aquellos que están compuestos por un solo miembro quien es el jefe de hogar.
- **Hogar Familiar:** El hábitat es compartido por uno o más núcleos familiares.
- **Hogar No Familiar:** El hábitat es compartido por dos o más personas, sin vínculos de parentesco entre sí.

La clasificación desde el punto de vista de la composición de la familia pone de relieve categorías como la parentalidad, la conyugalidad y la consanguinidad:

- **Familia Nuclear:** Está integrada por una pareja adulta, con o sin hijos o por uno de los miembros de la pareja y sus hijos. La familia nuclear se divide en tres tipos de familias:

¹⁵ AYLWYN, N. (1993). "Comisión Nacional de la Familia"; Capítulo II: Concepto y Funciones de la familia.

- **Familia nuclear simple:** integrada por una pareja sin hijos.
- **Familia nuclear monoparental:** integrada por uno de los padres y uno o más hijos.
- **Familia nuclear biparental:** integrada por el padre y la madre, con uno o más hijos.

- **Familia Extensa:** Está integrada por una pareja o uno de sus miembros, con o sin hijos, y por otros miembros, parientes o no parientes. Se divide en dos tipos:
 - **Familia extensa monoparental:** integrada por uno de los miembros de la pareja, con uno o más hijos, y por otros parientes.
 - **Familia extensa biparental:** integrada por el padre y la madre, con uno más hijos, y por otros parientes.

3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de Investigación

El presente estudio diagnóstico será de carácter Exploratorio-Descriptivo, puesto que se busca conocer el perfil personal y familiar de los trabajadores, lo cual no ha sido previamente estudiado dentro de la organización. Además, se considera importante describir y caracterizar las variables a investigar, especificando las propiedades más importantes para luego analizar cada uno de sus aspectos asociados a los sujetos de investigación.

La investigación cuantitativa ha sido determinada en virtud de las necesidades presentadas por la organización y en consideración a la población objeto de estudio, la que por su tamaño convierte a esta perspectiva en la más idónea. De esta manera, los resultados que se obtengan podrán ser procesados y analizados, constituyéndose así en una valiosa información para la empresa.

3.2. Población y Muestra

La población corresponde al universo total de 481 trabajadores de planta y temporada, los que pertenecen a las distintas áreas de la empresa Coca-Cola Embonor S.A. Planta Concón y las sucursales de Valparaíso, Hijuelas y San Felipe.

Para llevar a cabo el presente estudio se utilizará una muestra conformada de la siguiente manera:

Tipo de trabajadores	Cantidad de trabajadores	% de trabajadores
Temporada: con antigüedad de dos años como mínimo	113 trabajadores	23,4 %
Planta	61 Trabajadores	12,7 %
	Total: 174	Total: 36,1 %

Lo anteriormente señalado representa una muestra de **174** trabajadores a investigar, lo que corresponde a un **36,1%** de la población total de la empresa.

3.3. Criterios de Inclusión

3.3.1 Perfil Personal del Trabajador

✚ Tabla N°1: Operacionalización de las características sociodemográficas del trabajador.

Variable	Dimensión	Subdimensión	Indicador
Sociodemográfica	Edad		<ul style="list-style-type: none"> • 18 a 25 años • 26 a 33 años • 34 a 41 años • 42 a 49 años • 50 a 57 años • 58 a 65 años • Más de 65 años
	Sexo		<ul style="list-style-type: none"> • Masculino • Femenino
	Estado Civil		<ul style="list-style-type: none"> • Soltero • Casado • Divorciado • Viudo
	Domicilio		<ul style="list-style-type: none"> • Valparaíso • Viña del Mar • Concón • San Felipe • Villa Alemana • Quilpué • Quillota • Otra ciudad
	Nivel de Estudios		<ul style="list-style-type: none"> • Sin estudios • Básica Incompleta • Básica Completa

			<ul style="list-style-type: none"> • Media Científico – Humanista Incompleta • Media Científico – Humanista Completa • Media Técnica Profesional Incompleta • Media Técnica Profesional Completa • Técnico Superior Profesional Incompleta • Técnico Superior Profesional Completa • Universitario Profesional Incompleta • Universitario Profesional Completa • Post título o Post grado
	Lugar de trabajo		<ul style="list-style-type: none"> • Planta Concón • Sucursal Valparaíso • Sucursal Hijuelas • Sucursal San Felipe
	Tiempo de traslado del hogar al trabajo		<ul style="list-style-type: none"> • 0 a 30 minutos • 30 a 60 minutos • 1 a 1:30 horas • 1:30 a 2 horas • Más de 2 horas

	Área de trabajo		<ul style="list-style-type: none"> • Producción • Distribución y Logística • Patio • Ventas • Administración
	Horarios de trabajo		<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo administrativo • Trabajo por turnos • Liberado de jornada
	Sistema de Salud	Fonasa	
		Isapre	<ul style="list-style-type: none"> • Isapre Consalud S.A. • Isapre Vida Tres • Isapre Más Vida • Isapre Banmédica • Isapre ING • Isapre Cruz Blanca • Isapre Colmena Golden Cross
	Sistema de Previsión		<ul style="list-style-type: none"> • AFP Modelo S.A. • AFP Cuprum S.A. • AFP Capital S.A. • AFP Provida S.A. • AFP Hábitat S.A. • AFP Planvital S.A. • Capredena • IPS

Tabla N°2: Operacionalización de las características socioeconómicas del trabajador.

Variable	Dimensión	Subdimensión	Indicador
Socioeconómica	Tipo de trabajador		<ul style="list-style-type: none"> • Temporada • Planta
	Cantidad de hijos		<ul style="list-style-type: none"> • Sin hijos • 1 hijo • 2 hijos • 3 hijos • 4 hijos • 5 hijos • Más de 5 hijos
	Tiempo de Antigüedad laboral		<ul style="list-style-type: none"> • 0 a 5 años • 6 a 10 años • 11 a 15 años • 16 a 20 años • 21 a 25 años • 26 a 30 años • Más de 30 años
	Ingreso Líquido Mensual		<ul style="list-style-type: none"> • Menos de \$ 100.000 • Entre \$ 101.000 y \$ 300.000 • Entre \$ 301.000 y \$ 500.000 • Entre \$ 501.000 y \$ 800.000 • Entre \$ 801.000 y \$ 1.000.000 • Más de \$ 1.000.000

✚ **Tabla N°3: Operacionalización de las características de necesidades básicas de subsistencia, protección y participación de los trabajadores, en su entorno personal.**

Variable	Dimensión	Subdimensión	Indicador
Necesidades de Subsistencia	Salud	Conocimiento de beneficios empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Sí, todos • Algunos • Ninguno
		Realización de chequeos	<ul style="list-style-type: none"> • Médicos • Dentales • Ambos (médicos y dentales) • Preventivo una vez al año • No se realiza
		Tipo de Enfermedad crónica	<ul style="list-style-type: none"> • Ninguna enfermedad • Asma • Afecciones de visión • Hipertensión arterial • Diabetes • Obesidad • Depresión • Artrosis • Otra enfermedad
		Tratamiento de la enfermedad	<ul style="list-style-type: none"> • Si • No

		Tipo de control de la enfermedad	<ul style="list-style-type: none"> • Médico particular • Médico de la empresa • Atención pública (Fonasa o Isapre).
		Días de licencia médica por enfermedad (durante el año)	<ul style="list-style-type: none"> • 0 días • Menos de 3 días • 3 días • 5 a 10 días • Mayor a 15 días • 30 días o más
		Tiempo para dormir	<ul style="list-style-type: none"> • 2 a 4 horas • 5 a 7 horas • 8 a 10 horas • Más de 10 horas
		Dificultades para conciliar el sueño	<ul style="list-style-type: none"> • Si • No
Necesidades de Protección	Sueldo	Tipos de descuentos	<ul style="list-style-type: none"> • Préstamos • Retenciones Judiciales • Economatos • Ahorro voluntario AFP • Crédito Caja 18 • Seguros (Vida, Salud, Automotriz,

	Vivienda		Catastróficos, etc.)
		Tenencia de la vivienda	<ul style="list-style-type: none"> • Propia • Arrendada • Cedida • Allegado
		Tipo de vivienda	<ul style="list-style-type: none"> • Casa • Departamento • Pieza • Pensión
		Materialidad de la vivienda	<ul style="list-style-type: none"> • Material sólido • Material ligero • Material mixto
	Ahorro para la vivienda	<ul style="list-style-type: none"> • Planea ahorrar para obtener una vivienda • Está ahorrando para obtener una vivienda • Está en proceso de adquisición para la obtención de su vivienda • Ninguna de las anteriores 	
Necesidades de Participación	Recreación	Actividades en tiempo libre	<ul style="list-style-type: none"> • Deportes • Internet • Ver TV ó ir al cine • Participar en fiestas o

			celebraciones <ul style="list-style-type: none"> Participar en alguna organización comunitaria (grupos de iglesia, deportivos, etc.) Otras actividades
		Tiempo dedicado a la actividad	<ul style="list-style-type: none"> 1 hora 2 horas 3 horas 4 horas 5 o más horas

✚ Tabla N°4: Operacionalización de la percepción del nivel de bienestar social personal de los trabajadores, basada en las necesidades de subsistencia, protección y participación.

Variable	Dimensión	Subdimensión	Indicador	Valor
Necesidades de Subsistencia	Salud	Opinión sobre: <ul style="list-style-type: none">Posee un buen estado de salud	<ul style="list-style-type: none">Muy de acuerdo	4
			<ul style="list-style-type: none">De acuerdo	3
			<ul style="list-style-type: none">Medianamente de acuerdo	2
			<ul style="list-style-type: none">En desacuerdo	1
			<ul style="list-style-type: none">Muy en desacuerdo	0

Necesidades de Protección		Opinión sobre:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Muy de acuerdo 	4
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se interesa en hacerse Chequeos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De acuerdo ▪ Medianamente de acuerdo ▪ En desacuerdo ▪ Muy en desacuerdo 	<p>3</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>0</p>
		Opinión sobre:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Muy de acuerdo 	4
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se siente satisfecho con el Plan de salud que posee 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De acuerdo ▪ Medianamente de acuerdo ▪ En desacuerdo ▪ Muy en desacuerdo 	<p>3</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>0</p>
	Vivienda	Opinión en cuanto a:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Muy de acuerdo 	4
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Está conforme con la calidad de vivienda que habita 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De acuerdo ▪ Medianamente de acuerdo ▪ En desacuerdo ▪ Muy en desacuerdo 	<p>3</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>0</p>
	Opinión en cuanto a:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Muy de acuerdo 	4	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Está conforme con el tipo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De acuerdo ▪ Medianamente de acuerdo 	<p>3</p> <p>2</p>	

		de vivienda que habita	<ul style="list-style-type: none"> • En desacuerdo • Muy en desacuerdo 	<p>1</p> <p>0</p>
		Opinión en cuanto a : • Se siente a gusto en la vivienda que habita	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo • De acuerdo • Medianamente de acuerdo • En desacuerdo • Muy en desacuerdo 	<p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>0</p>
Necesidades de Participación	Recreación	Opinión sobre: • Cuenta con instancias para desarrollar actividades deportivas o recreativas	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo • De acuerdo • Medianamente de acuerdo • En desacuerdo • Muy en desacuerdo 	<p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>0</p>
		Opinión sobre: • Interés en participar de las actividades deportivas y recreativas dentro y fuera de su lugar de	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo • De acuerdo • Medianamente de acuerdo • En desacuerdo • Muy en desacuerdo 	<p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>0</p>

		trabajo		
		Opinión sobre:	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo 	4
		<ul style="list-style-type: none"> • Participa regularmente en actividades de recreación desarrolladas por la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo • Medianamente de acuerdo • En desacuerdo • Muy en desacuerdo 	3 2 1 0
		Opinión sobre:	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo 	4
		<ul style="list-style-type: none"> • Posee suficiente tiempo para participar en actividades de recreación 	<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo • Medianamente de acuerdo • En desacuerdo • Muy en desacuerdo 	3 2 1 0

CATEGORIZACIÓN DE NECESIDADES BÁSICAS DEL TRABAJADOR

28 – 40 : Necesidades Satisfechas

14- 27 : Necesidades Medianamente Satisfechas

0- 13 : Necesidades Insatisfechas

3.3.2 Perfil Familiar del Trabajador

Tabla N°1: Operacionalización de las características sociodemográficas de la familia.

Variable	Dimensión	Subdimensión	Indicador
Sociodemográfica	Parentesco con el trabajador		<ul style="list-style-type: none"> • Esposa o pareja • Hijo/a de ambos • Hijo/a solo del trabajador o de la pareja • Padre o Madre • Yerno o Nuera • Nieto/a • Hermano/ a • Cuñado/a • Otro familiar • No familiar
	Distribución de Edad		<ul style="list-style-type: none"> • Menor de 18 años • Mayor de 18 años
	Sexo		<ul style="list-style-type: none"> • Femenino • Masculino
	Estado Civil		<ul style="list-style-type: none"> • Soltero/a • Casado/a • Divorciado/a • Viudo/a
	Nivel de Educación de la familia		<ul style="list-style-type: none"> • Sin estudios • Básica Incompleta • Básica Completa • Media Incompleta

			<ul style="list-style-type: none"> • Media Completa • Superior Incompleta • Superior Completa • Post título o Post grado
	Enfermedades Crónicas		<ul style="list-style-type: none"> • Ninguna enfermedad • Asma • Afecciones de visión • Afecciones al oído • Hipertensión arterial • Diabetes • Cáncer • Obesidad • Depresión • Artrosis • Epilepsia
	Tipología de familia según Tipo de hogar		<ul style="list-style-type: none"> • Hogar Unipersonal • Hogar Familiar • Hogar No Familiar
	Tipología de familia según relaciones de parentesco	Nuclear	<ul style="list-style-type: none"> • Nuclear Simple • Nuclear Monoparental • Nuclear Biparental

		Extensa	<ul style="list-style-type: none"> • Extensa Monoparental • Extensa Biparental
--	--	---------	--

✚ **Tabla N°2: Operacionalización de las características socioeconómicas de la familia.**

Variable	Dimensión	Subdimensión	Indicador
Socioeconómica	Ingreso Líquido Mensual		<ul style="list-style-type: none"> • Si • No
	Carga familiar		<ul style="list-style-type: none"> • Si • No
	Ocupación de los integrantes de la familia		<ul style="list-style-type: none"> • Dueña de casa • Trabajador/a dependiente • Trabajador/a independiente • Estudiante • Cesante o sin actividad • Jubilado/a

✚ **Tabla N° 3: Operacionalización de las principales características de necesidades básicas de participación y protección de los trabajadores, en su entorno familiar.**

Variable	Dimensión	Subdimensión	Indicador
Necesidades de Participación	Recreación familiar	Tiempo que comparte con la familia	<ul style="list-style-type: none"> • 0 a 5 horas • 5 a 10 horas • 10 a 15 horas • 15 a 20 horas • 20 a 25 horas • Más de 25 horas semanales
		Actividades junto a la familia	<ul style="list-style-type: none"> • Si • No • A veces
		Tipo de actividades familiares	<ul style="list-style-type: none"> • Almuerzo/cena • Juegos de videos • Ver TV/ ir al cine • Actividades al aire libre • Deportes en familia • Celebraciones familiares • Otras actividades
		Participación en crianza de hijos	<ul style="list-style-type: none"> • Si • No • A veces
		Formas de participar en la crianza de hijos	<ul style="list-style-type: none"> • Acompaña en controles médicos • Participa en actividades

			<p>escolares de sus hijos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comparte con ellos en actividades recreativas o deportivas • Genera instancias de conversación y encuentros con sus hijos
		Tipo de problemáticas en la familia	<ul style="list-style-type: none"> • Deudas • Dificultad de comunicación al interior de la familia • Poco tiempo para compartir en familia • Conflictos en la relación con los hijos • Enfermedades crónicas o graves de usted o de su grupo familiar • Problemas laborales • Otros problemas
Necesidades de Protección	endeudamiento	Institución acreedora de deudas	<ul style="list-style-type: none"> • Bancos o Financieras • Casas comerciales • Cajas de Compensación • Préstamos internos

			<p>otorgados por la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deudas en sistema no tradicional (prestamista, familiares, etc.) • Otros
		Motivo principal de deudas	<ul style="list-style-type: none"> • Compra de vivienda • Enfermedad grave de usted o de algún miembro de su grupo familiar • Sus estudios o de algún miembro de su grupo familiar • Adquisición de bienes de consumo masivo (televisores, línea blanca, juegos de videos, etc.) • Compra de vehículo • Otros

✚ Tabla N° 4: Operacionalización de la percepción del nivel de bienestar social familiar de los trabajadores, basada en las necesidades de protección y participación.



Variable	Dimensión	Subdimensión	Indicador	Valor	
Necesidades de Protección	Salud familiar	Opinión sobre:	· Muy de acuerdo	4	
			· De acuerdo	3	
			· Medianamente de acuerdo	2	
			· En desacuerdo	1	
			· Muy en desacuerdo	0	
		Opinión sobre:	· Considera que el estado de salud de su familia es bueno	· Muy de acuerdo	4
				· De acuerdo	3
				· Medianamente de acuerdo	2
				· En desacuerdo	1
				· Muy en desacuerdo	0

		Opinión sobre:	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo • De acuerdo • Medianamente de acuerdo • En desacuerdo • Muy en desacuerdo 	<p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>0</p>
Necesidades de Participación	Comunicación familiar	Opinión sobre:	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo • De acuerdo • Medianamente de acuerdo • En desacuerdo • Muy en desacuerdo 	<p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>0</p>
		Opinión sobre:	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo • De acuerdo • Medianamente de acuerdo • En desacuerdo • Muy en desacuerdo 	<p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>0</p>

Recreación familiar	Opinión sobre:	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo • De acuerdo • Medianamente de acuerdo • En desacuerdo • Muy en desacuerdo 	<ul style="list-style-type: none"> 4 3 2 1 0 	
	Opinión sobre:	<ul style="list-style-type: none"> • Posee de tiempo suficiente para realizar actividades con su familia 	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo • Muy de acuerdo • De acuerdo • Medianamente de acuerdo • En desacuerdo • Muy en desacuerdo 	<ul style="list-style-type: none"> 4 4 3 2 1 0
	Opinión sobre:	<ul style="list-style-type: none"> • Considera importante realizar actividades con su familia 	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo • De acuerdo • Medianamente de acuerdo • En desacuerdo • Muy en desacuerdo 	<ul style="list-style-type: none"> 4 3 2 1 0

		Opinión sobre:	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo 	4
		<ul style="list-style-type: none"> • Considera importante compartir crianza de los hijos 	<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo • Medianamente de acuerdo • En desacuerdo • Muy en desacuerdo 	3 2 1 0

CATEGORIZACIÓN DE NECESIDADES EN ENTORNO FAMILIAR
24- 36 : Necesidades Satisfechas
13 - 23 : Necesidades Medianamente Satisfechas
0- 12 : Necesidades Insatisfechas

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

Las técnicas e instrumentos de recolección de información, permiten dirigir la investigación hacia el logro de los objetivos planteados.

La técnica a utilizar tendrá un enfoque cuantitativo, puesto que permitirá conocer de manera objetiva y cuantificada el perfil personal y familiar de los trabajadores de la empresa, a través de la obtención de datos susceptibles de manejo numérico, mediante recursos analíticos, tecnificados con la estadística.

El instrumento de selección de información más apropiado para la obtención de datos corresponde a un cuestionario, el cual ha sido estructurado en base a preguntas cerradas y semi-abiertas.

En base a lo anterior, las preguntas cerradas permitirán medir objetivamente las variables previamente seleccionadas. En tanto las preguntas semi-abiertas, completarán la información, permitiendo conocer en mayor profundidad los resultados obtenidos.

En cuanto a la estructura del cuestionario, estará constituido en tres partes. La primera, identificará los antecedentes personales y familiares del trabajador. La segunda, se utilizará la escala de Likert con cinco categorías de respuesta para dar a conocer la percepción del grado de bienestar social que poseen los trabajadores, mediante las necesidades básicas del modelo de Max Neef. Y la tercera y última parte del instrumento, corresponde a cuadro familiar que reúne los demás antecedentes que conforman el perfil familiar del trabajador.

3.5. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Para efectos de procesamiento y análisis de datos, se utilizará el programa estadístico denominado Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), software especializado en el análisis descriptivo para las Ciencias Sociales.

En virtud del enfoque cuantitativo que posee el estudio, el programa seleccionado nos permitirá graficar de forma organizada, ordenada y con mayor exactitud los datos obtenidos a través del instrumento de medición de datos, los que serán procesados y organizados a través de tablas de frecuencias y porcentajes, sobre los cuales se desarrollará el posterior análisis de la información.

4. RESULTADOS DEL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

4.1. Objetivo General N°1

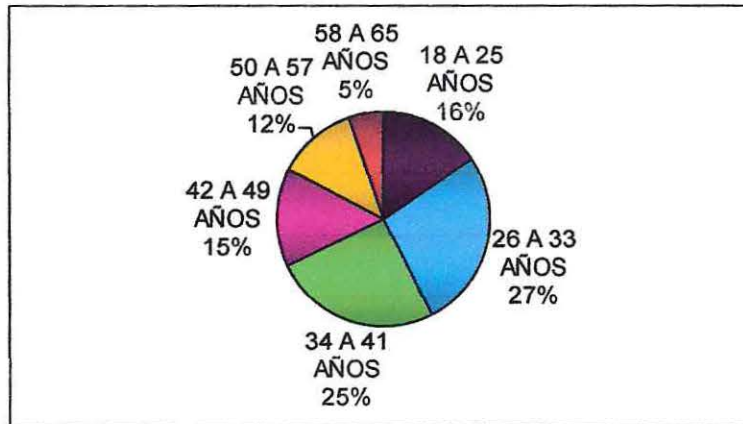
“Conocer el Perfil Personal de los trabajadores de la empresa Coca-Cola Embonor S.A., Planta Concón y las sucursales de Valparaíso, Hijuelas y San Felipe, pertenecientes a la V región de Valparaíso”.

4.1.1. Objetivo Específico N°1

Identificar las principales características sociodemográficas de los trabajadores.

➤ **Gráfico N° 1**

EDAD DEL TRABAJADOR



A partir de los datos proporcionados por el gráfico, se puede establecer, que la mayoría de los sujetos encuestados, se concentran entre los intervalos de edad de 26 a 33 años y de 34 a 41 años, representando un 27% y 25%, respectivamente. Por consiguiente, estos trabajadores, mayoritariamente, se encuentra en la etapa de vida Adultez Temprana¹⁶, es decir pertenecen al rango etario denominado adulto joven.

¹⁶PAPALIA, Diane E. *Rally Wendkos Olds. Ruth DuskinFelman. (2004). "Desarrollo Humano".*

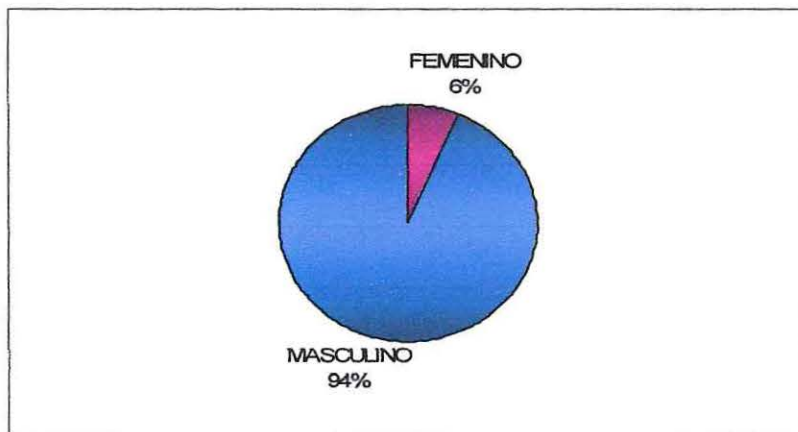
Por otra parte, la minoría de los trabajadores encuestados está representada en el intervalo de edad que va desde 58 a 65 años, (5%), que se encuentran en la etapa de vida Adultez Intermedia¹⁷.

Según la encuesta Casen 2009, en materia laboral, del total de asalariados, un 70% corresponden a personas entre 26 y 55 años, lo que coincide con la realidad de la empresa.

Al respecto, cabe consignar, que los adultos jóvenes, en términos generales, tienen una favorable condición de salud para desarrollar labores que requieran fuerza y concentración, por lo que resulta conveniente para la organización contar con este porcentaje de personas en esta etapa del ciclo vital.

➤ **Gráfico N° 2**

SEXO DEL TRABAJADOR



Respecto a la información extraída del presente gráfico en relación al sexo de los trabajadores de la empresa, se desprende el evidente predominio del sexo masculino, que está constituido por 163 trabajadores y representado por un 94%. Por consiguiente, el sexo femenino representa a la minoría de los trabajadores de la muestra con un 6%, que corresponde a 11 trabajadoras.

Lo anterior obedece a que la empresa ocupa una mayor cantidad de mano de obra masculina, debido a las características de fuerza y resistencia que necesitan sus procesos y faenas de producción. Mientras que el

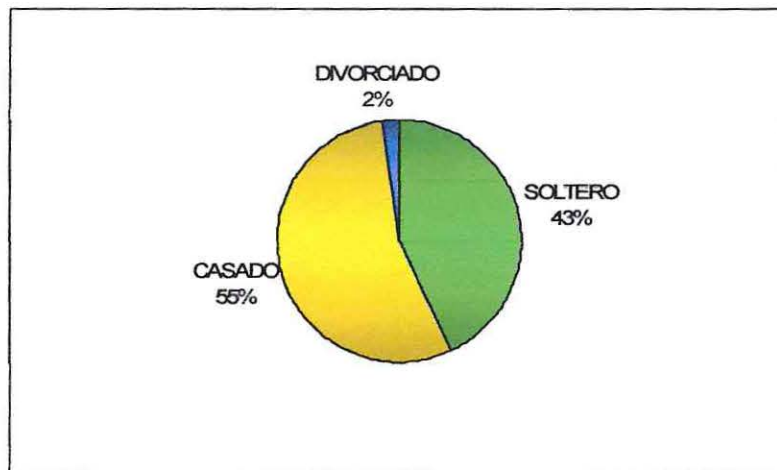
¹⁷PAPALIA, Diane E. Rally Wendkos Olds. Ruth DuskinFelman. (2004). "Desarrollo Humano".

requerimiento de la mano de obra femenina, se concentra, fundamentalmente, en áreas de carácter administrativo.

De acuerdo a la encuesta Casen 2009, del total de personas ocupadas, un 61% corresponde a hombres, y un 39% a mujeres. Al compararlo con la variable sexo de la empresa, se establece una correspondencia de los datos de la muestra respecto a la realidad del país.

➤ **Gráfico N° 3**

ESTADO CIVIL DEL TRABAJADOR



En relación al estado civil del personal de la empresa, es posible precisar que la mayoría se ubica en la categoría de casado. 95 trabajadores, correspondiente a un 55%.

La segunda mayoría porcentual corresponde a la categoría soltero representada con un 43%, (75 trabajadores). Cabe mencionar, que en esta categoría se incluye a quienes tienen parejas de uniones libres estables, y en algunos casos con presencia de hijos. El 2% restante, corresponde a la categoría divorciado.

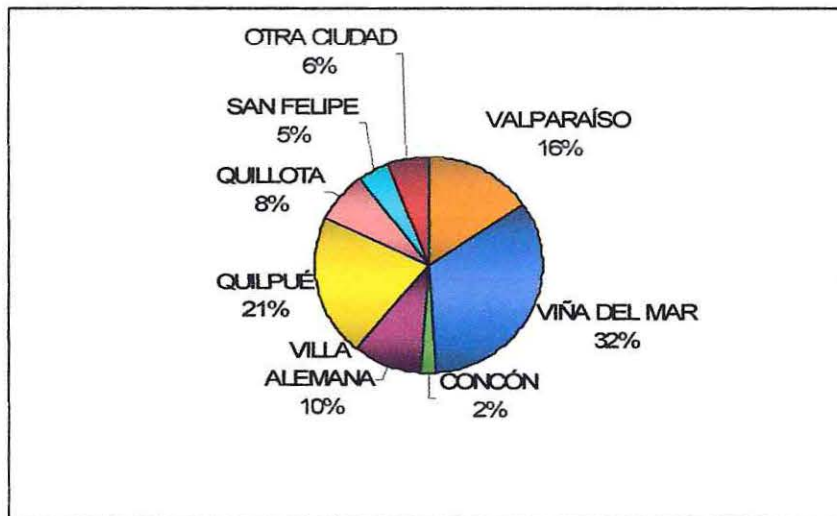
Al respecto, es posible mencionar, que diversos estudios muestran que la convivencia extramarital entre parejas, manifiesta una tendencia de incremento, anualmente, en nuestro país. Los datos del censo¹⁸ muestran que entre 1970 y 2002 la convivencia se cuadruplicó de un 4,5% a un 16%, y según la encuesta Bicentenario aplicada en el año 2008, alrededor de un

¹⁸http://www.uc.cl/encuestabicentenario/seminarios/2008/pdf/matrimonio_y_convivencia.pdf

20% de la población chilena se encuentra conviviendo con su pareja; características, que hasta la actualidad, no están presentes en la empresa.

➤ Gráfico N° 4

DOMICILIO DEL TRABAJADOR

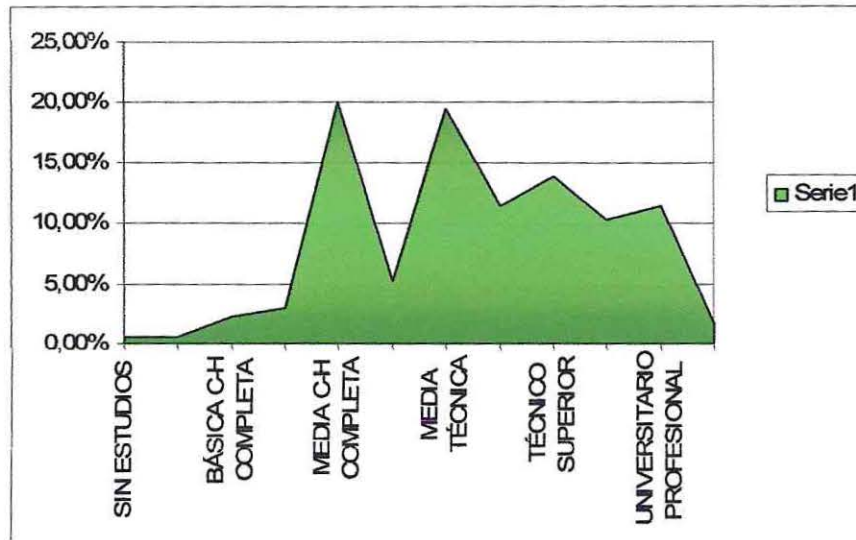


Es posible constatar que la mayoría de los trabajadores están domiciliados en la ciudad de Viña del Mar, seguida de la ciudad de Quilpué, representada con un 32% y un 21% respectivamente.

Cabe precisar que en la categoría otras ciudades, se inscribieron 10 trabajadores, que señalaron estar domiciliados en ciudades tales como: Los Andes, La Calera, Hijuelas, La Ligua, Limache, La Cruz y Refiaca. Por consiguiente, se pudo verificar que todo el personal de la muestra, vive en la quinta región del país, constituyendo un factor propicio para la concurrencia de los trabajadores a la empresa.

➤ Gráfico N° 5

NIVEL DE ESTUDIOS DEL TRABAJADOR



El gráfico anterior nos permite tener una visión global del nivel de instrucción de los trabajadores.

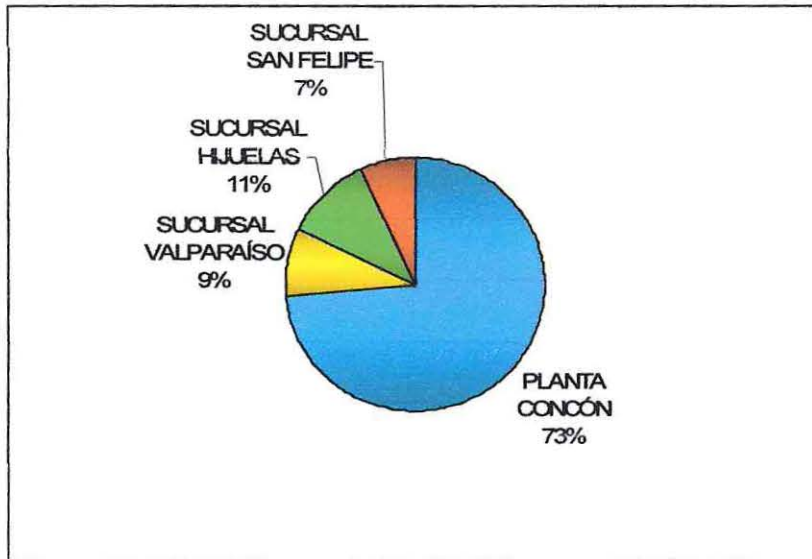
Es posible precisar que el 41% tiene estudios de Enseñanza Media completa; conformado por Enseñanza Media científico-humanista completa, con 35 trabajadores (20,1%); y Enseñanza Media Técnico Profesional completa, 34 trabajadores (20%).

En este ámbito, el Instituto Nacional de Estadísticas, señala que el promedio de escolaridad chilena es de 11 años de instrucción, lo que corresponde a la educación media incompleta. Por consiguiente, es posible destacar que los trabajadores de la empresa están por sobre el promedio; y que el personal de la empresa supera en más de un 50% este nivel general de escolaridad de nuestro país.

También cabe destacar que en la empresa, en sus distintas áreas, existen trabajadores que están terminando sus estudios superiores, para lo cual reciben facilidades de parte de la organización.

➤ Gráfico N° 6

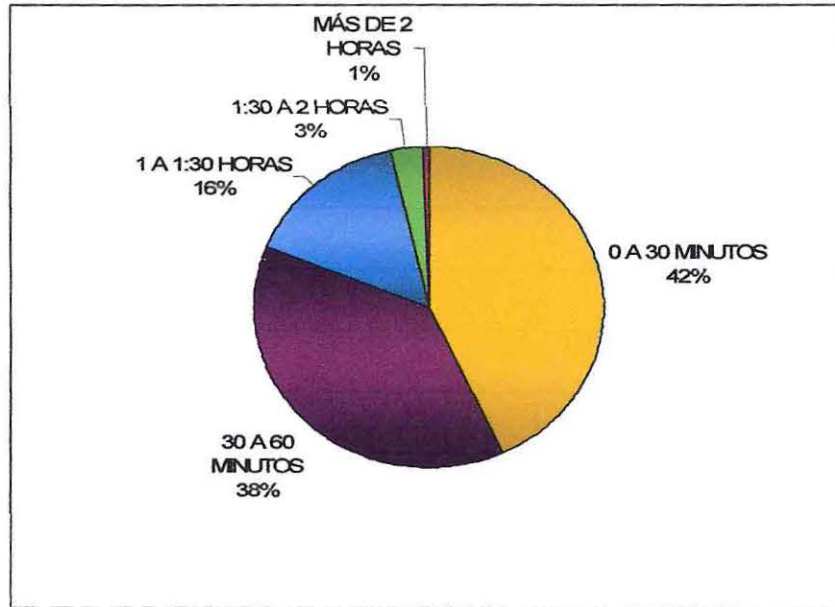
LUGAR DE TRABAJO



Es evidente que la mayoría de los trabajadores pertenecen a la Planta Concón, alcanzando un 73%, esto se explica ya que es en este lugar donde se llevan a cabo las actividades de producción que requieren una mayor cantidad de mano de obra. El 27% restante, representa el lugar de trabajo de sucursales ubicadas en Valparaíso, Hijuelas, y San Felipe, donde se realizan mayoritariamente trabajos de carácter administrativo, y se halla también, personal de la empresa que pertenece al departamento de ventas.

➤ **Grafico N° 7**

TIEMPO DE TRASLADO DEL HOGAR AL TRABAJO

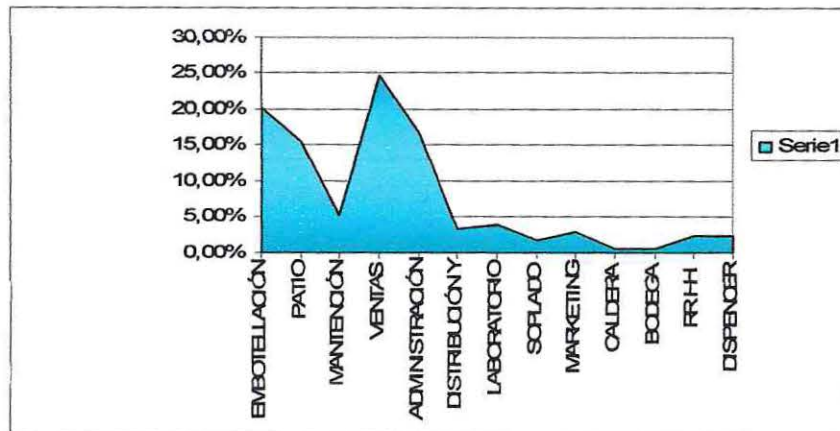


Es posible constatar que los trabajadores, en su mayoría, demoran un tiempo promedio de 0 a 30 minutos en su traslado del hogar al trabajo y viceversa. En una segunda mayoría está el tramo de 30 a 60 minutos. Por consiguiente, es posible precisar que constituye un tiempo bastante razonable el que ocupan los trabajadores en sus desplazamientos hacia y desde su lugar de trabajo.

Asimismo, cabe destacar, que la empresa cuenta con buses de acercamiento para los trabajadores, por su ubicación fuera del radio urbano, constituyendo un factor favorable para la calidad de vida de su personal.

➤ **Gráfico N° 8**

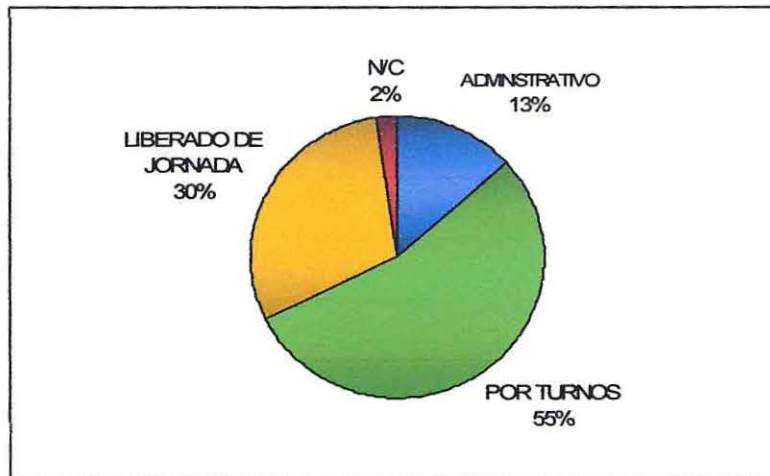
ÁREAS DE TRABAJO EN LA EMPRESA



Es posible precisar que las áreas con mayor cantidad de trabajadores son: Ventas (24,7%) y Embotellación (20,1%). Esta última pertenece a la gran área de producción, que además comprende las sub-áreas: Patio, Soplado, Dispencer y Laboratorio. Las áreas Caldera y Bodega, representan la minoría con un 0,6%.

➤ Gráfico N° 9

HORARIOS DE TRABAJO

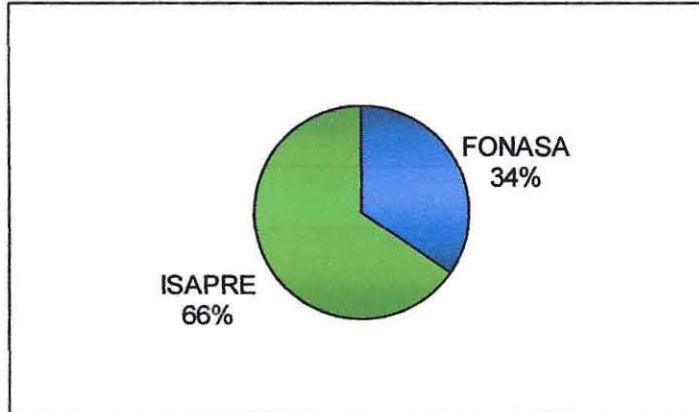


Por medio del presente gráfico es posible identificar que el horario de trabajo del personal de la empresa, se concentra en aquellos que realizan trabajo por turno equivalente a un 55% (95 trabajadores), mientras que los trabajos liberado de jornada y trabajo administrativo representan un 20% y 13%, respectivamente.

Los trabajadores con horarios por turno, corresponden a aquellos que trabajan en el área de producción. Ellos rotan con jornadas semanales de mañana, tarde y noche. Las personas liberadas de jornada son las pertenecientes al área de ventas y que trabajan en terreno. Finalmente, el horario administrativo corresponde, en general, al personal de otras áreas, tales como Administración y RR.HH.

➤ Gráfico N° 10

SISTEMA DE SALUD DEL TRABAJADOR

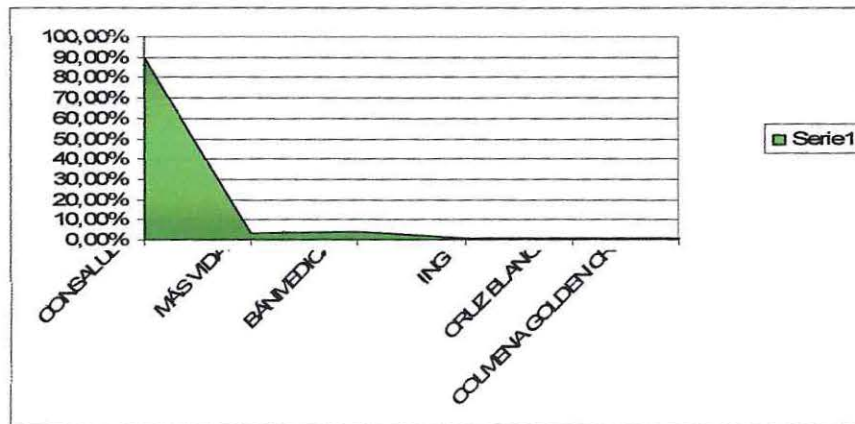


En relación al sistema de salud al que pertenece el personal de la empresa, la mayoría está incorporada a ISAPRE con un 65% (114 trabajadores); mientras que en el sistema de salud pública FONASA, se inscribe un 35% (60 trabajadores).

En relación a los trabajadores que pertenecen a FONASA, se considera el ingreso mínimo mensual como base de cálculo para determinar el tramo de ingresos de sus afiliados. De este modo, el colectivo organizacional se distribuye entre Nivel C (que perciben un ingreso líquido mensual mayor a \$182.000 y menor o igual a \$251.120), y Nivel D (ingreso líquido mayor a \$251.000).

➤ Gráfico N° 11

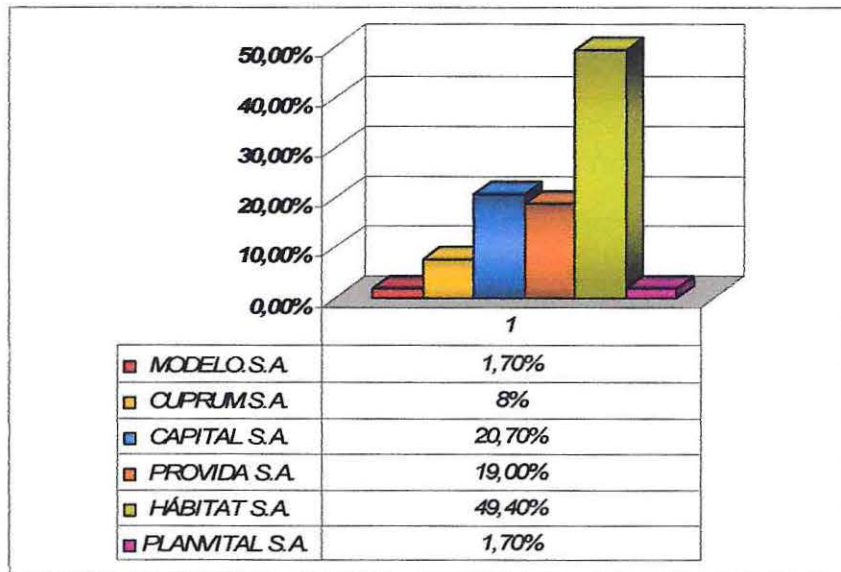
TIPO DE ISAPRE



Como se puede constatar en el gráfico anterior, la mayor afiliación corresponde a Consalud con un 90% (102 trabajadores). Luego se ubica Banmédica con un 4,4% y posteriormente en menor frecuencia las demás Isapres identificadas tales como, Masvida, ING, Cruz Blanca y Colmena Golden Cross.

➤ **Gráfico N° 12**

SISTEMA DE PREVISIÓN DEL TRABAJADOR



Respecto al sistema de previsión de los trabajadores, es posible verificar que 86 trabajadores (49,4%) se encuentran afiliados a la AFP Hábitat, entidad que abarca mayor porcentaje de participación. Sucesivamente 36 personas (20,7%) expresan pertenecer a la AFP Capital, 33 personas (19%) a AFP Provida, 13 personas (8%) a AFP Cuprum, en tanto que las AFP Planvital y AFP Modelo se encuentran representadas por un número de 3 trabajadores (1,7%) respectivamente.

Un importante requisito para que los afiliados puedan ejercer su derecho a elegir AFP es que cuenten con información adecuada, respecto del servicio que cada una de ellas presta. Por esta razón, la Superintendencia desarrolló una metodología para medir la calidad de servicio de las AFP y compararlas con respecto a la competencia.

Según la última medición del índice ICSA (índice de Calidad de Servicio de las Administradoras), correspondiente al cuatrimestre enero-abril del año 2011, AFP Capital obtuvo el primer lugar en el resultado general, con una medición de 7,81 (en un rango de 1 a 10); seguida por AFP Cuprum

con 7,80 y AFP Provida con 7,14. En cuarta y quinta posiciones está la AFP Planvital con 6,90 y AFP Hábitat con 6,82.

En el área “Trámite de Pensiones”, AFP Capital obtuvo la mejor evaluación, seguida por AFP Cuprum y AFP Hábitat. En el área de “Gestión de Cuentas”, la AFP Provida obtuvo el primer lugar, seguida por AFP Capital y AFP Cuprum. Por último, en el área de “Relación con el Afiliado”, AFP Cuprum obtuvo la mejor calificación, seguida por AFP Planvital y AFP Provida.

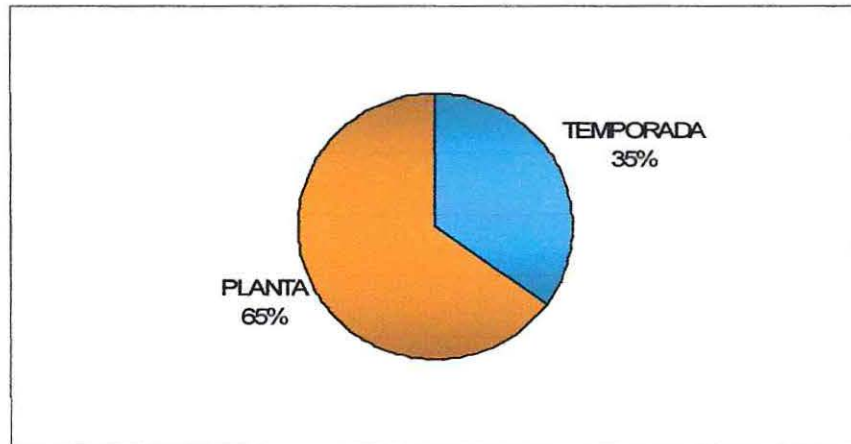
A partir de los antecedentes expuestos, se puede establecer, por consiguiente, que la AFP Hábitat S.A., a la que pertenece la mayoría de los trabajadores, se sitúa en el último lugar del ranking, en este año. Esto significa que sus estándares de calidad se ubican por debajo del servicio que ofrecen las mejor evaluadas.

4.1.2. Objetivo Específico N°2

Identificar las principales características socioeconómicas de los trabajadores.

➤ **Gráfico N° 1**

TIPO DE TRABAJADOR

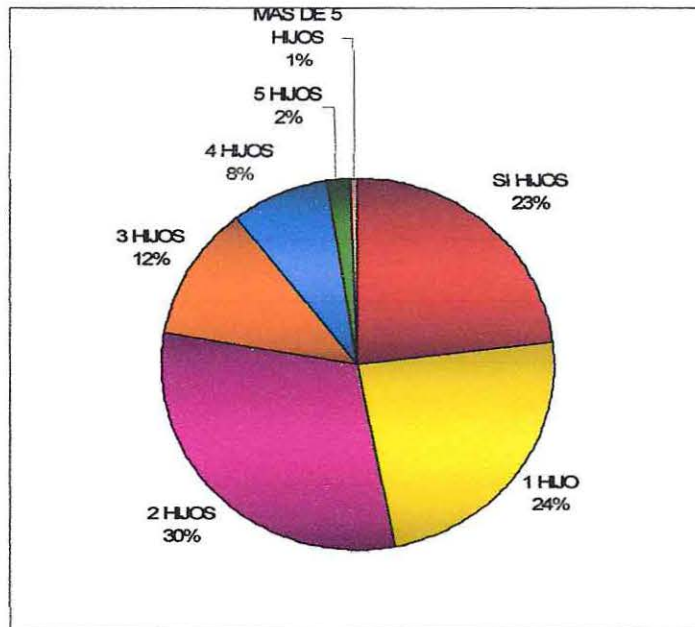


Es posible establecer que los Trabajadores de Planta, 113 trabajadores conforman la mayoría del personal (65%). Y 61 personas, (35%, constituyen Trabajadores de Temporada.

Cabe señalar que hay un evidente predominio de trabajadores que son de carácter permanente, es decir, poseen contratos a plazo indefinido, lo que resulta ventajoso para ellos, por cuanto tienen derecho a los beneficios de la empresa Coca-Cola Embonor S.A. logrando, de esta manera, la mayoría del personal, la consiguiente estabilidad y seguridad laboral.

➤ **Gráfico N° 2**

CANTIDAD DE HIJOS DEL TRABAJADOR

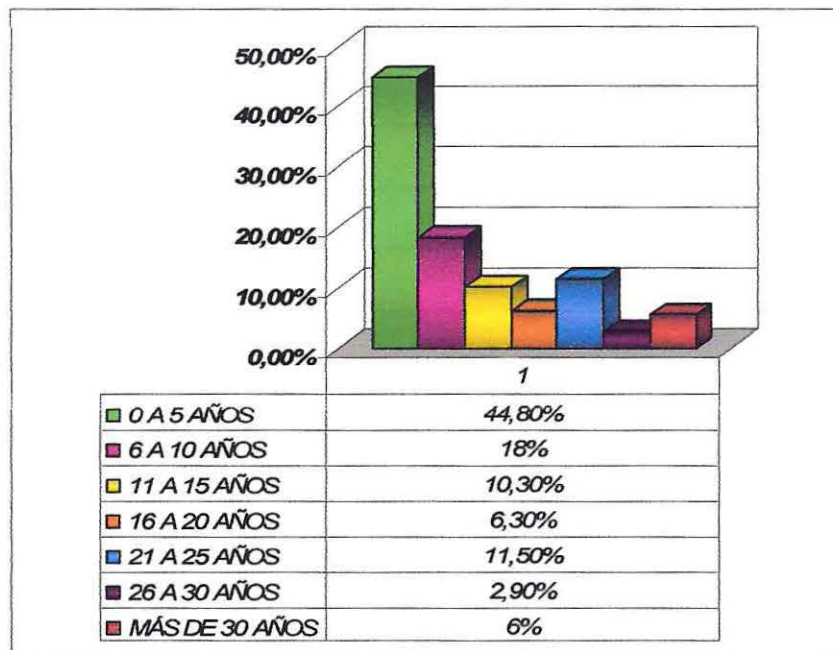


En relación a la cantidad de hijos del personal de la empresa, se puede constatar que la primera mayoría porcentual corresponde a los trabajadores con 2 hijos, que conforma un 30% de la muestra (53 trabajadores); a continuación, le siguen los tramos de 1 hijo con 24% (41 trabajadores) y los sin hijos con 23% (40 trabajadores). Cabe destacar, asimismo, que las familias con 5 o más hijos no superan el 3%.

Si comparamos estas características con la realidad a nivel nacional, es posible precisar que según la encuesta CASEN, en el 2006 se confirma que la tasa de natalidad podría estar por debajo del valor del 1,9 calculado por el INE. Desde el Censo de 2002, el número de hijos ha disminuido en toda la sociedad chilena. De este modo, actualmente, las familias no pobres tienen un promedio de 1,2 hijos. Considerando estos datos, es posible señalar que estas cifras difieren de la realidad de la empresa.

➤ Gráfico N° 3

ANTIGUEDAD LABORAL DEL TRABAJADOR

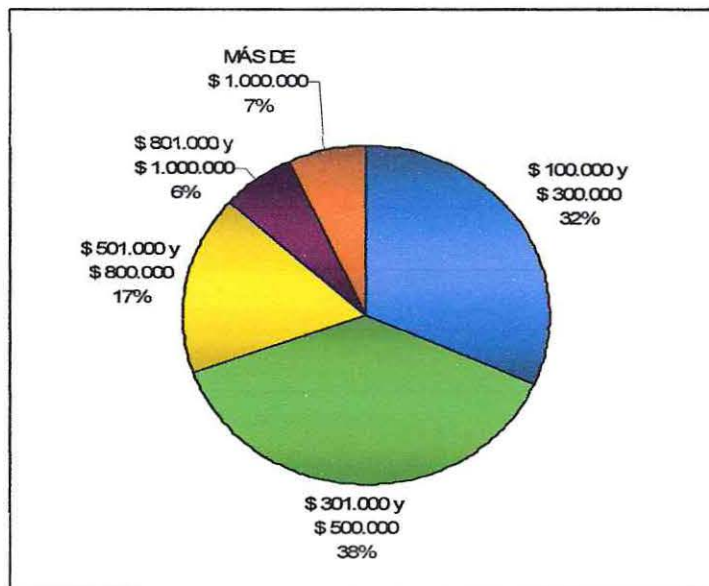


En cuanto al promedio de años de vinculación de los trabajadores con la organización, se puede identificar una clara inscripción mayoritaria en el tramo de 0 a 5 años, que alcanza un 44,8%. Lo anterior, guardaría concordancia con la variable edad, en la medida que la empresa está constituida por un personal que pertenece a la categoría adulto joven.

Ahora bien, es importante señalar, que en esta muestra, no obstante, hay trabajadores que tienen más de 20 años de antigüedad laboral, y en su conjunto representan un 20,4%.

➤ Gráfico N° 4

INGRESO LÍQUIDO MENSUAL DEL TRABAJADOR



La mayoría, 66 trabajadores (38%), percibe un ingreso líquido mensual (remuneración bruta menos impuestos y cotizaciones previsionales) que fluctúa entre \$301.000 y \$500.000. A continuación, 55 trabajadores, (32%), perciben entre \$101.000 y \$300.000.

Cabe señalar, también, que un 17% de los trabajadores percibe entre \$501.000 y \$800.000, y 12 trabajadores (7%), perciben más de \$1.000.000. Finalmente, una minoría de 11 trabajadores (6%), perciben entre \$801.000 y \$1.000.000.

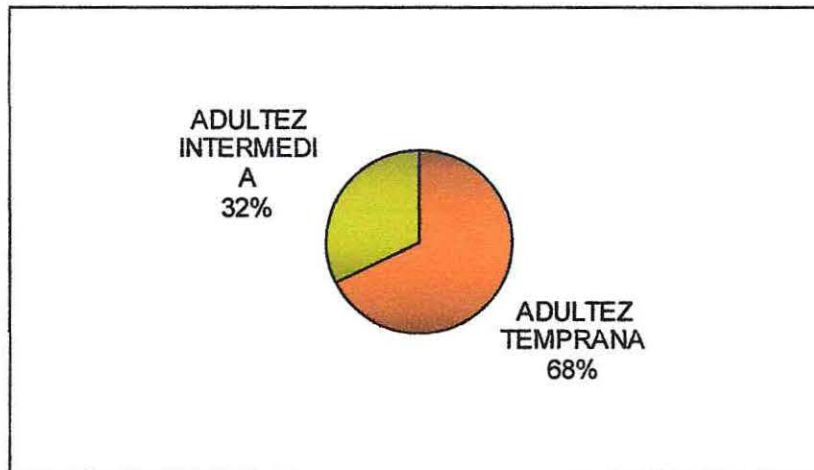
Según la encuesta Casen 2009, 7 de cada 10 trabajadores asalariados privados reciben un ingreso inferior a \$300.000 por ocupación principal. Se puede destacar entonces, que de los trabajadores encuestados, la mayoría supera el ingreso promedio del país.

4.1.3. Objetivo Específico N° 3

Identificar y describir la etapa de vida de los trabajadores.

➤ **Gráfico N°1**

ETAPA DE VIDA DEL TRABAJADOR



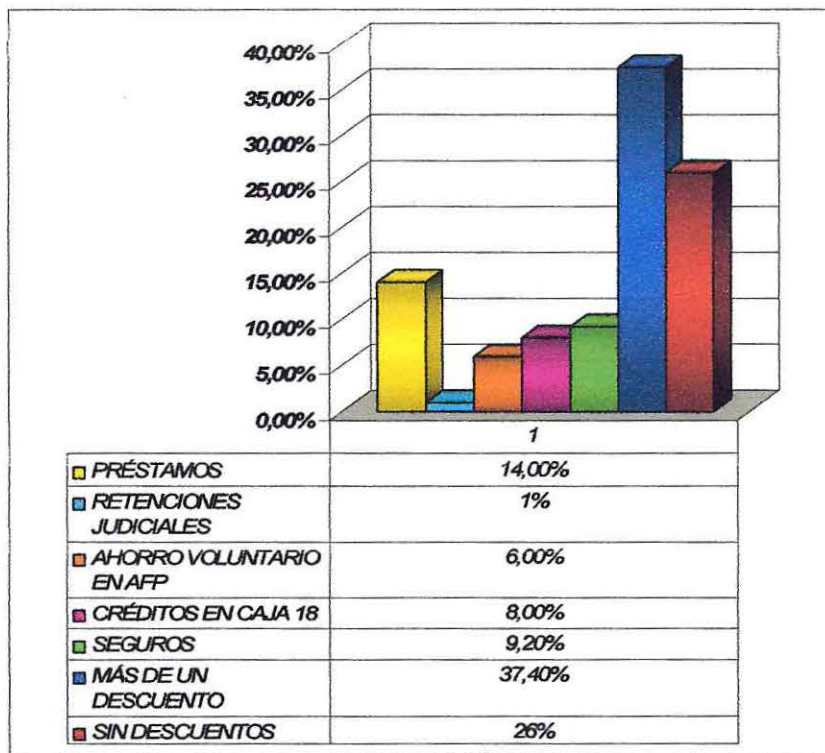
La identificación de las edades de los trabajadores nos permite relacionarlas con la etapa de ciclo vida en que se encuentran. De esta manera, se observa un notable predominio de los trabajadores que se encuentran en etapa de Adulthood temprana, representado con un 68% (118 trabajadores); y un 32% de la muestra equivalente a 56 trabajadores se encuentra en la edad de Adulthood intermedia.

4.1.4. Objetivo Específico N° 4

Identificar las principales características de necesidades básicas de subsistencia, protección y participación de los trabajadores, en su entorno personal.

➤ Gráfico N°1

DESCUENTOS EN REMUNERACIÓN DEL TRABAJADOR

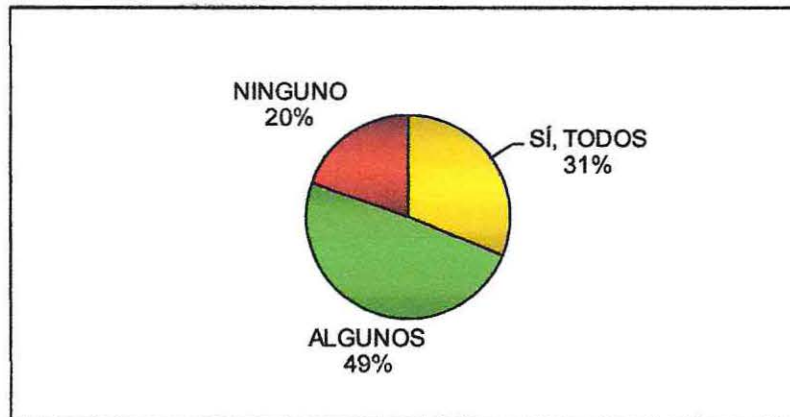


Por medio del gráfico, se visualiza una mayoría que tiene más de un descuento en su remuneración, representado en un 37,4% (65 trabajadores). En descuentos, se advierte que el concepto préstamos con un 14% es el que predomina; a continuación, seguros, (de vida, de salud, catastróficos, automotriz, u otros, con un 9,2%; descuentos por créditos en la Caja 18 con un 8%; por ahorro voluntario en las AFP, un 6%.

Solamente, un 26% afirma no tener ningún tipo de descuentos en su remuneración.

➤ Gráfico N°2

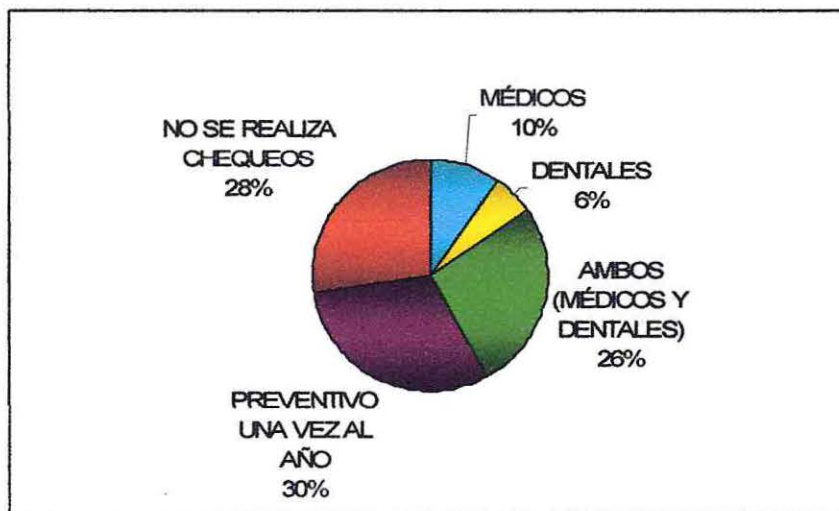
CONOCIMIENTO DE BENEFICIOS DE SALUD DE LA EMPRESA



La mayoría solo conoce algunos beneficios de salud que pone a su disposición la empresa (49%); un 31% declara conocer todos los beneficios; y un 19,5% dice no conocer ninguno de los beneficios que entrega la empresa. De esta manera, se evidencia desinformación en los trabajadores acerca de los beneficios en materia de salud que poseen, lo que resulta preocupante al momento de necesitar alguno de éstos.

➤ Gráfico N° 3

TIPO DE CHEQUEOS

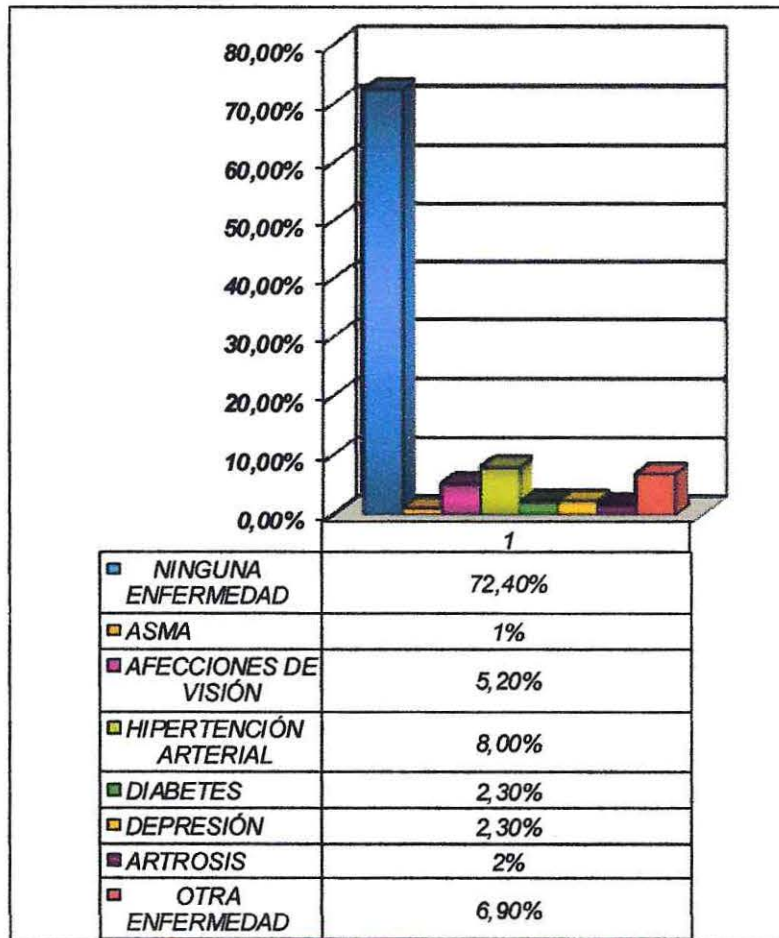


Un sector mayoritario de los trabajadores (72%), se realiza chequeos. Médicos: un 10%; dentales: un 6%, ambos (médicos y dentales): un 26%, y exámenes preventivos una vez al año por parte de la empresa: un 30%.

Por otra parte, una minoría, (27,6%) no se realiza ningún tipo de chequeos.

➤ Gráfico N° 4

TIPO DE ENFERMEDAD CRÓNICA DEL TRABAJADOR



En relación al gráfico presentado, es posible destacar favorablemente que hay un 72,4% (48 trabajadores) que no posee ningún tipo de enfermedad que necesite algún tratamiento permanente o de por vida.

Cabe reiterar que la gran mayoría de los encuestados no padece enfermedades crónicas. Entre los trabajadores que padecen patologías importantes, predomina la hipertensión arterial con un 8% (14 trabajadores).

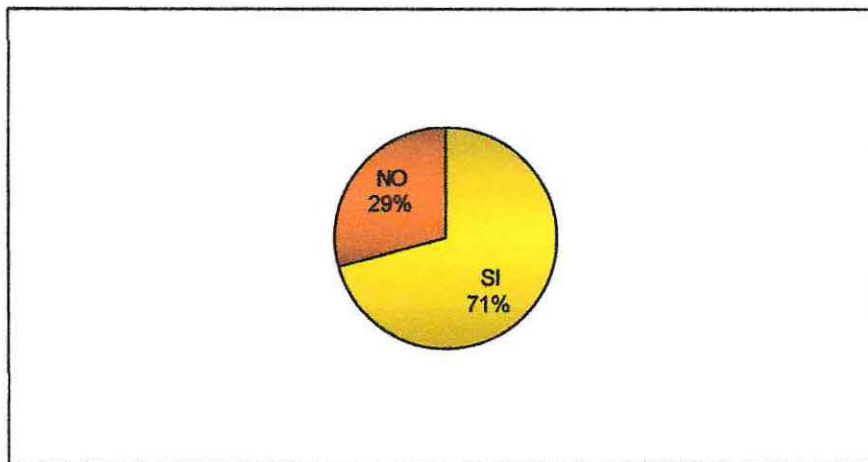
Basado en lo anterior, es importante señalar que la hipertensión arterial se asocia a tasas de morbilidad y mortalidad considerablemente elevadas, por lo que se considera uno de los problemas más importantes

de salud pública, afectando a cerca de mil millones de personas a nivel mundial¹⁹.

Las enfermedades presentes, en menor proporción, son los problemas a la visión con un 5,2%; la diabetes y la depresión con un 2,3%; la artrosis con un 2%; el asma con un 1%; y en la categoría de otras enfermedades se evidencia un 6,9% entre las que destacan enfermedades tales como: hipertiroidismo, úlceras, rosácea, alergias, etc.

➤ **Gráfico N° 5**

TRATAMIENTO POR ENFERMEDAD CRÓNICA



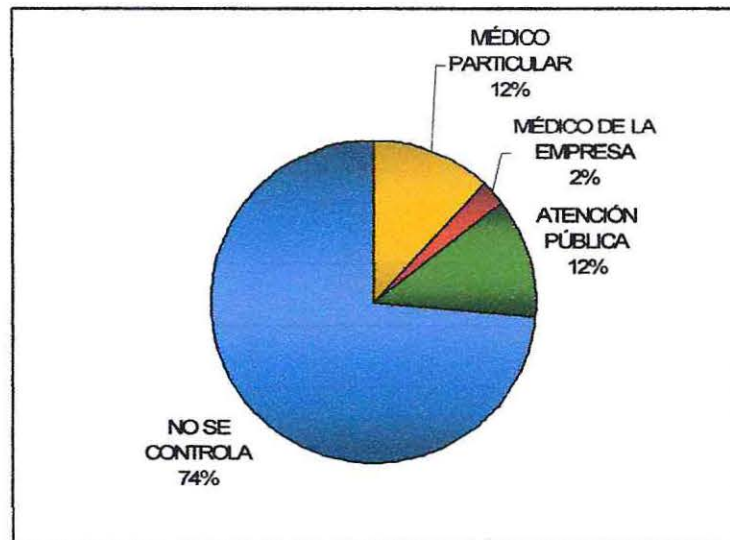
De las 48 personas que declararon tener algún tipo de enfermedad crónica, la mayoría (71%), no sigue tratamiento. Solo 14 de ellas (29%), siguen un tratamiento médico.

Al respecto, es importante consignar la importancia que poseen los tratamientos médicos, especialmente, en las enfermedades crónicas; en la medida que estas enfermedades no solo afectan al individuo físicamente, sino también, a nivel emocional y social, con implicancia directa en su calidad de vida laboral y familiar.

¹⁹http://es.wikipedia.org/wiki/Hipertensi%C3%B3n_arterial

➤ Gráfico N° 6

CONTROL DE LA SALUD DEL TRABAJADOR



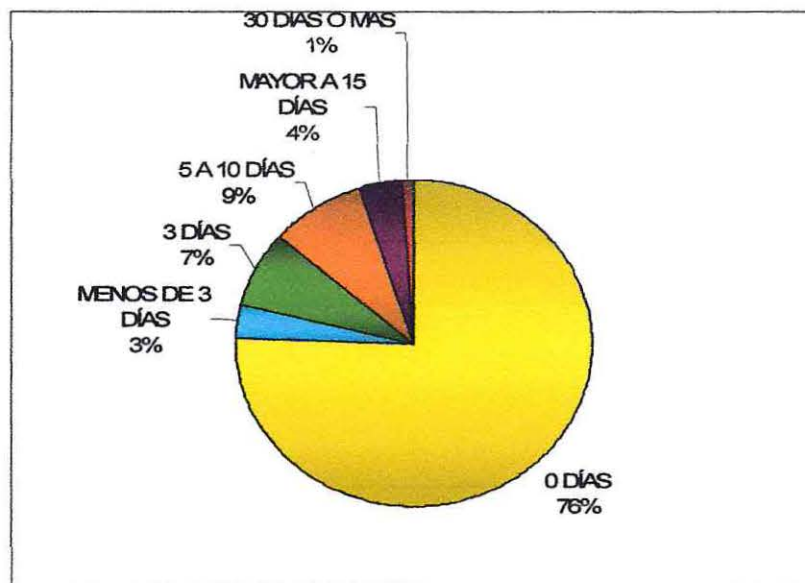
El 74% no realiza control médico preventivo de su salud. Esta situación es discordante con la disponibilidad de recursos que tiene a su disposición a través de la empresa, y puede derivar en la generación y desarrollo de enfermedades, que pudieron evitarse y/o ser detectadas en forma más temprana y oportuna.

Asimismo, se advierte un 12% que se controla con médicos particulares y un porcentaje equivalente, que lo realiza mediante la atención pública, según el sistema de salud que poseen (Fonasa o Isapre).

En relación a aquellos trabajadores que siguen tratamiento con el médico que otorga la empresa, se constata que solo conforman un 2% de los encuestados, lo cual demuestra que la mayoría no hace uso de esta oportunidad y recurso disponible.

➤ Gráfico N° 7

DÍAS DE LICENCIA MÉDICA



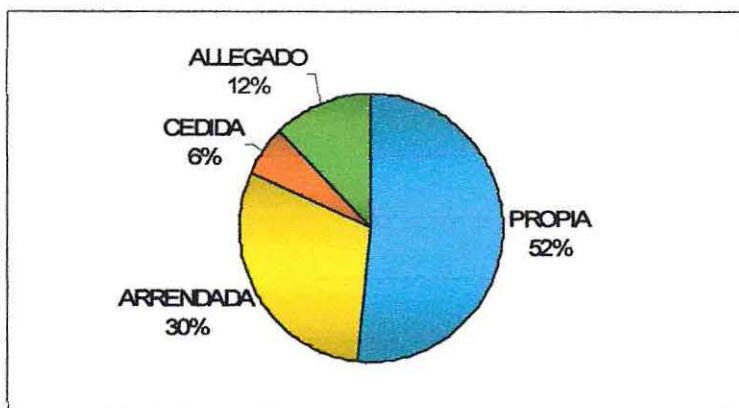
Se observa un predominio de personal que no ha hecho uso de licencia médica. (76%)

Entre aquellos que han presentado licencia médica, predominan las correspondientes a los tramos entre 5 a 10 días (9%); a continuación, de 3 días (7%); más de 10 días (4%). Solamente, un 1% ha presentado licencias médicas por más de 30 días.

Por consiguiente, es posible constatar un bajo grado de siniestralidad y el predominio de un buen estado de salud en los trabajadores.

➤ Gráfico N° 8

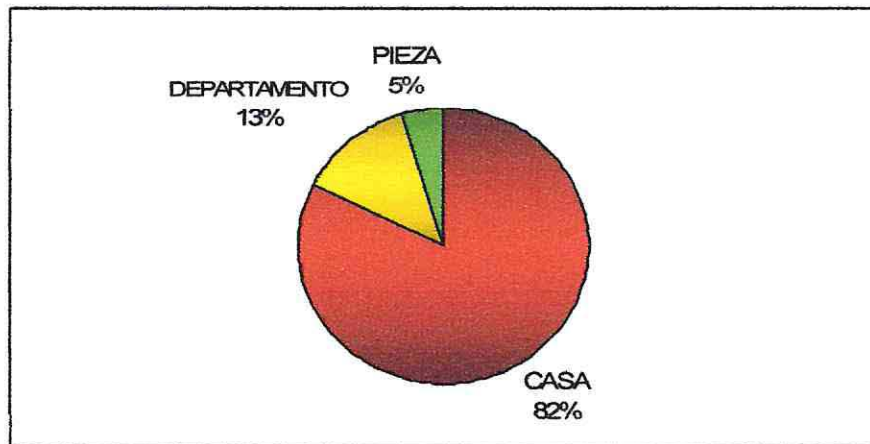
TENENCIA DE VIVIENDA DEL TRABAJADOR



Se advierte un predominio evidente de trabajadores que habitan en vivienda propia, (52%). En segundo lugar, un 30% que se encuentra arrendando; y un 12% que viven en calidad de allegados en casas de familiares. Finalmente, un grupo minoritario, (6%), que habita en viviendas que les fueron cedidas.

➤ **Gráfico N° 9**

TIPO DE VIVIENDA DEL TRABAJADOR

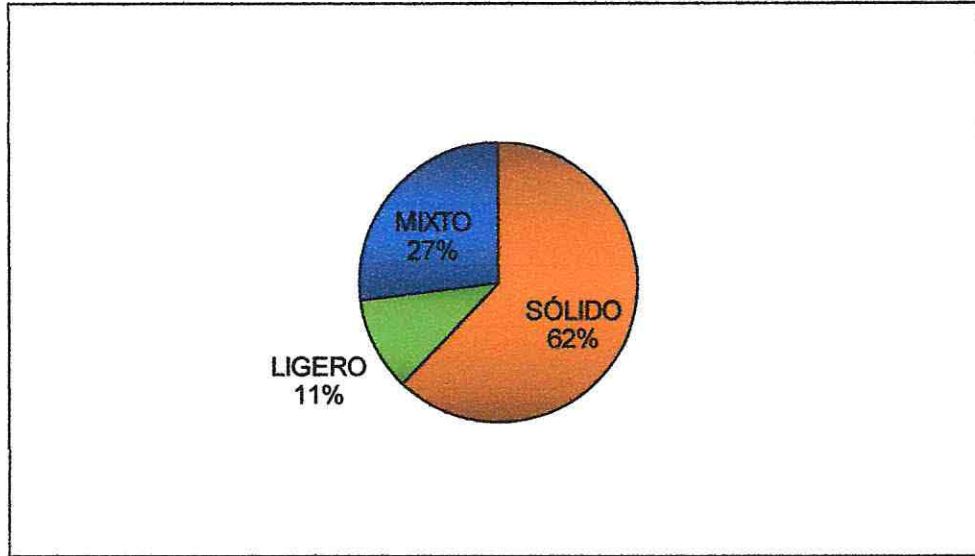


La mayoría vive en casa-habitación, (82%). Un 13% vive en departamentos; Y por último, un 5% que vive en piezas; situación, que aunque constituye un porcentaje mínimo, amerita especial atención.

En este ámbito, es posible consignar, que, a nivel nacional, según datos proporcionados por el Ministerio de Planificación, alrededor de un 78,4% de las familias chilenas habita en casa-habitación, cifra que guarda concordancia con la resultante del estudio realizado en la empresa.

➤ Gráfico N° 10

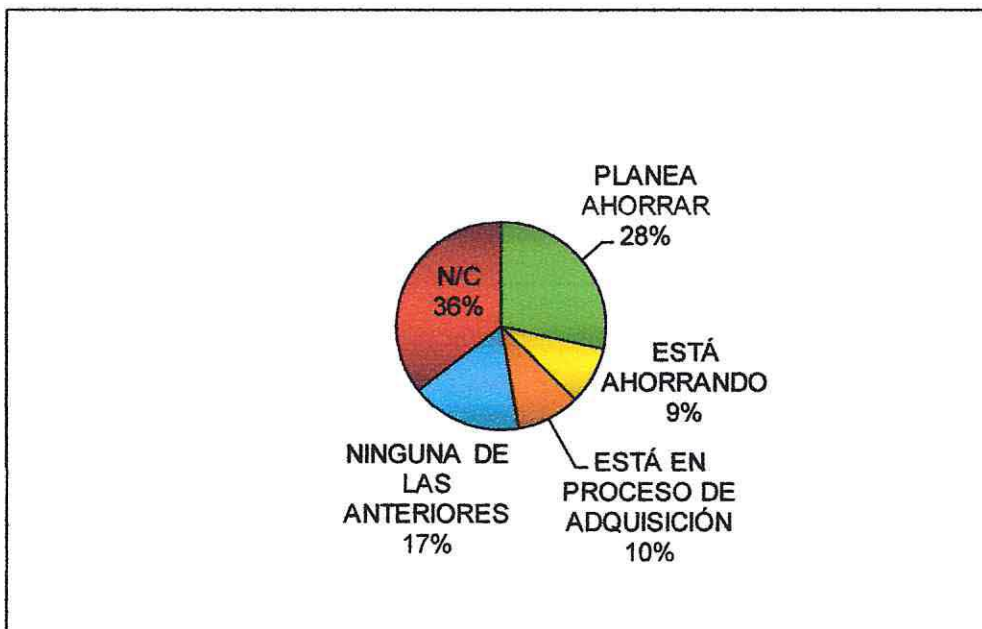
MATERIALIDAD DE LA VIVIENDA DEL TRABAJADOR



La mayoría de las viviendas son de material sólido, (62%). A continuación, un 27% posee viviendas de material mixto y un 11% que habita en una vivienda de material ligero.

➤ Gráfico N° 11

PLAN DE AHORRO PARA LA VIVIENDA PROPIA



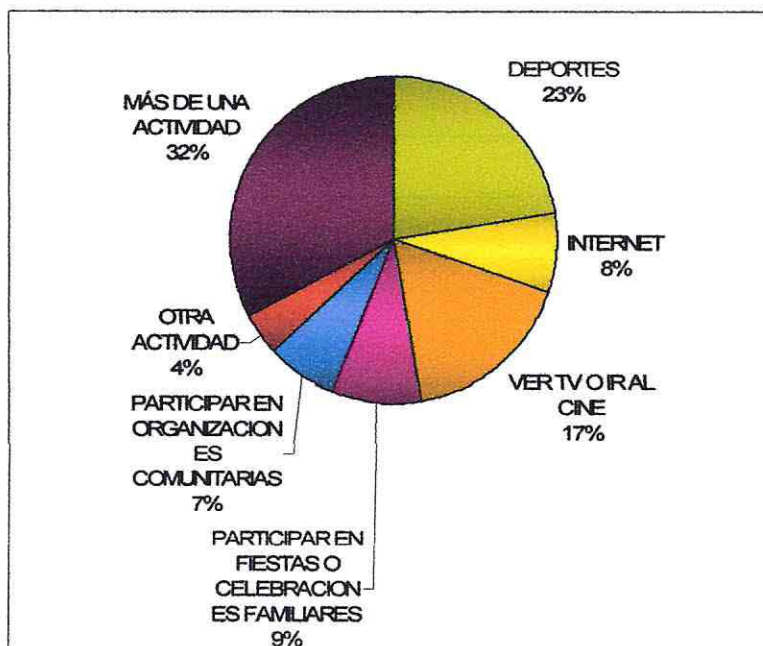
Es posible señalar que existe un 28% (45 trabajadores), que planea ahorrar para obtener una vivienda propia.

No obstante lo anterior, un 9% (16 trabajadores) efectivamente están ahorrando para la obtención de su vivienda, mientras que un 10% (18 trabajadores) se encuentran en proceso de adquisición de su vivienda. Otro aspecto importante de indicar es un evidente predominio de trabajadores que no contestaron, debido a que ya poseen su vivienda propia, lo cual se ve reflejado en un 36% (64 trabajadores).

Por otra parte, se evidencia un 17% (31 trabajadores), que no poseen vivienda propia y tampoco se encuentran adscritos a ningún tipo de plan de ahorro o proceso para adquirir una vivienda. Esto se debe a varios factores, Uno de ellos es que viven con sus padres, entonces no necesitan una vivienda propia. Por esta misma razón, el tener una vivienda propia no forma parte de sus necesidades actuales. Otro aspecto que se identificó es que algunos de ellos viven solos, por lo que prefieren seguir arrendando, o viviendo en un lugar cedido, o bien, en calidad de allegados.

➤ Gráfico N° 12

TIPO DE ACTIVIDADES DE RECREACIÓN

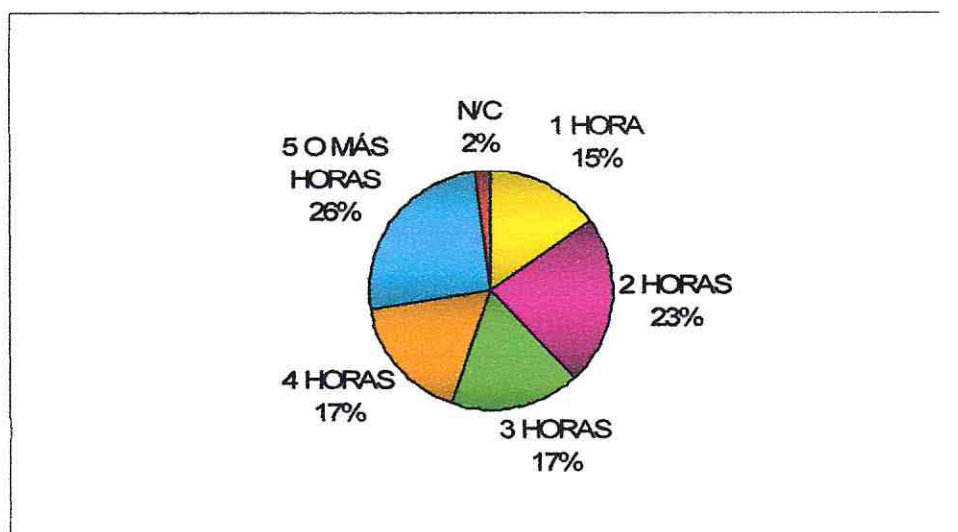


En cuanto al tipo de actividades que realizan los trabajadores durante su tiempo libre, se destaca la realización de más de una actividad identificada (32%); siendo la actividad deportiva, una de las más realizadas con un 23%. Otra de las actividades recreativas que más se destacan es ver programas de televisión o ir al cine, con un 17%.

En cuanto a las actividades encuadradas en la opción fiestas o celebraciones familiares, navegar por Internet, y participar en alguna organización comunitaria como grupos de iglesia o clubes deportivos, se observa su realización solo en un 9%, 8% y 7%, respectivamente.

➤ **Gráfico N° 13**

TIEMPO DESTINADO EN ACTIVIDADES DE RECREACIÓN



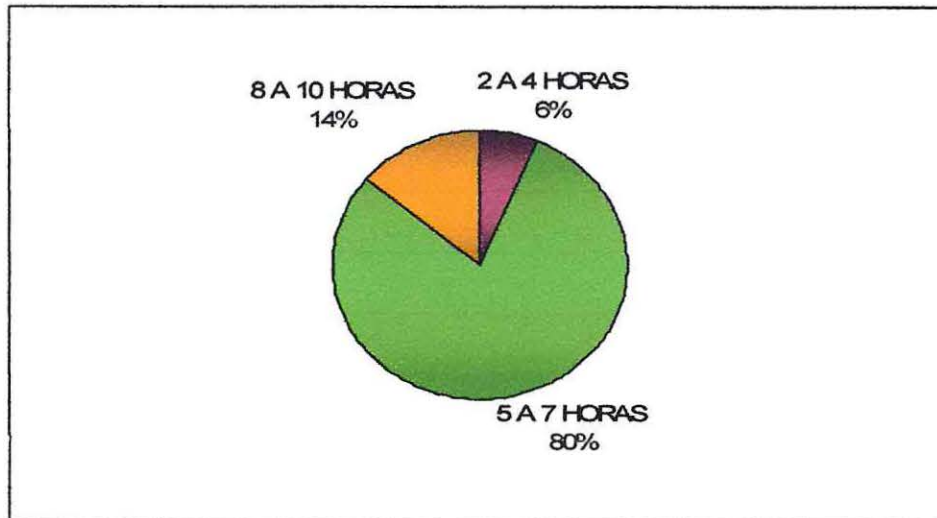
En lo que respecta al espacio destinado semanalmente a las actividades de tiempo libre por parte de los trabajadores, se evidencia una mayoría porcentual de un 26% que dedica 5 horas o más a la semana para realizar las actividades identificadas en la pregunta anterior. Le sigue el tramo de 2 horas a la semana con un 23%. En tercer y cuarto lugar están los tramos de 3 y 4 horas semanales con un 17% respectivamente.

Según Max Neef, la recreación es una necesidad básica del ser humano, entendida como una actividad realizada en el tiempo libre que se debe dar a diario para el logro de su satisfacción, puesto que sirve principalmente para recuperar la fuerza del trabajo, y además, para no

generar problemas a la salud mental de las personas como por ejemplo el estrés.

➤ Gráfico N° 14

TIEMPO A DIARIO PARA DORMIR



L

a mayoría, (80%), duerme, diariamente, entre 5 a 7 horas. U 14% duerme entre 8 y 10 horas. Es posible, también precisar la existencia de un 6% que duerme entre 2 y 4 horas diariamente; porcentaje pequeño, pero que requiere de especial atención.

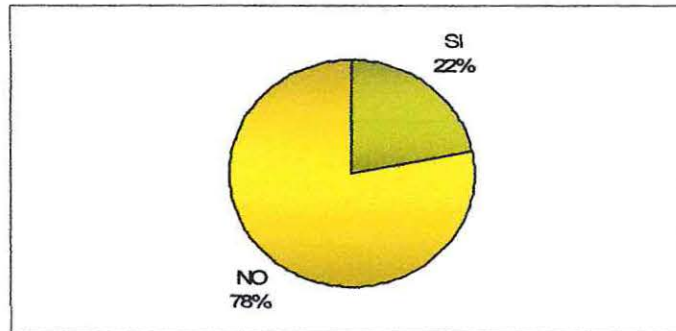
Al respecto, es preciso señalar que todos los individuos son diferentes en cuanto a sus necesidades de sueño, variando en función de su edad, hábitos, tipo de vida, etc. El tiempo necesario que se estima para que los adultos al dormir logren un descanso reparador que les permita afrontar las demandas de un nuevo día es de 8 horas promedio. Sin embargo, otro estudio publicado en la revista Archives of General Psychiatry, señala que 7 horas son suficientes²⁰.

Un aspecto de gran importancia al estudiar este factor lo señalan investigaciones que concluyeron que las personas que dormían 7 horas diarias tenían una menor tasa de mortalidad que las que dormían menos o más horas. Por consiguiente, es posible derivar que los trabajadores de la empresa, en su mayoría duermen las horas suficientes para recuperarse de su rutina diaria.

²⁰<http://www.sanar.org/vida-sana/horas-de-sueno-en-adultos>

➤ Gráfico N° 15

DIFICULTAD PARA CONCILIAR EL SUEÑO



La gran mayoría de los trabajadores (78%) no presenta dificultades para dormir y no padece de insomnio. No obstante, una minoría (22%) indica tener problemas para conciliar el sueño.

Al respecto, de acuerdo a la realidad nacional, el porcentaje de personas que presentan dificultades para dormir o padece de insomnio es de un 12,15%, según cifras del INE, una cifra menor a la realidad presentada por los trabajadores de esta empresa.

4.1.5. Objetivo Específico N° 5

Conocer la percepción del nivel de bienestar social personal de los trabajadores, basada en las necesidades de subsistencia, protección y participación.

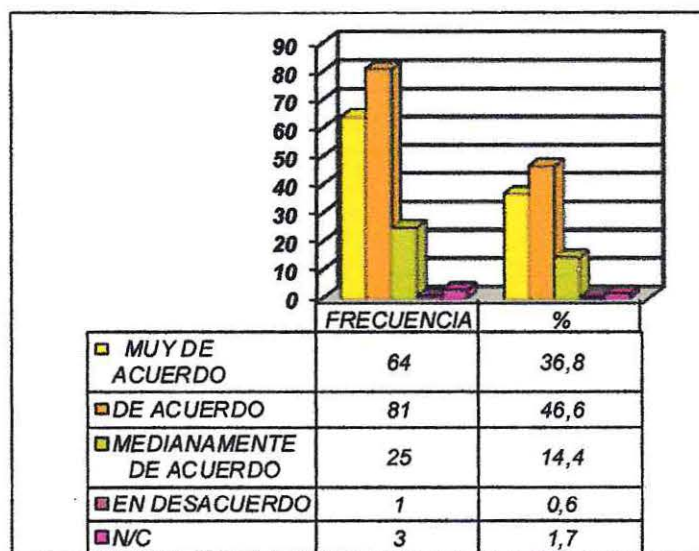
CATEGORIZACIÓN GENERAL DE BIENESTAR SOCIAL PERSONAL DEL TRABAJADOR	
28 – 40 puntos	= Necesidades Satisfechas
14- 27 puntos	= Necesidades Medianamente Satisfechas
0- 13 puntos	= Necesidades Insatisfechas

En cuanto a la categorización general de bienestar social personal del trabajador, se obtuvo un puntaje total de 29 puntos, que los ubica dentro de la categoría de Necesidades Satisfechas. Esto quiere decir que la mayoría percibe un nivel de bienestar social alto para las dimensiones de Salud, Vivienda y Recreación.

A continuación, se mostrará el análisis detallado de cada afirmación, según las necesidades básicas de subsistencia, protección y participación.

1. Necesidades de Subsistencia

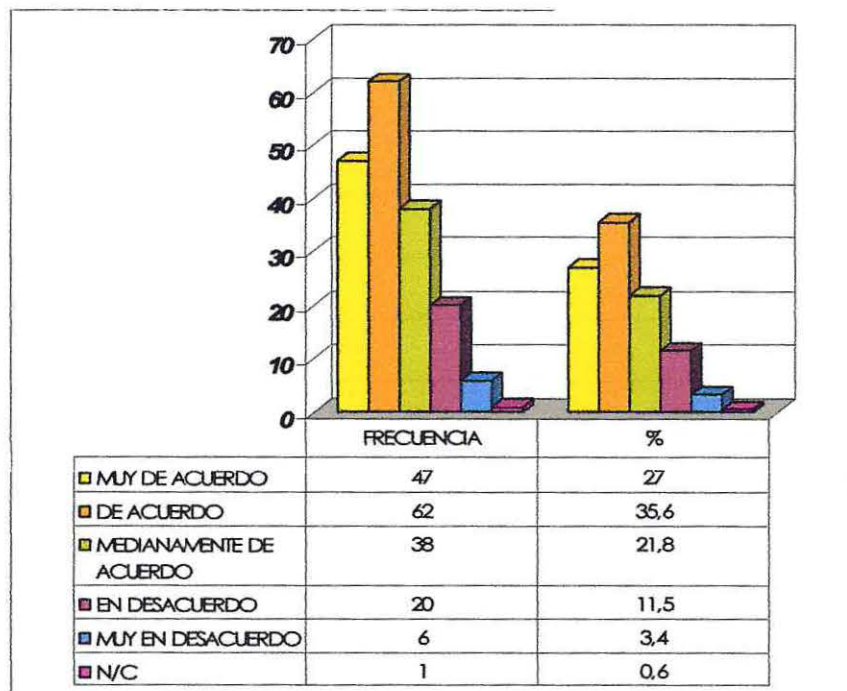
➤ Gráfico N° 1: “Poseo un buen estado de salud”



De acuerdo a los datos proporcionados por este gráfico, es posible destacar positivamente un predominio de trabajadores que están en su mayoría de acuerdo con su estado de salud actual, lo que corresponde a un 46,6% (81 trabajadores), estableciéndose que no perciben tener enfermedades crónicas que requieran tratamiento permanente.

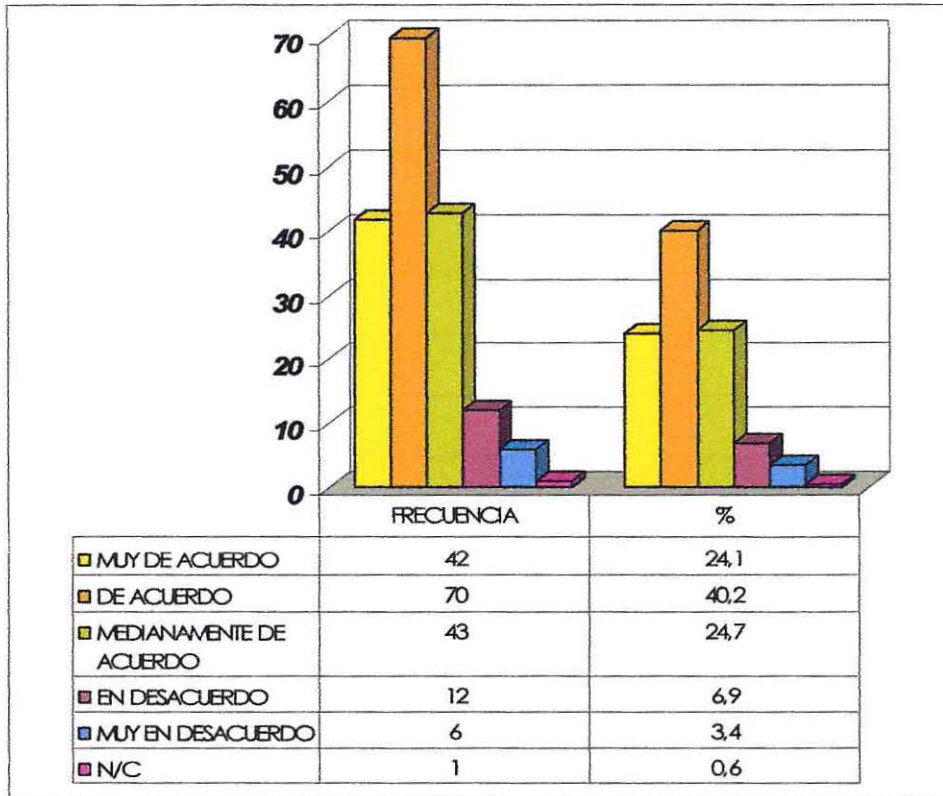
Por otra parte, es posible distinguir que no todos opinaron de manera positiva. Si bien, existe un grupo menor de personas que se identificó en la categoría de “Medianamente de acuerdo” representando a un 14,4%, así también hubo un trabajador que opinó estar “En desacuerdo”.

➤ **Gráfico N° 2: “Me intereso por realizarme chequeos médicos periódicamente”**



Según se representa en el gráfico respecto al interés en hacerse chequeos médicos periódicamente, es posible señalar que la mayoría porcentual de trabajadores se concentra dentro de la segunda categoría denominada “De acuerdo”, representando a un 35,6%. Sin embargo, no deja de restar importancia la opinión de los demás trabajadores, que presentan opiniones divergentes respecto a esta afirmación, lo cual indica que una minoría no está acudiendo regularmente a los servicios de salud a los que por derecho tienen acceso.

➤ **Gráfico N° 3: “Me siento satisfecho con el Plan de Salud que poseo”**

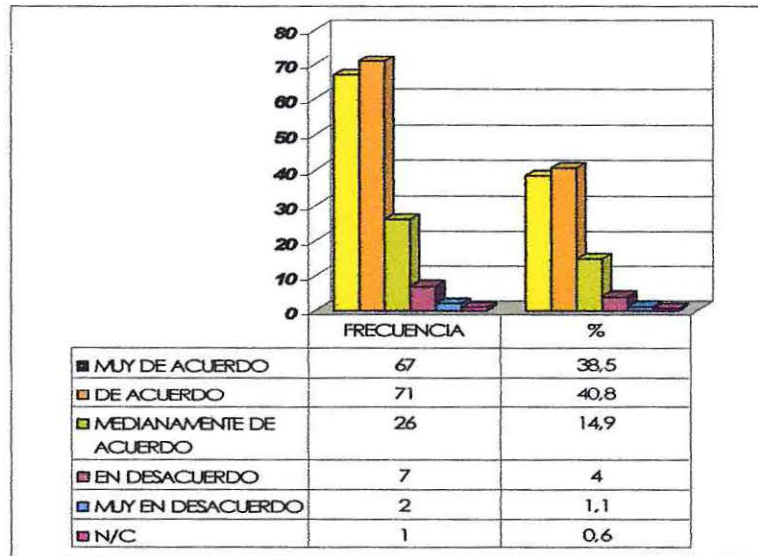


Antes de la descripción contenida en este gráfico, cabe señalar que el plan de salud está determinado por el sistema de salud (Fonasa o Isapre) al cual pertenece cada trabajador.

Se observa que la mayoría de trabajadores se sienten satisfechos con el plan de salud que posee, (40,2%) que manifestó estar “De acuerdo” con esta afirmación.

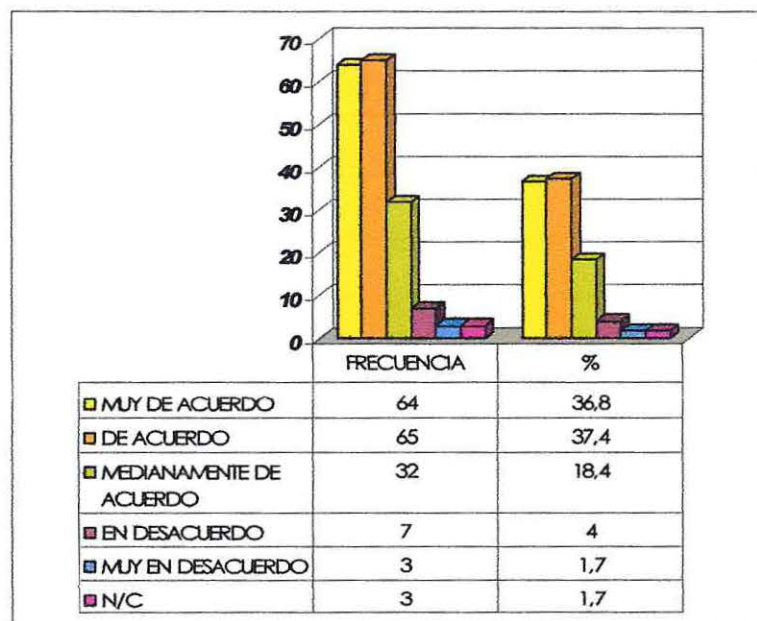
2. Necesidades de Protección

- **Gráfico N° 1: “Estoy conforme con la calidad de la vivienda que habito”**



La mayoría, 40,8%, manifestó estar de acuerdo con la calidad de su vivienda.

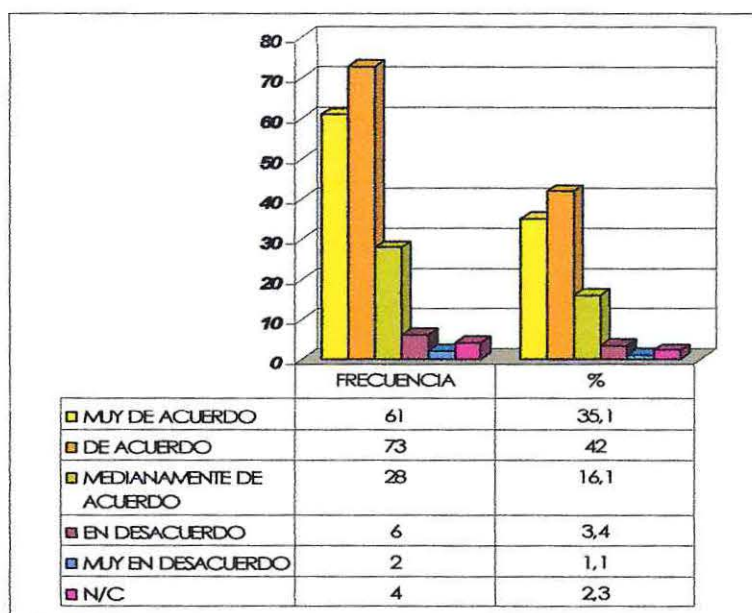
- **Gráfico N° 2: “Estoy conforme con el tipo de vivienda que habito”**



Respecto al grado de conformidad que posee el trabajador con el tipo de vivienda en la que habita, ya sea una casa, departamento o pieza, se puede observar que la mayoría porcentual de trabajadores, representada con

un 37,4% (65 trabajadores), se encuentra “De acuerdo” con el tipo de vivienda que habita.

➤ **Gráfico N° 3: “Me siento a gusto en la vivienda que habito”**



El 77,1% manifiesta sentirse a gusto con su vivienda. No obstante, un 4,5 % manifiesta su disconformidad, situación que amerita atención, al igual que el 16,1% que se declara medianamente a gusto.

Es importante consignar, que la vivienda no es solo un espacio en donde habitan las personas, sino que constituye un lugar de pertenencia y vínculo con la ciudad y un aspecto crucial en la construcción del concepto ciudadanía. Además, cumple con funciones que son vitales para el desarrollo y crecimiento de los individuos. Así entonces, la vivienda otorga una protección ambiental a sus moradores y favorece el proceso de crianza, permitiendo además, el sustento y la vida en familia²¹.

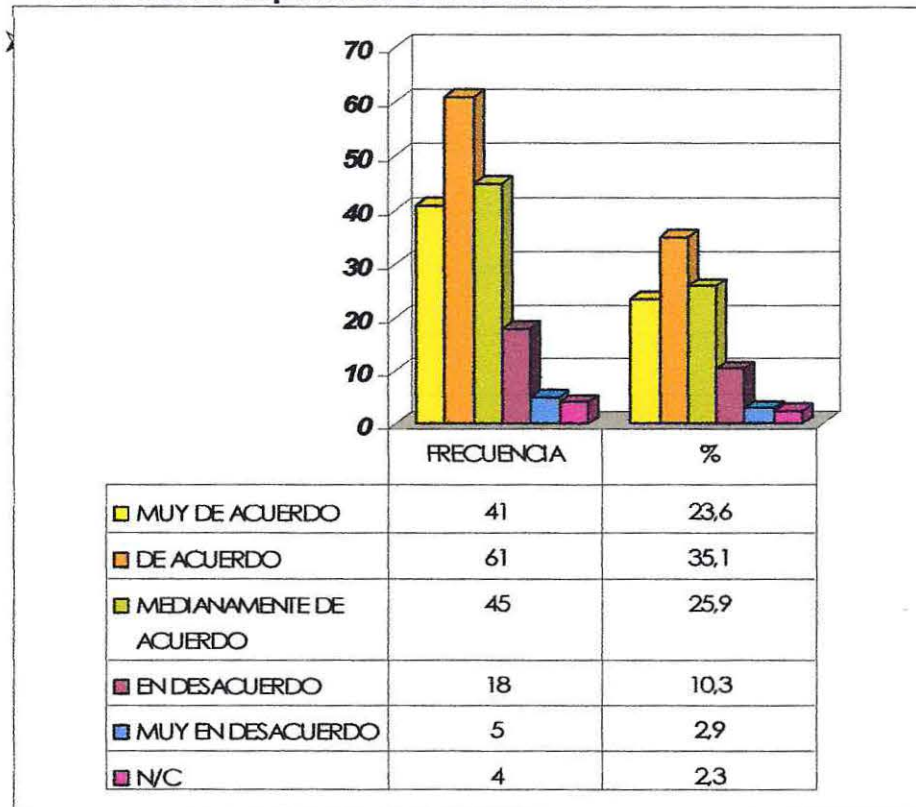
²¹ Castañeda, P. (2008). Apuntes cátedra de Trabajo Social en Vivienda. Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso.

✚ **Tabla N°3: Operacionalización de las características de necesidades básicas de subsistencia, protección y participación de los trabajadores, en su entorno personal.**

Variable	Dimensión	Subdimensión	Indicador
Necesidades de Subsistencia	Salud	Conocimiento de beneficios empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Sí, todos • Algunos • Ninguno
		Realización de chequeos	<ul style="list-style-type: none"> • Médicos • Dentales • Ambos (médicos y dentales) • Preventivo una vez al año • No se realiza
		Tipo de Enfermedad crónica	<ul style="list-style-type: none"> • Ninguna enfermedad • Asma • Afecciones de visión • Hipertensión arterial • Diabetes • Obesidad • Depresión • Artrosis • Otra enfermedad
		Tratamiento de la enfermedad	<ul style="list-style-type: none"> • Si • No

3. Necesidades de Participación

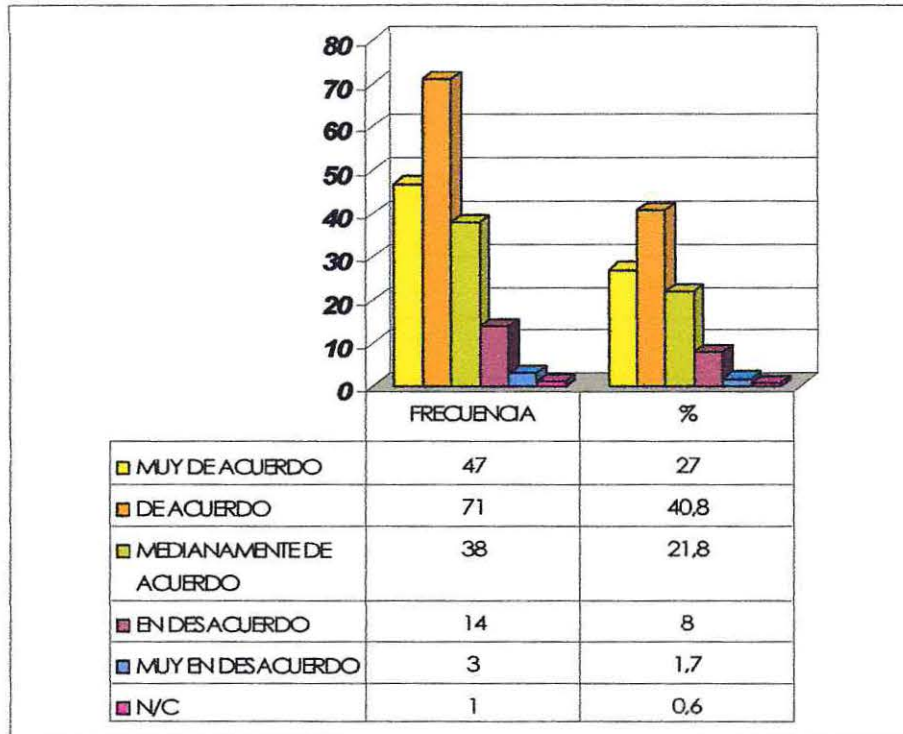
➤ **Gráfico N°1: "Cuento con instancias para poder desarrollar actividades deportivas o recreativas"**



La mayoría tiene una percepción positiva sobre la disponibilidad de instancias suficientes para poder desarrollar actividades deportivas o recreativas. Esto se ve reflejado en los datos arrojados, mostrándose claramente un predominio de un 58,7% que está "De acuerdo" y "Muy de acuerdo" frente a dicha afirmación.

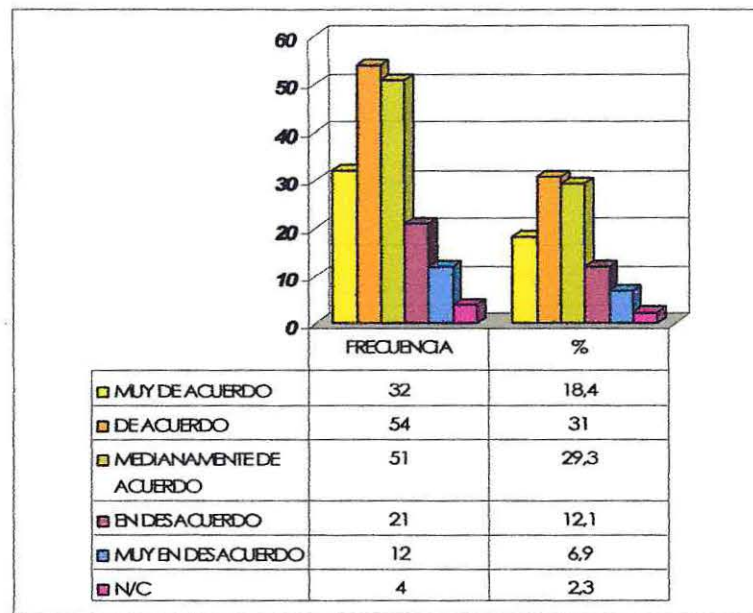
Por otra parte, se establece un 25,9% (45 trabajadores), que se identificaron con la opinión "Medianamente de acuerdo"; y una minoría de estos que presentan una percepción negativa, entre los que están "En desacuerdo" y "Muy en desacuerdo", y que sumados, representan un 13,2% del total de la muestra.

➤ **Gráfico N° 2: “Tengo interés en participar de las actividades deportivas y recreativas que se ofrecen dentro y fuera de mi lugar de trabajo”**



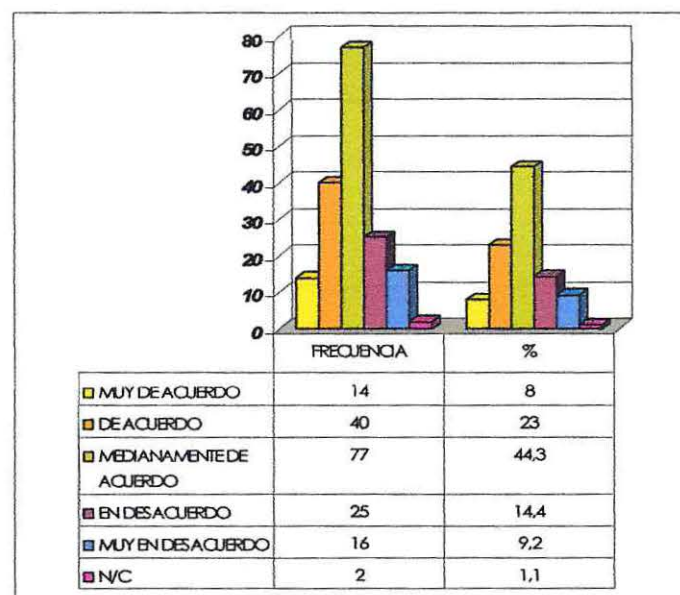
La mayoría de los trabajadores manifiesta interés en participar en actividades deportivas y recreacionales (67,8%). Ello constituye una disposición importante a considerar, en la medida que este tipo de actividades contribuye, favorablemente en la salud y calidad de vida, en general, de las personas; y su realización conjunta, favorece las posibilidades de conocimiento mutuo e integración social, como asimismo, su identificación y adhesión con la empresa, generando condiciones más favorables para la complementariedad y el desarrollo de equipos de trabajo más efectivos.

➤ **Gráfico N° 3: “Participo regularmente en actividades de recreación desarrolladas por la compañía”**



El 48,5% se manifiesta de acuerdo y muy de acuerdo en que participa, en forma regular, de las actividades recreativas organizadas por la empresa. Un 29,3% del personal indica frente a ello, estar “Medianamente de acuerdo”; y un 19% declara no estar participando.

➤ **Gráfico N° 4: “Tengo tiempo suficiente para participar en actividades de recreación”**



En el presente gráfico, se establece efectivamente que la mayoría de los encuestados señalan estar “Medianamente de acuerdo” con el tiempo para participar en actividades de recreación dentro o fuera de la compañía con 44,3%.

Al respecto, es posible señalar como positivo que hay trabajadores que tienen una percepción más optimista respecto a dicha afirmación, quienes afirman formar parte de las actividades que desarrolla la empresa y también invitan a participar a sus familias en los programas que se imparten dentro del año, tales como las Olimpiadas Coca-Cola Embonor, el Día de la Madre, Fiestas Patrias, La Navidad, entre otras.

4.2. Objetivo General N° 2

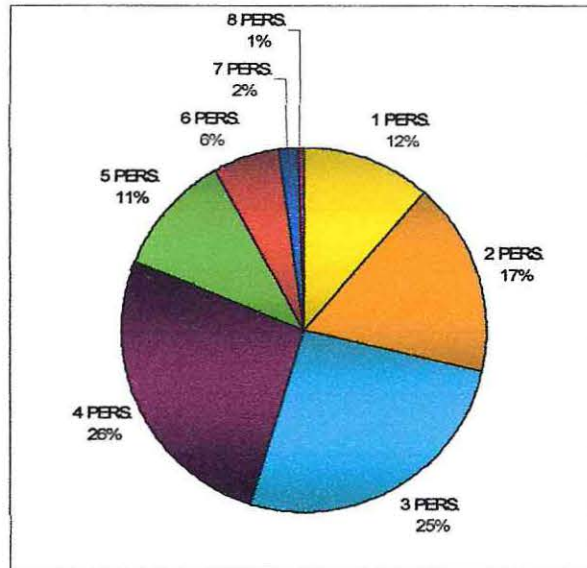
“Conocer el Perfil Familiar de los trabajadores de la empresa Coca-Cola Embonor S.A., Planta Concón y las sucursales de Valparaíso, Hijuelas y San Felipe, pertenecientes a la V región de Valparaíso”.

4.2.1. Objetivo Específico N° 1

Identificar las principales características sociodemográficas del grupo familiar.

➤ **Gráfico N° 1**

CANTIDAD DE INTEGRANTES EN LA FAMILIA



Es posible constatar como primera mayoría porcentual, los hogares compuestos por 4 integrantes, representados en un 26%; familias integradas por 3 miembros con un 25%; mientras que un 17% de núcleos familiares están compuestos por 2 personas, y un 12% correspondiente a personas que viven solas. En una frecuencia minoritaria, se logra identificar a familias constituidas por 5 o más miembros, llegando al máximo de 8 integrantes, pero es el caso de un solo trabajador encuestado.

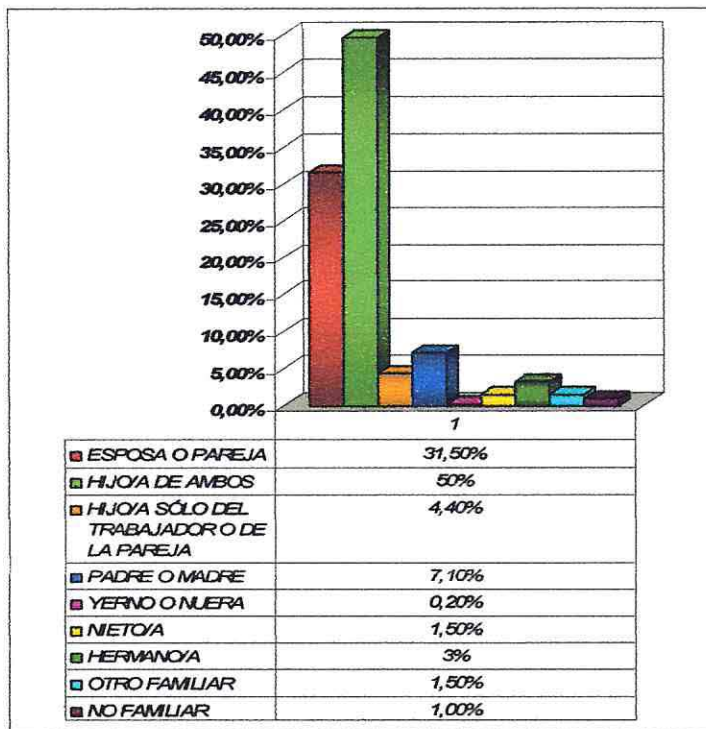
Como un antecedente complementario, resulta necesario indicar que de acuerdo a las cifras entregadas por el último Censo en el año 2002, los hogares chilenos se encuentran integrados por 3,6 miembros²², realidad

²²<http://www.ine.cl/cd2002/sintesisencensal.pdf>

similar a la que se presenta en las familias de los trabajadores encuestados, ya que en sus dos primeras mayorías se sitúan los núcleos con un número de 3 y 4 integrantes.

➤ Gráfico N° 2

PARENTESCO CON EL TRABAJADOR



El presente gráfico nos da a conocer el vínculo de unión que existe entre el trabajador y los integrantes de su núcleo familiar. Guiándonos por este antecedente, se demuestra notoriamente que la mayoría de los integrantes de éste, son los hijos/as de ambos, equivalentes al 50%, es decir, son hijos en común del trabajador y su esposa o pareja.

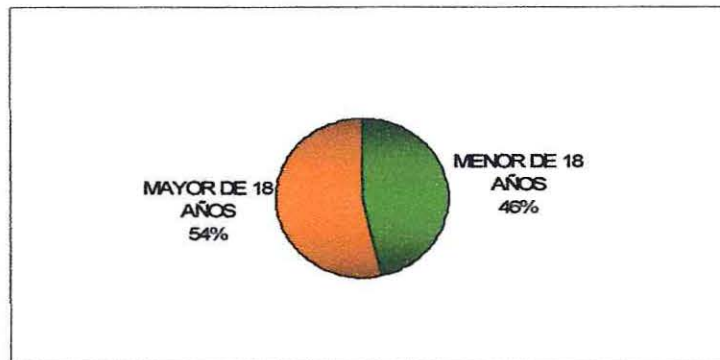
Consecuentemente, la segunda mayoría en parentesco con el trabajador, se identifica con la esposa o pareja, demostrado en un porcentaje del 31,6% (128 personas). Observado desde la perspectiva paterna, el vínculo de padre o madre que vive con los trabajadores, solo alcanza a un 7,1% (29 personas); mientras que los hijos/as solo del trabajador o de la pareja conforman un 4,4% (18 personas).

Las minorías representadas que viven con los trabajadores sujetos a esta investigación, tienen vínculos de hermano/a con un 3% (13 personas); los nietos y otros familiares, que representan a un 1,5% (6 personas)

respectivamente; yerno o nuera, que corresponde a un 0,2% (1 persona) y por último, las personas que viven en el núcleo familiar del trabajador, pero que no son familiares de éste, constituyendo un 1% (4 personas).

➤ **Gráfico N° 3**

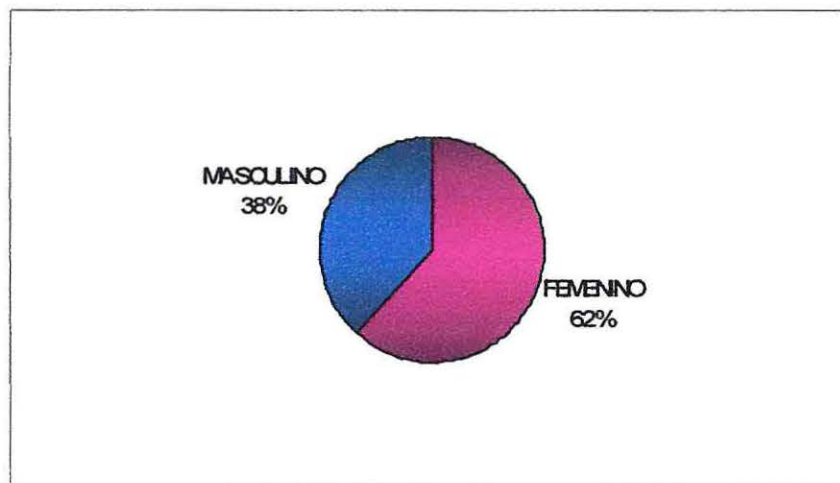
DISTRIBUCIÓN DE LAS EDADES EN LA FAMILIA



En cuanto a la distribución de las edades de los integrantes de las familias, se observa que la mayoría son mayores de 18 años, alcanzando un 54%; y los menores de 18 años dentro del núcleo constituyen un porcentaje menor de un 46%.

➤ **Gráfico N° 4**

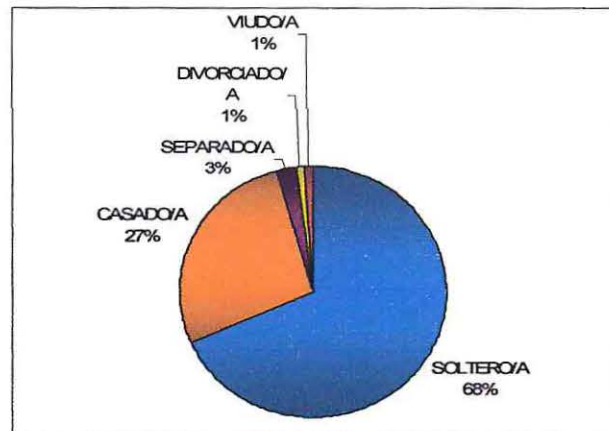
SEXO DE LOS INTEGRANTES DEL GRUPO FAMILIAR



En cuanto a la distribución por sexo de los integrantes de las familias de los trabajadores, se puede establecer que notoriamente los hogares se encuentran compuestos mayoritariamente por el sexo femenino con un 62%, mientras que los hombres alcanzan un 38%.

➤ Gráfico N° 5

TIPO DE RELACIÓN ACTUAL DEL GRUPO FAMILIAR

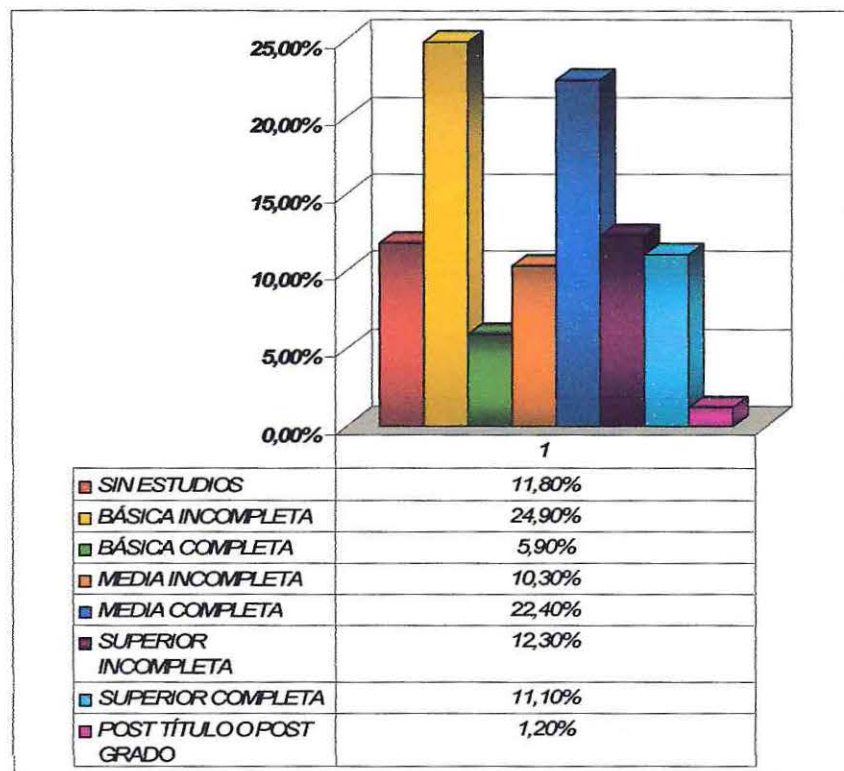


En el gráfico correspondiente al tipo de relación actual de los integrantes de las familias de los trabajadores, se puede evidenciar una clara inclinación hacia las personas que son solteras, con un 68%. Seguidamente, se encuentran las personas que están casadas, representadas con un 27%.

Finalmente, los porcentajes que ocupan un lugar minoritario, están constituidos por aquellos que están separados con un 3%, seguido de los que presentan un estado conyugal de divorciados y viudos, con un 1%.

➤ Gráfico N° 6

NIVEL EDUCACIONAL DE LA FAMILIA

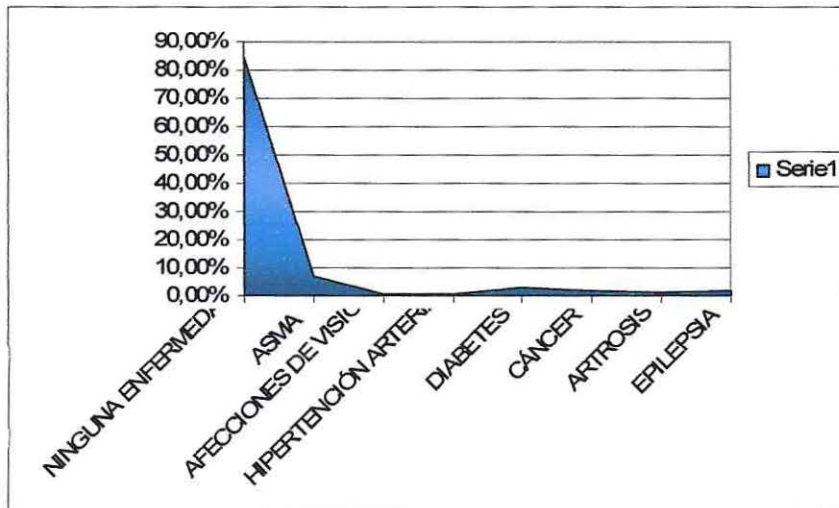


En lo que respecta al nivel de escolaridad de los integrantes de las familias de los trabajadores, es importante indicar que la primera mayoría se encuentra representada por personas con enseñanza básica incompleta con un 24,9%, que corresponden, generalmente, a hijos/as de los trabajadores. Posteriormente, un 22,4%, que posee educación media completa, en tanto que el 12,3%, presenta enseñanza superior incompleta.

Un 11,8% no tiene ningún tipo de estudios; y corresponden a hijos en condición preescolar, que aún no tienen la suficiente edad para ingresar a la educación formal. En cuanto a la educación superior completa alcanza un 11,1%; y aquellos que cursan educación media incompleta representan un 10,3%. Finalmente, la minoría porcentual corresponde a las personas con enseñanza básica completa (5,9%); y un 1.2%, que estudia post título o post grado.

➤ **Gráfico N° 7**

TIPO DE ENFERMEDADES CRÓNICAS EN LA FAMILIA



De acuerdo al gráfico correspondiente a las enfermedades crónicas de los miembros de la familia, se observa que en el tramo de las personas que no posee ningún tipo de enfermedad se sitúa el porcentaje más alto, sobre un 80%.

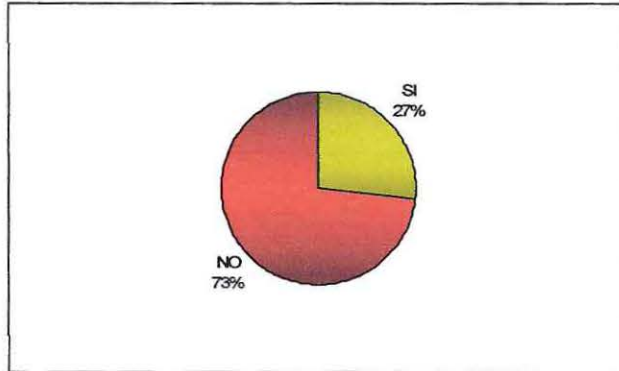
Por otra parte, la enfermedad que posee un mayor porcentaje es el asma con 7%, seguida de un 3% que padece de diabetes.

4.2.2. Objetivo Específico N° 2

Identificar las principales características socioeconómicas del grupo familiar.

➤ **Grafico N° 1**

SISTEMA DE INGRESOS EN LA FAMILIA

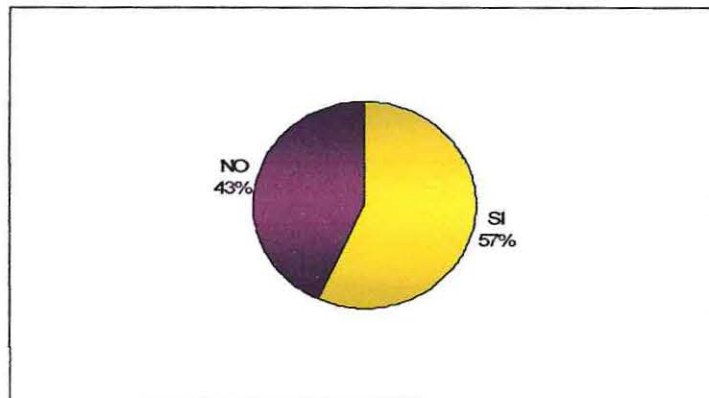


Se puede observar que en las familias de los trabajadores existe una gran mayoría de miembros que no trabajan; y por lo tanto, no perciben ingresos, siendo esto representado con un 73%; mientras que los integrantes que si perciben ingresos, solo alcanzan al 27%.

Lo anterior, nos permite concluir que son los trabajadores de la empresa la principal fuente de ingresos de sus respectivas familias, siendo por ende, los principales responsables de su sustento.

➤ **Grafico N° 2**

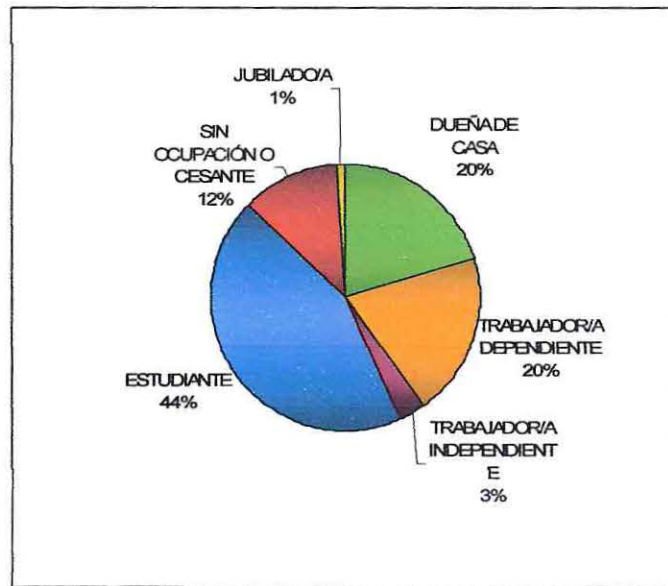
CARGA FAMILIAR DEL TRABAJADOR



Respecto de las cargas familiares, se desprende que un 43% no son carga familiar. En cambio, el 57% son cargas familiares; y que son mayoritariamente, los hijos y las esposas del personal.

➤ **Grafico N° 3**

OCUPACIÓN ACTUAL DE LOS INTEGRANTES DE LA FAMILIA



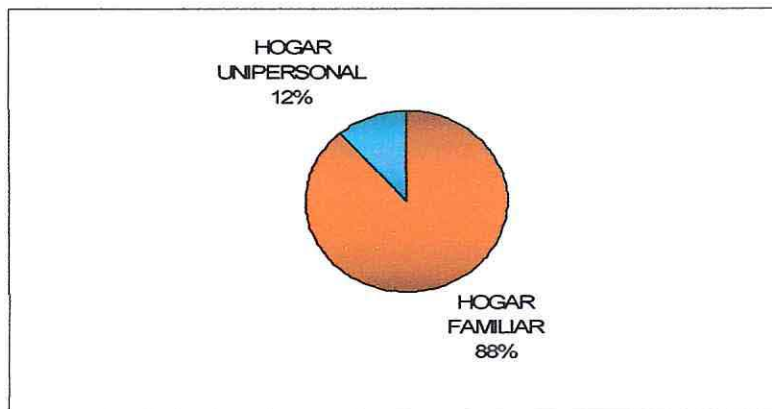
Es posible constatar que existe, claramente, un predominio de estudiantes dentro del núcleo familiar,(44%). A continuación, se encuentra un 20% que corresponde a mujeres dueñas de casa y trabajadores/as dependientes respectivamente; identificándose luego a un 12% que no tienen ocupación actual. Finalmente, se observa un 3% que trabaja en forma independiente; y finalmente, un 1% que está jubilado.

4.2.3. Objetivo Específico N° 3

Identificar y describir la tipología de familia según tipo hogar y relaciones de parentesco.

➤ **Grafico N° 1**

TIPO DE HOGAR EN LA FAMILIA



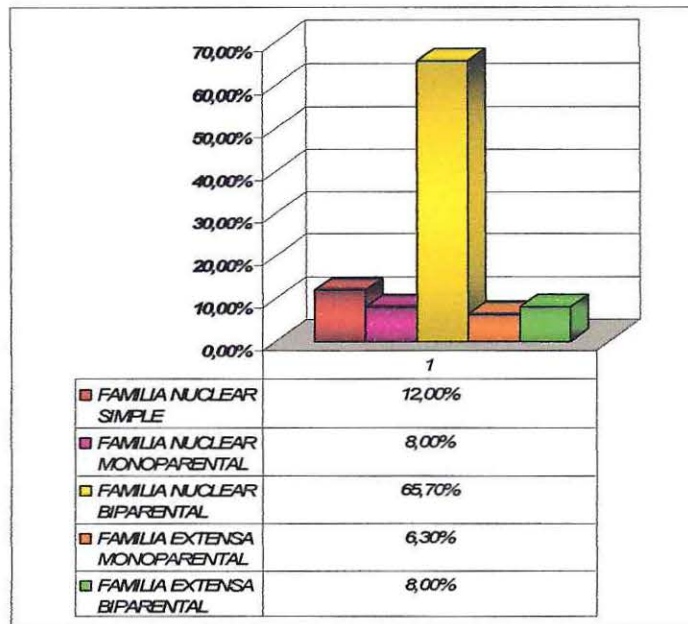
Se advierte un notable predominio de los hogares familiares, es decir, aquellos que están conformados por personas con vínculos entre sí. Este tipo de hogar alcanza un número de 154 familias dentro de la muestra seleccionada.

En lo que respecta a los hogares unipersonales, es decir, compuesto solo por un integrante, abarca un número de 20 trabajadores. Finalmente, en el colectivo, no existen personas que vivan en hogares no familiares.

Al respecto, según datos contenidos en el CENSO del año 2002, se consigna que el 81.2% de los hogares chilenos está constituido por familiares, cifra similar a la arrojada en la realidad organizacional del personal de la empresa.

➤ Gráfico N° 2

RELACIONES DE PARENTESCO



En relación a la tipología de familia según la perspectiva de parentesco, se puede identificar claramente un predominio de las familias nucleares biparentales, es decir, aquellas integradas por el padre y la madre con uno o más hijos, las que son representadas con un 65,7% del total²³.

En segundo lugar, se encuentran las familias nucleares simples, integradas solo por la pareja o esposos sin hijos con un 12%; seguido de las familias nucleares monoparentales, compuesta por uno de los padres con uno o más hijos; y las extensas biparentales, integrada por ambos padres, con uno más hijos y por otros parientes, las que son representadas con un 8% respectivamente; En el último lugar se relega a las familias extensas monoparentales, vale decir que son integradas por uno de los miembros de la pareja, con uno o más hijos y por otros parientes, la cual se representa con un 6,3% y que corresponde a la minoría.

De acuerdo al Censo realizado en el 2002, las familias nucleares a nivel nacional representan un 57%, y de acuerdo al mismo registro, las familias extensas representan un 21,9%. Esto determina que la mayoría de las familias chilenas viven con sus parejas y/o hijos. Ahora bien, la realidad organizacional detectada en la empresa en estudio es similar y concuerda con la estadística del país.

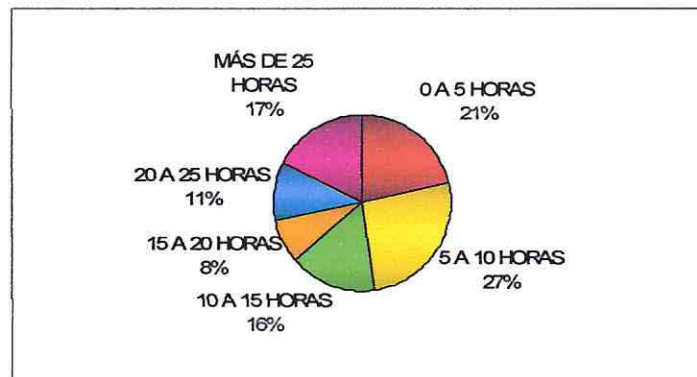
²³AYLWYN, N. (1993). "Comisión Nacional de la Familia"; Capítulo II: Concepto y Funciones de la familia.

4.2.4. Objetivo Específico N° 4

Identificar las principales características de necesidades básicas de protección y participación de los trabajadores, en su entorno familiar.

➤ **Gráfico N° 1**

TIEMPO COMPARTIDO A LA SEMANA CON LA FAMILIA

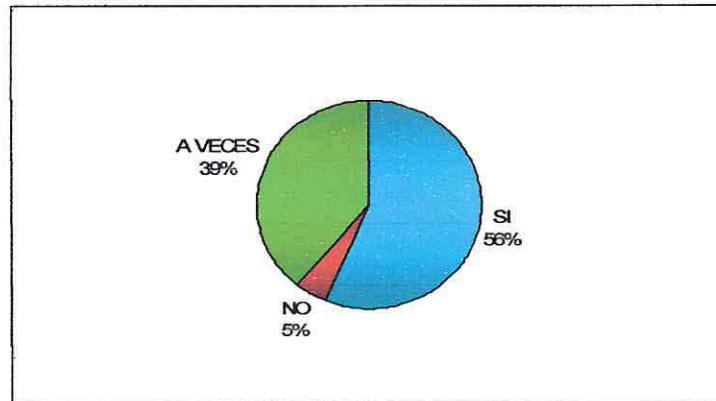


Se pudo concluir que la mayoría de los trabajadores de la empresa comparten semanalmente con sus familias entre 5 a 10 horas, (27%). Le sigue la categoría entre 0 a 5 horas semanales con un 21%, lo cual constituye un hecho preocupante. No obstante, es preciso considerar que dentro de este rango se encuentran trabajadores que viven solos y/o sin hijos.

En relación a los trabajadores que comparten con su grupo familiar más de 25 horas a la semana, estos representan un 17% del total. Un 16%, corresponde a trabajadores que comparten con sus familias entre 10 a 15 horas, luego un 11% que lo hace entre 20 a 25 horas y finalmente un 8% que destina entre 15 a 20 horas.

➤ Gráfico N° 2

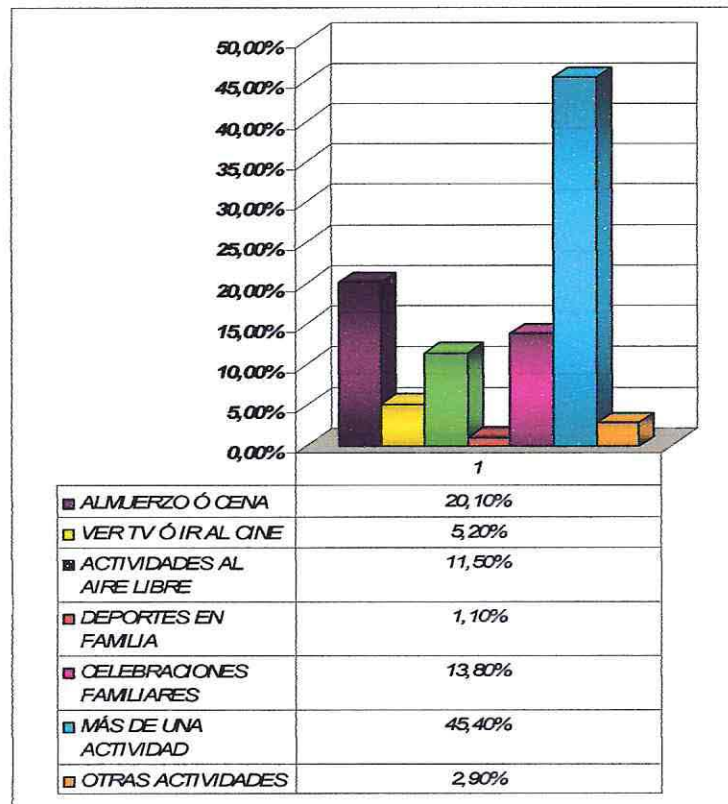
ACTIVIDADES CON LA FAMILIA



Es posible precisar que la mayoría de los trabajadores realiza actividades en familia de manera habitual (56%). Seguido de un 39% que indicó realizar actividades familiares solo a veces.

➤ Gráfico N° 3

TIPO DE ACTIVIDADES EN FAMILIA



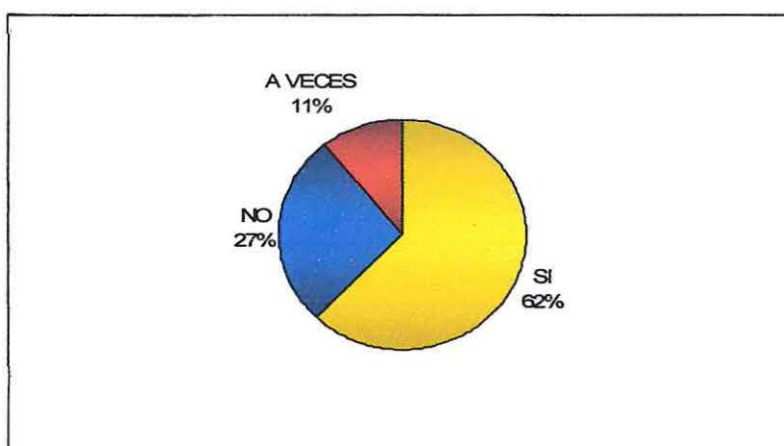
Un 45,4% de los trabajadores realiza más de una actividad con sus familias. Entre las actividades que se destacan están aquellas de común

realización, como el almuerzo ó cena con un 20,1%; y otras eventuales, tales como celebraciones familiares con un 13,8%; y actividades al aire libre con un 11,5%.

El resto de las actividades en familia realizadas con menor frecuencia están tipificadas con ver Televisión ó ir al cine con un 5,2%, y la realización de deportes en familia con un 1,1%. Además, se identifica a un 2,9%, que realiza otras actividades, tales como, paseos familiares y la asistencia a actos religiosos con sus respectivos núcleos los días domingo.

➤ **Gráfico N° 4**

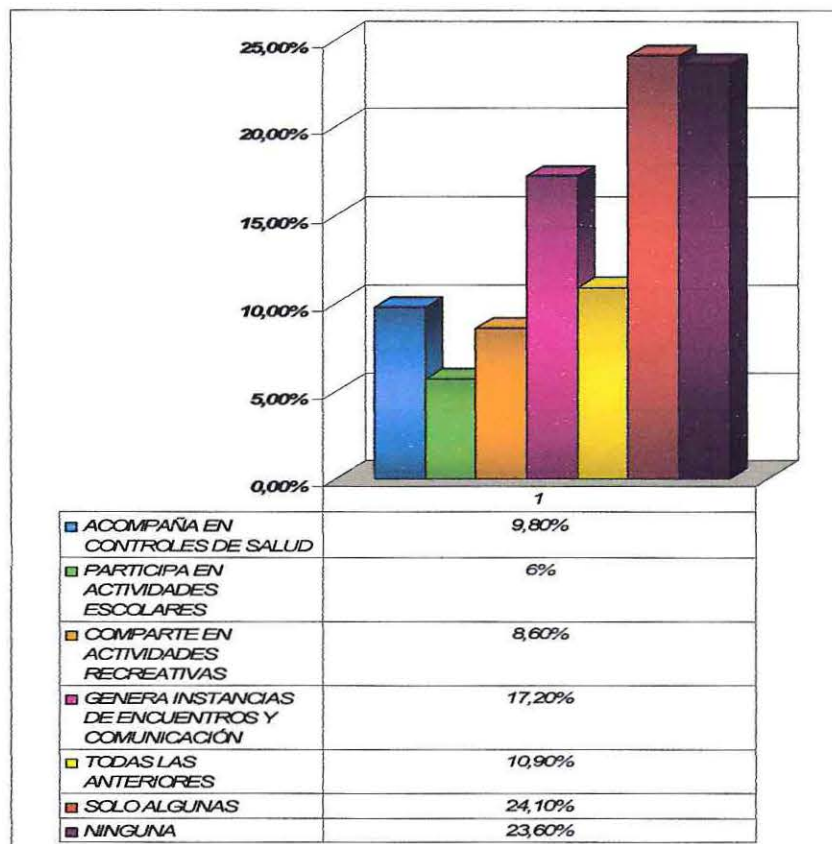
PARTICIPACIÓN DEL TRABAJADOR EN LA CRIANZA DE LOS HIJOS



En el presente gráfico, se destaca la participación de los trabajadores en la crianza de los hijos, (62,1%) lo que constituye una importante mayoría. pero cabe también, consignar que el 10,9% indica que solo a veces y el 27% manifestó no participar.

➤ Gráfico N° 5

FORMAS DE PARTICIPAR EN LA CRIANZA DE LOS HIJOS



En relación a la forma de participar en la crianza de los hijos, un 24,1% manifestó participar solo en algunas de las actividades.

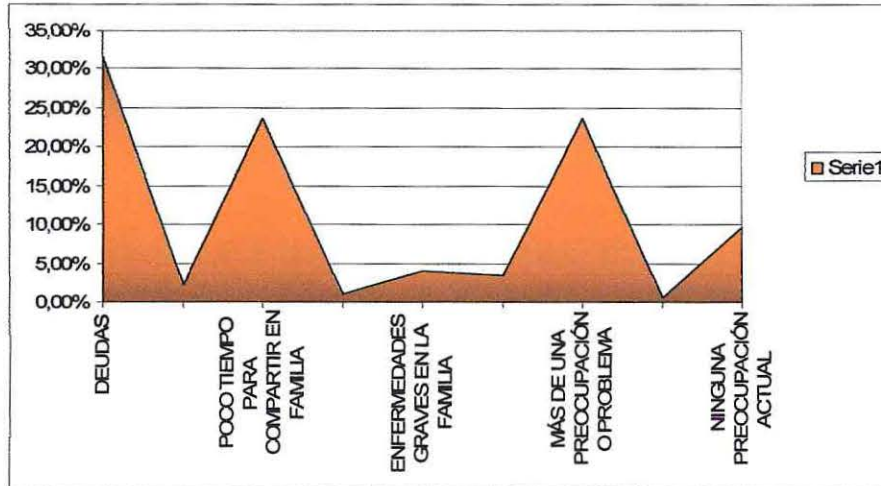
Entre las actividades que más se destacan, se puede apreciar en primer lugar las que generan instancias de conversación y encuentros con sus hijos, (17,2%). Luego, un 9,8% que los acompaña en sus controles médicos; seguido de un 8,6% que comparte con ellos en actividades recreativas o deportivas; y un 5,7% que participa en las actividades escolares de sus hijos.

Un 10,9% participa en todas las actividades relacionadas a la crianza de sus hijos, lo cual resulta especialmente, digno de destacar.

Por otra parte, es necesario considerar que la segunda mayoría 23,6% entregó una respuesta negativa.

➤ Gráfico N° 6

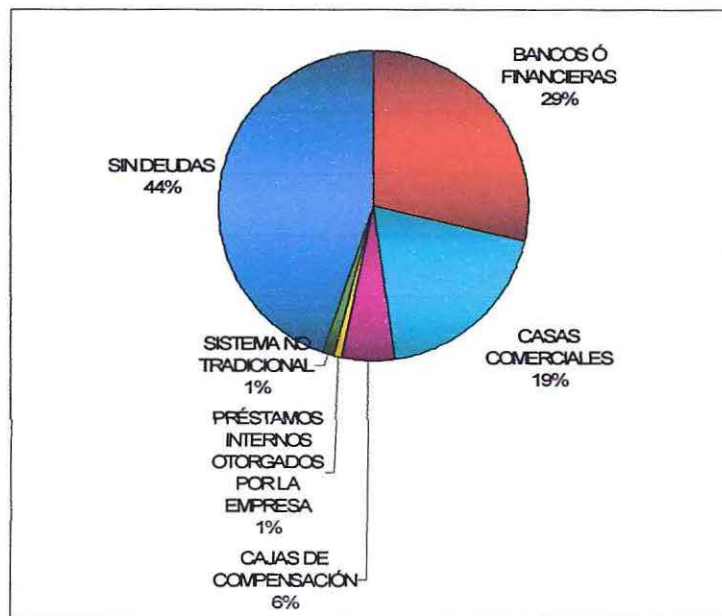
PREOCUPACIONES ACTUALES DE LA FAMILIA



Es posible señalar que la mayor preocupación actual de la familia de los trabajadores es el nivel de endeudamiento (32%). A diferencia de un 10% que no presenta ningún tipo de problemática al interior de sus núcleos familiares. El 23,6% manifiesta tener más de una preocupación, aparte de las deudas. Entre las que destaca el poco tiempo para compartir en familia (23,6%).

➤ Gráfico N° 7

INSTITUCIÓN ACREEDORA DE DEUDAS

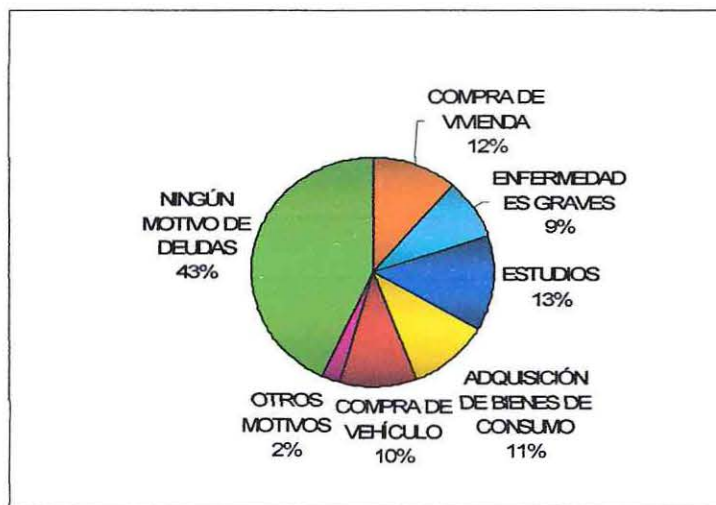


El 28,7% indica que en bancos o financieras; seguido de un 19% que se manifiesta endeudado en casas comerciales, (Ripley, Falabella, Almacenes París, entre otras).

Desde una perspectiva positiva, se destaca que un 44,8% de trabajadores, no posee deudas con ninguna institución acreedora.

➤ **Gráfico N° 8**

MOTIVO PRINCIPAL DE DEUDAS



Es posible constatar que el 43,1% manifiesta no tener ningún motivo de deudas actualmente.

No obstante lo anterior, se identifica el motivo principal de endeudamiento del trabajador, el cual está dado principalmente por causa de los estudios de éste o de los miembros de su grupo familiar, con un porcentaje equivalente a un 13,2%. Le sigue la compra de vivienda con un 11,5%; la adquisición de bienes de consumo masivo tales como, electrodomésticos, línea blanca, juegos de videos, entre otros con un 10,9%; la compra de vehículo con un 10,3%; enfermedad grave del trabajador o de algún miembro del grupo familiar con un 9%; y por último, se identifica a un 2,3% que indicó tener otros motivos de endeudamiento, tales como deudas en supermercados.

4.2.5. Objetivo Específico N° 5

Conocer la percepción del nivel de bienestar social familiar de los trabajadores, basada en las necesidades de protección y participación.

CATEGORIZACIÓN GENERAL DEL BIENESTAR SOCIAL FAMILIAR DEL TRABAJADOR
24- 36 puntos = Necesidades Satisfechas
13 - 23 puntos = Necesidades Medianamente Satisfechas
0- 12 puntos = Necesidades Insatisfechas

En cuanto a la categorización general de bienestar social familiar del trabajador, se obtuvo un puntaje total de 29 puntos, que los ubica dentro de la categoría de Necesidades Satisfechas. Esto quiere decir que la mayoría percibe un nivel de bienestar social familiar alto.

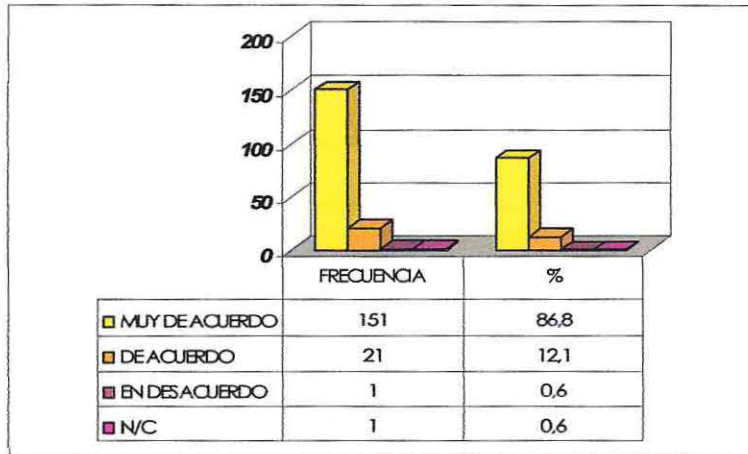
Dentro de las necesidades de protección, según la dimensión Salud familiar, la mayoría de trabajadores opinó estar “De acuerdo” a las afirmaciones expuestas.

Respecto a las necesidades de participación, según las dimensiones de comunicación y recreación familiar, se logra identificar una mayoría que opinó estar “Muy de acuerdo” a las afirmaciones dadas. Sin embargo, se identifican dos de éstas, una tiene que ver con el sentirse satisfechos con el tiempo que le dedican a su familia y la otra, si poseen tiempo suficiente para realizar actividades en familia, donde se identifica una percepción de “Medianamente de acuerdo”, por parte de los encuestados.

A continuación, se mostrará el análisis detallado de cada afirmación, en base a las necesidades básicas de protección y participación.

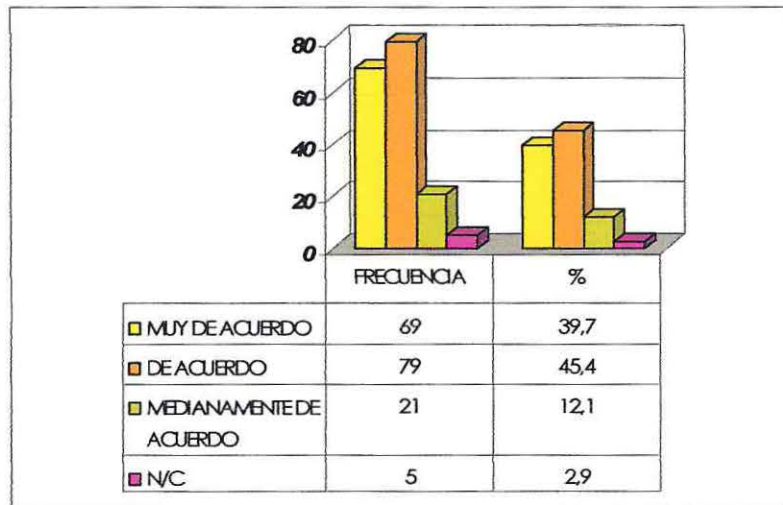
1. Necesidades de Protección

➤ **Gráfico N° 1: “Me intereso por el estado de salud de mi familia”**



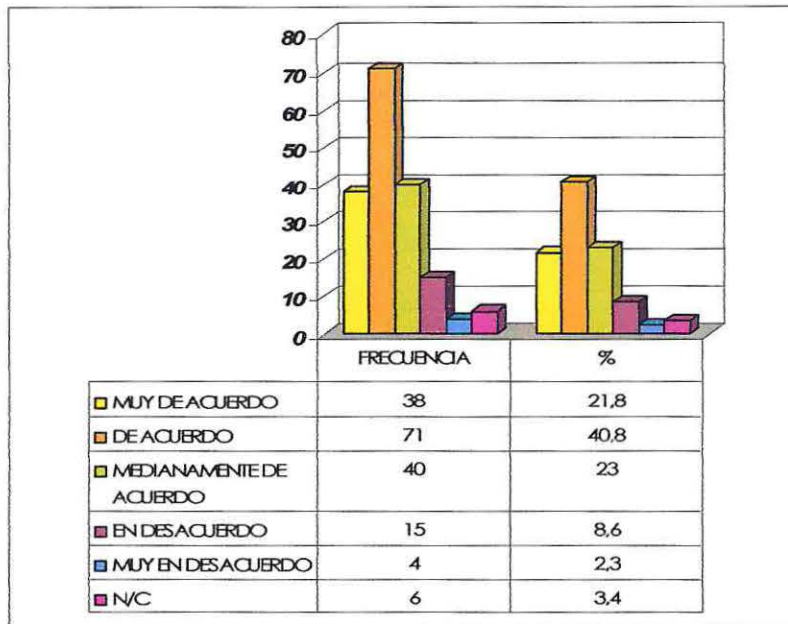
La mayoría, (86,8%) se interesa y preocupa por el estado de salud de los integrantes de sus respectivas familias.

➤ **Gráfico N° 2: “Considero que el estado de salud de mi familia es bueno”**



En cuanto a la percepción del trabajador respecto del estado de salud familiar, se constató que la mayoría considera estar “De acuerdo” (45,4%), ya que posee una familia que posee buena salud. No obstante, el 12,1% manifiesta estar “Medianamente de Acuerdo”.

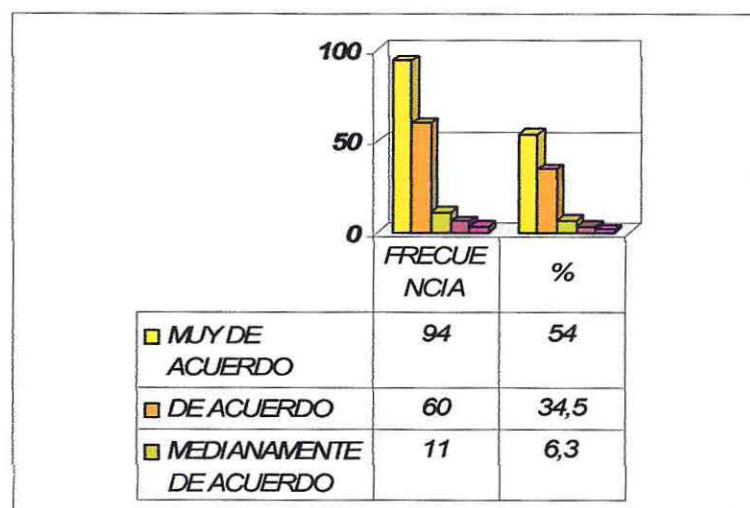
➤ **Gráfico N° 3: “Los beneficios médicos y/o dentales con los que cuenta mi familia son apropiados”**



El presente gráfico muestra un predominio de trabajadores que indica estar “De acuerdo” con que los beneficios médicos y/o dentales que reciben sus familias son apropiados. (40,8%). Por otra parte, es posible observar que un 23% está “Medianamente de acuerdo”. Trabajadores que señalaron estar “En desacuerdo” (8,6%), y otros que están “Muy en desacuerdo” (2,3%).

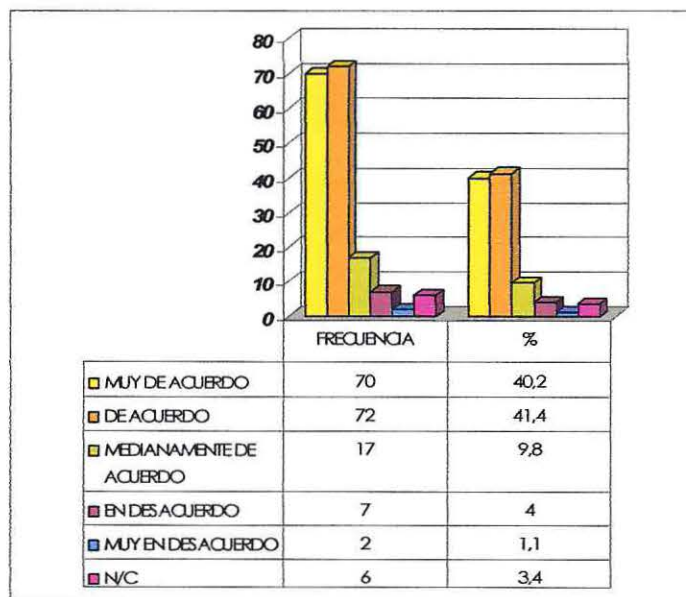
2. Necesidades de Participación

➤ **Gráfico N° 1: “Las situaciones difíciles se conversan en mi familia”**



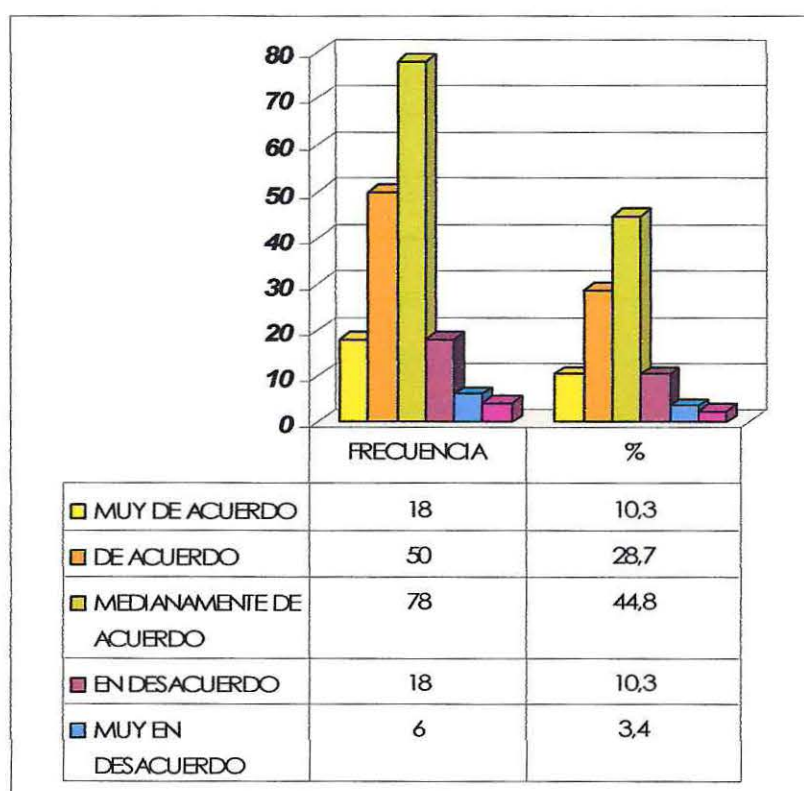
Es posible precisar que la mayoría de los trabajadores de la empresa (88,5%) opinó de manera muy positiva respecto a la existencia de comunicación en la familia frente a las situaciones difíciles o problemas que dicen directa relación con sus miembros.

➤ **Gráfico N° 2: “Las instancias de comunicación o conversación con mi cónyuge o pareja son suficientes”**



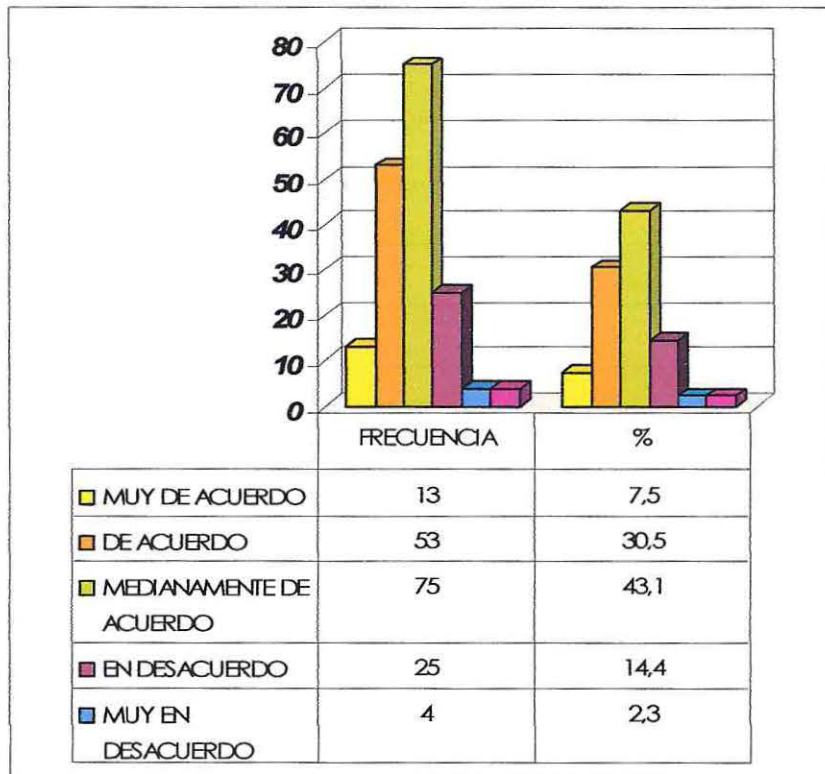
Se logra constatar que el 81,6% manifiesta una clara tendencia a comunicarse con su esposa o pareja. En cuanto a los que perciben estar “Medianamente de acuerdo”, conforman solo un 9,8%.

➤ **Gráfico N° 3: “Me siento satisfecho con el tiempo que le dedico a mi familia”**



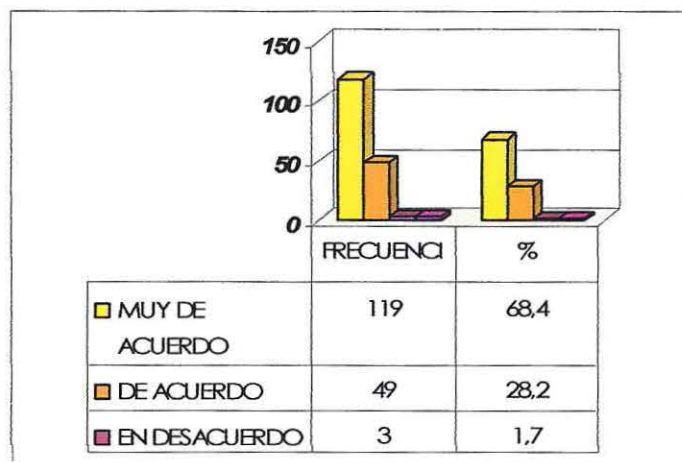
En relación a las opiniones de los trabajadores sobre el grado de satisfacción respecto al tiempo que dedican a sus familias, es posible distinguir que la mayoría se encuentra “Medianamente de acuerdo”, (44,8%) Esto indica que no existe satisfacción en un nivel suficiente; y que quisieran poder compartir más con la familia.

➤ **Gráfico N° 4: “Tengo el tiempo suficiente para realizar actividades en familia”**



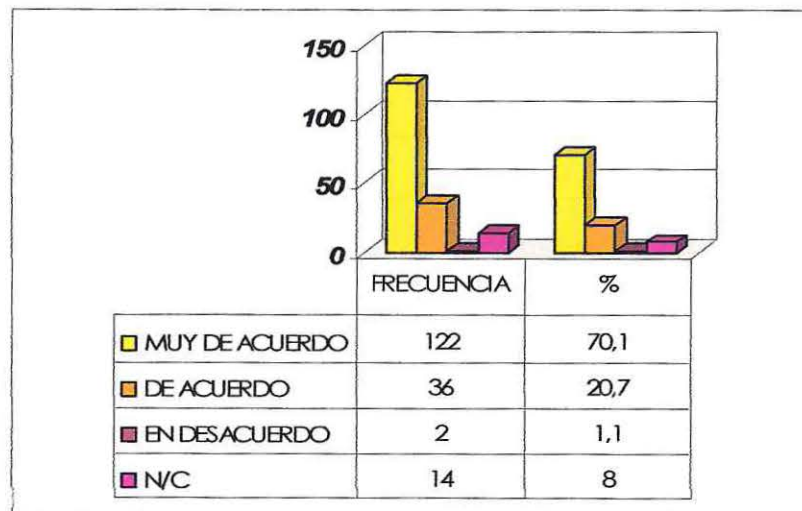
El gráfico precedente, muestra claramente una inclinación hacia la categoría de respuesta “Medianamente de acuerdo”,(43,1%) Solo el 30,5% está de acuerdo. Y un 14,4% manifiesta, claramente, no estar de acuerdo. De esta manera, se evidencia una necesidad de poder disponer de más tiempo para compartir con la familia.

➤ **Gráfico N° 5: “Considero importante realizar actividades con mi familia”**



Es posible constatar que la mayoría de los trabajadores tiene una opinión muy positiva respecto a considerar importante la realización de actividades con sus familias. Esto se demuestra con un alto porcentaje correspondiente al 68,4% (119 trabajadores), que se registra como “Muy de acuerdo”. Sucesivamente, se ubican en la categoría que está “De acuerdo” un 28,2% (49 trabajadores).

➤ **Gráfico N° 6: “Considero importante compartir la crianza de los hijos”**



Se observa que un alto índice de trabajadores se identifica en la categoría “Muy de acuerdo”, los que conforman un 70,1%, que posee una favorable percepción en cuanto a la importancia de compartir la crianza de los hijos. Un 20,7% opina estar “De acuerdo”; y un 1,1% que señala estar “En desacuerdo”.

5. SÍNTESIS DIAGNÓSTICA

5.1 Perfil Personal del Trabajador de Coca-Cola Embonor S.A.

➤ Características Sociodemográficas del trabajador

Considerando el rango etario del personal de la empresa, es posible distinguir que una mayoría compuesta por un 68% se encuentra en la etapa de la Adulthood Temprana. Es decir, los trabajadores poseen edades que fluctúan entre los 18 y los 40 años. Esta condición resulta favorable para la empresa, puesto que el rango de la edad no presenta centro de gravedad en los extremos, lo que permite establecer políticas de desarrollo laboral y personal para los trabajadores a mediano y largo plazo a diferencia de otras empresas en que una gran cantidad se sitúa en la etapa de egreso que limita su accionar en este sentido. Además, prevalecen sobresalientemente en cuanto a género los trabajadores de sexo masculino, con un 94%.

Respecto al estado civil, la mayoría de trabajadores, (el 55%) se encuentra casado; conformando los solteros, el 45%.

La totalidad del personal está domiciliado en la V región de Valparaíso. Destacando Viña del Mar con un 32%, y Quilpué con un 21% como las ciudades que poseen una mayor concentración de trabajadores de la empresa. Lo anterior se estima como favorable, por cuanto disminuye el factor cumplimiento de los horarios y además permite diseñar formulas generales para facilitar el desplazamiento de la mayoría desde las ciudades o comunas con mayor concentración domiciliaria.

En cuanto al nivel de escolaridad presentado por los trabajadores, se estableció que la mayoría encuestada tiene estudios correspondientes a enseñanza media completa, dentro de las cuales se puede distinguir la Media Científico- Humanista con un 20,1% y la Media Técnica Profesional con un 20%.

En lo que respecta al sistema de salud del trabajador, una mayoría compuesta por un 65%, se ubicó en el sistema privado de Isapres. Y la que presenta la mayor cantidad de afiliados es Consalud S.A.

En cuanto a los antecedentes referidos al sistema previsional, es importante consignar que la mayoría de los trabajadores se encuentran afiliados a la AFP Hábitat S.A., con un 44,4%,

➤ **Características Socioeconómicas del trabajador**

En cuanto a la tipificación de los trabajadores dentro de la empresa, se pudo establecer que el 65% de éstos, son en su mayoría de planta. Un 44,8%, posee una antigüedad laboral que se sitúa entre los 0 y los 5 años. Entre el personal, se destaca una minoría de un 6% que lleva más de 30 años trabajando para la compañía.

En relación a la remuneración del trabajador, expresada en el ingreso líquido mensual, una mayoría conformada por un 38% del total percibe una suma de dinero que fluctúa entre los \$300.000 y los \$500.000 pesos, que los sitúa en mejor condición que la media nacional.

➤ **Principales características que presentan las necesidades básicas de subsistencia, protección y participación en los trabajadores**

En el ámbito de la salud, se pudo evidenciar que un 40% de los trabajadores está desinformado de todos los beneficios que ofrece la empresa. En relación a los chequeos médicos que se realizan periódicamente, una mayoría (30%) señaló realizarse exámenes preventivos una vez al año, seguido por un 28%, que no se realiza ningún tipo de chequeos para su salud.

Respecto a la existencia de enfermedades crónicas, se pudo establecer que el 72% de los trabajadores presenta una condición de salud sana. Como contraparte, el grupo restante de trabajadores afirma padecer de enfermedades graves, entre las que destaca principalmente la hipertensión arterial con un 8%.

En lo concerniente a presentación de licencias médicas la mayoría, conformada por un 76% de trabajadores, no ha presentado licencias médicas durante el año.

Por otra parte, en lo que respecta al descanso, la mayoría representada en un 80%, declaró dormir en entre 5 a 7 horas diarias, lo cual es considerado, por los organismos especializados, como un tiempo adecuado para la recuperación del desgaste físico y mental.

En materia de vivienda, el 52% de los trabajadores posee vivienda de a propia, De ellas el 82%, constituyen la modalidad de casa-habitación. En cuanto a la materialidad de la vivienda, una mayoría (62%) señaló que estaban construidas con material sólido. El resto del personal, 48%), manifestó no poseer vivienda propia, Y un 2% planea ahorrar para la adquisición de su vivienda propia. En cuanto a los descuentos que tienen en sus remuneraciones, el mayor porcentaje correspondió al concepto préstamos en un 14%.

En lo concerniente a recreación, se pudo constatar que el 32% de los trabajadores realizan más de una actividad, entre las que destacan los deportes con un 23% y el ver Televisión o ir al cine con un 17%. Del análisis derivado de este aspecto, es importante señalar que pese a que el 26% dedica 5 o más horas semanales al desarrollo de estas actividades, un 72% lo hace en un tiempo restringido. Lo anterior constituye un foco de atención que no debe soslayarse, por cuanto puede incidir directamente en su grado de satisfacción personal y de rendimiento laboral.

➤ **Percepción del nivel de bienestar social personal, en base a las necesidades de subsistencia, protección y participación**

Como resultado de la recolección de información sobre la percepción que tienen los trabajadores acerca de su salud, se pudo constatar que la mayoría, representada por un 46%, se encuentra “De acuerdo” en que cuenta con un buen estado de salud. Así como también un 35,6% está “De acuerdo” en realizarse chequeos médicos. El 29% señaló estar de acuerdo con el plan de salud que posee. De lo observado en estos tres aspectos analizados, se estima como positivo el alto grado de satisfacción que poseen los trabajadores respecto a la necesidad de subsistencia, dimensión salud.

En cuanto a la percepción que poseen los trabajadores respecto a su vivienda, el 40,8% está de acuerdo con la calidad y el 37,4% con el tipo de vivienda que habita.

En relación a la participación en actividades recreativas, una mayoría representada por el 35,1%, manifiesta contar con instancias adecuadas para desarrollar actividades deportivas y de esparcimiento. De igual modo, se distingue a un 40,8% del personal que está “De acuerdo” con la afirmación de tener interés en desarrollar dichas actividades. No obstante lo anterior, solo el 29,3% manifestó participar regularmente de las actividades que desarrolla la compañía. Por último, un 44,3% también indicó estar “Medianamente de acuerdo” con respecto al tiempo de que dispone para participar de este tipo de actividades.

5.2. Perfil Familiar del Trabajador de Coca-Cola Embonor S.A.

➤ Características Sociodemográficas de la familia

Un alto porcentaje, que alcanza un 88% de trabajadores, habitan en hogares familiares, con un 65% correspondiente a la tipología de familia nuclear biparental; conformada mayoritariamente entre 3 y 4 integrantes; y un promedio de 1 ó 2 hijos por familia.

Respecto a la edad de los integrantes de la familia, es posible distinguir que un 54%, son mayores de 18 años, prevaleciendo a su vez, el sexo femenino con un 62% del total de las familias.

El nivel educacional de la familia del trabajador está determinado principalmente por integrantes que cursan la educación básica, representado con un 24,9%, y los que ya completaron su educación media, con un 22,4%. Este antecedente resulta concordante con el promedio de edad de los trabajadores de la empresa, ya que la mayoría de sus hijos se encuentra cursando su enseñanza y no ha egresado del hogar.

En lo que respecta a la salud familiar, prevalece un 80% de integrantes que no padecen de ningún tipo de enfermedad crónica o grave, por lo tanto, se evidencia una condición general de buena salud en la mayoría de los núcleos familiares.

➤ **Características Socioeconómicas de la familia**

En relación a los ingresos de los integrantes del grupo familiar, se puede establecer que la mayoría representada en un 73%, no posee ingresos, lo que se traduce en que el único proveedor del ingreso familiar es el trabajador. También se puede señalar en relación con esto último que las cargas familiares alcanzan a un 57%, y que en su mayoría, cada trabajador tiene más de una carga familiar.

La ocupación actual de los integrantes de la familia está caracterizada por la prevalencia de estudiantes, (44%); seguido por los roles de dueña de casa y el de trabajador/a dependientes, con un 20% respectivamente.

➤ **Principales características de necesidades básicas de participación y protección de la familia**

En cuanto a las necesidades de participación, se estableció que el 56% de los trabajadores realiza actividades con sus respectivas familias, entre las que destacan los almuerzos o cenas con un 20,1% y las celebraciones familiares con un 13,8%. Y que el tiempo que el trabajador comparte con su familia está situado principalmente entre 5 a 10 horas a la semana. Por otra parte, se evidencia un 62% que señaló participar, activamente, de la crianza de los hijos. También, dentro de las formas de participación con sus hijos, se estableció que un 17,2% de los trabajadores generan instancias de encuentro y comunicación con ellos. Estos antecedentes reflejan una incipiente condición favorable en este aspecto, la que sin duda puede ser mejorada o incentivada a través de una adecuada asesoría profesional por parte de psicólogos y/ o asistentes sociales.

Finalmente, e cuanto a las necesidades de protección, es posible consignar que un 32% del personal encuestado, considera que su mayor preocupación actual son las deudas, las que son originadas principalmente por el esfuerzo que se realiza para el financiamiento de los estudios de sus hijos, con un 13%, y en igual proporción por la compra de la vivienda familiar con un 12%.

➤ **Percepción del nivel de bienestar social familiar, en base a las necesidades de protección y participación**

Sobre la base de los datos obtenidos, respecto a la percepción de los trabajadores en el indicador de salud familiar, es posible distinguir que un 86,8% está "Muy de acuerdo" con la afirmación que dice estar interesado por conocer el estado de salud de cada uno de los integrantes que conforman su familia. Así también, se logra apreciar que una mayoría conformada por un 45,4% está "De acuerdo" en que el estado de salud de su núcleo familiar por lo general es bueno. Asimismo, se identifica a un 40,8% que coincide estar "De acuerdo" con que los beneficios médicos y/o dentales que recibe su familia son los apropiados. En la conjunción de estos tres aspectos señalados se puede evidenciar en general una positiva percepción por parte del trabajador.

En cuanto a la percepción que tienen los trabajadores sobre la dimensión de comunicación familiar, es posible señalar que una mayoría integrada por un 54% de trabajadores está "Muy de acuerdo" con respecto a que cuando se presentan situaciones difíciles o problemas en la familia, éstos se conversan. También es posible apreciar una opinión favorable en relación a la comunicación conyugal entre la pareja, representada por un 41,7% que coincide estar "Muy de acuerdo" en este aspecto.

En lo concerniente a la percepción que tiene el personal sobre las necesidades básicas de participación con su familia, destaca un 44,8% que opinó estar "Medianamente de acuerdo" con sentirse satisfechos con el tiempo que dedican a sus familias. Al igual que una mayoría de un 43,1% de los trabajadores que tuvo la misma opinión sobre disponer del tiempo suficiente para realizar actividades familiares.

Finalmente, se destaca una opinión muy positiva, que asciende a un 68,4%, que está "Muy de acuerdo", respecto de considerar importante realizar actividades con la familia. Especialmente considerando la opinión que tienen los trabajadores con hijos, en que la mayoría (70,1%), también afirma estar "Muy de acuerdo" en considerar importante compartir la crianza de los hijos.

6. CONCLUSIONES

6.1 Conclusiones Metodológicas

El método cuantitativo utilizado, como asimismo la realización de una investigación exploratoria y descriptiva, permitió desde una perspectiva objetiva obtener respuestas idóneas a las preguntas de investigación formuladas, logrando describir a cabalidad las diferentes categorías definidas, posibilitando la definición del Perfil Social del Trabajador de Coca-Cola Embonor S.A., en su entorno Personal y Familiar. De esta manera, derivó en una respuesta idónea a las inquietudes formuladas por la empresa al equipo de seminario de título, mediante el desarrollo de una importante base de datos, producto de una investigación científica.

Las fases metodológicas, se fueron ejecutando, de acuerdo a las características de la estructura organizacional y al cronograma preestablecido; constituyendo el tiempo un factor escaso.

En lo que respecta a las técnicas de recolección de información, éstas se aplicaron con un enfoque cuantitativo, adquiriendo especial relevancia, la utilización de un cuestionario estructurado, con preguntas cerradas y semi-abiertas, En cuanto a la modalidad, éste fue aplicado a grupos de trabajadores de diversas áreas de la compañía, con la presencia de las investigadoras. Cabe señalar que la aplicación del instrumento para el área de producción, -unidad, que concentró a la mayor cantidad de población encuestada-, se hizo mediante el uso de una sala de reuniones al interior de la empresa. En las otras áreas, de menor tamaño, los trabajadores contestaron en sus propios puestos de trabajo. Específicamente, en lo referido al área de Ventas, que pertenece a las sucursales de Valparaíso, Hijuelas y San Felipe, los trabajadores se dirigieron a la Planta Concón, en donde se les hizo la entrega del instrumento, que, posteriormente hicieron llegar a las investigadoras, mediante correo.

La técnica de cuestionario elegida, resultó ser muy útil para el estudio, por cuanto, entre sus ventajas aportó la obtención de información empírica sobre un mayor número de personas en un período breve; permitió mantener el anonimato de los encuestados, y facilitó, tanto la obtención, como la cuantificación, análisis e interpretación de los datos.

Finalmente, el procesamiento de los datos mediante el Programa estadístico SPSS, software especializado en el análisis descriptivo para las Ciencias Sociales, permitió visualizar cada una de las variables de estudio, contribuyendo con tablas de frecuencia y gráficos, que le otorgaron estética visual para una mejor comprensión de los resultados.

6.2 Conclusiones Temáticas

En base a los requerimientos y definiciones iniciales, es posible determinar que el tema central del estudio, enfocado principalmente en el trabajador y su familia, constituye un aporte importante para la empresa; especialmente, para el área de Recursos Humanos; y así ha sido valorado, incorporando una base científica de información, que posibilitará el desarrollo de procesos de mejoramiento, tanto en el ámbito de las personas que se desempeñan en la organización, como de sus familias, posibilitando el acceso a una mayor calidad de vida laboral y familiar, mediante una más idónea consideración y complementariedad de ambas realidades.

El estudio desarrollado de esta manera, pasa a constituir una importante herramienta, tanto en el ámbito de la responsabilidad social de la empresa, como en el impulso del necesario alineamiento estratégico que permite orientar recursos y esfuerzos en una misma dirección, conscientes, que, de esa manera se logran las metas organizacionales y los objetivos de los trabajadores y sus familias.

6.3 Conclusiones de la Institución Patrocinante

La realización del presente trabajo en la empresa Coca-Cola Embonor S.A., como institución patrocinante, constituyó un factor facilitador, en la medida que constituye una organización que valora los esfuerzos orientados tanto al logro de sus metas de producción y comercialización, como al desarrollo de una mejor calidad de vida de las personas que se desempeñan en ella. En este contexto, el personal de las diferentes áreas; y, especialmente, del área de recursos humanos tuvieron una acogida y disposición, altamente favorable, enriqueciendo con su aporte el avance en las diferentes fases del presente seminario de título. En forma especial, cabe

destacar el aporte de Trabajo Social, en que la profesional Asistente Social apoyó, permanentemente, el trabajo con sus valiosos conocimientos y experiencia, adquiridos, en esta área, que reviste especial complejidad; y cuyo desarrollo constituye un desafío para la profesión.

La inserción del equipo en actividades propias de Trabajo Social profesional, en forma conjunta con la Asistente Social en materias propias del trabajador y su familia, contribuyeron, favorablemente, en el acercamiento y conocimiento mutuo con el personal y sus familias, constituyendo un factor facilitador, especialmente, para la fase de recolección de datos, para un conocimiento más acabado de su realidad; y, en general, para el proceso de formación profesional del equipo de seminario de título.

6.4 Conclusiones y Aprendizajes de Trabajo Social

En la definición de las características de Trabajo Social profesional, un lugar relevante lo ocupa su mirada holística, que le impulsa y facilita el conocimiento de la realidad en sus diversas dimensiones. Asimismo, adquiere especial importancia, en su condición de tecnología, la aplicación del conocimiento proveniente de las ciencias humanas y sociales. Ello le posibilita, la realización de un trabajo científico, sistemático, que se desarrolla, mediante procesos, en fases que procuran facilitar el paso de las personas y sus familias a niveles más altos en la satisfacción de sus necesidades, en su calidad de vida. En ese contexto, Nidia Aylwin (1986) señalaba, es *“una profesión que se ocupa de la satisfacción de las necesidades básicas humanas, desarrollando en las personas las potencialidades que les permiten enfrentar sus problemas y mejorar su calidad de vida, creando condiciones favorables para el logro de ese objetivo”*. En este contexto, el desarrollo de la presente investigación ha estado orientada a este propósito, De esta manera, y en base a las formulaciones de la teoría de Max Neef, precisó entre sus principales ejes de estudio, conocer las características presentes en las principales necesidades básicas y la percepción que tienen los trabajadores del nivel de bienestar social, para de este modo, lograr un conocimiento científico que sirva de base, tanto a futuras investigaciones, como al desarrollo de proyectos, que

posibiliten mayor efectividad en el uso de los recursos destinados al mejoramiento de la calidad de vida del personal y sus familias.

En este contexto, el trabajo realizado por el equipo de seminario de título se insertó en lo que constituye el Trabajo Social Empresarial (TSE), que se puede definir como *“una forma de aplicar los contenidos propios del Trabajo Social a un subconjunto del sistema, es decir, el mundo de la empresa. Así, esta parcela de la vida cotidiana se convierte en un espacio donde la realidad social se atiende como un asunto global, pero desde uno de sus rincones”* (Bernard, 1967).

En cuanto a los aprendizajes alcanzados durante el proceso de seminario de título, éstos se expresan en conocimientos y experiencias, habilidades y destrezas y valores desarrollados. En los Aprendizajes Profesionales, pudieron continuar fructificando las semillas adquiridas a lo largo de la malla curricular, tanto en asignaturas teóricas como, especialmente, en las diversas prácticas que incluye el plan de estudios. En relación a los Aprendizajes Personales, es relevante destacar, especialmente, la riqueza del conocimiento de la diversidad existente en esta comunidad humana; conjuntamente, con los vínculos que permiten establecer, sus integrantes, cuando logran percibir la honestidad personal y profesional en la disposición a aunar esfuerzos por acceder a mejores condiciones de trabajo y de vida, a mayores niveles de desarrollo personal y profesional. La importancia del liderazgo y el trabajo en equipo; de la comunicación como instrumento de acción social; la importancia de la disciplina, la responsabilidad y el valor asignado a los compromisos. De este modo, la realización del seminario de título pasa a constituirse en una fase final en relación a la malla curricular y una fase inicial de un largo camino de enriquecimiento profesional en un esfuerzo permanente por mejorar nuestro aporte profesional al medio social.

CAPÍTULO III

PROPUESTA PROGRAMÁTICA



CONSIDERACIONES PRELIMINARES

La propuesta programática constituye el final del proceso metodológico de la investigación diagnóstica. Este proceso tiene como eje principal, identificar las “problemáticas sociales” que se pretenden cambiar o mejorar que se hayan encontrado en el estudio, para que el accionar profesional de la Trabajadora Social se pueda proyectar a través de éstas acciones sistemáticas y fundamentadas, en donde se cubran las necesidades fundamentales de los trabajadores y sus familias.

1. PROPUESTA PROGRAMÁTICA

1.1. Fundamentación

Para poder fundamentar la propuesta de nuestro estudio, es menester comenzar diciendo que el individuo es un ser en estado constante de necesidad, por lo que el trabajo pasa a ser un lugar fundamental de satisfacción de las necesidades que presenten y manifiesten los individuos que trabajan en la empresa. De acuerdo a esto, Forttes (1983), establece que: *“la satisfacción de las necesidades del trabajador hace que éste tenga una actitud positiva frente al trabajo y esté interesado en su desarrollo y en el de su empresa. En caso contrario, se producen sentimientos y actitudes negativas que pueden entorpecer el logro de los objetivos de la organización”*. Por esto, es importante el bienestar de la empresa, puesto que se trabaja en pos de una pertenencia y satisfacción de necesidades, y a su vez, también debe cumplir con acercar los servicios externos a la empresa, para mejorar la atención personal, y la calidad de vida de ellos y sus familias.

De acuerdo a lo anterior, Rodríguez Estrada (1978), planteaba que *“las organizaciones están llamadas a satisfacer las necesidades de seguridad, de pertenencia, de fuerza, de estima, de creatividad y auto-desarrollo. Solo en la medida en que así sea, el individuo se verá motivado a comprometerse en las metas y objetivos de la organización”*. Ello, hace referencia a que la empresa le interesa cumplir sus objetivos ampliamente, y para ello, debe preocuparse de la mantención y desarrollo de sus trabajadores. Ahora bien, según lo plantea el autor Darío Rodríguez (2004), *“las organizaciones solo pueden pretender lograr sus objetivos si consiguen el apoyo y compromiso efectivo de sus miembros en la búsqueda de las metas organizacionales”*.

Es fundamental referirnos a la Acción de Bienestar, (Monckeberg; 2004), entendido como: *“Aquella práctica social de atención al personal de la empresa”*. En cuanto a los propósitos o misión de esta acción social, se relacionan con actividades y servicios que buscan asegurar una cierta calidad de vida en el personal de la empresa, que incluye a su grupo familiar. Sus objetivos se relacionan con la satisfacción de necesidades de los trabajadores, otorgándoles una protección en coordinación con las políticas sociales y los regímenes previsionales y de salud.

Podemos describir su campo de acción, estableciendo que el bienestar actúa en aquellas áreas en que se comparten intereses entre la empresa, el trabajador, y la familia del trabajador. Se considera a los beneficios de bienestar como una inversión social que posibilita mejores condiciones de productividad, o como fuente de competitividad en la obtención de nuevo personal calificado o en la mantención del que tienen, en el concepto que las personas optarán más, por aquellas empresas que les ofrecen mejores condiciones, en aquellos beneficios que ellos valoren. Por consiguiente, la empresa también se beneficia de este cuidado del personal, al mejorar su imagen pública, presentar mejores opciones para retener buenos empleados, obtener mejores índices de productividad, un personal más estable, mejor clima laboral y mayor compromiso con la empresa.

Para el personal, el contar con un área de bienestar, significa acceder a un stock de beneficios y servicios para enfrentar situaciones de riesgo, optimizar el uso de éstos, desarrollar actividades extraprogramáticas, contar con un servicio de consultoría, entre otras. A su vez, el sentirse cuidado, mejora su autoestima, le permite acceder a mejores condiciones para enfrentar temas de salud, estar más concentrado en su trabajo, y administrar mejor su tiempo.

A partir de los datos obtenidos en el estudio, los principales aspectos del Bienestar de la empresa a considerar son:

➤ **Bienestar y Salud**

La innegable importancia que tiene este aspecto en la vida de las personas, como también al hecho de que la empresa permite optimizar el uso de los recursos destinados a estas necesidades, incluye organización y coordinación de un sistema de beneficios y/o servicios, acciones de prevención, acciones de control y acciones educativas. Con ello, se espera obtener una mayor satisfacción en el personal.

➤ **Bienestar y Vivienda**

En lo referido al tema habitacional, el bienestar de la empresa debe asumir una acción social orientada a problemas de emergencia y a desarrollar un sistema de más largo plazo que promueva y facilite el acceso de las personas a la vivienda propia, haciendo uso de las políticas habitacionales nacionales. Esta área de trabajo incluye promover sistemas

de ahorro, préstamos habitacionales, difundir información de políticas nacionales, organizar grupos, coordinar bonos de ayuda para la adquisición de una vivienda, y entregar orientación y asesoría.

➤ **Bienestar y Recreación**

El bienestar debe impulsar a desarrollar diferentes actividades extraprogramáticas que incluya el deporte, talleres de capacitación, desarrollo de eventos y actividades culturales. Algunas de éstas son netamente recreacionales, entendiendo la recreación en forma amplia como aquellas actividades que colaboran en la calidad de vida de las personas, distinta a sus responsabilidades de trabajo, pero que le ayudan a su crecimiento personal. Hoy en día, hay una creciente consciencia en responder a este tipo de necesidades, relacionándola con la motivación a promover una mejor salud, como así también, están dirigidas a buscar un acercamiento o integración entre la familia y el trabajo.

1.2. Sujetos de Atención

Los sujetos de atención para la propuesta son los trabajadores de las distintas áreas de la empresa Coca-Cola Embonor S.A., y sus familias.

1.3. Objetivo General N°1

“Promover información y actividades relacionadas con salud y previsión de los trabajadores de Coca-Cola Embonor S.A. y sus familias, contribuyendo de esta manera a mejorar los estándares de calidad de vida”.

1.3.1. Objetivos Específicos

1. Crear alianzas con instituciones de Educación Superior, a fin de incorporar a los estudiantes en práctica de carreras relacionadas con la salud, principalmente de Educación Física y Nutrición, para que realicen actividades con los trabajadores, incorporando a las familias,

con el fin de propiciar el auto cuidado y prevención en la salud de todos.

2. Difundir información sobre los actuales beneficios de salud que ofrece la empresa para sus trabajadores.
3. Mejorar la orientación en temas Previsionales, especialmente de las AFP, a fin de proporcionarle al trabajador datos actualizados de éstas entidades que presenten las mejores ventajas y beneficios.

Objetivo General	Objetivos Específicos	Actividades	Recursos	Responsables	Tiempo
"Promover información y actividades relacionadas con salud y previsión de los trabajadores de Coca-Cola Embonor S.A. y sus familias, contribuyendo de esta manera a mejorar los estándares de calidad de vida".	1. Establecer convenios con instituciones de Educación Superior, a fin de incorporar a los estudiantes en práctica de carreras relacionadas con la salud, para que realicen actividades con los trabajadores, pudiendo incorporar también a las familias, con el fin de propiciar el auto cuidado y prevención en la salud de todos.	Actividad N°1: Elaborar un catastro de posibles Instituciones Educativas que cuenten con estudiantes en práctica del área de la salud.	Oficina Teléfono Computador	Asistente Social	2 semanas
		Actividad N°2: Concertar reuniones con las instituciones educativas interesadas y crear alianzas con ella/s.	Teléfono Papel Lápiz	Asistente Social	3 semanas
		Actividad N° 3: Incorporar alumnos en prácticas, pertenecientes	Sala Micro-cine Teléfono	Asistente Social	2 semanas

		al área de salud (Psicólogos, Médicos, Enfermeras y Nutricionistas).			
		Actividad N° 4: Planificar talleres en temas relacionados con la prevención en salud, auto cuidado, comida saludable, salud mental, entre otras.	Sala de reuniones Computador Papel Lápiz	Alumnos en práctica y Asistente Social	3 semanas
	2. Difundir información sobre los actuales beneficios de salud que ofrece la empresa para sus trabajadores.	Actividad N° 1: Realizar una charla informativa a los trabajadores de las distintas áreas, sobre los beneficios existentes en materia de salud que posee la empresa.	500 trípticos Computador Sala Micro-cine	Asistente Social y Equipo Ejecutor.	1 semana
		Actividad N° 2: Colocar información en los diarios	Folletos con material visual	Asistente Social	1 semana

		murales sobre los Programas de Salud que posee la empresa.			
	<p>3. Mejorar la orientación en temas Previsionales, especialmente de las AFP, a fin de proporcionarle al trabajador datos actualizados de éstas entidades que presenten las mejores ventajas y beneficios.</p>	<p>Actividad N° 1: Establecer reuniones con las redes de AFP mejores en calidad y servicio durante el último año, para que realicen visitas programadas a la empresa.</p>	<p>Oficina Computador Teléfono</p>	<p>Asistente Social</p>	<p>2 semanas</p>
		<p>Actividad N°2: Asesorar a los representantes de los sindicatos en cuáles son las AFP más seguras en calidad de servicio para una futura jubilación.</p>	<p>Oficina Computador Teléfono</p>	<p>Asistente Social</p>	<p>1 semana</p>

1.4. Objetivo General N° 2

“Crear un Comité de Vivienda, con representantes de cada área de la empresa, de tal manera que los trabajadores de Coca-Cola Embonor S.A. que planean adquirir una vivienda puedan conocer los distintos tipos de proyectos habitacionales existentes, a través de las redes sociales del Serviu ó La Cámara Chilena de la Construcción”.

1.4.1. Objetivos Específicos

1. Realizar convocatoria con los trabajadores interesados en participar en la formación de un Comité de Vivienda.
2. Contactar a las redes sociales del Serviu y/o Cámara Chilena de la construcción, que puedan orientar a los trabajadores representantes del Comité de Vivienda, de los planes y beneficios que entregan para la adquisición de vivienda propia.
3. Capacitar al Comité de Vivienda, en liderazgo y a planificar los gastos en el hogar para evitar el sobre endeudamiento, con el fin de optimizar los recursos en la administración del salario, para que de este modo los trabajadores puedan desarrollar la capacidad de ahorro en pro de evitar futuros problemas económicos.

Objetivo General	Objetivos Específicos	Actividades	Recursos	Responsables	Tiempo
“Crear un Comité de Vivienda, con representantes de cada área de la empresa, de tal manera que los trabajadores de Coca-Cola Embonor S.A. que planean	1. Realizar convocatoria con los trabajadores interesados en participar en la formación de un Comité de Vivienda.	Actividad N°1: Invitar a los representantes de distintas áreas, elegidos previamente por la Asistente Social, a participar de una reunión para formar un Comité de Vivienda.	Tarjetas de Invitación Listado de interesados Teléfono	Asistente Social	1 semana

<p>adquirir una vivienda puedan conocer los distintos tipos de proyectos habitacionales existentes, a través de las redes sociales del Serviu y/o La Cámara Chilena de la Construcción”.</p>	<p>Actividad N°2: Realizar una reunión con los trabajadores interesados en formar parte del Comité de Vivienda.</p>	<p>Sala de reuniones Computador</p>	<p>Asistente Social</p>	<p>1 semana</p>
	<p>Actividad N° 3: Contactar a representantes del Serviu y/o de la Cámara Chilena de construcción para <u>realizar visitas</u> programadas de tipo informativas.</p>	<p>Agenda telefónica Teléfono Computador Oficina</p>	<p>Asistente Social</p>	<p>2 semanas</p>
	<p>Actividad N° 4: Realizar charlas informativas, con la visita de los representantes del Serviu y/o Cámara Chilena de construcción.</p>	<p>Sala de Reuniones Computador Papel Lápiz Trípticos Folletos</p>	<p>Asistente Social Equipo ejecutor</p>	<p>3 semanas</p>
	<p>Actividad N° 5: Los representantes del Comité de <u>Vivienda</u> deberán informar a los demás trabajadores de la</p>	<p>Trípticos Sala Micro-cine Computador</p>	<p>Equipo ejecutor Asistente Social</p>	<p>2 semanas</p>

	<p>2. Contactar a las redes sociales del Serviu y/o Cámara Chilena de la construcción, que puedan orientar a los trabajadores representant es del Comité de Vivienda, de los planes y beneficios que entregan para la adquisición de vivienda propia.</p>	<p>empresa sobre los beneficios y servicios en temas habitacionales.</p> <p>Actividad N°1: Realizar una capacitación para el Comité de Vivienda en temas de sobreendeudamie nto, capacidad de ahorro, planificar gastos, optimización de recursos, entre otras.</p>	<p>Sala de reuniones Computador Papel Lápiz</p>	<p>Asistente Social</p>	<p>3 semanas</p>
--	---	--	---	-------------------------	------------------

1.5. Objetivo General N° 3

“Propiciar y desarrollar actividades de recreación para los trabajadores de Coca-Cola Embonor S.A., y sus familias, colaborando de esta manera en aumentar la calidad de vida de las personas”.

1.5.1. Objetivos Específicos

1. Potenciar las actividades deportivas dentro de la empresa, mediante la creación de un Club Deportivo de Trabajadores, que desarrollen con plena autonomía sus actividades, informando previamente de ellas, a través de un calendario de actividades.
2. Crear alianzas con instituciones de Educación Superior, a fin de incorporar a los estudiantes en práctica de carreras relacionadas con la promoción del deporte y recreación, tales como Educación Física, Turismo, Teatro, Música, entre otras; para que realicen talleres o eventos para con los trabajadores, incorporando a las familias de éstos.

Objetivo General	Objetivos Específicos	Actividades	Recursos	Responsables	Tiempo
“Propiciar y desarrollar actividades de recreación para los trabajadores de Coca-Cola Embonor S.A., y sus familias, colaborando de esta manera en aumentar la calidad de vida de las personas”.	1. Potenciar las actividades deportivas dentro de la empresa, mediante la creación de un Club Deportivo de Trabajadores, que desarrollen con plena autonomía sus actividades, informando previamente de	Actividad N°1: Realizar convocatoria a personas interesadas para ser capacitadas como monitores del Club Deportivo.	Tarjetas de Invitación Sala Micro-cine Computador teléfono	Asistente Social	1 semana
		Actividad N° 2: Realizar talleres de capacitación en liderazgo para los futuros	Sala de Reuniones Papel Lápiz Folletos	Asistente Social	3 semanas

	<p>ellas, a través de un calendario de actividades.</p>	<p>monitores de recreación.</p>	<p>Computador</p>		
		<p>Actividad N° 3: Realizar calendario de actividades por parte del Club Deportivo de Trabajadores.</p>	<p>Sala Micro-cine Computador Calendario. Papel Lápiz</p>	<p>Equipo ejecutor Asistente Social</p>	<p>2 semanas</p>
	<p>2. Crear alianzas con instituciones de Educación Superior, a fin de incorporar a los estudiantes en práctica de carreras relacionadas con la promoción del deporte y recreación, tales como Educación Física, Turismo, Teatro, Música, entre otras; para que realicen talleres educativos-recreacionales para los trabajadores, incorporando a las familias de éstos.</p>	<p>Actividad N° 1: Contactar con Instituciones Educativas para realizar talleres educativos-recreacionales, destinados a los trabajadores y sus familias.</p>	<p>Agenda telefónica. Teléfono Computador Oficina</p>	<p>Asistente Social</p>	<p>3 semanas</p>

2. BIBLIOGRAFÍA

2.1. Libros

- CHIAVENATO, I. (2000). "Administración de recursos humanos" (5ta. Edición). Bogotá: Mc Graw Hill Interamericana.
- RODRÍGUEZ, D. (2004). "Gestión Organizacional"; Capítulo XI: Cultura Organizacional y Cultura Latinoamericana.
- RODRÍGUEZ, D. (2004). "Gestión Organizacional"; Capítulo VI: Individuo y Sociedad".
- RODRÍGUEZ, D. (2004). Diagnóstico Organizacional. Santiago: Universidad Católica de Chile.
- MAX- NEEF, M. (1986). "Desarrollo Escala Humana: Una opción para el futuro".
- MONCKEBERG I. (2004). Gestión de Bienestar en Instituciones y Empresas; Operatoria de las Unidades de Bienestar en la Administración de Servicios y Beneficios.
- PAPALIA, D., SALLY, W., & RUTH, D. (2004). "Desarrollo Humano". México: Mc Graw Hill.
- AYLWYN, N. (1993). "Comisión Nacional de la Familia"; Capítulo II: Concepto y Funciones de la familia.
- ECHEVERRÍA, B. (2002). Gestión de la Competencia para la Acción Profesional. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- HERNANDEZ SAMPIERI, R., FERNANDEZ COLLAO, C., & BAPTISTA LUCIO, P. (2006). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill.

2.2. Artículos de Revistas

- ABARCA N. y ERRAZURIZ M. "Propuestas para la Conciliación Trabajo y Familia".
- AYLWIN, N. (1986). El trabajo Social como Profesión. Revista de Trabajo Social.
- BERNARD, M. (1967). Una Revisión del Trabajo Social en el mundo de la Empresa. Universidad de Zaragoza.

2.3. Seminarios de Títulos

- CABRERA, E., CARMONA, P., & NOZIGLIA, B. (1997). "Primer Diagnóstico Organizacional Social en Hasbún S.A. Planta Viña del Mar: Un aporte de Servicio Social en el Área Empresa". Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso.
- ARRAÑO, P., GONZÁLEZ, G., LAVANDEROS, C., & IBAÑEZ, G. (1999). "Diagnóstico Social del Trabajador en Obra de la Construcción y su Grupo Familiar: Una experiencia de Servicio Social en la Fundación de Asistencia Social de la Cámara Chilena de la Construcción, V Región". Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso.
- VEGA, M., (2008). "Estudio de la Calidad de Vida Laboral y Familiar de los Trabajadores de Codelco División Ventanas". Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso.
- GUZMÁN, M., (2010). "Estudio sobre el Bienestar Social de los Trabajadores de Producción: Un aporte de Trabajo Social en el área Empresa". Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso.

2.4. Apuntes de las Cátedras

- CASTAÑEDA, P. (2008). Apuntes Cátedra de Trabajo Social en Vivienda. Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso.
- CASTAÑEDA, P., & CAZZORLA K. (2008). Apuntes Cátedra de Trabajo Social en Salud. Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso.
- SÁNCHEZ, M.T. (2008). Apuntes Cátedra de Trabajo Social en Familia. Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso.
- LILLO, L. (2008). Apuntes Cátedra de Administración de Recursos Humanos. Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso.
- BUSTOS, M. (2010) Apuntes de Cátedra de Trabajo Social Laboral. Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso.

2.5. Sitios Web

- <http://www.embonor.cl/>
- www.waterstewardshipinitiative.com
- <http://www.greendot.cl>
- <http://www.coca-cola.cl/es/index.html>
- <http://www.fonasa.cl/>
- <http://www.isapre.cl/modulos>
- <http://www.safp.cl>
- <http://www.thisischile.cl/frmContenidos.aspx?SEC=95&ID=441&eje=Negocios>
- http://www.uc.cl/encuestabicentenario/seminarios/2008/pdf/matrimonio_y_convivencia.pdf
- <http://www.sanar.org/vida-sana/horas-de-sueno-en-adultos>
- <http://www.ine.cl/cd2002/sintesis censal.pdf>
- <http://laeconomia.cl/asignacion-familiar-2011.html>

2.6. Documentos de la Institución

- Coca-Cola Embonor S.A. (2010). Memoria Anual 2010.
- Coca-Cola Embonor S.A. (2010). Cuando la Empresa es sus Empleados.
- Coca-Cola Embonor S.A. (2007). Perfil y Competencias del Cargo, Gerencia de Recursos Humanos.

3. ANEXOS

3.1. Técnica de Recolección de Información

CUESTIONARIO

El presente cuestionario fue elaborado por el equipo seminarista de la carrera de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, con el objetivo de conocer el “Perfil Personal y Familiar de los trabajadores de la empresa Coca-Cola Embonor S.A. y Embonor Empaques S.A”.

Su identidad no será requerida, por lo que puede contestar con total libertad en forma anónima.

- **INSTRUCCIONES:** Lea atentamente todas las preguntas, marcando con una X su preferencia o respondiendo en forma escrita cuando se requiera.

ANTECEDENTES PERSONALES DEL TRABAJADOR

1. Tipo de trabajador:

- a) Temporada
- b) Planta

2. Edad del trabajador:

- a) 18 a 25 años
- b) 26 a 33 años
- c) 34 a 41 años
- d) 42 a 49 años
- e) 50 a 57 años
- f) 58 a 65 años
- g) Más de 65 años

3. Sexo:

- a) Femenino
- b) Masculino

4. Estado Civil:

- a) Soltero
- b) Casado
- c) Divorciado
- d) Viudo

5. Domiciliado en:

- a) Valparaíso
- b) Viña del Mar
- c) Concón
- d) San Felipe
- e) Villa Alemana
- f) Quilpué
- g) Quillota
- h) Otra ciudad, especifique cual: _____

6. Nivel de Estudios que usted posee:

- a) Sin estudios
- b) Básica Incompleta
- c) Básica Completa
- d) Media Científico –Humanista Incompleta
- e) Media Científico –Humanista Completa
- f) Media Técnica Profesional Incompleta
- g) Media Técnica Profesional Completa
- h) Técnico Superior Profesional Incompleta
- i) Técnico Superior Profesional Completa
- j) Universitario Profesional Incompleta
- k) Universitario Profesional Completa
- l) Post título o Post grado.

7. Cantidad de hijos:

- a) Sin hijos
- b) 1hijo
- c) 2 hijos
- d) 3 hijos
- e) 4 hijos
- f) 5 hijos
- g) Más de 5 hijos

8. Tiempo de Antigüedad laboral en la empresa:

- a) 0 a 5 años
- b) 6 a10 años
- c) 11 a 15 años
- d) 16 a 20 años
- e) 21 a 25 años
- f) 26 a 30 años
- g) Más de 30 años

9. Lugar de trabajo:

- a) Planta Concón
- b) Sucursal Valparaíso
- c) Sucursal Hijuelas
- d) Sucursal San Felipe

10. Tiempo de traslado del hogar al trabajo:

- a) 0 a 30 minutos
- b) 30 a 60 minutos
- c) 1 a 1:30 horas
- d) 1:30 a 2 horas
- e) Más de 2 horas

11. Área de trabajo:

- a) Embotellación
- b) Patio
- c) Mantención
- d) Ventas
- e) Administración
- f) Distribución y Logística
- g) Otra Área. Especifique cual: _____

12. Horarios de trabajo:

- a) Trabajo administrativo
- b) Trabajo por turnos
- c) Liberado de Jornada

13. Sistema de Salud:

- a) Fonasa
- b) Isapre

Marque la Isapre: Isapre Consalud S.A. _____
Isapre Vida Tres _____
Isapre Más Vida _____
Isapre Banmédica _____
Isapre ING _____
Isapre Cruz Blanca _____

14. Sistema de Previsión:

- a) AFP Modelo S.A.
- b) AFP Cuprum S.A.
- c) AFP Capital S.A.
- d) AFP Provida S.A.
- e) AFP Hábitat S.A.
- f) AFP Planvital S.A.
- g) Capredena
- h) IPS

15. Ingreso Líquido Mensual (remuneración bruta menos impuestos y cotizaciones previsionales) :

- a) Menos de \$ 100.000 pesos
- b) Entre \$ 101.000 y \$ 300.000 pesos
- c) Entre \$ 301.000 y \$ 500.000 pesos
- d) Entre \$ 501.000 y \$ 800.000 pesos
- e) Entre \$ 801.000 y \$ 1.000.000 pesos
- f) Más de \$ 1.000.000 pesos

16. Si usted tiene descuentos en su remuneración, marque la(s) alternativa(s) que corresponden a su caso:

- a) Préstamos
- b) Retenciones Judiciales
- c) Economatos
- d) Ahorro voluntario AFP
- e) Crédito Caja 18
- f) Seguros (vida, salud, automotriz, catastróficos, etc.)

17. En materia de salud. ¿Usted conoce los beneficios que tiene la empresa? (seguros de salud, seguros de vida, seguros catastróficos y bienestar):

- a) Sí, todos
- b) Algunos
- c) Ninguno

18. En relación a su salud. ¿Qué tipo de chequeos se realiza periódicamente?:

- a) Médicos
- b) Dentales
- c) Ambos (médicos y dentales)
- d) Preventivo una vez al año
- e) No se realiza

19. ¿Presenta usted alguna enfermedad que requiera tratamiento permanente? Marque la(s) alternativa(s) que corresponden a su caso:

- a) Ninguna enfermedad
- b) Asma
- c) Afecciones de visión
- d) Hipertensión arterial
- e) Diabetes
- f) Obesidad
- g) Depresión
- h) Artrosis
- i) Otra enfermedad. Especifique cual: _____

20. ¿Usted sigue un tratamiento por esta enfermedad?:

- a) Si
- b) No

21. Si la respuesta anterior es afirmativa, ¿con quién se controla su enfermedad?:

- a) Médico particular
- b) Médico de la empresa
- c) Atención pública (Fonasa o Isapre).

22. ¿Cuántos días de licencia médica ha tenido por enfermedad (no por accidente) durante este año?:

- a) 0 días
- b) Menos de 3 días
- c) 3 días
- d) 5 a 10 días
- e) Mayor a 15 días
- f) 30 días o más

23. Usted habita en una vivienda:

- a) Propia
- b) Arrendada
- c) Cedida
- d) Allegado

24. ¿Usted en qué tipo de vivienda habita?:

- a) Casa
- b) Departamento
- c) Pieza
- d) Pensión
- e) Otro. Especifique cual: _____

25. ¿Cuál es el material de su vivienda?:

- a) Material sólido
- b) Material ligero
- c) Material mixto

26. Si la vivienda que habita no es propia. Marque la(s) alternativa(s) correspondientes a su caso:

- a) Planea ahorrar para obtener una vivienda
- b) Está ahorrando para obtener una vivienda
- c) Está en proceso de adquisición para obtención de su vivienda
- d) Ninguna de las anteriores.

27. Marque la actividad(es) que realiza con mayor frecuencia durante su tiempo libre:

- a) Deportes
- b) Internet.
- c) Ver TV ó ir al cine
- d) Participar en fiestas o celebraciones familiares
- e) Participar en alguna organización comunitaria (grupos de iglesia, deportivos; etc.)
- f) Otra. Especifique cual : _____

28. ¿Cuánto tiempo le dedica semanalmente a esa actividad? :

- a) 1 hora
- b) 2 horas
- c) 3 horas
- d) 4 horas
- e) 5 o más horas

29. ¿Cuánto tiempo dedica a dormir diariamente?:

- a) 2 a 4 horas
- b) 5 a 7 horas
- c) 8 a 10 horas
- d) Más de 10 horas

30. ¿Tiene usted dificultades para conciliar el sueño o padece de insomnio?

- a) Si
- b) No

ANTECEDENTES FAMILIARES DEL TRABAJADOR

31. ¿Cuánto tiempo comparte usted con su familia semanalmente?:

- a) 0 a 5 horas
- b) 5 a 10 horas
- c) 10 a 15 horas
- d) 15 a 20 horas
- e) 20 a 25 horas
- f) Más de 25 horas semanales

32. ¿Usted realiza actividades junto a su familia?:

- a) Si
- b) No
- c) A veces

33. Si su respuesta anterior es afirmativa, marque la(s) actividad(es) que realiza en familia con mayor frecuencia:

- a) Almuerzo ó cena
- b) Juegos de videos
- c) Ver tv/ ir al cine
- d) Actividades al aire libre
- e) deportes en familia
- f) Celebraciones familiares
- g) Otras actividades. Especifique cual: _____

34. ¿Usted participa en la crianza de su(s) hijo(s)?:

- a) Si
- b) No
- c) A veces

35. Si su respuesta anterior es afirmativa, ¿de qué manera participa en la crianza de sus hijos?

- a) Acompaña en controles médicos
- b) Participa en actividades escolares de sus hijos
- c) Comparte con ellos en actividades recreativas o deportivas
- d) Genera instancias de conversación y encuentros con sus hijos

36. ¿Cuáles serían sus principales preocupaciones actualmente?.

Marque la(s) alternativa(s) que corresponden a su caso:

- a) Deudas
- b) Dificultad de comunicación al interior de la familia
- c) Poco tiempo para compartir en familia
- d) Conflictos en la relación con los hijos
- e) Enfermedades crónicas o graves de usted o de su grupo familiar
- f) Problemas laborales
- g) Otros problemas familiares. Especifique cual: _____

37. Si su mayor preocupación son sus deudas, Marque la alternativa con la que mantiene mayor nivel de endeudamiento (Si no corresponde a su caso, pase a la pregunta N° 40):

- a) Bancos o Financieras
- b) Casas Comerciales (Falabella, Ripley, etc.)
- c) Cajas de Compensación
- d) Préstamos internos otorgados por la Empresa
- e) Deudas en sistema no tradicional (Prestamista, Familiares, etc.)
- f) Otros. Especifique cual: _____

38. Marque el motivo principal que dio origen a su endeudamiento, en las siguientes alternativas:

- a) Compra de vivienda
- b) Enfermedad grave de usted o de algún miembro de su grupo familiar
- c) Estudios de usted o algún miembro de su grupo familiar
- d) Adquisición de bienes de consumo masivo (televisores, línea blanca, etc.)
- e) Compra de vehículo
- f) Otros. Especifique cual: _____

39. GRADO DE SATISFACCIÓN EN EL ENTORNO PERSONAL

➤ **INSTRUCCIONES:** Marque con una X la afirmación que más lo identifique actualmente.

SALUD

AFIRMACIONES	Muy de acuerdo	De acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Poseo un buen estado de salud					
Me intereso por realizarme chequeos médicos periódicamente					
Me siento satisfecho con el plan de salud que poseo					

• **VIVIENDA**

AFIRMACIONES	Muy de acuerdo	De acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Estoy conforme con la calidad de la vivienda en la que habito					
Estoy conforme con el tipo de vivienda en la que habito					
Me siento a gusto en la vivienda que habito					

• **RECREACIÓN**

AFIRMACIONES	Muy de acuerdo	De acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Cuento con instancias para poder desarrollar actividades deportivas o recreativas					
Tengo interés en participar de las actividades deportivas y recreativas que se ofrecen dentro y fuera de mi lugar de trabajo					

Participo regularmente en actividades de recreación desarrolladas por la compañía					
Tengo tiempo suficiente para participar en actividades de recreación					

40. GRADO DE SATISFACCIÓN EN EL ENTORNO FAMILIAR

➤ **INSTRUCCIONES:** Marque con una X la afirmación que más lo identifique actualmente.

• SALUD FAMILIAR

AFIRMACIONES	Muy de acuerdo	De acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Me intereso por el estado de salud de mi familia					
Considero que el estado de salud de mi familia es bueno					
Los beneficios médicos y/o dentales con que cuenta mi familia son apropiados					

• **COMUNICACIÓN EN LA FAMILIA**

AFIRMACIONES	Muy de acuerdo	De acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Las situaciones difíciles se conversan en mi familia					
Las instancias de comunicación o conversación con mi cónyuge o pareja son suficientes					

• **PARTICIPACIÓN DEL TRABAJADOR CON LA FAMILIA**

AFIRMACIONES	Muy de acuerdo	De acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Me siento satisfecho con el tiempo que le dedico a mi familia					
Tengo el tiempo suficiente para realizar actividades en familia					
Considero importante realizar actividades con mi familia					
Considero importante compartir la crianza de mis hijos					

41. ANTECEDENTES FAMILIARES DEL TRABAJADOR

- **INSTRUCCIONES:** Responda en el segundo cuadro (siguiente página), escribiendo cada integrante de su familia actual dependiente suyo, guiándose con las alternativas que se presentan a continuación:

Parentesco con el trabajador	Distribución de Edad	Sexo	Tipo de relación actual	Nivel de Educación de la familia	Ocupación actual	Carga Familiar	Ingreso Líquido mensual	Enfermedades Crónicas
a) Esposa o pareja b) Hijo/a de ambos c) Hijo/a sólo del trabajador o de la pareja d) Padre o Madre e) Yerno o Nuera f) Nieto/a g) Hermano/a h) Cuñado/a i) Otro familiar j) No familiar	Edad en años	a) Femenino b) Masculino	a) Soltero/a b) Casado/a c) Separado/a d) Divorciado/a e) Viudo/a	a) Sin estudios b) Básica Incompleta c) Básica Completa d) Media Incompleta e) Media Completa f) Superior Incompleta g) Superior Completa h) Post título o Post grado	a) Dueña de casa b) Trabajador/a dependiente c) Trabajador/a independiente d) Estudiante e) Cesante f) Jubilado/a	a) Si b) No	Percibe ingreso: a) Si b) No	a) Ninguna enfermedad b) Asma c) Afecciones de visión e) Afecciones al oído f) Hipertensión arterial g) Diabetes h) Cáncer i) Obesidad j) Depresión k) Artrosis l) Epilepsia

➤ **SEGUNDO CUADRO:** Responda aquí guiándose con las alternativas del primer cuadro para cada categoría.

Nº de integrantes	Parentesco con el trabajador	Distribución Edad	Sexo	Tipo de relación actual	Nivel de Educación de la familia	Ocupación actual	Carga Familiar	Percibe Ingreso	Enfermedades Crónicas
integrante 1									
integrante 2									
integrante 3									
integrante 4									
integrante 5									
integrante 6									
integrante 7									
integrante 8									

3.2. Registro Fotográfico

