



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

**“Estudio sobre el Bienestar Social de los
Trabajadores de Producción: Un aporte de Trabajo
Social en el área Empresa”**

Seminario de Título para optar al grado de Licenciado en Trabajo Social y
al Título Profesional de Asistente Social

Alumna Seminarista

Srta. Marina Guzmán Chávez

Profesora Guía

Sra. María Teresa Sánchez Alen

Institución Patrocinante

Metso Minerals Chile S.A.

2010

ÍNDICE

RESUMEN.....	6
ABSTRACT	7
PRESENTACIÓN	8
FUNDAMENTACIÓN DEL ESTUDIO	9
CAPÍTULO I: MARCO INSTITUCIONAL.....	11
CONSIDERACIONES PRELIMINARES	12
1. IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	13
2. ANTECEDENTES GENERALES	13
2.1 Reseña Histórica.....	13
2.2 Origen de su Nombre y Significado	15
2.3 Servicio, Productos y Clientes.....	15
2.4 Cobertura.....	16
3. POLÍTICA INSTITUCIONAL.....	17
3.1 Misión.....	17
3.2 Visión.....	18
3.3 Valores	19
3.4 Principios Éticos.....	19
4. ORGANIGRAMA DE LA INSTITUCIÓN.....	20
5. GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS DE METSO MINERALS CHILE S.A.....	22
5.1 Política de Recursos Humanos.....	22
5.2 Visión – Misión de Recursos Humanos.....	23
5.3 Objetivos Específicos de Recursos Humanos	23
5.4 Funciones y Actividades a Desarrollar.....	23
5.5 Organigrama Gerencia de Recursos Humanos	25
5.6 Departamento de Bienestar.....	26
5.6.1 Jefatura Departamento de Bienestar	26
5.6.2 Acciones de Bienestar.....	27
5.6.3 Contextualización Seminario de Título	31
CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA	33
CONSIDERACIONES PRELIMINARES	34
ESQUEMA DEL ESTUDIO.....	35
1. LA GLOBALIZACIÓN Y EL NUEVO ESCENARIO DE LAS ORGANIZACIONES SOCIALES	36

2. SISTEMA ORGANIZACIONAL: LAS EMPRESAS PRODUCTIVAS DESDE LA PERSPECTIVA SISTÉMICA.....	37
3. SISTEMA PERSONAL SOCIAL DE LA EMPRESA	40
4. TRABAJADOR Y ENTORNO VITAL: PERFIL DEL TRABAJADOR Y DE SU FAMILIA	45
4.1 Perfil Personal del Trabajador	46
4.2 Perfil de la Familia del Trabajador.....	50
5. DESARROLLO INTEGRAL DEL TRABAJADOR: NECESIDADES HUMANAS Y SATISFACTORES.....	55
5.1 Bienestar Social.....	58

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO.....68

CONSIDERACIONES PRELIMINARES	69
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	70
2. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	70
3. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.....	70
4. DEFINICIÓN VARIABLES DE INVESTIGACIÓN.....	71
5. TIPO DE INVESTIGACIÓN	73
6. SUJETO OBJETO DE INVESTIGACIÓN	74
7. UNIDAD DE ANÁLISIS.....	74
8. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	74
9. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS.....	75
10. ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	75
10.1 Medición Nivel de Bienestar Social.....	76
11. FUENTES DE INFORMACIÓN	78
12. RESULTADOS ESPERADOS.....	78

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....79

CONSIDERACIONES PRELIMINARES	80
1. OBJETIVO GENERAL 1	81
1.1 Objetivo Específico 1.....	81
1.2 Objetivo Específico 2.....	89
1.3 Objetivo Específico 3.....	91
1.4 Objetivo Específico 4.....	97
1.5 Breve Síntesis Objetivo General 1	101
2. OBJETIVO GENERAL 2.....	102
2.1 Objetivo Específico 1.....	102
2.2 Objetivo Específico 2.....	132
2.3 Breve Síntesis Objetivo General 2	138

3. SÍNTESIS CONCLUSIVA	138
4. PROPUESTAS PARA LA ACCIÓN.....	143

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y APRENDIZAJES 146

CONSIDERACIONES PRELIMINARES	147
1. CONCLUSIONES METODOLÓGICAS.....	148
2. CONCLUSIONES TEMÁTICAS.....	149
3. CONCLUSIONES Y HALLAZGOS RESPECTO AL ESTUDIO	150
4. CONCLUSIONES EN RELACIÓN AL TRABAJO SOCIAL.....	153
5. APRENDIZAJES DEL SEMINARIO DE TÍTULO	154

BIBLIOGRAFÍA..... 159

1. LIBROS	160
2. ARTÍCULOS DE REVISTAS.....	161
3. SEMINARIOS DE TÍTULO	161
4. APUNTES CÁTEDRA TRABAJO SOCIAL.....	161
5. PRESENTACIONES POWER POINT.....	162
6. PÁGINAS WEB	162
7. DOCUMENTOS DIGITALES.....	162
8. DOCUMENTOS INSTITUCIONALES.....	163
9. APUNTES	163
10. DICCIONARIOS.....	163
11. ENTREVISTAS	163
12. INFORMES.....	163
13. MANUALES	163

ANEXOS..... 164

1. OPERACIONALIZACIÓN VARIABLES DE INVESTIGACIÓN	165
2. INSTRUMENTO LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN	176

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1: Distribución de los trabajadores según niveles de FONASA.....	84
Tabla N°2: Distribución de los trabajadores según ISAPRES	85
Tabla N°3: Distribución de los trabajadores según niveles de escolaridad.....	85
Tabla N°4: Distribución de los trabajadores según niveles ingreso líquido	88

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N°1: Satisfacción necesidad de subsistencia.....	133
Cuadro N°2: Satisfacción necesidad de protección	134
Cuadro N°3: Satisfacción necesidad de participación.....	136
Cuadro N°4: Nivel de Bienestar Social.....	137

RESUMEN

Universidad de Valparaíso
Escuela de Trabajo Social
2010

Estudio sobre el Bienestar Social de los Trabajadores de Producción: Un aporte de Trabajo Social en el área Empresa

Autora : Srta. Marina Guzmán Chávez

Profesora guía : Sra. María Teresa Sánchez Alen

Palabras claves : Organización, Trabajador, Entorno Vital, Necesidades Humanas, Bienestar Social

La investigación analiza el Bienestar Social de los trabajadores de producción de la organización y por lo tanto, el nivel de satisfacción de sus necesidades fundamentales, a través del modelo de necesidades humanas y satisfactores postulado por Manfred Max-Neef, entre otros autores. Para llegar a estos resultados, se utiliza la metodología cuantitativa, con el fin de extraer desde las mismas personas los datos claves que permitirán realizar el análisis, a través de su combinación con los principales ejes temáticos. De esta forma, se ha dado sustento teórico referencial al estudio y la coherencia pertinente, a través de la presentación de lineamientos de acción claros de los cuales se desprendan las estrategias correspondientes para consolidar un Plan de Bienestar acorde a las necesidades detectadas en la organización.

Entre sus resultados de acción se encuentran una falta de conocimiento e interiorización de herramientas de apoyo estatal en materia social, como también la ausencia de profesionales especialistas que guíen, orienten y trabajen en conjunto con los funcionarios, adentrándose en materias como las relaciones interpersonales, familiares, acceso, uso y mantención del capital, impulso de actividades y organizaciones de esparcimiento y participación, e inclusión de la familia en dichos espacios, además de fomentar el compromiso con estas dinámicas. Es por esto que los lineamientos han sido elaborados en base a dos direcciones claves: sistema organizacional y sistema personal-social, de tal manera de abarcar en su globalidad el Bienestar Social.

ABSTRACT

Valparaíso's University
School of Social Work
2010

Research about Social Welfare of Production Workers: A contribution of Social Work in in the Enterprise area

Author : Miss Marina Guzmán Chávez
Teacher guide : Mrs. María Teresa Sánchez Alen
Keywords : Organization, Worker, Living Environment, Human Needs, Social Welfare

The research analyzes the Social Welfare of the organization's production workers, therefore their fundamentals human needs, satisfaction levels, thru the human needs and satisfiers models postulates by Manfred Max-Neef, between other authors. To reach that these goals, it is used the quantita methodology with the idea of to take of themselves the important things what let permit us to get the analysis, thru these combination with the principal theme's axes. Thus, it gives reference's theoretical support to the research and it pertinent consistent, trough the clear guidelines actions wich it will detach the own stragegies for consolidate a Welfare Plan in concordance with the organization of human needs detected.

Between these actions result there is a knowledge's error and its interiorization of the goverment support tools in social theme, as well as the particles professional absents who guides, orients, and Works together with the workers, going togheter into fields as Interpersonal relationships, families relationship, access, use and keep on the resources, promote activities, leisure time, organizations and participation. And include the family into those spaces. Well as to promote the compromise whit those dynamics. Therefore the guidelines have been made it based in two important directions: organizational systems and personal social system. In this way to hold on in its entire Social Welfare.

PRESENTACIÓN

El Seminario de Título se presenta como la oportunidad y espacio idóneo para finalizar el proceso de formación educacional otorgada por la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, ya que insta a una integración teórica y práctica que funde los conocimientos y las experiencias, de tal manera de confirmar y también obtener nuevas herramientas dentro del ámbito profesional, optando así al grado y título profesional.

En este contexto se ha desarrollado el presente Seminario de Título, realizado por la alumna Srta. Marina Guzmán Chávez, desde el mes de marzo al mes de octubre, de 2010, bajo la dirección académica de la profesora Sra. María Teresa Sánchez Alen.

La presente investigación se desarrolla con el patrocinio de la empresa Metso Minerals Chile S.A., específicamente en el Departamento de Bienestar del Servicio, con la supervisión y colaboración, a nivel organizacional de la profesional, Jefa del departamento, Sra. Laura Sepúlveda Valenzuela.

La estructura general del documento se configura en base a cinco capítulos, siendo el primero una revisión general y exhaustiva del Marco Institucional y de la constitución de la organización en estudio; un segundo capítulo que revisa los principales referentes bibliográficos que se utilizarán para el ejercicio de la investigación y análisis de la información que se obtenga.

El tercer capítulo presenta la estructura del seminario, es decir, al Diseño Metodológico, definido como el plan de acción que permite la selección de herramientas pertinentes y el alcance de los objetivos de investigación.

Por su parte, el cuarto capítulo corresponde al Análisis e Interpretación de los Resultados, el cual presenta la información alcanzada en virtud de los objetivos de investigación trazados en primera instancia, como también la exposición de una síntesis conclusiva y propuestas para la acción.

El quinto capítulo se enfoca en las Conclusiones y Aprendizajes del proceso, que permiten internalización de conocimientos, aprendizajes y el desarrollo de habilidades y competencias profesionales.

Finalmente, se presenta la Bibliografía utilizada y los Anexos correspondientes.

FUNDAMENTACIÓN DEL ESTUDIO

El proceso de globalización y los altos índices de competitividad, tanto a nivel nacional como internacional, han dado lugar a un desarrollo organizacional que se caracteriza por avanzar con gran rapidez, tanto por la incorporación de mejoras que permitan el desarrollo de procesos y productos de calidad a menor costo, como también por el desarrollo y adopción de la responsabilidad social empresarial, sustentada en la humanización de la empresa y la valorización de la cultura organizacional.

El desarrollo organizacional experimentado en el último tiempo y la inclusión de la responsabilidad ante el Bienestar Social de los trabajadores, ha forjado un cambio de paradigma en el mundo empresarial debido al cual la productividad ha dejado de ser la principal orientación de las organizaciones sociales, y el recurso humano ha pasado a ocupar su lugar. De esta forma, se han quebrado los lazos con el antiguo modelo organizativo, que concebía al trabajador como un recurso más para el logro de los propósitos organizacionales, adoptándose un nuevo modelo organizacional. Éste presenta una concepción distinta del recurso humano, el cual se caracteriza por tener un rol protagónico en el proceso de mejoramiento de la organización, y por tener la posibilidad y capacidad de satisfacer las expectativas que trae consigo cuando ingresa a la empresa.

La nueva concepción del trabajador implica para las distintas organizaciones sociales reconocer su importancia para el desarrollo y mantenimiento del sistema empresa, puesto que, es el subistema recursos humanos el que proporciona el trabajo, constituyéndose así, en uno de los inputs fundamentales que permiten la mantención de la organización. Esta preocupación adquiere gran relevancia a nivel organizacional, no sólo en términos de productividad, sino también por el desarrollo integral del trabajador.

Es así como el Departamento de Bienestar de Metso Minerals Chile S.A., en el marco de los lineamientos de la política de Recursos Humanos, se ha propuesto la atención al Bienestar de sus trabajadores mediante la elaboración de un Plan de Bienestar orientado directamente hacia los trabajadores del área de producción de la empresa. No obstante, para poder desarrollar todo Plan o acción de Bienestar, se hace imprescindible la realización de un estudio que permita conocer el nivel de Bienestar Social que poseen los trabajadores, reconociendo sus reales necesidades, y al mismo tiempo, conociendo las características que configuran los perfiles personales y familiares de estos funcionarios.

Es dentro del contexto recientemente señalado en donde se enmarca y fundamenta el desarrollo de la presente investigación, la cual proporcionará conocimientos que se constituirán en una base científica para el desarrollo e implementación de acciones de Bienestar para los trabajadores de producción de la empresa. Asimismo, la investigación contribuirá en un mayor reconocimiento y revalorización del recurso humano desde una perspectiva individual y familiar, necesaria para el alcance del alineamiento estratégico, en donde la direccionalidad de los objetivos y metas de la organización se encuentran con los objetivos personales de sus trabajadores; potenciando así la motivación y esfuerzos personales hacia el aumento de la productividad.

Concretamente la realización del estudio se conforma como un elemento clave, conveniente y relevante socialmente a la hora de conocer las necesidades de sus trabajadores, de tal manera de identificar las formas pertinentes de satisfacción, y a su vez, de integrar su entorno vital dentro de esta búsqueda por fomentar el desarrollo final y mejorar el nivel de las personas, elementos fundamentales de una organización.

CAPÍTULO I

MARCO INSTITUCIONAL



SEMINARIO DE TÍTULO

CONSIDERACIONES PRELIMINARES

Cuando se desarrolla todo proceso de Seminario de Título, es necesario e imprescindible contar con el patrocinio de una determinada institución que pueda, por un lado, otorgar respaldo y sustento a toda acción que se realice dentro de ella, y a su vez, entregar la información o el espacio de recolección necesario para desarrollar la investigación. Es por ello, que el presente capítulo denominado Marco Institucional tiene como objetivo dar a conocer los principales antecedentes de Metso Minerals Chile S.A., institución que actúa como patrocinante del Seminario de Título.

Durante el capítulo se entregan las particularidades de la institución, desde una perspectiva más amplia, hasta llegar a la Gerencia de Recursos Humanos y al Departamento de Bienestar, lugar en que se desarrolla la presente experiencia.

1. IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

- ❖ **Nombre de la Institución** : Metso Minerals Chile S.A.
- ❖ **Rut** : 93077000-0.
- ❖ **Dirección** : Camino Internacional 5725 Concón, Quinta Región, Chile.
- ❖ **Teléfono** : (32) 2270884.
- ❖ **Fax** : (32) 2872254.
- ❖ **Dirección Web** : www.metso.com
- ❖ **Correo Electrónico** : minerals.marketing.cl@metso.com
- ❖ **Gerente General Chile** : Sr. Aldo Cermaneti Aguirre.
- ❖ **Tipo de Institución** : Institución privada comercializadora de equipos para la minería, manufacturas de gomas, servicios de mantenimiento, asistencia técnica y capacitación.

2. ANTECEDENTES GENERALES

2.1 Reseña Histórica

Cuesta determinar en qué año Metso inició sus operaciones en Chile. Esto, debido a que las empresas que finalmente dieron vida a esta gigante Finlandesa llegan a tener 250 años de historia y, por lo tanto, su presencia en el país se puede remontar a mucho tiempo atrás. Así, se tiene conocimiento de la existencia en los años 30 de un chancador Allis Chalmers o de un Nordberg de la misma década, que fueron plantas mineras que existieron en el país. Al mismo tiempo, se sabe que las concentradoras en Chile poseen en su mayoría, molinos Metso, pues las marcas Marcy, Dominion, Hardinge, MPS, KVS, Denver y Sala, entre otras, pertenecen a esta compañía. Frente a esto, se ha decidido establecer un punto de partida en su historia contemporánea, la cual se inicia con la puesta en marcha de la planta de productos de goma que se encuentra en Concón.

En mayo de 1970 se instaló en la planta Concón, Viña del Mar, la fábrica de productos de goma Skega como una forma de entregar un mejor servicio a la

industria minera del país, mediante la fabricación local. La planta inició sus operaciones con una infraestructura compuesta por tres prensas, una caldera, una laminadora, una extrusora, dos grúas de 2 toneladas de capacidad, y un personal que llegaba a los 20 trabajadores. Al cabo de los años, esta planta fue creciendo en producción, infraestructura y trabajadores, transformándose en un importante proveedor de la industria minera en Chile.

En 1995, Skega fue adquirida por Svedala, pasando a ser parte del holding Sueco que reunía a diferentes fábricas alrededor del mundo (dentro de las cuales se cuentan, entre otras, Allis Minerals Systems, Allis Chalmers, Faco, Trelleborg, Denver, Sala, etc.), y cuyo alcance en productos abarcaba prácticamente todos los equipos de una planta procesadora de minerales.

En 2001, Metso Minerals adquirió Svedala, agregando sus productos y servicios a la gama de soluciones que esta empresa ofrecía, y que contaba con los afamados chancadores marca Nordberg, entre otros. Nordberg, una compañía fundada a fines del siglo XIX en Milwaukee, EEUU, por un ingeniero de origen Finlandés llamado Bruno Nordberg, se había establecido en Santiago en la década de los 70, logrando posicionarse como la principal proveedora de equipos de chancado en Chile y el mundo. Años más tarde, la empresa dio vida a Metso Minerals, la división de minería y construcción de Metso.

A partir de la fusión con Svedala en 2001, Metso inició una nueva etapa ampliando y diversificando su oferta, aumentando su presencia en terreno y transformándose en el principal proveedor de equipos, repuestos y servicios para el procesamiento de minerales de la industria minera del país.

Han pasado 40 años y hoy Metso cuenta con más de 600 trabajadores en Chile, atiende 2 contratos de mantención en faenas de clientes, ha aumentado su infraestructura y capacidad productiva en su fábrica en Concón y proyecta crecer aún más de manera de entregar un mejor servicio a sus clientes. Su compromiso continúa inalterable a través de los años y es el mismo que contrajeron los trabajadores en el momento de iniciar sus operaciones en el país: entregar productos y servicios de excelencia para así ayudar a sus clientes a alcanzar sus objetivos.

2.2 Origen de su Nombre y Significado

El nombre de Metso resultó de un concurso organizado por los funcionarios de las empresas Valmet y Rauma, el cual tuvo gran impacto dentro de la comunidad de trabajadores, ya que se presentaron alrededor de 6.500 nombres, siendo Metso el ganador.

La palabra Metso es de origen Finlandés y se utiliza para llamar a un pavo silvestre que habita los bosques de pinos de Finlandia. Desde el pico hasta la cola, el ave mide un metro de largo.

La forma gráfica estilizada del logotipo de Metso recuerda a las alas del ave, y simboliza la orientación progresista de la corporación, las ansias de desarrollo y la disposición a los cambios. La letra curvada retrata la tradición y la fuerza de la corporación, y los colores, comunican la importancia atribuida a la naturaleza y el respeto al medioambiente.

2.3 Servicios, Productos y Clientes

Metso es un proveedor líder a nivel global de tecnología y servicios para las industrias de la minería y construcción. Sus clientes trabajan en las áreas de minería y procesamiento de minerales, canteras, producción de agregados, construcción e ingeniería civil.

La oferta de Metso en nuestro país es la siguiente (Metso Minerals Chile S.A., 2009):

Línea de Negocios	Principales Productos	Clientes
Minería	Chancadores, molinos, equipos de proceso (filtros, agitadores, celdas de flotación, etc.) Equipos de manejo de materiales a granel (alimentadores de zapata/correa, correas transportadoras, stackers, volcadores de carro), bombas de pulpa, equipos de piropceso (hornos, secadores),	Minas y plantas de procesamiento de minerales Empresas de ingeniería Industria energética y metalúrgica

	<p>equipos de clasificación (alimentadores vibratorios, harneros)</p> <p>Tecnología y optimización de procesos</p> <p>Repuestos, piezas de desgaste y servicios</p> <p>Servicios de mantención, contratos de largo plazo</p>	
Construcción	<p>Chancadores (estacionarios y móviles)</p> <p>Plantas móviles de chancado y clasificación</p> <p>Equipos de clasificación (alimentadores vibratorios y harneros).</p> <p>Correas Transportadoras.</p> <p>Sistemas completos y soluciones en servicio</p> <p>Repuestos piezas de desgaste y servicios</p>	<p>Canteras</p> <p>Operaciones de chancado de áridos</p> <p>Consultores y empresas de ingeniería</p>

2.4 Cobertura

Metso cuenta con una amplia cobertura global y una balanceada cartera de clientes.

A Nivel Internacional:

- **América del Norte:** Canadá, Estados Unidos y México.
- **Centroamérica:** Costa Rica.
- **América del sur:** Argentina, Brasil, Chile, Perú, Venezuela.
- **Europa:** España, Suecia, Italia, Portugal, Dinamarca, Inglaterra, Alemania, Bélgica, Austria, Francia, Finlandia, Estonia, Polonia, República Checa, Ucrania, Eslovenia, Líbano, Macedonia, Bulgaria, Rusia, Eslovaquia, Noruega, Hungría.

- **Asia:** Turquía, China, Japón, Tailandia, Malasia, India, Indonesia, Emiratos Árabes, Filipinas, Singapur, Corea del Sur, Taiwán, Irán.
- **África:** Sudáfrica, Zimbawe, Zambia, Ghana.
- **Oceanía:** Australia, Nueva Zelanda.

A Nivel Nacional:

- **Zona Norte:** Iquique y Antofagasta. En esta zona la empresa cuenta con los Metso House, trabajadores que desde su hogar otorgan atención a los clientes.
- **Zona Central:** Santiago, Concón, Los Andes.

3. POLÍTICA INSTITUCIONAL

Metso Minerals Chile S.A. se caracteriza por ser una institución privada con fines de lucro, por lo tanto, su accionar opera desde una perspectiva empresarial. En este sentido, la política de la empresa se orienta a satisfacer las necesidades de sus clientes, poniendo énfasis en la tecnología, y considerando que lo que cuenta es el valor, el cual se traduce en una oferta de alto rendimiento.

La satisfacción de las necesidades de sus clientes constituye el objetivo principal de Metso en todos los países en donde se encuentra presente, y es por ello, que en el año 2008, la compañía adquirió un nuevo compromiso denominado Expect Results. Esta promesa indica a todos sus clientes que utilizarán su mejor "know-how" y tecnologías a fin de que ellos logren el éxito y la mejora de su competitividad. Todo el personal de Metso es un proveedor de resultados, orientado al desarrollo de tecnologías de punta, soluciones ganadoras y servicios integrales. La promesa también constituye el reflejo del patrimonio de la compañía, en donde la innovación, las relaciones con sus clientes y la confiabilidad, le otorgan un valor agregado.

3.1 Misión

La misión de Metso consiste en Direccionar el éxito del cliente, la Ingeniería del éxito del cliente.

Direccionar el éxito del cliente involucra muchos factores, pero sobre todas las cosas, significa utilizar los conocimientos técnicos para crear y aplicar tecnología de

una manera que beneficie a sus clientes. El beneficio se mide en términos de competitividad y productividad, y está basado en la calidad, la confiabilidad operacional, el desempeño y prácticas medio ambientales sanas.

El cumplimiento de este propósito, le permitirá a Metso convertirse en el índice de comparación de la industria.

3.2 Visión

La visión de Metso es Convertirse en el índice de comparación de la industria. En parte, esto significa ser un líder de mercado y tecnología, por lo tanto, las soluciones innovadoras deberán ser la primera opción, en cuanto son las que mejor satisfacen las necesidades de los clientes. Además, implica ser la primera opción entre sus pares de la industria. Metso deberá liderar en excelencia operativa, proporcionando importantes oportunidades a empleados e inversionistas.

Para cumplir con su visión, Metso ha establecido los siguientes objetivos estratégicos comunes:

- Satisfacción del cliente.
- Las soluciones que mejor satisfacen las necesidades del cliente a lo largo del ciclo de vida del proceso.
- El enfoque orientado al cliente en todas las operaciones.
- Sólida presencia local en todo el mundo.
- Tecnología líder.
- Excelencia operativa.
- Mejora continua de la productividad y de la calidad.
- Procesos comerciales, de gestión y personales de nivel mundial.
- Mayor rentabilidad y crecimiento que los otros pares.
- Un excelente lugar de trabajo.

3.3 Valores

Metso posee cuatro valores que, junto con su propósito, forman la base de sus operaciones.

Los valores le permiten a Metso concretar su visión, misión y objetivos en realidades, al mismo tiempo, que se transforman en las directrices que conducen sus negocios en un trabajo diario.

Valores Metso (Metso Minerals Chile S.A., 2006):

- 1) **Éxito del Cliente:** *“Nuestra rentabilidad viene del cliente”.*
- 2) **Innovación Rentable:** *“Creamos valor para nuestros clientes y accionistas a través de la innovación. (Cambio, creatividad)”.*
- 3) **El Compromiso Personal:** *“Se puede confiar en nosotros, somos responsables, somos honestos, somos trabajadores”.*
- 4) **El Desarrollo Profesional:** *“Deseamos aprender, aceptamos desafíos y aplicamos inteligencia, talento y capacidad para lograrlos”.*

3.4 Principios Éticos

Metso comprende que su viaje lo lleva por todo el mundo, y tiene un efecto en las personas y lugares en donde se encuentra, por lo tanto, su responsabilidad donde quiera que se encuentre es asegurarse de que su impacto sea siempre positivo. Es por esta razón, que ha creado el siguiente código de principios éticos:

- Integridad.
- Conformidad jurídica y con las disposiciones específicas.
- Transparencia y apertura.
- Derechos humanos.
- Igualdad de oportunidades.
- Derechos de propiedad intelectual.
- Rechazo a la corrupción y el soborno.
- Salud y seguridad.

- Participación con la comunidad.
- Aspectos medioambientales.
- Relación con proveedores.

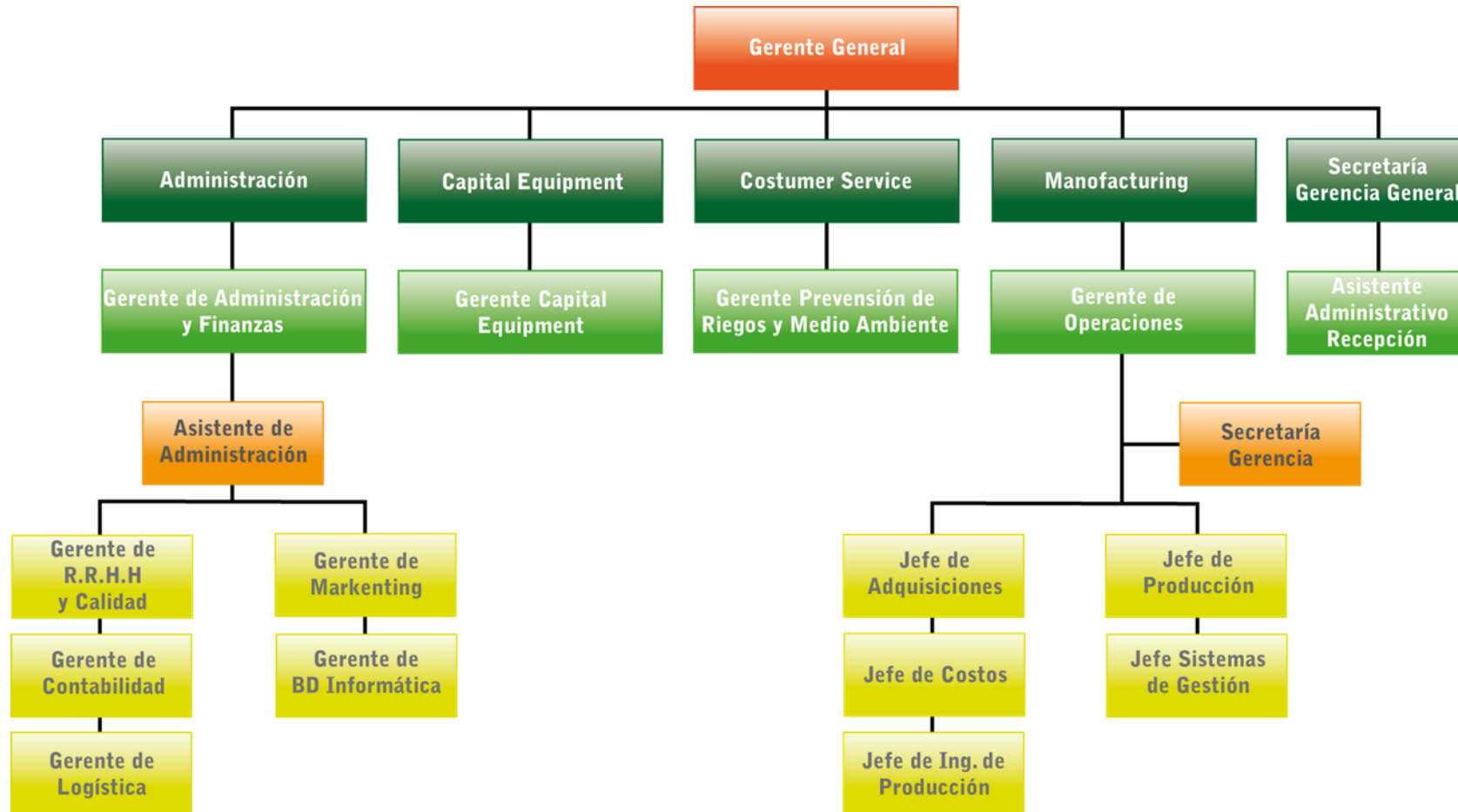
4. ORGANIGRAMA DE LA INSTITUCIÓN

Un organigrama constituye la representación gráfica de la estructura de una organización, y por consiguiente, puede ser considerado como un modelo abstracto que permite obtener una idea uniforme de la misma. Uno de sus principales objetivos 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.

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

El organigrama de Metso Minerals Chile S.A., por sus dimensiones es presentado en la página siguiente.

- Principal Estructura Organizacional Metso Minerals Chile S.A.



5. GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS DE METSO MINERALS CHILE S.A.

En virtud del presente Seminario Título se hace necesario profundizar dentro de Metso Minerals Chile S.A. en la Gerencia de Recursos Humanos y su Departamento de Bienestar, puesto que, es dentro de esta área en donde se desarrolla el actual proceso investigativo.

El Departamento de Bienestar se rige bajo la política, visión-misión, y objetivos de la Gerencia de Recursos Humanos de la empresa.

5.1 Política de Recursos Humanos (Metso Minerals Chile S.A.)

Personal competente, entusiasta, contento y satisfecho, convierten a Metso en una compañía líder en tecnología basada en el conocimiento.

Nosotros definimos y clarificamos actuales y futuras competencias.

Los empleados tienen la oportunidad de aprender nuevas habilidades. El desarrollo personal y profesional, son apoyados al interior de la organización.

En consideración al futuro formamos iniciativas tempranas para asegurar que en un ambiente de negocios cambiantes, nosotros tendremos el mejor "Know How".

Un clima comunicativo y abierto garantiza que todos y cada uno, serán capaces de comprender las metas de Metso y sus propios roles de consecución. Los empleados de Metso tienen derecho de acceder a la información necesaria que ellos necesitan para sus labores diarias.

Por intermedio de dar y recibir continuas retroalimentaciones, nosotros nos dirigimos a un desempeño de excelencia. Nuestros sistemas de premios y reconocimiento refuerzan el cumplimiento de nuestros objetivos.

Nuestras acciones son guiadas por principios éticos y los valores de Metso. Nosotros prestamos estrecha atención al bienestar de nuestros empleados y a la seguridad de nuestro medio ambiente de trabajo. Cada persona en Metso es tratada honestamente y respetada.

Nosotros le damos la bienvenida y representamos una fuerza de trabajo diversa y reclutamos y promovemos a los empleados basados en la competencia.

5.2 Visión – Misión de Recursos Humanos

- Generar una integración en la organización estableciendo políticas claras y participativas de RR.HH., las que deben estar alineadas con la política corporativa de Recursos Humanos de Metso, con sus principios éticos y sus valores.
- Contribuir a generar y a aportar a un excelente lugar para trabajar, donde se confíe en las personas para las que se trabaja, donde el ambiente laboral sea el adecuado para que las personas puedan desarrollar y aplicar sus talentos, agregando valor a la empresa, en esta visión los jefes tienen un gran desafío.

5.3 Objetivos Específicos de Recursos Humanos

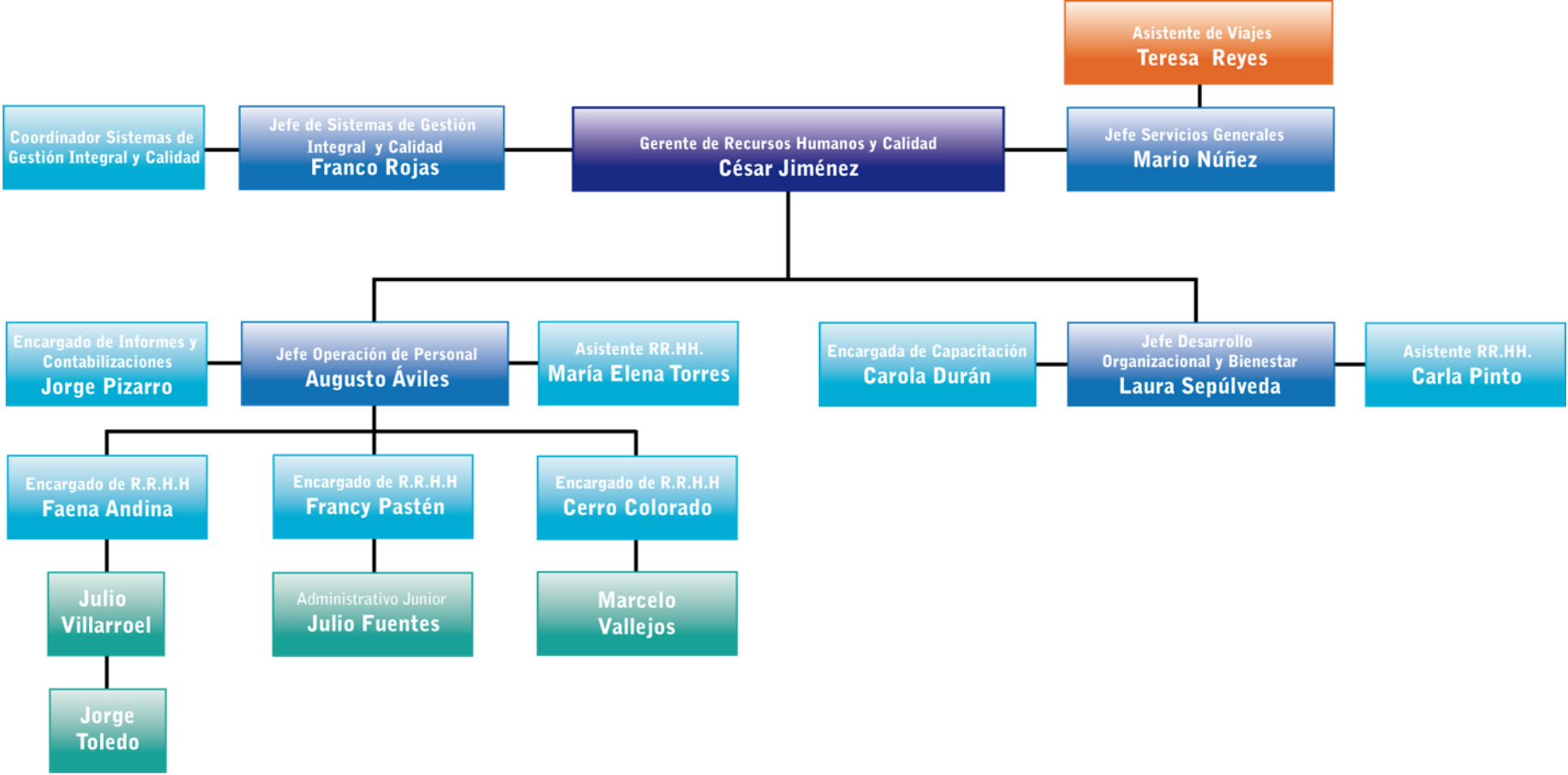
- Desempeñar un rol de servicio al interior de la organización, asesorando y apoyando a los niveles de jefaturas en materias de su competencia.
- Fomentar y fortalecer el liderazgo de los jefes alineado corporativamente, centrado en la productividad y las personas a la vez. Que se generen instancias para que las personas desarrollen sus talentos en beneficio de la organización, contribuyendo a su desarrollo y crecimiento personal.
- Establecer Políticas de RR.HH.
- Generar políticas de RR.HH. alineadas con las políticas corporativas de Metso y con sus valores y principios éticos, que contribuyan y aporten a los objetivos de la empresa y de sus áreas, que sean de utilidad a la gestión de la empresa. Entre las más destacadas: Políticas de Reclutamiento y Selección de Personal, Política de Sucesiones, Política de retribuciones centrada en la persona, Políticas de Gestión del Desempeño, Políticas de Capacitación, incluye perfiles de competencia, Política de desarrollo de ejecutivos, Política de Bienestar con el objetivo de generar fidelización, Políticas de Remuneraciones consistentes interna y externamente.

5.4 Funciones y Actividades a Desarrollar

- Desarrollar y aplicar políticas de RR.HH., comprometer a los jefes con estas políticas.
- Realizar una eficiente asistencia en nuestras materias.

- Descentralizar el rol ejecutivo de la Gerencia de RR.HH., asistir para que los jefes resuelvan, ellos son los verdaderos administradores de personas.
- Participar activamente en los procesos de negociación colectiva, representar a la Empresa ante organismos laborales, sindicales y agrupaciones de trabajadores.
- Administrar los procesos operacionales propios de Administración de Personal en base a resultados y optimizaciones necesarias para dar garantía y seguridad, que estén funcionando correctamente. (Remuneraciones, pagos previsionales y tributarios, contratos, finiquitos otros similares).
- Difundir las políticas y los servicios de RR.HH.
- Desburocratizar al máximo la atención a los usuarios de la Gerencia de RR.HH.
- Incorporar tecnología en la gestión con mucha orientación a la calidad de la información y al servicio entregado.
- Fortalecer el rol estratégico, con énfasis en que las políticas claves estén alineadas con la visión corporativa de RR.HH.
- Desarrollar una atención personalizada a nuestros usuarios.
- Ser positivos y proactivos; revisar permanentemente nuestro trabajo con el objetivo de estar siempre vigentes y alineados.

5.5 Organigrama Gerencia de Recursos Humanos



5.6 Departamento de Bienestar

El Departamento de Bienestar de Metso se caracteriza por contar con un personal adscrito a la cultura de la empresa, la que los define de la siguiente manera: "Persona simple, no complicada, positiva y proactiva".

5.6.1 Jefatura Departamento de Bienestar

El Departamento de Bienestar de la organización se encuentra a cargo de la Señora Laura Sepúlveda Valenzuela, Jefe de Desarrollo Organizacional y Bienestar de Metso Minerals Chile S.A.

Objetivos del cargo de Jefe de Desarrollo Organizacional y Bienestar

- Establecer y definir en conjunto con Gerente de RR.HH. , y operacionalizar (de acuerdo a sus competencias) las políticas de RR.HH., entre ellas: reclutamiento, selección, contratación e inducción de personas, capacitación, sucesiones, descripción de cargos, gestión del desempeño y otras similares, que tengan como objetivo generar el cambio que Metso Minerals Chile S.A. requiere: personas alineadas a la estrategia, valores y principios de Metso, motivadas, positivas y proactivas, que disfruten su trabajo e incrementen el valor de la empresa.
- Encargada de las acciones de Bienestar d la Empresa y responsable de la organización y ejecución de eventos internos requeridos.

Responsabilidad del Jefe de Desarrollo Organizacional y Bienestar

- Colaborar al Gerente de RR.HH. en el desarrollo y posterior implementación de la política de capacitación, orientada a optimizar las competencias que cada titular requiere en función de las exigencias del conocimiento que desempeña el cargo.
- Desarrollar acciones de Bienestar, entre ellas, organización de festividades (Navidad, fiestas patrias, eventos internos), convenios con empresas externas (Salud, deporte, cultura), y otras que tengan como objetivo generar fidelidad a la organización.
- Mantener actualizadas las descripciones de cargos y la estructura orgánica de la empresa.

- Participar activamente en todos los estudios de desarrollo organizacional.
- Contribuir significativamente al desarrollo tecnológico que RR.HH. requiere con el objeto de optimizar los procesos y resultados en lo que a gestión e información requiere la organización actual.
- Responsable de las Prácticas Profesionales y del Trainee Program de cada año.
- Coordinar los requerimientos de personas, operacionalizar la selección interna (promoción), y la selección externa, disponer de una base actualizada de reclutamiento, y controlar la correcta aplicación de las etapas del proceso de selección. Aplicar la política incluyendo la inducción de personas a la empresa.
- Colaborar al Gerente de RR.HH. en estudios de remuneraciones considerando la consistencia interna y externa de remuneraciones. Debe mantener al día estos estudios, debe establecer contactos permanentes con empresas y participar en estudios de mercado.
- Mantener vigente como medio de comunicación la intranet de la empresa.

Competencias del Jefe de Desarrollo Organizacional y Bienestar

- **Exigidas por la empresa:** Principios y valores éticos corporativos; misión, visión y objetivos; conceptos de prevención de riesgos; reglamento interno.
- **Exigidas por el cargo:** Office Avanzado, Legislación Laboral, Administración de RR.HH.

5.6.2 Acciones de Bienestar (Metso Minerals Chile S.A.)

Nuestra Identificación: “**Bienestar Informa:**”

❖ Convenios con Gimnasios

Metso a nivel nacional ha establecido un convenio con los gimnasios Sportlife de Antofagasta, Energy Fitness Club de Santiago, Sportlife de Viña del Mar y Premium Fitness Club de Quilpué. El acuerdo con estas entidades consiste en un beneficio que permite a los trabajadores optar por un plan de libre elección, debiendo cancelar solo el 50% de su valor, ya que, la empresa se hace cargo del

resto. El único requisito existente es que el trabajador debe hacer uso del beneficio a lo menos cinco veces al mes.

El beneficio también puede hacerse extensivo a la familia del trabajador, pero en este caso la empresa no cancela el 50% del valor del plan.

❖ **Convenio con Cinemark**

El convenio con Cinemark consiste en una rebaja en la tarifa del cine. Para ello, se le entrega al trabajador una cuponera de descuentos, que debe ser presentada en la entidad respectiva para la obtención del beneficio.

❖ **Convenio con Salas Cunas**

Metso Minerals Chile S.A garantiza a todas sus trabajadoras el derecho a sala cuna, a través, del pago mensual de ésta (en promedio \$130.000, varían por zona). La trabajadora puede escoger libremente la sala cuna que desee para su hijo/a, con la única condición de que ésta pertenezca a la Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI).

❖ **Seguro Médico**

El seguro complementario de salud, vida, catastrófico y dental Cruz del Sur, es uno de los principales beneficios que Metso Minerals Chile S.A. ofrece a sus trabajadores, permitiéndoles, de esta forma, complementar los planes de salud de quienes se afilien voluntariamente a este seguro.

La empresa financia un 80% del seguro y el trabajador el 20% restante.

❖ **Permiso por Vínculo Matrimonial**

Se trata de un permiso con goce de remuneraciones, que consta de dos días hábiles, que se harán efectivos a partir del día respectivo en que se concrete el matrimonio.

En caso de contraerse el vínculo en día feriado, el beneficio se hará efectivo a partir de los dos días hábiles siguientes al feriado.

❖ **Encuentros Familiares**

Reconociendo la importancia de la familia, los encuentros familiares constituyen un espacio de crecimiento y desarrollo para sus miembros. Es por ello,

que se han realizado diversas actividades durante las vacaciones de invierno y/o verano de los hijos/as de los trabajadores.

El último encuentro familiar se realizó con mucho éxito durante el año 2007, y a partir del año 2009 comenzó a celebrarse el día del niño en Cinemark.

❖ **Visitas Previsionales Programadas**

Las visitas previsionales programadas tienen como objetivo acercar la ciudad a Metso. De esta forma, se programan visitas de las ISAPRES, AFP, Cajas de Compensación, Cementerios, entre otras.

❖ **Actividades Deportivas**

Las actividades deportivas dentro de la empresa son realizadas por el Club Deportivo de Trabajadores de Metso Minerals Chile S.A., el cual posee personalidad jurídica.

El club desarrolla con plena autonomía sus actividades, informando previamente de ellas, a través, de un calendario de actividades. Por su parte, el Departamento de Bienestar le otorga su apoyo para la realización de las mismas.

❖ **Operativos de Salud**

Los operativos de salud están a cargo de la Srta. Carla Pinto, Asistente de Recursos Humanos de Metso Minerals Chile S.A., y se realizan en forma conjunta con la Caja de Compensación 18 de Septiembre.

Los operativos se desarrollan en las áreas de oftalmología y dental, y para ello, los especialistas visitan la empresa, a fin de poder evaluar a los trabajadores.

Operativos Preventivos de Salud

- Exámenes preventivos de salud: Uremia y Glicemia.
- Visita de enfermeras para conocimiento de Índice de Masa Corporal (IMC) e Índice Cardíaco.
- Charlas nutricionales con especialistas del Instituto de Seguridad del Trabajo (IST).
- Curso alimentación saludable con especialistas del Instituto de Seguridad del Trabajo (IST) e Instituto Nacional de Capacitación (INACAP).

❖ **Convenio Oncológico Fundación Arturo López Pérez (FALP)**

La Fundación Arturo López Pérez (FALP), es una entidad privada, sin fines de lucro, creada en 1954, siendo su principal objetivo la prevención, diagnóstico y tratamiento curativo y paliativo del cáncer, en todas sus manifestaciones.

La FALP dispone de un Instituto Clínico Oncológico, único en el país, con destacados Médicos Oncólogos, especialistas en las tres áreas de tratamiento del cáncer: Cirugía, Quimioterapia y Radioterapia; un servicio especializado en la realización de procedimientos quirúrgicos y exámenes de alta precisión.

Beneficios del Convenio

Este Convenio Oncológico, entrega una solución real frente al alto costo que debe enfrentar un paciente enfermo de cáncer, dándole la tranquilidad necesaria, para acceder al mejor tratamiento en forma oportuna.

- Cobertura del 100% del costo no cubierto por su sistema provisional, en tratamientos oncológicos.
- Acceso al Instituto Clínico FALP. Clínica altamente especializada y de reconocida trayectoria en el tratamiento del cáncer.
- Convenio de protección oncológica sin topes de gasto ni deducibles, ni límites de edad en el ingreso y la permanencia.
- Tratamientos oncológicos realizados con la más alta tecnología y destacados médicos.
- Posibilidad de incorporar a cargas adicionales (Padres, Suegros, Sobrinos, etc.).

Requisitos:

- Los trabajadores y su grupo familiar (pareja e hijos menores de 25 años) no deben presentar antecedentes de preexistencia o estar en etapa de estudio por sospecha de cáncer.
- Todos los trabajadores y su grupo familiar deben estar afiliados a un sistema provisional de salud (Fonasa o Isapre).

Actualmente se encuentran en gestión:

- Convenios médicos.

- Convenios con centros culturales y entretención.
- Ideas de nuestros trabajadores.
- Terapias de pausa laboral.

5.6.3 Contextualización Seminario de Título

Uno de los principales ejes que considera la Política de Recursos Humanos de Metso Minerals Chile S.A., es la atención al Bienestar de sus trabajadores y el apoyo a su desarrollo personal. En este sentido, le corresponde al Departamento de Bienestar de la empresa, el diseño y ejecución de acciones que permitan a todos sus miembros la satisfacción de sus necesidades humanas más inmediatas y el logro de su crecimiento individual.

En el cumplimiento de sus propósitos organizacionales, el Departamento de Bienestar ha realizado diversas actividades y convenios en favor de todos los trabajadores. No obstante, durante el último tiempo se ha puesto en escena la necesidad de elaborar un Plan de Bienestar focalizado directamente sobre el personal de producción, específicamente de quienes se desempeñan en los cargos de operarios y supervisores de producción. Esto, porque la labor que realizan en forma diaria se caracteriza por ser rutinaria y riesgosa a la vez, por tanto, cualquier situación o necesidad que los afecte repercute en forma directa sobre su desempeño laboral, a la vez que aumenta el riesgo de que puedan verse involucrados en accidentes laborales.

La necesidad de generar un Plan de Bienestar para los trabajadores de producción es una iniciativa que se inicia en el Departamento de Bienestar y que rápidamente involucra al Departamento de Producción de la empresa, y por tanto a la Gerencia de Planta.

Según Laura Sepúlveda, Jefa de Bienestar, el por qué esta búsqueda supera un requerimiento departamentalista y llega a ser parte de una política general organizacional, recae en que cada una de las direcciones que componen a la empresa ve en el contexto de los trabajadores un elemento fundamental a la hora de medir el desempeño personal. Es por ello, que independientemente que sea por el interés en la productividad o en la satisfacción de las personas, todos coinciden en la estabilidad de ellas.

“El objetivo del Plan de Bienestar no sólo busca proporcionar a los trabajadores servicios y acciones de Bienestar, sino que además persigue indagar en

su ámbito personal y familiar, con el fin de poder entregarles la ayuda que requieran, y además comprender cómo sus problemas personales y/o familiares, pueden afectar sus niveles de desempeño, y que se involucren o no en accidentes laborales(...) entonces por eso combinamos el trabajo entre la gerencia de recursos humanos y entre la gerencia de planta, a través del departamento de producción, porque a ellos les interesa los índices de productividad y la disminución de accidentes, y a nosotros nos interesa tener gente que esté asociada a nuestra cultura de personas con las cuales queremos trabajar, que es tener gente contenta, entusiasmada, satisfecha..." (Valenzuela, 2010).

En este contexto, es fundamental considerar que el presente Seminario de Título se enmarca en una alianza organizacional donde gerencias y departamentos han aunado intereses con el fin de entregar un Plan completo de Bienestar que permita el desarrollo positivo de los trabajadores dentro y fuera del lugar de trabajo, mediante herramientas de motivación y reconocimiento y espacios de comunicación.

Así, la asesoría externa que se realiza con esta investigación va en directa relación con lo que la institución espera, creándose una coordinación de objetivos y procedimientos, sustentados claramente por la organización, y formando un trabajo en conjunto que permitirá sin duda un posicionamiento de un Plan elaborado de acuerdo a los lineamientos de acción sugeridos mediante la metodología y el análisis.

CAPÍTULO II

MARCO DE REFERENCIA



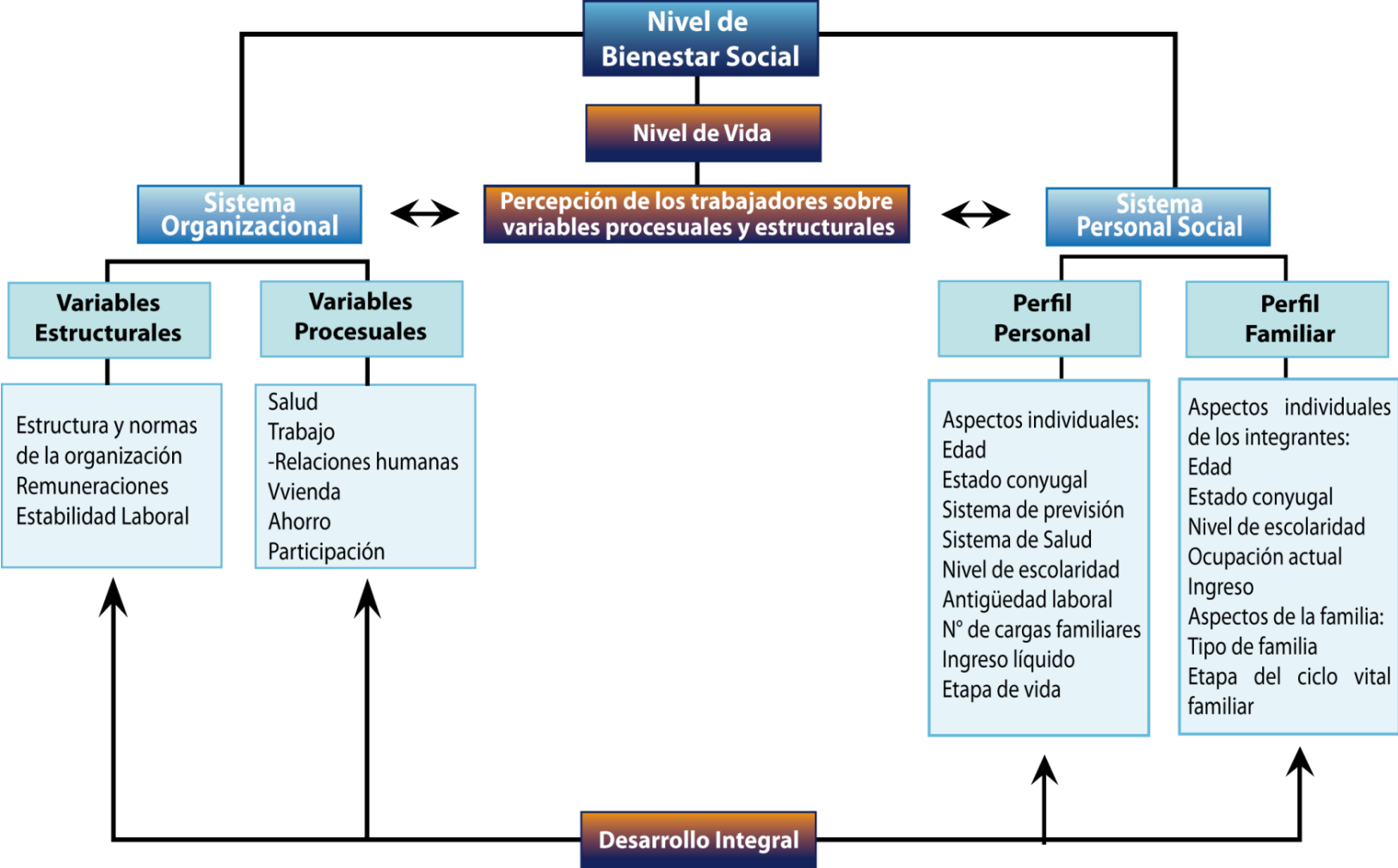
CONSIDERACIONES PRELIMINARES

En todo proceso investigativo, cualquiera sea su objeto de estudio, se hace necesario contar con un conjunto de sustentos que permitan otorgarle un respaldo, validez, y llevar a cabo los objetivos que han sido trazados.

Los sustentos corresponden a ideas, hechos, o referentes bibliográficos, que se constituyen en los cimientos necesarios de toda investigación, en cuanto son fundamentales para la construcción del marco metodológico y posterior análisis e interpretación de la información obtenida, con la realidad que se presenta.

Es de esta manera que el presente capítulo denominado Marco de Referencia, abordará aquellos referentes indispensables para el estudio, los cuales adquieren un rol relevante en lo referido a los hallazgos, puesto que, consiguen entregar las líneas que esclarecen los nuevos antecedentes.

DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO



1. LA GLOBALIZACIÓN Y EL NUEVO ESCENARIO DE LAS ORGANIZACIONES SOCIALES

El proceso económico, social, cultural y tecnológico, caracterizado por ser a gran escala, es lo que se conoce como globalización. Este fenómeno, se ha incrementado en los últimos treinta o cuarenta años como resultado de los notables avances en materia de comunicación, tecnologías de la información y transporte; provocando una intensificación de la velocidad y alcance de las relaciones sociales; generando una conexión entre lo local y lo global, cambiando así el aspecto del mundo y la forma de mirarlo.

La perspectiva global nos permite ver con claridad que el hecho que aumenten nuestros lazos con el resto del mundo supone que nuestras acciones tienen consecuencias para los demás, y que sus problemas también nos afectan (Giddens, 2002). En este sentido, el hecho de que vivimos en un solo mundo, produce que los individuos, grupos, comunidades y naciones se hagan más interdependientes unos de otros.

Dentro del ámbito organizacional, la globalización ha desencadenado profundas transformaciones en las distintas organizaciones sociales que permiten el desarrollo y mantenimiento de la vida en sociedad, especialmente en las empresas productivas, las cuales han debido modificar la forma en que realizan sus operaciones y redefinir sus aspectos más íntimos.

De esta forma, las empresas han adoptado un nuevo modelo de relaciones con el resto de los países, caracterizado por sucederse a través de fronteras internacionales con un alcance, forma y complejidad sin precedentes. Al mismo tiempo, y para poder competir en los mercados, sus ventajas comparativas son transformadas en ventajas competitivas.

En un nivel más interno, la globalización ha significado la humanización de la empresa y valorización de la cultura organizacional; configurando así un nuevo escenario en donde se les exige mayor responsabilidad social. Los ciudadanos, en la medida que son también empleados, accionistas, clientes, proveedores o directivos, tienen cada vez mayor interés en que la empresa genere mejoras que trasciendan su misión esencial de creación de valor. Se espera casi con impaciencia que sus productos y servicios contribuyan al Bienestar de la sociedad; que sea respetuosa con el entorno; que sus empleados y directivos tengan un comportamiento ético intachable; que establezca un trato humanizado en las relaciones con sus

empleados; que contribuya a preservar el medio ambiente, y que sea capaz de atender y conciliar las demandas trabajador-familia.

2. SISTEMA ORGANIZACIONAL: LAS EMPRESAS PRODUCTIVAS DESDE LA PERSPECTIVA SISTÉMICA

Observar a las empresas como sistemas sociales, proporciona una estructura para visualizar la relaciones que existen entre sus componentes o subsistemas y los factores ambientales; posibilitando así la comprensión de su funcionamiento en forma total o parcial.

Las empresas como toda organización, pueden ser observadas y estudiadas como un sistema o complejidad organizada, es decir, como un todo formado por partes o subsistemas, que se encuentran en interacción dinámica e interdependencia, y que en conjunto conforman una totalidad. El mantenimiento de este sistema, requiere de un intercambio constante de materia e información con el ambiente, proceso que se produce por medio de los subsistemas, dando cuenta de su capacidad selectiva, adaptativa y semipermeable, característica propia de los sistemas abiertos.

Las organizaciones económicas, en cuanto a sistemas abiertos funcionan a través de un proceso circular, que se inicia con la entrada al sistema de insumos o inputs (materias primas, dinero, fuerza de trabajo, maquinarias, etc.), los que posteriormente son procesados y transformados en servicios o productos, regresando al ambiente externo como producción (output del sistema). En forma posterior, estos outputs retroalimentarán al sistema con información relevante para una mejor adaptación a las demandas provenientes del entorno.

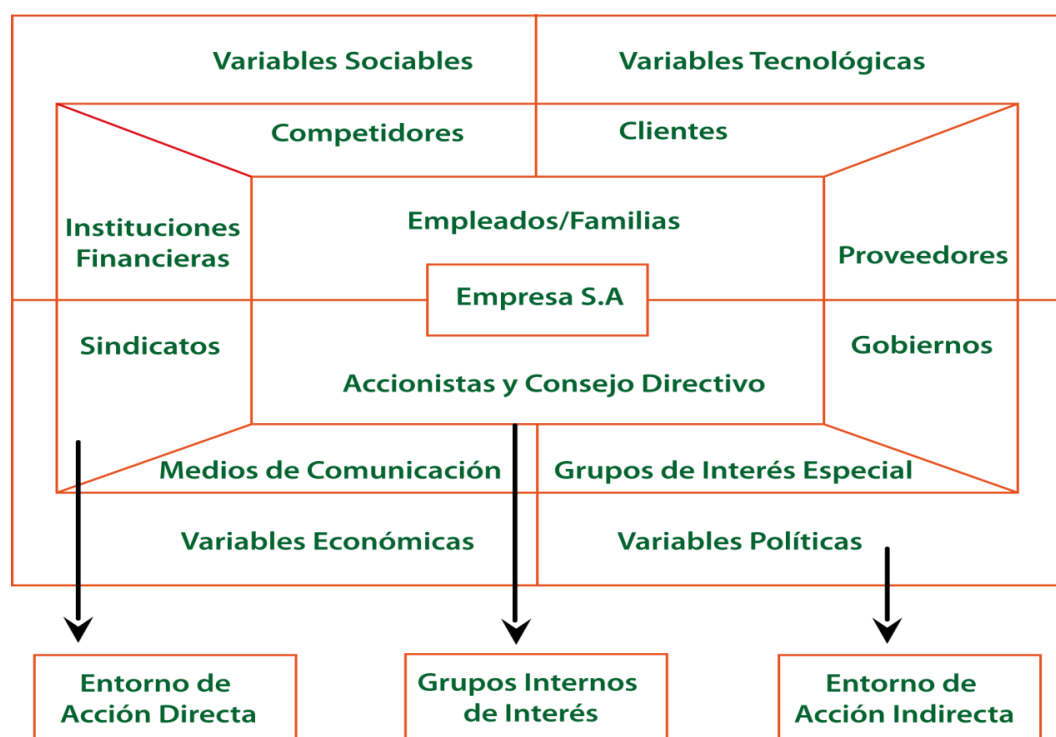
Abordar el funcionamiento de la empresa desde la visión sistémica, implica la consideración de todas sus interacciones, sobre todo de aquellas que tienen lugar en su ámbito interno, puesto que, las interacciones que se producen entre sus elementos pueden considerarse incluso más importante que la simple suma de los mismos. El enfoque pone acento en el ambiente interno del sistema, por cuanto las organizaciones están sometidas al cambio constante derivado de los procesos de adaptación a las modificaciones del entorno, incluido el entorno interno (Rodríguez, Diagnóstico Organizacional, 2004). De esta manera, las organizaciones no sólo se encuentran abiertas hacia el medio ambiente, sino que además lo están consigo mismas, lo que genera que las interacciones entre sus componentes las afecten como un todo.

En virtud de lo anterior, es importante destacar que la empresa como sistema se compone de varios subsistemas entre los que se encuentran el de finanzas, producción, comercialización, recursos humanos, entre otros. Estos subsistemas se relacionan entre sí, a través de los inputs y outputs, por lo que cualquier cambio, problema, o necesidad en ellos, afecta en forma directa o indirecta a todos los demás, y en consecuencia al sistema mayor.

En forma individual el subsistema recursos humanos, proporciona uno de los inputs fundamentales que mantienen al sistema empresa, como es el trabajo. Este subsistema al igual que el sistema mayor, se encuentra relacionado e influenciado en forma directa por el sistema familiar, el cual se entrecruza con el empresarial, entregando energía, como también recibiendo insumos o resultados de la organización. Éstos pueden presentarse en forma de remuneración, incentivos, recompensas o castigos, e información que reciben y procesan volcándolas en comportamientos y actitudes hacia ella, lo cual a su vez, retroalimenta a la empresa, pudiendo ésta responder con programas destinados al bienestar del trabajador (Cabrera Padilla, Carmona Mujica, & Noziglia Flores, 1997).

De esta forma, los trabajadores al igual que sus familias, consituyen ámbitos primordiales de acción de una empresa, situación que puede constatarse en el siguiente esquema.

Ámbitos de acción directa e indirecta de una Empresa S.A. (Cabrera Padilla, Carmona Mujica, & Noziglia Flores, 1997).



Es clave entonces a la hora de comprender la composición de una organización como un sistema dinámico, formado por diversos ámbitos y variables, que en conjunto construyen el medio donde los trabajadores se desenvuelven cotidianamente.

Sobre las Variables de la Organización

Es importante tener en consideración que una organización es un sistema en constante cambio, inserto en un sistema aún mayor, lo que provoca una constante movilidad según van cambiando tanto los elementos componentes como los externos. Es por esto que si bien hay ciertas variables que se mantienen en el tiempo o que se modifican según elementos establecidos, hay otras variables que van cambiando todo el tiempo.

A. Variables Estructurales

Como variables estructurales se define a todos aquellos elementos de la organización que se comprenden como estables en el tiempo, y que pertenecen a la estructura formal y constitutiva de la empresa. Es por ello que el organigrama, la misión y visión, sus políticas, planes de beneficios, son componentes constantes y sujetos a cambios a través de métodos preestablecidos, por lo que se consideran lineamientos predeterminados.

Es así como la dirección, los departamentos y cargos, beneficios y remuneraciones son componentes que si bien pueden tener cambios, como la pertenencia de funcionarios o la cantidad en sí, están sujetos a procesos establecidos y no ejercen cambios incontrolables, muy por el contrario.

Por ejemplo, si están dispuestos 35 puestos de trabajo para un departamento X, es probable que en un periodo de tiempo de 5 años, las personas que los ocupan no sean las mismas finalizado dicho plazo, pero si se considera estable el número de cargos para ese departamento, las funciones siguen siendo las mismas y su nivel jerárquicamente se mantiene. En cuanto a las remuneraciones, un sueldo puede ser mayor, dependiendo de reajustes internos o de ascensos sujetos a procesos y concursos.

Así, es fundamental comprender que una parte de la organización, correspondiente a las variables estructurales, es más bien estática o poco móvil y proponen una estabilidad laboral totalmente influyente en materia de Bienestar.

B. Variables Procesuales

Por otro lado, cuando hablamos de variables procesuales apelamos a aquellos elementos que son relativos dependiendo del contexto cotidiano en el que se desarrollen, y que se convierten en elementos claves a la hora de constituir el clima laboral al interior de una empresa. Es de suma importancia comprender como variable procesual al clima laboral en el que se desarrollan los trabajadores, ya que se determinan mutuamente: el clima laboral está compuesto por la coexistencia de los trabajadores, como el desempeño de éstos está sujeto a como se desarrolla el clima.

Por lo tanto, una variable clave son las relaciones interpersonales las que en su mayoría forman la percepción general que se tiene de la organización. El cómo se relacionan los trabajadores se torna fundamental en la medida en que de éstas depende el triunfo o fracaso de una empresa: el desempeño individual está sujeto al trabajo en equipo o en cadena, por lo que si uno falla, afectará a los demás. Bajo esta mirada, el potenciar las interrelaciones se transforma en una política de alta importancia, y sobre todo, de alto riesgo por su impacto en la organización. Además, un pequeño cambio en el equipo puede cambiar drásticamente su composición, como la llegada de un nuevo trabajador o la salida de uno.

Así mismo el plan de capacitaciones se convierte en un elemento estable, un plan preestablecido, que va en pos de apoyar el desarrollo de sus trabajadores y apostando a un mejor desempeño profesional, que sin duda significa un aporte en cuando a logros de la organización.

Es por esto que es fundamental comprender que el dinamismo de una organización permite que ambos tipos de variables forjen en su conjunto la percepción que tienen los trabajadores de su lugar de trabajo y el significado que tiene éste en sus vidas.

3. SISTEMA PERSONAL SOCIAL DE LA EMPRESA

La organización es un proyecto social que reúne varios recursos para poder alcanzar determinados objetivos (Chiavenato, 2000); dentro de los cuales se encuentran los recurso humanos.

Los recursos humanos corresponden a las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, en cualquier nivel jerárquico o tarea

(Chiavenato, 2000). Son los únicos recursos vivos y dinámicos, con vocación de crecimiento y desarrollo.

Las personas aportan a la empresa sus conocimientos, habilidades, valores, actitudes, motivaciones, etc., y sin importar el cargo que ocupen, cumplen determinados roles en la jerarquía de autoridad y responsabilidad de la organización; al mismo tiempo, que se constituyen en su recurso indispensable para que ésta pueda cumplir con sus objetivos sociales y económicos de producción de bienes y servicios. En este sentido, las relaciones que existen entre el trabajador y la organización en la que se desempeña, tienen una importancia crucial. De ellas depende, en gran medida el éxito, la eficiencia y productividad de la empresa, por una parte y -por otra- el Bienestar de las personas tanto dentro como fuera del trabajo. Cada trabajador dedica parte importante de su vida a la organización de la que es miembro activo, por lo que su mayor o menor bienestar laboral en ella va a redundar en forma determinante en la calidad de su vida (Rodríguez, Gestión Organizacional, 2004).

Cada trabajador posee atributos y potencialidades que son utilizados por las organizaciones en beneficio de su desarrollo. Sin embargo, las personas también poseen necesidades, que deben ser atendidas por la empresa, puesto que, tienen un impacto directo sobre su motivación, y por tanto sobre la productividad.

Frente a esta perspectiva es fundamental considerar al trabajador no como un recurso prácticamente medible, como lo es el capital, las maquinas, los bienes, sino como el eje central de toda organización, la cual está compuesta por personas inmersas en un contexto social y por ende, completamente influenciadas por el medio en el que se desenvuelven.

La gran incidencia que hoy tiene el recurso humano en la productividad y calidad del trabajo que se realiza en las organizaciones, ha dado lugar, a la búsqueda de vínculos satisfactorios entre ambas partes. Por lo tanto, cuando una persona se integra a una empresa, luego de un largo proceso de reclutamiento y selección de personal, ésta debe preocuparse por crear condiciones que le permitan al nuevo trabajador desenvolverse con su máximo potencial, al mismo tiempo que debe brindarle posibilidades de desarrollo, para que pueda cumplir con sus metas, expectativas y realización personal.

Las empresas deben estar cada vez más conscientes de la importancia del recurso humano en el alcance de sus propósitos organizacionales. Es por ello, que deben conocerlo y otorgarles el valor que se merecen. Al mismo tiempo, las

personas en su trabajo desarrollan sus capacidades y habilidades, lo cual contribuye al desempeño de los otros roles individuales. No hay que olvidar, que los miembros de una organización, también forman parte de otros sistemas sociales, como la familia, la iglesia, el club deportivo, etc., los cuales se influyen mutuamente.

Implicancias de la Concepción del Trabajador como Recurso

Es importante considerar que la concepción que cada organización tenga del trabajador, permite conocer la etapa evolutiva en que se encuentra. En este sentido, la comprensión del trabajador como recurso admite ciertos cuestionamientos, ya que, se le considera en muchas ocasiones como un recurso más en el logro de los resultados de la organización. Al asociar al trabajador como algo más, se le percibe como algo que tiene dueño; que se utiliza; que se recicla; y que se desecha.

En la actualidad, las necesidades de las empresas de alta tecnología, competitividad, y con un elevado compromiso con su gente, requieren modificar la concepción del trabajador como recurso, puesto que, para alcanzar sus objetivos organizacionales, requieren por una parte, de un hombre de relaciones, y por otra, que la estructura piense al personal con el concepto de potencial (Cairo & Botindari, 1988).

EL INDIVIDUO COMO		
Recurso	Relación	Potencial
<ul style="list-style-type: none"> ○ Se le considera como parte de la máquina ○ Importan los conocimientos, habilidades y destrezas ○ No se discuten decisiones 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Se le crea una sensación de bienestar, de satisfacción ○ Medio para conseguir una fuerza laboral, cooperadora y dócil, eliminando en gran medida la resistencia a la autoridad formal ○ Se discuten decisiones 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Se reconocen sus características de singularidad, autonomía y apertura ○ El grupo es un centro de desarrollo, dirección y control de sí mismo ○ La satisfacción es producto de las contribuciones realizadas para el logro de la eficacia/ eficiencia

Toda esta evolución del concepto de recurso al de potencial se realiza mientras en el personal de conducción se presentan dos conceptos de participación: el que quiero para mí y el que quiero para mis subordinados (Cairo & Botindari, 1988). Dentro de esta disputa de intereses por el status quo, el concepto de hombre como potencial participativo, orientado y dispuesto hacia la acción, va adquiriendo mayor fuerza y convirtiéndose en una realidad, conforme a diferentes situaciones y acontecimientos.

Considerando, que toda organización busca crecer y sobrevivir en el mercado, se hace imprescindible, que el hombre de relaciones logre convencer a la empresa y comprometerla con el nuevo diseño organizacional. Dentro de él, el trabajador se encuentra comprometido con su función, es capaz de asumir su responsabilidad, profesionalidad, y entregar el máximo de su potencial.

La concepción del trabajador dentro de las organizaciones como un recurso más, ha implicado que el modelo organizativo actual admita ciertos cuestionamientos, en el sentido de que su aplicación ha logrado obtener los siguientes resultados en los trabajadores: baja motivación, poca habilidad y resistencia al cambio.

Según el Modelo Organizativo Actual (Guerrero, 1992) existe una desconexión entre los deseos o intereses que posee el individuo en relación a lo que vive finalmente al interior de su lugar de trabajo. Es así como frente a la baja tasa de especialización, preparación y participación, el trabajador experimenta una frustración que lo distancia de los objetivos organizacionales, y desencadenan un bajo desempeño laboral guiado por la falta de motivación, habilidad y adaptabilidad en relación al cambio.

En virtud de los malos resultados que el modelo organizativo actual ha logrado obtener, se ha puesto en escena el Nuevo Modelo Organizacional. Este modelo presenta un paradigma distinto del recurso humano, el cual se caracteriza por tener un rol protagónico en el proceso de mejoramiento de la organización, y por tener la posibilidad y capacidad de satisfacer las expectativas que trae consigo cuando ingresa a la empresa.

El nuevo modelo organizacional quiebra los lazos con el enfoque tradicional, y se comprende que para mejorar la calidad y productividad, se hace necesario romper con el valor del recurso humano como algo más, y percibirlo desde otra relación e inserto en el nuevo modelo.

Este Nuevo Modelo Organizativo (Guerrero, 1992) apunta a la coherencia entre las necesidades de desarrollo y realización que posee el trabajador y la oportunidad que le da la organización de obtener dichos deseos, prestándole espacios claros para la obtención y adquisición de multihabilidades. Así, el individuo mejora su desempeño debido a la alta motivación, flexibilidad y satisfacción de necesidades que logra.

Al mismo tiempo, la adopción del nuevo modelo implica el establecimiento de una nueva relación entre el individuo y la organización.

Nueva Relación con el Recurso Humano (Guerrero, 1992)



Un Recurso:

- Tiene dueño
- Se utiliza
- Se racionaliza
- Ejecuta tareas

Un socio:

- Consultado
- Involucrado en las decisiones
- Informado
- Contribuyente en la dirección del negocio

La nueva relación existente entre el individuo y la organización, se caracteriza por considerarlo como un socio. Esto implica, que el socio es consultado, informado, involucrado, y contribuyente en la dirección del negocio, y por tanto, ya no es algo que tiene dueño, que se racionaliza, utiliza, y ejecuta determinadas tareas. De esta forma los directivos pasarán de una actitud amenazadora y controladora a una autónoma, comprometida con su equipo y dispuesta a ir mejorando aún más las condiciones de sus trabajadores.

4. TRABAJADOR Y ENTORNO VITAL: PERFIL DEL TRABAJADOR Y DE SU FAMILIA

Cuando comprendemos a la organización como una construcción basada en las personas, asociamos el éxito de ella en el éxito de sus trabajadores. Teniendo esto en consideración, se puede establecer que el desarrollo de la empresa depende fundamentalmente del desarrollo de su equipo de manera transversal y global, tanto en sus competencias personales, reconocimientos y logros, como en su vida como ser social. Así, cada uno de los esfuerzos por mejorar el Bienestar de una persona, está sustentado por la idea general de un mejor trabajador.

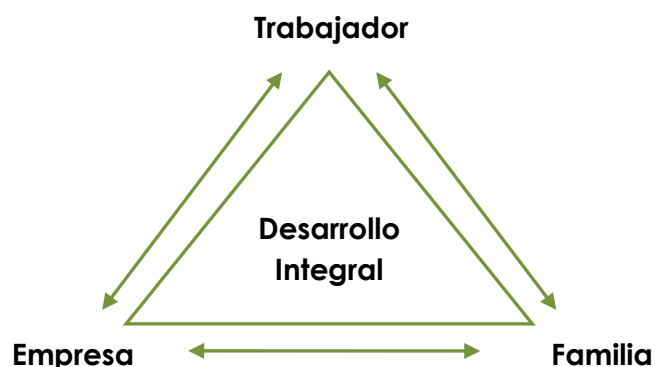
Los autores Lorsh y Morse señalan que al igual que las organizaciones, los individuos también pueden ser vistos como un sistema en interacción constante con su ambiente. De esta forma, cuando una organización desea profundizar en el conocimiento de sus trabajadores, deben ser considerados no sólo los factores internos, sino también los externos, puesto que, influyen sobre sus aspectos biopsicosociales, y por lo tanto, en sus patrones de comportamiento; de allí la importancia de considerar el entorno vital de los trabajadores.

El entorno vital del trabajador está constituido por su familia, la cual junto con la empresa, forman las redes más significativas del ser humano. Familia y trabajo no son ámbitos que compiten entre sí, sino más bien se complementan y a la vez se contraponen, porque en ellos se centra el desarrollo personal. En efecto, desde lo más íntimo su ser, cada persona es llamada a alcanzar su plena satisfacción tanto en el ámbito laboral como en el familiar (Debeljuh & Jáuregui, 2004).

La familia es el primer ámbito irrenunciable donde la persona desarrolla todas sus potencialidades, y ejerce una dimensión propia: dar a sí mismo. El trabajo es la posibilidad del ser humano para desarrollar sus talentos, pero ante todo es la posibilidad de donación, esto es, la entrega a la sociedad de la originalidad existencial de cada ser.

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, 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 conocer las características de sus trabajadores y de sus familias, y construir así sus perfiles, puede transformarse en una potente estrategia de mejora para la competitividad, productividad y posición de la organización en el mercado.

4.1 Perfil Personal del Trabajador

El perfil personal del trabajador, puede ser definido como un conjunto de características socio demográficas y económicas que posee el trabajador, las cuales permiten describirlo y conocerlo en virtud de ellas. Este perfil, se establece en relación a sus principales características, las cuales guardan relación con sus aspectos individuales.

Características del Trabajador

a. Edad

La edad da cuenta del tiempo de existencia de una persona desde su nacimiento.

b. Estado conyugal

El estado conyugal corresponde a la condición de unión y/o matrimonio de una persona.

La condición puede ser: unido (en matrimonio civil y/o religioso o en unión libre de convivencia), no unido (divorciado, separado o viudo), nunca unido (soltero).

c. Sistema de salud

El sistema de salud da cuenta de la afiliación de los trabajadores al régimen de salud privado o público de nuestro país.

El sistema público (FONASA) es normado y dirigido por el Ministerio de Salud. Por ley, FONASA utiliza el ingreso mínimo mensual como base de cálculo para determinar el tramo de ingreso de sus afiliados, lo que a su vez determina el monto a copagar por las prestaciones recibidas tanto en la modalidad institucional como libre elección (FONASA, 2010).

El tramo A corresponde a las personas que carecen de recursos económicos, las cuales tienen acceso gratuito a prestaciones de salud en consultorios, hospitales y demás establecimientos de la red pública.

En el tramo B se ubican quienes tienen un ingreso imponible mensual menor o igual al salario mínimo (\$172.000). A diferencia de las personas carentes de recursos, tienen la posibilidad de adquirir bonos de atención de salud.

En el tramo C se ubican los afiliados cuyo ingreso imponible mensual es mayor al salario mínimo y menor o igual a 1,46 ingresos mínimos mensuales (mayor a \$172.000 mil y menor o igual a \$251.120).

En el tramo D se ubican las personas con un ingreso imponible mensual superior a \$251.120.

Cabe destacar que los afiliados que se encuentran en los tramos C o D, y que tengan inscritas tres o más cargas, son considerados en el tramo inmediatamente inferior.

En términos generales, los afiliados a los tramos C y D deben cancelar un copago de 10% y 20% respectivamente del valor de las prestaciones.

En cuanto al sistema de salud privado, éste se encuentra conformado por las ISAPRES (Instituciones de Salud Previsional) y por productores de salud particulares (hospitales, clínicas, y profesionales independientes que atienden tanto a los asegurados de las ISAPRES como a los cotizantes del sistema público).

Se distinguen dos tipos de ISAPRES: las abiertas (la afiliación y planes de salud son de oferta pública) y las cerradas (prestaciones a trabajadores de una determinada empresa o institución).

Actualmente, participan del sistema privado las siguientes ISAPRES:

- Isapre Consalud.
- Isapre Banmédica.
- Isapre CruzBlanca.
- Isapre Colmena Golden Cross.
- Isapre Vida Tres.
- Isapre Masvida.
- Isapre ING.

d. Sistema de previsión

El sistema de previsión de los trabajadores da cuenta de su afiliación a las Aseguradoras de Fondos 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 aquél percibido durante su vida activa.

En la actualidad 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 cual han podido alcanzar por medio de su proceso educativo.

El sistema de educación nacional, se encuentra estructurado en base a los siguientes niveles educacionales:

- Educación parvularia o preescolar.
- Enseñanza básica.

- Enseñanza media científico humanista- Enseñanza media técnico profesional.
- Educación superior.

f. Antigüedad laboral

La antigüedad laboral corresponde al período de tiempo de vinculación del trabajador con la organización de la que es miembro activo.

g. Número de cargas familiares

El número de cargas familiares hace referencia a la o las personas que dependen del trabajador para su manutención, por ejemplo, sus hijos, su esposa, etc.

h. Ingreso líquido mensual

El ingreso líquido mensual corresponde a la remuneración total menos cotizaciones e impuestos que percibe un trabajador por la actividad que realiza.

i. Etapa de vida de los trabajadores

El desarrollo psicosocial del ser humano, fue establecido por Erik Erikson en su teoría del desarrollo psicosocial, la cual considera ocho etapas a lo largo del ciclo de vida de las personas. Cada etapa involucra lo que Erikson llamó 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 vida (Papalia, Sally, & Ruth, 2004).

En virtud de la investigación y de la edad aproximada de los trabajadores, se consideran las siguientes etapas del desarrollo.

- **Edad adulta temprana**

Esta etapa se inicia alrededor de los 18 o 20 años, extendiéndose hasta los 40 años. La principal tarea que deben enfrentar las personas durante este período es el logro de la intimidad frente al aislamiento. Según Erickson, los adultos jóvenes se encuentran preparados para fundar su identidad con la de otros; tienen la capacidad para entregarse a afiliaciones y de desarrollar la fuerza necesaria para cumplir con tales compromisos, aun cuando impliquen sacrificios significativos. La afiliación y el amor son las virtudes o fortalezas que permiten la construcción y establecimiento de un estilo de vida fundado en la intimidad.

- **Edad adulta intermedia**

La adultez intermedia comienza alrededor de los 40 años y termina cuando la persona cumple los 65 años de edad. El principal conflicto que deben atravesar los adultos durante esta fase tiene que ver con la generatividad versus el estancamiento, lo que implica tomar una decisión respecto si se asume o no la responsabilidad y compromiso de guiar a las nuevas generaciones. Cuando este proceso de enriquecimiento falta por completo, tiene lugar sentimiento de estancamiento y empobrecimiento personal; los individuos comienzan a tratarse tal como si fuesen sus propios hijos, produciéndose una invalidez psicológica y muchas veces también física.

4.2 Perfil de la Familia del Trabajador

El perfil de la familia del trabajador puede definirse como un conjunto de características socio demográficas y económicas que posee la familia del trabajador, y 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 estables (SERNAM, 1994). 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, 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.

Características de los Integrantes de las Familias de los Trabajadores

a. Sexo

El sexo se refiere a la división original de género humano en dos grupos: hombre o mujer. Cada individuo pertenece a uno de estos grupos y a uno de los sexos; la persona es de sexo masculino o femenino.

b. Edad, estado conyugal, escolaridad (características definidas en el punto 4.1)

c. Ocupación actual

La ocupación actual hace referencia a la actividad o trabajo que realiza una persona cotidianamente.

d. Ingreso

Generalmente el ingreso se entiende como la remuneración (ingreso líquido) de una persona. Sin embargo, para efectos de la investigación se considerará únicamente si la persona percibe o no algún tipo de ingreso, exceptuándose el monto de éste.

Características de la Familia del Trabajador

a. Tipos de familia

Los tipos de familia pueden clasificarse desde dos perspectivas: según el tipo de hogar, y según las 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 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) (SERNAM, 1994). Se distinguen tres tipos de hogares:

- i. Hogar Unipersonal:** El hábitat está constituido por una sola persona, generalmente un adulto mayor.
- ii. Hogar Familiar:** El hábitat es compartido por uno o más núcleos familiares.
- iii. Hogar No Familiar:** El hábitat es compartido por dos o más personas, sin vínculos de parentesco entre sí.

Según la perspectiva de parentesco (SERNAM, 1994) :

- i. Familia Nuclear:** Integrada por una pareja adulta, con o sin hijos, o por uno de los miembros de la pareja y sus hijos.
- ii. Familia Extensa:** Integrada por una pareja o uno de sus miembros, con o sin hijos, y por otros miembros que pueden ser parientes o no parientes.

La importancia de la clasificación de hogares y familias, es que pone de relieve la existencia de redes de parentesco, redes de apoyo y solidaridad dentro de la familia, así como la distinción entre núcleos primarios y secundarios que existen en ella.

b. Ciclo vital familiar

El modelo de desarrollo de la vida familiar surge a partir del postulado central de la Teoría de Erikson, quien establece un conjunto interdependiente de ciclos vitales en el que se encuentran y se relacionan las necesidades de cada fase específica en las diferentes etapas del desarrollo. La realización exitosa de una tarea personal depende del logro de las tareas de los demás miembros de la familia, al mismo tiempo que contribuye a ese logro (Rodhes, 1983).

Cada etapa de desarrollo familiar se caracteriza por un grado de crisis ocasionada por la convergencia de los procesos bio-psico-sociales que generan tareas familiares específicas para cada fase, las que deben ser confrontadas, entendidas y realizadas. Estas tareas, se basan en el supuesto que las tareas de desarrollo de sus miembros individuales tienen una influencia o efecto esencial en la naturaleza de la vida familiar en un periodo dado y representan temas familiares que se refieren a los miembros de la familia como individuos y como grupo (Rodhes, 1983).

El modelo se basa fundamentalmente en la teoría general de sistemas, y establece las siguientes etapas de vida familiar:

1) Intimidad versus idealización o desilusión

Corresponde a la primera fase de formación de relación la pareja y precede a la llegada de los hijos. En esta etapa el criterio esencial da cuenta de que la pareja está haciendo una inversión en su relación, por lo tanto, no importa su validación institucional.

La mayor dificultad que se presenta para el establecimiento de una relación viable y duradera, está puesta en el logro de la intimidad sobre la base de una percepción realista del compañero, opuesta a la idealización romántica y a la desilusión por no cumplir las expectativas.

2) Reabastecimiento v/s autoabsorción

Esta etapa comienza con el nacimiento del primer hijo y termina cuando el último hijo entra al colegio. El mayor desafío reside en el desarrollo de patrones de apoyo para todos los miembros de la familia, puesto que, la paternidad puede provocar un agotamiento de la capacidad de dar y finalmente una autoabsorción si no se obtiene el reabastecimiento, el cual constituye un requisito para el logro de una paternidad eficaz.

Una de las crisis inevitables en la familia se genera con el nacimiento de los hijos, ya que, exige una compleja adaptación. La díada (padre-madre), se convertido en una tríada (padre-madre-hijo), con todas las complicaciones correspondientes a las relaciones trádicas.

3) Individualización de los miembros de la familia v/s organización pseudo mutua

Se encuentran en esta etapa aquellas familias que han terminado los años de llegada y crianza de los hijos pre-escolares. La familia debe responder a la independencia y libertad progresivas de sus miembros, cambiando su foco de atención desde los asuntos familiares a los intereses individuales. Para los padres, el mayor desafío consiste en apoyar el logro de la identidad de sus hijos, el cual no se define por los roles y responsabilidades dentro de la familia.

El peligro en esta etapa es que la organización familiar niegue el apoyo y limite las oportunidades para el desarrollo de sus miembros fuera de ella. La familia pseudo mutua es aquella que preserva la armonía negando las diferencias, confundiendo la cercanía con la fusión; la que acepta sólo a los que se acomodan a los dogmas familiares.

4) Compañerismo v/s aislamiento

En esta etapa se encuentran las familias con hijos adolescentes. Nuevamente, la motivación para el cambio surge a partir de las necesidades individuales de desarrollo de sus miembros. La naciente sexualidad de los hijos y el surgimiento de los temas de separación despiertan intensos sentimientos en todos los miembros de la familia (Rodhes, 1983).

El mayor desafío en esta etapa consiste en la capacidad de desarrollar el compañerismo tanto dentro como fuera de la familia. Para los adolescentes esto se cumple a través de las redes sociales de los grupos de pares. Para los padres esta

tarea reviste de mayor complejidad, ya que, deben buscar el compañerismo a través de la revitalización o renovación de la relación de pareja, lo cual han postergado debido a las responsabilidades de la paternidad.

5) Reagrupación v/s atadura o expulsión

En esta etapa se encuentran las familias cuyos hijos están abandonando el hogar para establecer sus propios hogares en forma independiente de sus padres. La familia sufre su mayor crisis enfrentando la creciente independencia de los hijos y las presiones biopsicosociales tendientes a la separación.

La tarea esencial en esta etapa, consiste en permitir la partida de los hijos como un resultado natural de su desarrollo y madurez. El cumplimiento de esto, reside ante todo en la existencia de una relación de pareja independiente de la función de padres, y en segundo término, en los recursos existentes en las relaciones entre los hijos y sus pares para apoyar los esfuerzos de independencia.

6) Redescubrimiento v/s desesperación

Esta etapa es la primera de las dos fases post-parentales. Se capta la importancia de sus tareas si se considera que alrededor del 50% del ciclo vital de una pareja casada está representada por esas dos fases (Rodhes, 1983). Debido a las disfunciones maritales, en esta etapa se producen la mayor cantidad de divorcios.

En virtud de las situaciones que se producen en la familia como consecuencia de la partida del último hijo, la estabilidad de la pareja depende de las adaptaciones que realicen para restablecer su equilibrio marital satisfactorio. Estas adaptaciones son expresadas por la noción del redescubrimiento; el cual supone una renegociación de la relación despojada del rol de padres, y un cambio en la relación de los hijos, capaz de soportar las modificaciones de su nuevo status. Otra tarea es la de renegociar las interacciones padres-hijos, transformándolas en relaciones adultos-adultos.

7) Ayuda mutua v/s inutilidad

Esta es la segunda etapa de las fases post parentales. En la familia nuclear típica corresponde al período desde la jubilación de los padres hasta su muerte.

En esta etapa la crisis es planteada como una oportunidad para compartir las tareas vitales entre varias generaciones, abandonando solo el punto de vista de

la persona o pareja de edad que se esfuerza por mantenerse integrada y superar la desesperación.

5. DESARROLLO INTEGRAL DEL TRABAJADOR: NECESIDADES HUMANAS Y SATISFACTORES

Una de las características más importantes del ser humano es la conexión que existe entre sus motivaciones, necesidades y objetivos personales con el desempeño que ejerce en sus respectivas actividades. Es por esto fundamental que la organización en la que se encuentra inmerso logre apuntar a un desarrollo integral de la persona con el fin de fortalecer su trabajo, y por ende, el de la institución a la que pertenece.

Tradicionalmente, se ha creído, que las necesidades humanas tienden a ser infinitas; que están constantemente cambiando; que varían de una cultura a otra, y que son diferentes en cada período histórico (Max-Neef & Otros, *Desarrollo a Escala Humana: una opción para el futuro*, 1986). Sin embargo, estas suposiciones son incorrectas desde el punto conceptual, ya que, no se explicita la diferencia existente entre necesidades y satisfactores. Un satisfactor puede contribuir a la complacencia de diversas necesidades, y a la inversa, una necesidad puede requerir de diversos satisfactores para ser satisfecha. Estas relaciones entre las necesidades y satisfactores no son fijas, sino que pueden variar según el tiempo, lugar y circunstancias (Rodríguez, *Gestión Organizacional*, 2004).

Las necesidades revelan de la manera más apremiante el ser de las personas, ya que, aquel se hace palpable a través de éstas en su doble condición existencial: como carencia y como potencialidad (Max-Neef & Otros, *Desarrollo a Escala Humana: una opción para el futuro*, 1986), por ejemplo, la necesidad de participación, es potencial de participación; la necesidad de desarrollo es potencial de desarrollo. Comprender las necesidades como potencia y carencia al mismo tiempo; y comprender al ser humano en función de ellas, advierte contra toda reducción que pueda hacerse de él, a la categoría de existencia cerrada.

Por su parte, los satisfactores se constituyen, en último sentido, en el modo de expresión de las necesidades. Éstos, no necesariamente tienen que ver con bienes económicos o servicios disponibles, puesto que, las necesidades ineludiblemente se encuentran relacionadas con determinadas prácticas sociales, con formas de organización política, valores y normas, espacios, contextos, comportamientos, etc. En un sentido estricto, los bienes son el medio por el cual el sujeto potencia los

satisfactores para vivir sus necesidades, y por lo tanto, están relacionados con las coyunturas.

Al establecer la diferenciación entre necesidades y satisfactores es importante señalar dos postulados (Max-Neef & Otros, Desarrollo a Escala Humana: una opción para el futuro, 1986):

- a) Las necesidades humanas fundamentales son finitas, pocas y clarificables.
- b) Las necesidades humanas fundamentales son las mismas en todas las culturas y en todos los períodos históricos. Lo que cambia, a través del tiempo y de las culturas, es la manera o los medios utilizados para la satisfacción de esas necesidades.

La satisfacción de las necesidades humanas fundamentales pone de relieve que el desarrollo tiene que ver con las personas, y no sólo con los objetos, por lo tanto, el propósito del desarrollo será el de procurar la satisfacción de la mayor parte de las necesidades. En este sentido, el Bienestar Social de las personas, estaría determinado por la posibilidad de actualizar sus necesidades.

Estas actualizaciones puede alcanzarse en niveles diferentes y variables; cada necesidad puede satisfacerse intra, inter o extrahumanamente, es decir, en relación con uno mismo, en las interacciones con los demás o interactuando con el medio ambiente.

De acuerdo a sus atributos las necesidades humanas pueden ser separadas en base a dos criterios: según categorías existenciales y según categorías axiológicas. Estas categorías son combinables, por lo que, permiten 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. Ambas categorías de necesidades pueden combinarse con la ayuda de una matriz (Max-Neef & Otros, Desarrollo a Escala Humana: una opción para el futuro, 1986).

Matriz de Necesidades y Satisfactores

Necesidades Según Categorías Existenciales	Ser	Tener	Hacer	Estar
Necesidades Según Categorías Axiológicas				
Subistencia	1/ Salud física, salud 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, ahorro, seguridad social, sistemas de salud, legislaciones, derechos, familia, trabajo	7/ Cooperar, prevenir, planificar, cuidar, curar, defender	8/ Contorno vital, contorno social, morada
Afecto	9/ Autoestima, solidaridad, respeto, tolerancia, generosidad, receptividad, pasión, voluntad, sensualidad, humor	10/ Amistades, pareja, 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, curiosidad, receptividad, asombro, disciplina, intuición, racionalidad	14/ Literatura, maestros, métodos, políticas educativas, políticas de comunicación	15/ Investigar, estudiar, experimentar, educar, analizar, meditar, interpretar	16/ Ámbitos de interacción formativa: escuelas, universidades, academias, agrupaciones, comunidades, familia
Participación	17/ Adaptabilidad, receptividad, 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
Ocio	21/ Curiosidad, receptividad, imaginación, despreocupación, humor, tranquilidad, sensualidad, lúdica	22/ Juegos, espectáculos, fiestas, calma	23/ Divagar, Abstraerse, soñar, añorar, fantasear, evocar, relajarse, divertirse, jugar	24/ Espacios de encuentro, privacidad, intimidad, 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, lenguajes, hábitos costumbres, grupos de referencia, sexualidad, valores, normas, roles, memoria histórica, trabajo	31/ Comprometerse, integrarse, confrontarse, definirse, conocerse, reconocerse, actualizarse, crecer	32/ Entornos de la cotidianeidad, ámbitos de pertenencia, etapas madurativas
Libertad	33/ Autonomía, audacia, autoestima, voluntad, pasión, asertividad, apertura, determinación, rebeldía, tolerancia	34/ Igualdad de derechos	35/ Discrepar, optar, diferenciarse, arriesga, conocerse, asumirse, desobedecer, meditar	36/ Plasticidad, espacio temporal

5.1 Bienestar Social

Al interior de una organización, las personas se constituyen como una de las unidades más importantes, ya que cualquier institución, independiente de su definición, está compuesta en primera instancia por sus recursos humanos. De allí, que las empresas se interesen en conocer los distintos factores que inciden en el quehacer de sus trabajadores dentro de su lugar de trabajo, tomando en consideración además a su familia y entorno (ambiente externo), para así tener una visión integral del contexto en el que se desarrolla.

Esto se debe a que las organizaciones reconocen en el comportamiento individual y colectivo de su equipo un factor preponderante de su desempeño, el cual dependerá del grado en que sus objetivos sean alcanzados. En este sentido, el concepto de Bienestar Social cobra cada vez mayor relevancia dentro de cada uno de ellos.

El Bienestar Social es un concepto que se caracteriza por ser variable, pues depende del contexto político, económico, social y cultural de cada país. No corresponde a un concepto unívoco, ya que surge a partir de una construcción social, y por tanto, comprende un sinnúmero de variables determinadas por cada sociedad y por cada sujeto.

Dada la generalidad del concepto, éste puede definirse como: "El estado que alcanza y experimenta una persona al satisfacer sus necesidades de un modo compatible con la dignidad humana" (Ander-Egg, 1995).

Desde una perspectiva social, el bienestar puede ser considerado como una meta e instrumento para el desarrollo (Aylwin, 1974).

- Como meta del desarrollo, el bienestar social se define como el estado de satisfacción de las necesidades básicas del hombre en sociedad y se alcanzaría, a través del mejoramiento de los niveles de vida, provocado por el crecimiento económico y una adecuada política social. A partir de esta perspectiva, es medible, a través de los indicadores del nivel vida y del crecimiento o desarrollo económico alcanzado.
- Como instrumento de desarrollo, se identifica como el conjunto de leyes, programas, servicios y organizaciones, que buscan la solución de las necesidades sociales, el beneficio de los grupos más débiles, y el fortalecimiento de las estructuras sociales fundamentales. En este sentido, el bienestar social se mide por el mayor o menor número de instituciones, servicios, programas, etc.

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

Dentro del ámbito organizacional, el Bienestar es un término multidimensional que abarca tanto al trabajador como a su familia y que al concebir al individuo como un ser en estado de permanente necesidad, viene a dar respuesta a sus necesidades biopsicosociales, por lo tanto, puede decirse, que corresponde a una expresión del nivel de vida.

El nivel de vida es un concepto abstracto, complejo, que tiene que ver con las condiciones reales de los individuos, considerando para ello los componentes establecidos por las Naciones Unidas: la salud, educación, alimentación, vivienda, recreación, vestuario, seguridad social, trabajo y libertades humanas, además de su relación con el valor asignado en materia de dignidad.

Para efectos de la presente investigación, se utilizará el concepto de nivel de Bienestar Social, para que pueda ser cuantificable, y se entenderá como el estado de satisfacción de las necesidades humanas fundamentales de subsistencia, protección y participación del trabajador. Las necesidades han sido seleccionadas según la matriz de necesidades humanas fundamentales y sus satisfactores, desarrollada por el economista chileno Manfred Max-Neef y otros autores.

A continuación se definen las necesidades y satisfactores que serán abordados por la investigación y que permitirán la construcción, aplicación y posterior evaluación de las herramientas metodológicas.

i. Necesidad y satisfactores de subsistencia

La necesidad de subsistencia es aquella que permite el mantenimiento y conservación del trabajador.

Los satisfactores de la necesidad de subsistencia son formas de ser y tener que permiten su actualización, y que en específico hacen referencia a la salud, salud física y el trabajo.

o Salud

El concepto de salud se caracteriza por ser dinámico, y fue definido en el año 1946 por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en su Carta Magna o Carta Constitucional como " El estado de completo bienestar físico, mental y social del individuo y no solo la ausencia de enfermedad" (Barer, Evans, & Marmor, 1996).

En la Conferencia Mundial de Atención Primaria en Salud Alma-Ata realizada en el año 1978, se establece que este estado de Bienestar incluye a la familia y la sociedad en su conjunto, por lo que se constituye también en un bien social, un derecho de la humanidad y un componente esencial de la calidad de vida, del crecimiento y desarrollo integral de un país.

El concepto de salud, su significado e implementación revisten de suma importancia en cualquier sociedad, ya que el estado de la salud en forma individual y colectiva condiciona en una sociedad de manera profunda e inevitable su desarrollo intelectual, económico, productivo y social.

Por otra parte, el estado de salud es un importante indicador del nivel de satisfacción de las necesidades humanas fundamentales, representadas por el estado y calidad de la atención de salud, alimentación, vivienda, el trabajo, entre otros. En este sentido, cuando los individuos se preocupan por su estado de salud contribuyen a satisfacer sus necesidades, y favorecen su desarrollo y crecimiento personal.

La percepción de las personas sobre su estado de salud, reviste de gran importancia, por cuanto permite la toma de conciencia y de decisiones en casos en donde la salud no ha sido atendida con la preocupación que merece, olvidando que ésta constituye un aspecto fundamental del Bienestar de los individuos. La percepción incluye la interpretación de experiencias inmediatas básicas, generadas por estímulos aislados simples, dándoles significado y organización (Matlin y Foley, 1996).

○ **Salud física**

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

Además, permite a los individuos conservarse aptos y dispuestos físicamente para la actividad mecánica y el trabajo. Es por ello, que la realización de algún tipo de deporte o actividad física (tenis, fútbol, básquetbol, natación, correr, trotar, caminar, etc.) permite el desarrollo del cuerpo y contribuye al fortalecimiento del espíritu y Bienestar de los individuos.

La realización regular y sistemática de actividad física ha demostrado ser una práctica sumamente beneficiosa en la prevención, desarrollo y rehabilitación de la salud, así como un medio para forjar el carácter, la disciplina, la toma de decisiones y el cumplimiento de las reglas, beneficiando el desarrollo de las personas en todos los ámbitos de la vida cotidiana.

El ejercicio físico que se realiza en los gimnasios, al aire libre o la práctica de un deporte, conlleva a un cambio en el estilo de vida, ayuda a perder peso, a controlar el apetito y abandonar hábitos negativos como el cigarrillo, alcohol, etc.

La actividad física debe ser tomada como una práctica sin distinción de edad, sexo, condición social, por un sinnúmero de beneficios que provoca en la salud orgánica, emocional y psíquica, ya que ofrece herramientas que le permiten al individuo afrontar la vida en sociedad con una actitud diferente y positiva.

Además fomenta un mayor Bienestar general, alivio emocional y descarga de toda tensión o estrés cuyo resultado es la obtención de vitalidad, fuerza y energía fundamentales para que los individuos puedan cumplir con su deber dentro del grupo social al que pertenecen.

○ **Trabajo**

La importancia del trabajo en la vida del ser humano es innegable y no puede ser subestimada. La mayor parte de los seres humanos pasan una tercera parte del día trabajando, y lo hacen durante más de la mitad de su vida.

El trabajo es una actividad esencial y llena de significado humano. "El trabajo es la actividad humana que reside en transformar el ambiente con el fin de lograr ciertos objetivos, especialmente la subsistencia y la conservación de la vida" (Bustos, 2009). Por medio de esta actividad los individuos desarrollan sus capacidades intelectuales y físicas, descubren quiénes son y lo que pueden aportar para el Bienestar de sus familias, y de la sociedad en general. El trabajo también, constituye una forma de ganar dinero, obtener status, sobresalir, ser aceptado y querido.

La realización de un trabajo debe permitirle al ser humano desarrollar sus potencialidades, anhelos, sueños y características personales. Por tal razón, las organizaciones deben brindar todo lo necesario para que sus trabajadores tengan la posibilidad de realizarse como personas, estableciendo estrategias en donde concuerden las capacidades propias de los individuos y la labor que estos van a realizar, fomentando espacios de complementación e inclusión de su contexto externo.

Es por esto que se deben estudiar las capacidades y conocimientos de cada persona dentro de la organización para que sea ubicada correctamente y tenga la posibilidad de seguir una carrera dentro de la empresa, que le permita crecer como persona y profesional. Esto provoca directamente un equilibrio entre las necesidades y objetivos, tanto de la organización como del individuo.

Cuando los trabajadores se sienten escuchados, considerados y valorados por la organización de la cual forman parte, desarrollan un lazo potente con ella, lo que se traduce en un compromiso con la empresa, con sus logros y objetivos. Si a esto se le suma la existencia de espacios de desarrollo, proyección y avance, la persona va a forjar un sentido de pertenencia con la compañía, mejorando su desempeño personal y de equipo.

Este factor clave es fundamental a la hora de fomentar una cohesión de los recursos humanos de la organización, sobre todo en un contexto competitivo, donde las empresas e instituciones marcan la diferencia según la calidad de trabajadores que posee y la labor que pueden desarrollar en conjunto.

ii. Necesidad y satisfactores de protección

La necesidad de protección es aquella que permite y favorece el resguardo, amparo y defensa del trabajador.

Los satisfactores de la necesidad de protección son formas de tener y estar que permiten su actualización, y que en específico hacen referencia a la familia, vivienda (morada) y el ahorro.

- **Familia**

La familia es un lugar de encuentro y desarrollo de los vínculos profundos que posibilitan al hombre hacerse cargo de sí mismo, de los otros significativos y del mundo en que vivimos. (Elsner, Montero, Reyes, & Zegers, 1994). Es el núcleo de socialización primaria por excelencia; y el único entorno seguro y duradero para los seres humanos.

Es de suma importancia comprender que si bien al interior de las organizaciones se forjan relaciones de trabajo que conforman equipos funcionales, la estabilidad e inclusión de las familias de las personas se torna fundamental en el desarrollo de los recursos humanos como individuos con expectativas de vida y metas profesionales.

En lo concreto, un buen clima laboral y la existencia de un espacio de crecimiento personal es un factor clave a la hora de mejorar el contexto interno de un trabajador, no sólo en lo económico, sino que también en lo que respecta al desarrollo personal, el cumplimiento de objetivos y la adjudicación de reconocimientos.

La relevancia de la familia para el ser humano radica en que ésta posee distintas funciones en nuestra sociedad, las cuales están directamente relacionadas con la preservación de la vida humana, su desarrollo y Bienestar.

Funciones de la familia:

- a) La reproducción en su interior.** La función reproductora de la familia se ve acompañada en la especie humana por el surgimiento de algún tipo de afecto, el cual se constituye a partir de los requerimientos físicos y emocionales del recién nacido para el establecimiento del vínculo de apego con su madre u otra figura suplente. Esta relación primaria es la que posibilita la parentalidad a lo largo de la crianza (SERNAM, 1994).
- b) La trasmisión y recreación de la cultura.** La familia transmite a las nuevas generaciones un conjunto de valores, normas, vivencias y comportamientos, los cuales permiten la definición del carácter de los pueblos y la identidad social de sus miembros.

c) Intermediación entre la persona y la sociedad. La familia se constituye en una especie de intérprete de requerimientos y aportes de la persona hacia la sociedad y viceversa (Sánchez, 2008). Para que pueda propender a que se cumpla la intermediación entre la persona y la sociedad, existen determinadas funciones que les son propias:

- ✓ La familia como formadora de la identidad personal.
- ✓ La familia como núcleo de socialización primaria.
- ✓ La familia como sustrato de la reproducción.
- ✓ La familia como unidad económica.

○ **Vivienda (morada)**

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

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

Funciones de la vivienda:

- a) Protección Ambiental:** La vivienda comprende un ambiente intermedio que logra establecer el equilibrio con el entorno.
- b) Crianza:** La vivienda constituye un espacio de acogida para la familia, y favorece su función socializadora.

c) Sustento: La vivienda permite el abastecimiento y almacenamiento cotidiano.

d) Vida Grupal: La vivienda acoge la vida social de sus miembros, y posibilita el desarrollo de sus relaciones interpersonales.

- **Ahorro**

El ahorro puede entenderse como aquella parte del ingreso que no se destina al gasto y que es reservado para necesidades futuras (Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile). Su práctica supone una elección entre gastar o guardar, es decir, entre consumir o ahorrar.

Cuando se habla de ahorro inmediatamente se establece su relación con el ingreso. Economistas del Banco Central de Chile señalan que en relación al ingreso y el ahorro, una base teórica se encuentra en que las personas sólo comienzan a ahorrar luego de que han alcanzado un cierto nivel mínimo de ingreso, en general relacionado con un nivel de ingreso que permita satisfacer las necesidades básicas (Butellmann & Gallego, 2000).

En la literatura sobre el ahorro individual o de las familias, constituye una práctica común analizar los perfiles etarios del consumo, del ingreso y, por tanto, del ahorro. Esta lógica económica considera la teoría del ciclo de vida de las personas, y predice algunos supuestos, en cuanto el perfil de ahorro tendría una forma de U invertida con endeudamiento en la primera etapa de la vida activa, desahorro al final y ahorro en los años de mayor productividad.

El ahorro permite la acumulación de un patrimonio, el que puede ser utilizado frente a determinadas situaciones, contribuyendo así al Bienestar Social de todos aquellos que realizan ésta práctica.

iii. Necesidad y satisfactores de participación

La necesidad de participación es aquella que permite el desarrollo de las capacidades de relación, asociación, ayuda y cooperación del trabajador.

Los satisfactores de la necesidad de participación son formas de estar que permiten su actualización, y que en específico hacen referencia a los ámbitos de interacción participativa.

- **Ámbitos de interacción participativa: Organizaciones**

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

La participación permite el desarrollo y crecimiento de las personas, ya que, cuando éstas logran expresar su opinión, tomar decisiones por sí mismas, o alcanzar ciertos objetivos, se sienten más útiles y confiadas, lo cual se traduce en una mayor valoración de ellas mismas.

Como conducta, la participación contribuye a fortalecer la estructura de la personalidad del ser humano, puesto que, potencia su autonomía, la seguridad en sí mismo, haciéndolo capaz de enfrentar nuevas circunstancias y de estar preparado para asumir nuevas responsabilidades.

Las organizaciones son un espacio de participación, en donde se relacionan distintas personas con un interés común o varios intereses comunes. Es dentro de ellas en donde quienes participan expresan sus ideas, se sienten apoyados y con deseos trabajar por alcanzar aquello que por su cuenta propia no alcanzarían. Es en este espacio donde las personas de una comunidad se reúnen para tratar de resolver sus problemas, se ayudan a satisfacer necesidades no sólo materiales sino afectivas, espirituales y de conocimiento.

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

Existen tres tipos de organizaciones (Red Telecentros Comunitarios, 2002):

- 1) Económica:** su misión es generar o transformar la riqueza.
- 2) Social:** su misión es mejorar o cambiar la sociedad o parte de ella.

Dentro de las organizaciones de orden social existen las organizaciones comunitarias, que son aquellas que realizan sus actividades en la comuna o en sectores ella. Se constituyen por personas que pertenecen o viven dentro de ese territorio, y buscan cambiar su entorno a favor de un mayor Bienestar o calidad de

vida debido a que existen problemas que les afectan o de situaciones que desearían mejorar.

Ejemplos de organizaciones comunitarias lo constituyen las juntas de vecinos, los clubes deportivos, los centros de madres/ de padres, entre otros.

3) Religiosa: busca la trascendencia espiritual.

Son organizaciones de carácter religioso las iglesias, centro de oración, capillas, entre otros.

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO



SEMINARIO DE TÍTULO

CONSIDERACIONES PRELIMINARES

Cuando se realiza una investigación, se precisa elegir un diseño metodológico que permita sustentar y asegurar la validez y confiabilidad de la información que se busca obtener con el desarrollo del estudio, reduciendo la posibilidad de errores en los resultados y comprometiendo la veracidad y acercamiento a la realidad de la organización.

En este sentido, el presente capítulo da cuenta del plan de acción que se ha establecido para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos planteados, la selección y construcción de las herramientas más pertinentes, que otorgan la estructura fundamental del estudio.

El diseño metodológico adoptado para el proceso es desarrollado bajo el enfoque de investigación cuantitativo.

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El problema de investigación que abordará el Seminario de Título corresponde a la necesidad que tiene la organización de realizar un estudio de Bienestar Social, que le permita conocer el nivel de satisfacción de las necesidades fundamentales de los trabajadores del área de producción de la empresa, así como también de los perfiles personales y familiares que poseen estos funcionarios. Esto, con el fin de construir un Plan de Bienestar Social que vaya en pos de mejorar en su globalidad el ambiente (interno y externo) en el que éstos se desenvuelven.

Así, la alumna seminarista suscribe el presente estudio, el cual permitirá a la organización la elaboración de dicho Plan, basado y sustentado en líneas de acción claras arrojadas por la investigación.

El nivel de Bienestar Social será dimensionado en base al modelo de necesidades humanas y satisfactores desarrollado por el economista chileno Manfred Max-Neef y otros autores.

2. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

¿Cuál es el perfil personal y familiar que poseen los trabajadores de producción de Metso Minerals Chile S.A., Planta Concón?

¿Cuál es el nivel de Bienestar Social que poseen los trabajadores de producción de Metso Minerals Chile S.A., Planta Concón?

3. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

Objetivo General 1:

“Conocer el perfil personal y familiar de los trabajadores de producción de Metso Minerals Chile S.A., Planta Concón”.

Objetivos Específicos:

- 1) Identificar y describir los principales aspectos del perfil personal de los trabajadores de producción de Metso Minerals Chile S.A, Planta Concón.
- 2) Describir la etapa de vida de los trabajadores de producción de Metso Minerals Chile S.A., Planta Concón.

- 3) Identificar y describir los principales aspectos del perfil de las familias de los trabajadores de producción de Metso Minerals Chile S.A., Planta Concón.
- 4) Describir el tipo de familia y la etapa del ciclo vital familiar de los trabajadores de producción de Metso Minerals Chile S.A., Planta Concón.

Objetivo General 2:

“Conocer el nivel de Bienestar Social de los trabajadores de producción de Metso Minerals Chile S.A., Planta Concón, mediante la indagación de la satisfacción de sus principales necesidades humanas y sus satisfactores, según el modelo de Manfred Max-Neef y otros autores”.

Objetivos Específicos:

- 1) Identificar y caracterizar las necesidades y satisfactores de subsistencia, protección y participación de los trabajadores de producción de Metso Minerals Chile S.A., Planta Concón.
- 2) Establecer de acuerdo al modelo de Manfred Max-Neef y otros autores, el nivel de Bienestar Social de los trabajadores de producción de Metso Minerals Chile S.A., Planta Concón.

4. DEFINICIÓN VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Una variable de investigación es una propiedad que puede fluctuar y cuya modificación es susceptible de medirse u observarse (Hernández Sampieri, Fernández Collao, & Baptista Lucio, 2006). Las variables de investigación del presente Seminario de Título son las siguientes:

- **Perfil personal de los trabajadores** : Conjunto de características socio demográficas y económicas que posee cada trabajador, las cuales permiten describirlo y conocerlo en virtud de ellas.
- **Perfil familiar de los trabajadores** : Conjunto de características socio demográficas y económicas que poseen las familias de los trabajadores, y que permiten describirlas y conocerlas en virtud de ellas.

- **Nivel de Bienestar Social** : Estado de satisfacción de las necesidades humanas fundamentales de subsistencia, protección y participación de los trabajadores.
- **Necesidad de subsistencia** : Aquella necesidad que permite el mantenimiento y conservación del trabajador.
- **Satisfactores de la necesidad de subsistencia** : Son formas de ser y tener que permiten su actualización, y que en específico hacen referencia a la salud, salud física y el trabajo.
- **Necesidad de protección** : Aquella necesidad que permite y favorece el resguardo, amparo y defensa del trabajador.
- **Satisfactores de la necesidad de protección** : Son formas de tener y estar que permiten su actualización, y que en específico hacen referencia a la familia, vivienda (morada) y el ahorro.
- **Necesidad de participación** : Aquella necesidad que permite el desarrollo de las capacidades de relación, asociación, ayuda y cooperación del trabajador.
- **Satisfactores de la necesidad de participación** : Son formas de estar que permiten su actualización, y que en específico hacen referencia a los ámbitos de interacción participativa.

* Operacionalización de variables se presenta en el capítulo de anexos.

5. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente Seminario de Título da cuenta de un enfoque de investigación cuantitativo, por lo tanto, toda información que se obtenga podrá ser medible.

El método cuantitativo es aquél que estudia la asociación o relación entre variables cuantificadas (Layana, 2009), otorgando así una perspectiva de estudio objetiva. La investigación cuantitativa brinda la posibilidad de generalizar los resultados en forma amplia, otorga control sobre los fenómenos, así como un punto de vista de conteo y las magnitudes de éstos (Hernández Sampieri, Fernández Collao, & Baptista Lucio, 2006).

La utilización de 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 cual por su tamaño convierte a esta perspectiva en la más idónea para el proceso. De esta forma, los resultados que se obtengan podrán ser procesados y analizados, constituyéndose así en una información valiosa para la empresa.

En cuanto al carácter del estudio, en primera instancia corresponde a una investigación exploratoria, la que se caracteriza por ser la primera de esta índole en llevarse a cabo en la institución, y que persigue la obtención de información relevante sobre los perfiles personales y familiares de los trabajadores del área de producción, así como también del nivel de Bienestar Social que éstos poseen. Los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes (Hernández Sampieri, Fernández Collao, & Baptista Lucio, 2006).

En segunda instancia, la investigación es descriptiva, por cuanto permitirá describir y caracterizar las variables a investigar. Los estudios descriptivos buscan medir, evaluar o recolectar datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar, e indican cómo se relacionan las variables investigadas.

6. SUJETOS OBJETO DE INVESTIGACIÓN

Los sujetos objeto de la investigación han sido determinados previamente por la organización en estudio, y constituyen un universo total de 48 trabajadores del área de producción.

El colectivo de trabajadores se estructura de la siguiente manera:

- 4 supervisores producción.
- 44 operarios de producción.

7. UNIDAD DE ANÁLISIS

La unidad de análisis se refiere a los sujetos, objetos, sucesos o comunidades de estudio, lo cual depende del planteamiento de la investigación. En este caso, se definirá como unidad de análisis de la investigación a los 48 trabajadores del área de producción de la organización.

8. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Las técnicas de recolección de información se refieren a los procedimientos específicos para el tratamiento de algunos aspectos de la materia de investigación (Layana, 2009). Las técnicas seleccionadas permiten dirigir la investigación hacia el alcance de los objetivos planteados, y al logro de una mayor eficiencia en el proceso de levantamiento de información.

La técnica cuantitativa que se utilizará en la presente investigación corresponde a la Encuesta, la cual se caracteriza por permitir la obtención de información de casi todos los tipos y grupos de población, y por poseer gran capacidad para estandarizar datos.

La encuesta a utilizar ha sido estructurada en base a preguntas cerradas y abiertas. Las preguntas cerradas son aquellas que contienen opciones de respuesta previamente delimitadas. Es decir, se presentan a los participantes las posibilidades de respuesta, quienes deben acotarse a éstas. (Hernández Sampieri, Fernández Collao, & Baptista Lucio, 2006). Por su parte, las preguntas abiertas no delimitan de forma previa las respuestas, por lo que, aportan con rasgos más cualitativos a la investigación.

En cuanto a la aplicación de la encuesta, esta se realizará bajo la modalidad de entrevista personal, y será administrada durante todo el proceso por la alumna seminarista.

9. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS

Las técnicas de procesamiento de datos son formas que permiten el ordenamiento y organización de la información obtenida durante el proceso de investigación y por tanto, se constituyen en el paso previo para su posterior análisis.

En el presente estudio, los datos cuantitativos serán procesados, a través del programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

El programa estadístico SPSS se caracteriza por trabajar con bases de datos de gran tamaño, los cuales pueden ser exportados, lo cual lo convierte en programa versátil.

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

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

Los datos cuantitativos recabados serán procesados por el programa, organizados a través de tablas de frecuencias, sobre las cuales se desarrollará el proceso posterior de análisis de la información.

Respecto a las preguntas abiertas de la encuesta, éstas completarán las respuestas cerradas, permitiendo un análisis más profundo de los resultados.

10. ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Los datos que se obtengan a través del proceso de investigación serán sistematizados por medio de tablas de frecuencias de primera y segunda entrada, las que posibilitarán el conocimiento ordenado de la distribución o tabulación de los datos estadísticos alcanzados de una o más variables dentro de la población en estudio.

A partir de la información contenida en cada una de las tablas se construirán los respectivos gráficos estadísticos, los cuales permitirán la representación de las distribuciones de las frecuencias de los datos. Para la construcción de los gráficos se utilizará el programa Microsoft Excel 2010.

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

La información obtenida se presentará de acuerdo a los objetivos de investigación. Así, los resultados estadísticos, en tanto en su forma y cantidad, se ordenarán en virtud de los propósitos del estudio.

10.1 Medición Nivel de Bienestar Social

El Bienestar en cuanto a constructo social puede ser cuantificable a través de la medición del nivel de satisfacción de las necesidades humanas de subsistencia, protección y participación de los trabajadores.

Para lograr esto, las tres necesidades en estudio han sido categorizadas según el puntaje de sus respuestas, obteniéndose así el grado de satisfacción de éstas. Es fundamental tener en cuenta en este estudio que en suma, subsistencia, protección y participación, apuntan a un desarrollo global del trabajador, incorporando el espacio laboral y contexto externo (familia) dentro de los parámetros de medición.

Categorización de las necesidades:

a) Necesidad de subsistencia

Puntaje	Categoría
26 - 38	Necesidad satisfecha
13 - 25	Necesidad medianamente satisfecha
0 - 12	Necesidad insatisfecha

b) Necesidad de protección

Puntaje	Categoría
24 - 34	Necesidad satisfecha
12 - 23	Necesidad medianamente satisfecha
0 - 11	Necesidad insatisfecha

c) Necesidad de participación

Puntaje	Categoría
7 - 9	Necesidad satisfecha
3 - 6	Necesidad medianamente satisfecha
0 - 2	Necesidad insatisfecha

Categorización nivel de Bienestar Social:

La suma de los puntajes de las necesidades recientemente señaladas da lugar al establecimiento de los niveles de Bienestar Social de los trabajadores.

Puntaje	Categoría
56 - 81	Nivel de Bienestar Social Alto
28 - 55	Nivel de Bienestar Social Medio
0 - 27	Nivel de Bienestar Social Bajo

El programa estadístico SPSS permitirá obtener las frecuencias y puntajes de los trabajadores obtenidos en cada dimensión de la encuesta. Por tanto, los puntajes son la representación real de los resultados alcanzados en la aplicación de la metodología.

11. FUENTES DE INFORMACIÓN

○ Fuentes Primarias

Una fuente primaria es aquella que entrega una evidencia directa sobre el tema en investigación. En este sentido, se constituyen en fuentes primarias del estudio los 48 trabajadores de producción de la empresa, y la Sra. Laura Sepúlveda Valenzuela, Jefe Desarrollo Organizacional y Bienestar de Metso.

○ Fuentes Secundarias

Una fuente secundaria es aquella que interpreta y analiza fuentes primarias. De acuerdo a esto son fuentes secundarias para el proceso de investigación las fichas personales de los trabajadores de producción.

12. RESULTADOS ESPERADOS

En virtud de los objetivos de investigación planteados, se espera conocer el perfil personal y familiar que presentan los trabajadores de producción de la empresa, así como también el nivel de Bienestar Social que poseen a través del conocimiento de la satisfacción de sus necesidades humanas fundamentales.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS



CONSIDERACIONES PRELIMINARES

Luego de efectuarse el proceso de levantamiento de información y recopilación de los antecedentes, es necesario realizar una interpretación de los hallazgos alcanzados, con el fin de dar respuesta a los objetivos de investigación planteados. De esta forma, este capítulo se desarrolla a partir de la conjugación entre el marco referencial y los resultados obtenidos mediante la aplicación de la metodología seleccionada, estructurando así un análisis en base a los sustentos del estudio.

La investigación realizada permite conocer en primera instancia las principales características que conforman los perfiles personales y familiares de los trabajadores de producción de la empresa en estudio.

Posteriormente, se identifica la satisfacción de las necesidades humanas primordiales de los trabajadores y sus respectivos satisfactores, lo cual permitirá establecer el nivel de Bienestar Social que presentan.

Además de lo anterior, se presenta en el capítulo una síntesis conclusiva de los hallazgos más relevantes alcanzados por la investigación, además de propuestas para la construcción del Plan de Bienestar.

Los resultados obtenidos por el estudio se exponen a continuación en función de los objetivos de investigación, correspondiendo en primer lugar a los perfiles del trabajador y su familia y como segundo punto, a la satisfacción de sus principales necesidades y por tanto, de su nivel de Bienestar Social.

1. OBJETIVO GENERAL 1

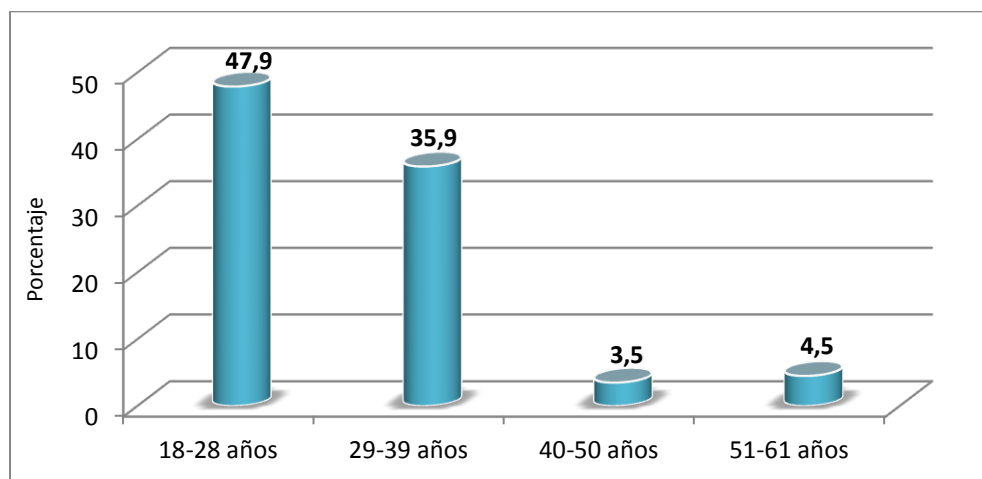
“Conocer el perfil personal y familiar que poseen los trabajadores de producción de Metso Minerals Chile S.A., Planta Concón”.

1.1 Objetivo Específico 1

Identificar y describir los principales aspectos del perfil personal de los trabajadores de producción de Metso Minerals Chile S.A., Planta Concón.

a. Edad de los trabajadores

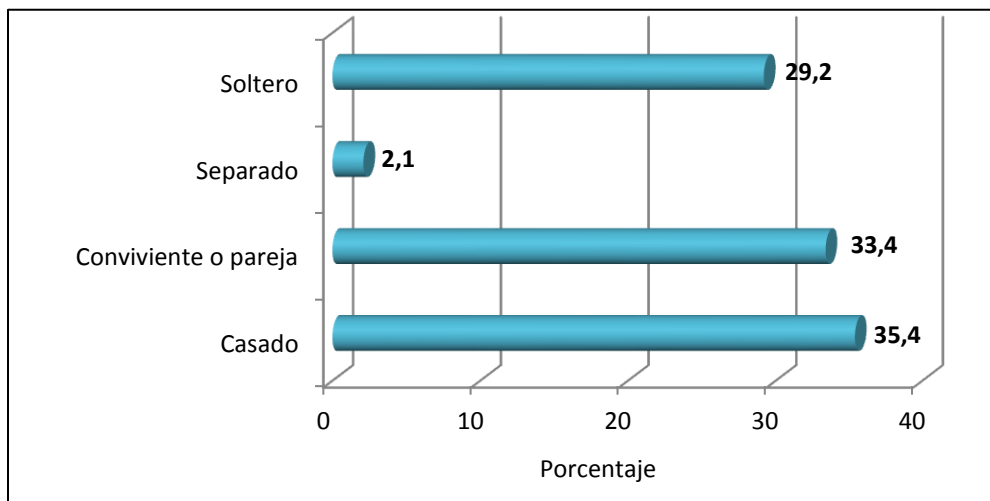
Gráfico N°1



De acuerdo a los datos proporcionados por el gráfico precedente, es posible establecer que el personal de producción de la empresa se caracteriza por estar compuesto principalmente por adultos jóvenes (18-40 años), quienes por lo general en esta etapa de la vida pueden alcanzar la cima de su salud, fuerza, energía y resistencia (Papalia, Sally, & Ruth, 2004), pudiendo así desempeñar labores que requieren de gran concentración, destreza e ímpetu. Esta situación resulta favorable para la organización dado las características del trabajo que debe realizar diariamente el personal de fábrica, el cual requiere de trabajadores responsables, comprometidos y asociados a la cultura de la empresa.

b. Estado conyugal de los trabajadores

Gráfico N°2



En relación al estado conyugal del personal de producción, es posible identificar por medio del gráfico un leve predominio de la categoría conyugal de casado, la cual se encuentra representada por un número de 17 trabajadores.

La segunda mayoría porcentual pertenece a la categoría de conviviente o pareja, dando cuenta de la existencia de uniones de libre convivencia que se caracterizan por ser estables, con al menos un año y medio de relación, y por la presencia de hijos en algunos casos. Al respecto, es importante señalar que de los 16 trabajadores que se encuentran en este estado, un número de 11 de personas tienen al menos un hijo; 9 de ellos con su pareja actual y 2 con su antigua pareja. Dentro de este ámbito es preciso mencionar que las convivencias constituyen una realidad que emerge cada vez con mayor frecuencia en nuestro país, puesto que, en muchos casos constituye la antesala del matrimonio. Según la Tercera Encuesta Bicentenario 2008 el nivel de convivencia en Chile es de alrededor un 20 % y se da con mayor frecuencia entre los jóvenes. Por su parte, los datos censales de la población muestran también que entre los años 1970 y 2002 la convivencia aumentó de un 4,5% a un 16%.

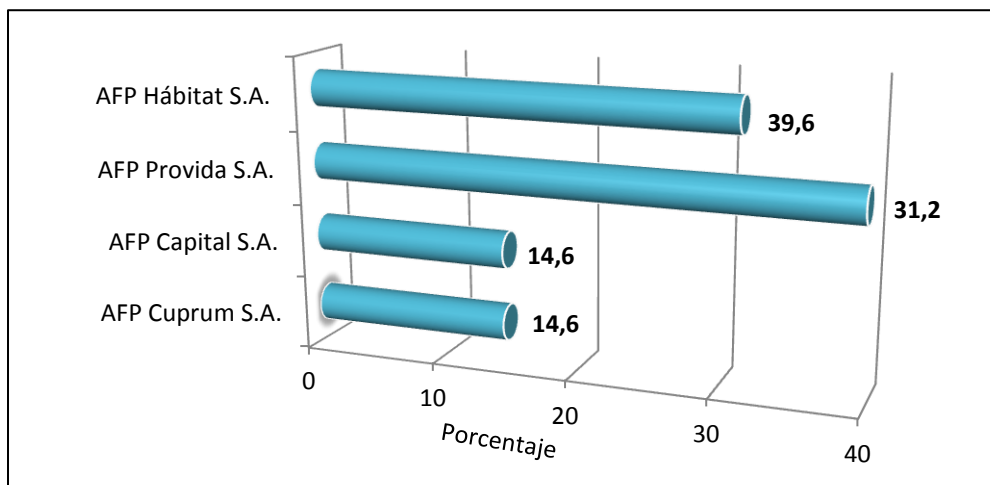
La categoría de soltero ocupa el tercer porcentaje más alto, abarcando un total de 14 personas. Dentro de este grupo, es posible identificar a 3 trabajadores que son padres solteros y cuyos hijos se encuentran al cuidado de sus madres o abuelos. En cuanto a la relación de los trabajadores con las madres de sus hijos, ésta se caracteriza por ser variable, existiendo períodos de acuerdo entre los padres y también de conflicto, situación que dificulta a los trabajadores poder participar adecuadamente en la crianza de sus hijos. Al mismo tiempo, se señala que la

pensión de alimentos y régimen de visitas no se encuentran legalizados ante el Tribunal de Familia correspondiente.

Finalmente, la categoría de separado alcanza el último lugar con tan sólo 1 trabajador que se encuentra bajo esta condición.

c. Sistema de previsión de los trabajadores

Gráfico N°3

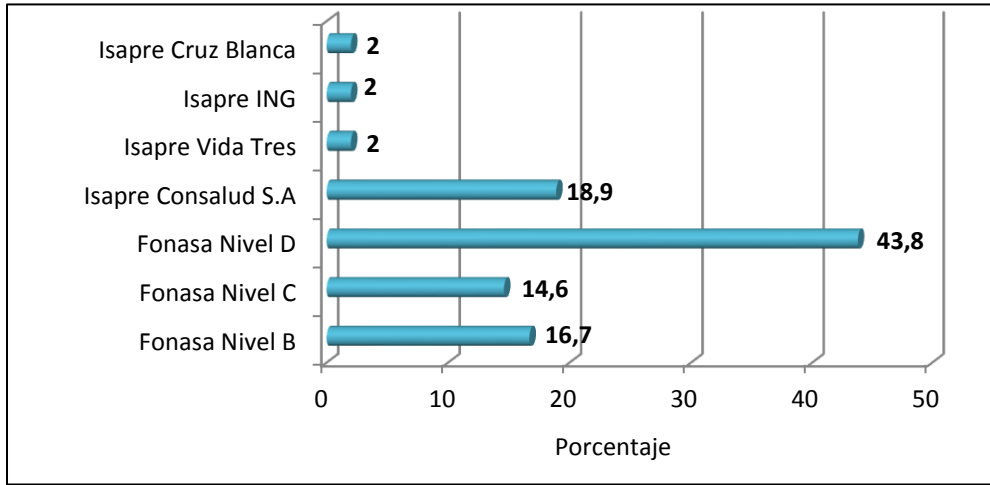


Respecto al sistema de previsión de los trabajadores, es importante declarar que 19 de ellos se encuentran afiliados a la AFP Cuprum, entidad que abarca el mayor porcentaje de participación del personal. Sucesivamente 15 personas declaran pertenecer a la AFP Hábitat, en tanto que las AFP Cuprum y Capital se encuentran representadas por un número de 7 trabajadores respectivamente.

Según la última medición del índice ICSA (Índice de Calidad de Servicio de las Administradoras), correspondiente al período Enero-Abril del año 2010, el primer lugar del ranking fue ocupado por la AFP Cuprum con un puntaje de un 7,81 en orden a una escala evaluativa de 1 a 10. En segundo lugar quedó la AFP Capital con 7,48 puntos, y en tercer lugar la AFP Hábitat con 7,26 puntos. El listado lo cierran las AFP Provida con 6,54 y Plan Vital con un puntaje de 6,31. Respecto a este ranking, se puede inferir que los trabajadores pertenecen mayoritariamente a las administradoras cuyos estándares de calidad se encuentran por debajo del servicio que ofrecen las dos AFP mejor evaluadas y que alcanzan dentro del colectivo una afiliación que en suma es de un 29,2%.

d. Sistema de salud de los trabajadores

Gráfico N°4



Por medio del gráfico es posible identificar el sistema de salud de los trabajadores, mostrando como mayor porcentaje a aquellos que se encuentran afiliados al sistema público de salud FONASA, con un porcentaje que en suma alcanza un 75% (36 personas).

Cabe señalar que el Fondo Nacional de Salud considera el ingreso mínimo mensual como base de cálculo para determinar el tramo de ingreso de sus afiliados (FONASA, 2010) . De acuerdo a esto, los trabajadores que pertenecen a FONASA se distribuyen en los siguientes niveles:

Tabla N°1: Distribución de los trabajadores según niveles de FONASA.

<ul style="list-style-type: none"> • Nivel B 	7 trabajadores (tienen un ingreso imponible mensual menor o igual al salario mínimo/ \$172.000).
<ul style="list-style-type: none"> • Nivel C 	8 trabajadores (poseen un ingreso imponible mensual mayor a \$172.000 mil y menor o igual a \$251.120).
<ul style="list-style-type: none"> • Nivel D 	21 trabajadores (perciben un ingreso imponible mensual superior a \$251.120).

Fuente: Elaboración propia.

En relación al sistema de salud privado, el que se encuentra representado por las Instituciones de Salud Previsional (ISAPRES), se señala que de un total de 48 trabajadores, tan sólo 12 de ellos se encuentran afiliados a este sistema. Respecto a esto, es posible establecer la existencia de una baja participación del personal en la salud privada, situación que se presenta en la siguiente tabla.

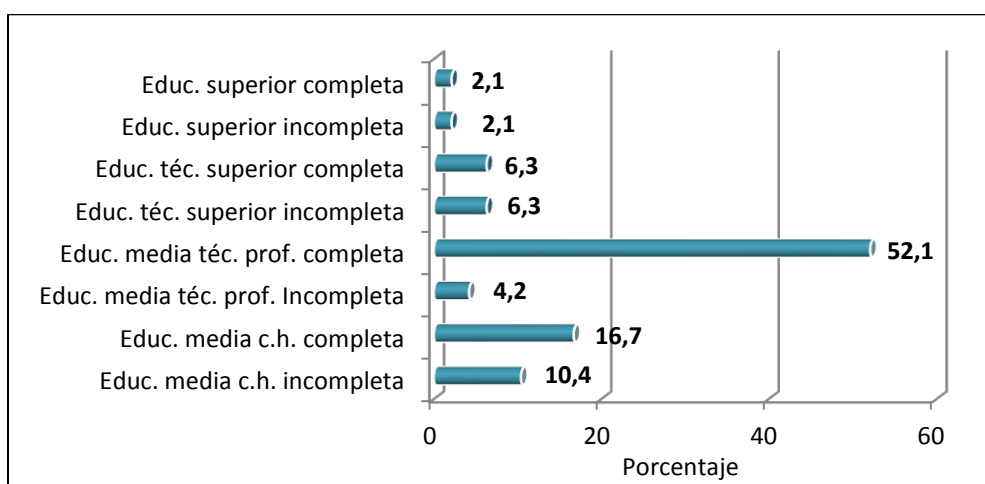
Tabla N°2: Distribución de los trabajadores según ISAPRES.

Isapre	Número de Trabajadores
• Consalud	9 trabajadores
• Vida Tres	1 trabajador
• ING	1 trabajador
• Cruz Blanca	1 trabajador

Fuente: Elaboración propia.

e. Nivel de escolaridad de los trabajadores

Gráfico N°5



El gráfico N°5 permite conocer el grado de instrucción que poseen los trabajadores. Debido a la amplitud de la información, ésta se presenta en forma ordenada en la siguiente tabla.

Tabla N°3: Distribución de los trabajadores según niveles de escolaridad.

Nivel de Escolaridad	N° de Trabajadores	Porcentaje
• Educación media técnico profesional completa	25	52,1%
• Educación media científico humanista completa	8	16,7%
• Educación media científico humanista Incompleta	5	10,4%

• Educación técnico superior incompleta	3	6,3%
• Educación técnico superior completa	3	6,3%
• Educación media técnico profesional Incompleta	2	4,2%
• Educación superior incompleta	1	2,1%
• Educación superior completa	1	2,1%

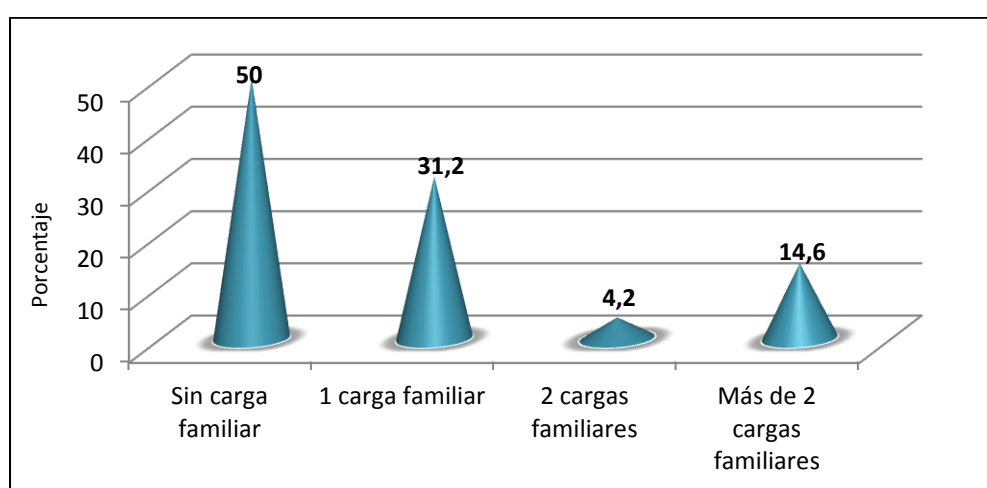
Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a la información presentada se puede señalar que los trabajadores en su mayoría poseen una educación media técnico profesional completa. Esta situación, hace precisar en términos generales que el personal posee un nivel de instrucción medio, ya que, según las cifras entregadas por el CENSO 2002, el 13,1% de la población chilena tiene enseñanza media técnico profesional, cifra que dentro del colectivo organizacional es bastante superior en cuanto alcanza un 52,1%.

Dentro de este ámbito cabe mencionar que la organización brinda diversas oportunidades de capacitación para todos sus trabajadores, las cuales son planificadas anualmente de acuerdo a la evaluación de las competencias laborales. De esta forma, la empresa cumple con su compromiso de apoyo al desarrollo y perfeccionamiento de sus miembros.

f. Número de cargas familiares de los trabajadores

Gráfico N°6



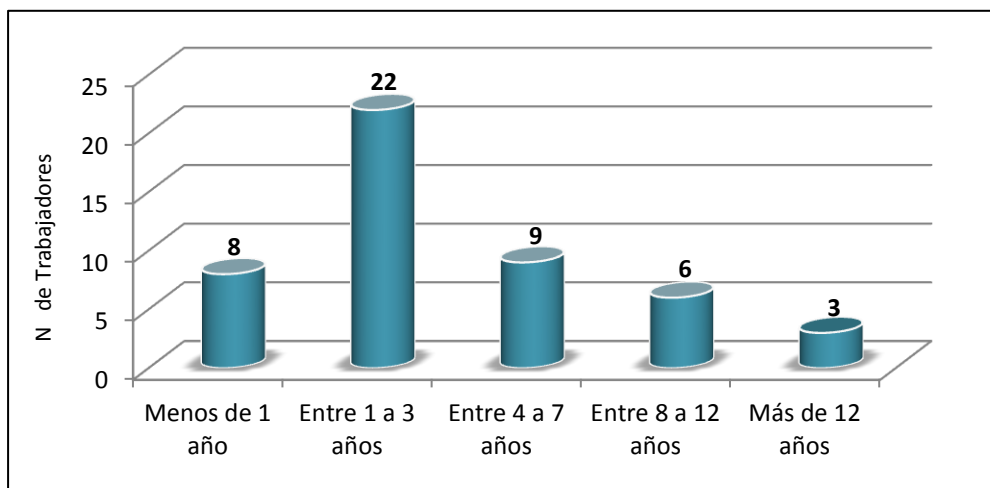
En cuanto a las cargas familiares, se desprende que de un total de 48 trabajadores, un número de 24 sujetos declara no tener cargas familiares, mientras

que el 50% restante reconoce la existencia de personas que dependen ellos para su manutención.

Respecto a los trabajadores con cargas familiares, se aprecia que en forma significativa 15 personas poseen 1 carga familiar, mientras que 7 operarios señalan tener más de 2 cargas familiares, y sólo 2 sujetos poseen un número de 2 cargas familiares.

g. Antigüedad laboral de los trabajadores

Gráfico N°7



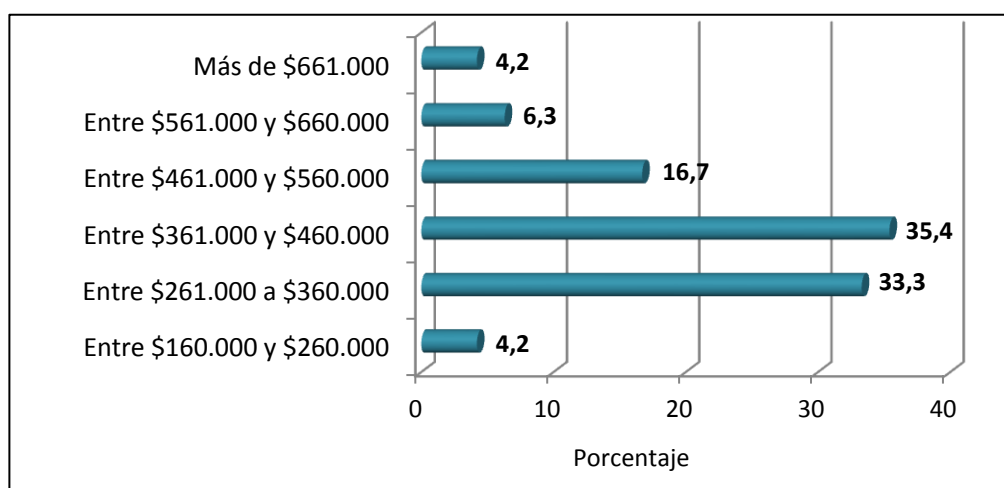
En cuanto al tiempo de vinculación de los trabajadores con la organización, se puede identificar un predominio del tramo entre 1 a 3 años, alcanzado un porcentaje de un 45,8%. Esta situación refleja la existencia de un personal de producción que puede caracterizarse como joven, tanto por su edad como por su tiempo de permanencia en la empresa.

Respecto a los otros tramos de vinculación se puede señalar que:

- Un 18,8% de los trabajadores se ubica en el tramo entre 4 a 7 años;
- Un 16,7% participa de la empresa hace menos de un año;
- Un 12,5% se vincula de acuerdo al tramo entre 8 a 12 años;
- Y tan sólo un 6,3% lleva más de 12 años formando parte de la organización.

h. Ingreso líquido mensual de los trabajadores

Gráfico N°8



Por medio del presente gráfico se puede conocer los ingresos líquidos que perciben los supervisores y operarios de producción de la empresa, los cuales para una mejor comprensión son ilustrados en la siguiente tabla.

Tabla N°4: Distribución de los trabajadores según ingreso líquido.

Ingreso Líquido	N° de Trabajadores	Porcentaje
Más de \$661.000	2	4,2%
Entre \$561.000 y \$660.000	3	6,3%
Entre \$461.000 y \$560.000	8	16,7%
Entre \$361.000 y \$460.000	17	35,4%
Entre \$261.000 y \$360.000	16	33,3%
Entre \$160.000 y \$260.000	2	4,2%

Fuente: Elaboración propia.

La información recaba permite identificar que el 88,7% del personal percibe un ingreso que fluctúa entre los \$261.000 y \$460.000, cifra que supera al ingreso promedio de los trabajadores del país, ya que, de acuerdo a la encuesta CASEN del 2006, 43,2% de los trabajadores asalariados recibe un ingreso mensual de \$216.000.

Por otra parte, la empresa otorga a los trabajadores un bono de producción una vez al año, lo cual les permite contar con una mayor entrada para poder satisfacer sus necesidades personales y las de sus grupos familiares. Dentro de este

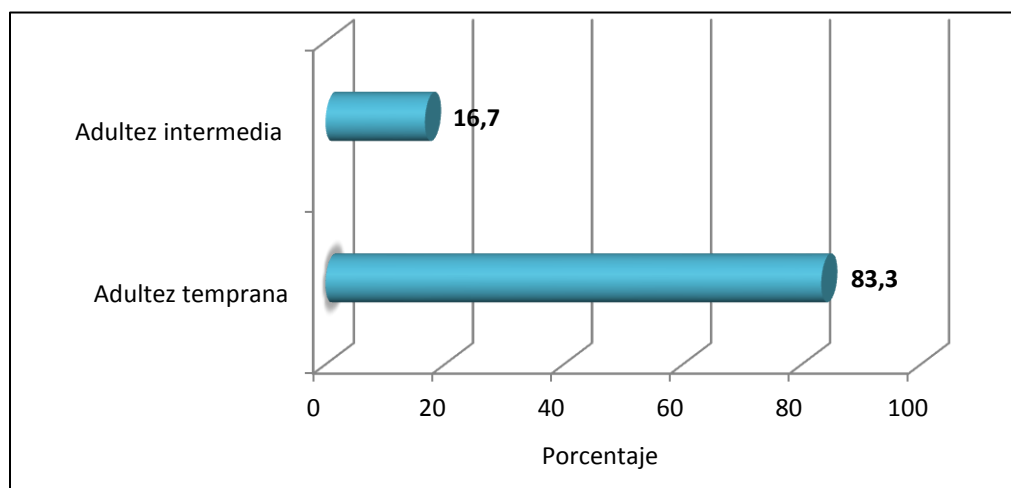
mismo ámbito se señala que las horas extraordinarias son canceladas a los trabajadores en forma mensual.

1.2 Objetivo Específico 2

Describir la etapa de vida de los trabajadores de producción de Metso Minerals Chile S.A., Planta Concón.

- **Etapa de vida de los trabajadores**

Gráfico N°9



Al considerar la edad de los trabajadores es posible determinar la etapa de vida en la que éstos se encuentran. De esta forma, se identifica a partir del gráfico anterior un predominio de la etapa de la adultez temprana, la cual se encuentra representada por 40 trabajadores. En tanto que, 8 funcionarios se encuentran en la etapa de la adultez intermedia.

Cada una de las etapas recientemente mencionadas posee ciertas características y tareas que deben ser conocidas por la empresa en estudio, a fin de tener un conocimiento del ciclo de vida de sus trabajadores.

- **Adultez temprana** (desde los 18 hasta los 40 años aproximadamente)

La adultez temprana constituye una de las etapas más largas e importantes en la vida del hombre e implica el desarrollo y logro de una madurez física, cognoscitiva, social y moral, aun cuando éstas no siempre evolucionan simultáneamente.

Durante esta etapa los individuos comienzan a asumir roles sociales y familiares, lo cual implica que deben hacerse cargo de su vida y de quienes los rodean. Asimismo, muchas de las decisiones que son tomadas en este período han de tener un impacto directo en el resto de sus vidas.

La principal tarea que deben enfrentar las personas durante este período es el logro de la intimidad frente al aislamiento. Según Erickson, los adultos jóvenes se encuentran preparados para fundar su identidad con la de otros; tienen la capacidad para entregarse a afiliaciones y de desarrollar la fuerza necesaria para cumplir con tales compromisos, aun cuando impliquen sacrificios significativos. La afiliación y el amor son las virtudes o fortalezas que permiten la construcción y establecimiento de un estilo de vida fundado en la intimidad.

- **Adulthood intermediate** (desde los 40 hasta los 65 años)

Esta etapa se caracteriza por la consolidación de los roles sociales y profesionales de los individuos, así como también por el logro de su autorrealización, especialmente a través de la esfera artística e intelectual. En este período las personas pueden mirar hacia atrás y ver qué ha sido de sus sueños, proyectos e ilusiones.

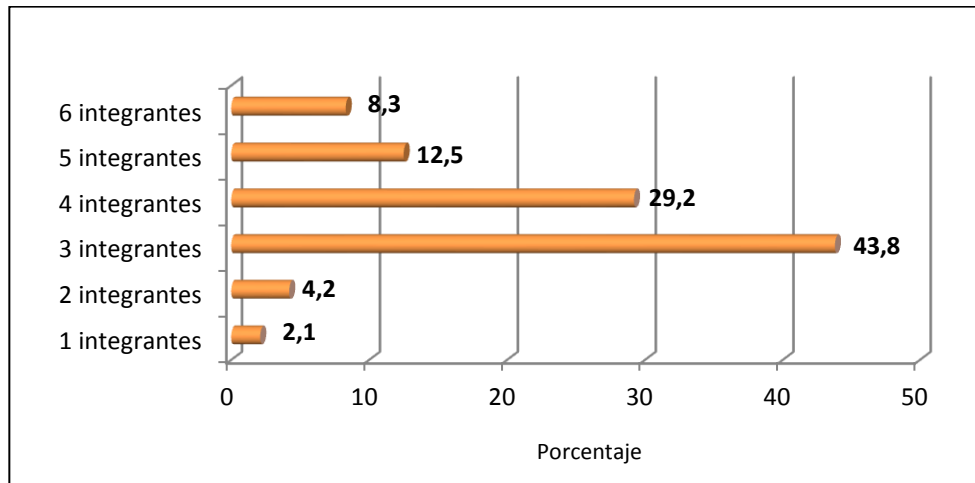
El principal conflicto que deben atravesar los adultos durante esta fase tiene que ver con la generatividad versus el estancamiento, lo que implica tomar una decisión respecto si se asume o no la responsabilidad y compromiso de guiar a las nuevas generaciones. La generatividad implica la donación al resto de lo más auténtico, es decir, de aquello que se ha logrado obtener por medio de la experiencia. Cuando este proceso de enriquecimiento falta por completo, tiene lugar sentimiento de estancamiento y empobrecimiento personal; los individuos comienzan a tratarse tal como si fuesen sus propios hijos, produciéndose una invalidez psicológica y muchas veces también física.

1.3 Objetivo Específico 3

Identificar y describir los principales aspectos del perfil de las familias de los trabajadores de producción de Metso Minerals Chile S.A., Planta Concón.

a. Número de integrantes de las familias de los trabajadores

Gráfico N°10



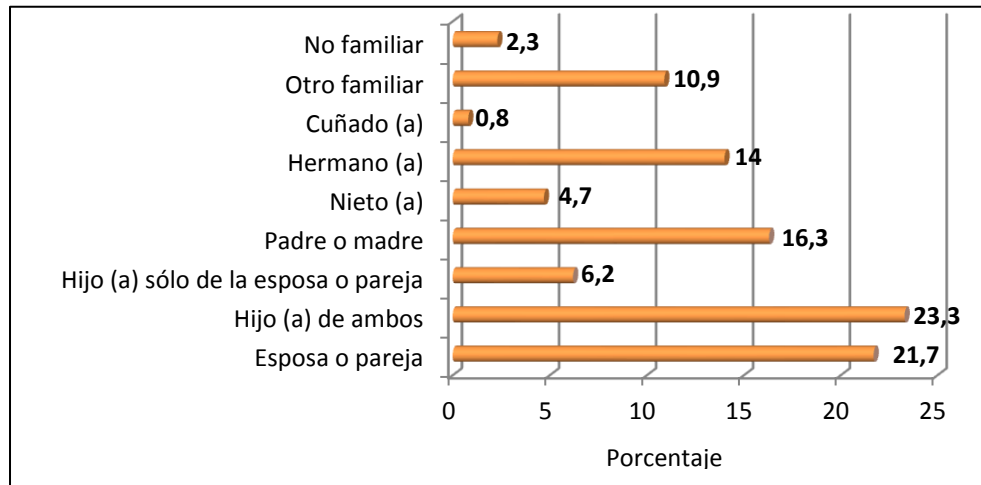
Por medio del presente gráfico se puede visualizar la cantidad de integrantes que conforman los grupos familiares de los trabajadores, identificándose un mayor porcentaje de aquellos hogares compuestos por 3 miembros, representados por 21 familias. Sucesivamente, 14 hogares son integrados por 4 personas, mientras que 6 núcleos familiares se componen de 5 miembros.

Posteriormente, 4 trabajadores señalan que sus familias se encuentran constituidas por un número de 6 integrantes, en tanto que 2 operarios habitan hogares compuestos por 2 personas, y tan sólo un trabajador declara que vive solo.

De acuerdo a las cifras entregadas por el CENSO 2002 los hogares chilenos se encuentran integrados por 3,6 miembros. Esta realidad, se presenta de forma similar dentro del colectivo organizacional, en cuanto existen 21 familias que se componen por 3 personas, y que alcanzan la mayoría porcentual.

b. Parentesco con el trabajador

Gráfico N°11



El gráfico precedente da a conocer el vínculo de unión existente entre los trabajadores y los integrantes de sus núcleos familiares. En este aspecto, se aprecia que en forma mayoritaria un número de 30 personas se une a los trabajadores por medio de la relación de hijo/a de ambos, es decir, por ser hijo/a del trabajador y su pareja o esposa.

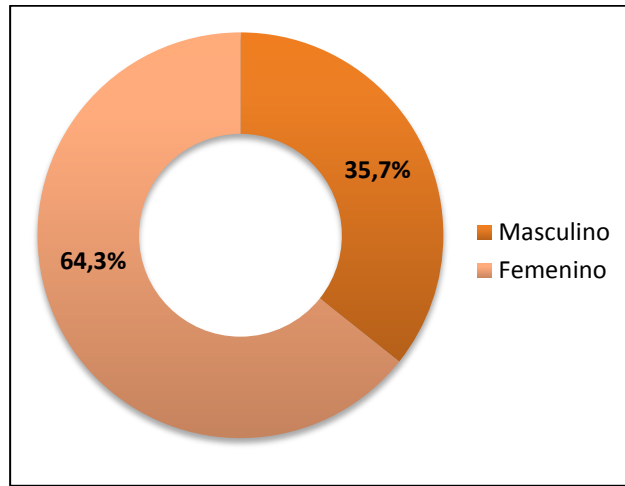
Por su parte la categoría de parentesco de esposa o pareja alcanza la segunda mayoría con un número de 28 mujeres. En tanto que, el vínculo de padre o madre se representa por 21 personas, mientras que el de hermano/ abarca a 18 sujetos.

Seguidamente, 14 personas se unen al personal medio de la categoría de otro familiar, mientras que el parentesco establecido por ser hijo/a sólo de la esposa o pareja del trabajador se constituye por 8 miembros. Sucesivamente, la vinculación por ser nieto/a se encuentra compuesta por 6 personas.

Finalmente, los porcentajes bajos se constituyen por las relaciones con sujetos que no son familiares (3 sujetos) y por la de cuñado/a (1 persona).

c. Sexo de los integrantes de las familias de los trabajadores

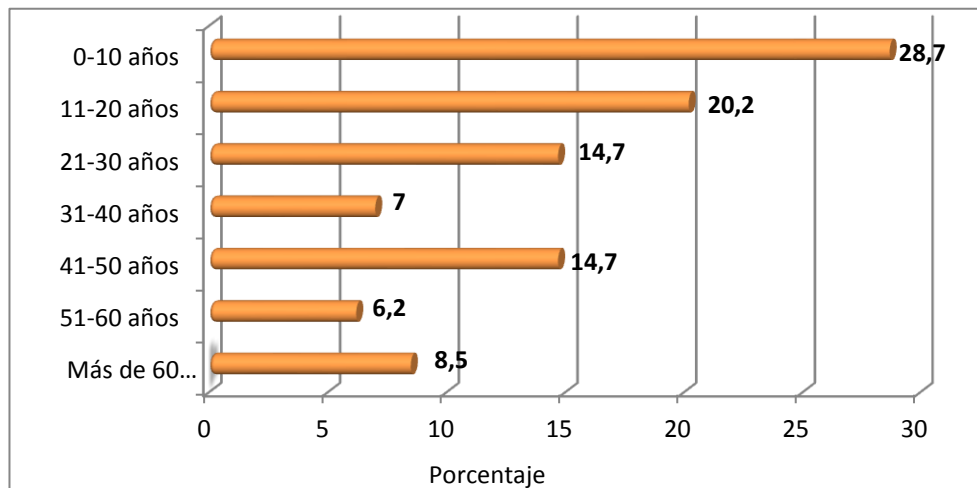
Gráfico N°12



En cuanto al sexo de los miembros de las familias de los trabajadores, se puede establecer que los hogares se conforman mayoritariamente por personas del sexo femenino con un total de 83 mujeres, mientras que los varones sólo alcanzan el una cifra de 46 sujetos.

d. Edad de los integrantes de las familias de los trabajadores

Gráfico N°13



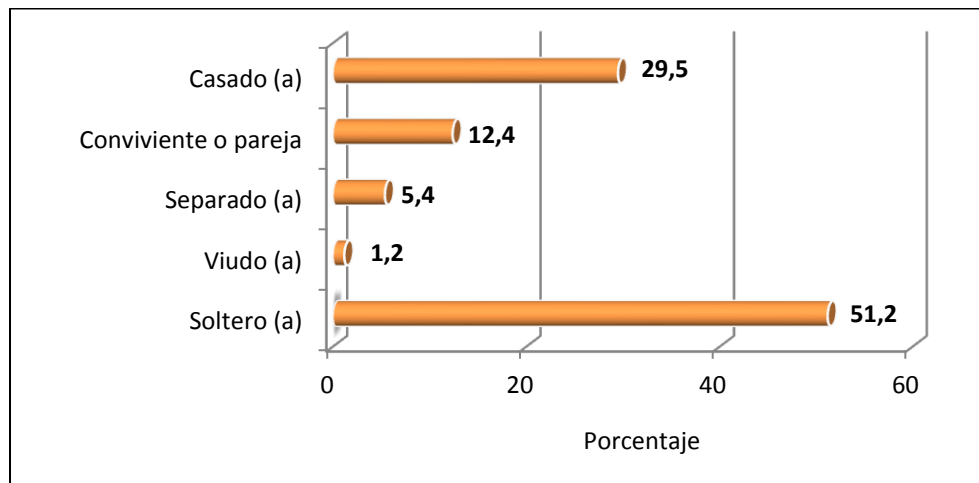
De acuerdo al gráfico N°13, correspondiente a la distribución de los miembros de las familias según tramos de edad, se observa que el intervalo que va desde los 0 a 10 años alcanza el porcentaje más alto, concentrando un total de 37 personas. En segundo lugar, 26 integrantes tienen una edad que fluctúa entre los 11 a 20 años, mientras que, el tercer lugar es compartido por los intervalos 21-30 y 41-50 años de edad, representados cada uno por 19 sujetos.

En cuarto lugar se ubican 11 personas que tienen más de 60 años en tanto que, el quinto lugar correspondiente al tramo entre 31 a 40 años se compone de 9 sujetos.

Finalmente, el último lugar da cuenta de que 8 integrantes tienen una edad que oscila entre los 51 y 60 años.

e. Estado conyugal integrantes de las familias de los trabajadores

Gráfico N°14

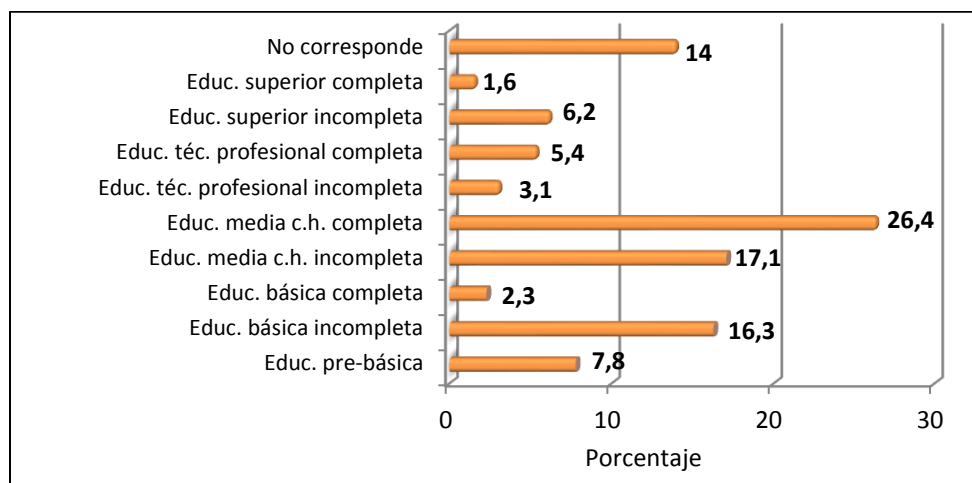


Por medio del gráfico, es posible identificar el estado conyugal de los integrantes de las familias de los trabajadores, mostrando con un porcentaje significativamente mayor a quienes se encuentran en la categoría de soltero/a, y que en suma alcanzan un número de 66 personas. En segundo lugar aparece el estado de casado/a representado por 38 sujetos, mientras que 16 personas se encuentran bajo el estado de conviviente o pareja.

Los porcentajes minoritarios corresponden a las categorías de separado/a y viudo/a con 7 y 2 sujetos en forma respectiva.

f. Nivel de escolaridad miembros de las familias de los trabajadores

Gráfico N°15



En cuanto al nivel de escolaridad de los miembros de los grupos familiares de los trabajadores, es importante declarar que la mayoría de ellos, es decir, 34 personas tienen educación media c.h. completa. Seguidamente, 22 sujetos poseen educación media c.h. incompleta, en tanto que, 21 integrantes tienen educación básica incompleta.

Posteriormente, 18 sujetos no poseen hasta el momento ningún nivel de escolaridad, ya que, en virtud de sus edades, las cuales van desde los 0 hasta los 4 años, sus padres han determinado que no participen hasta el momento de la educación preescolar.

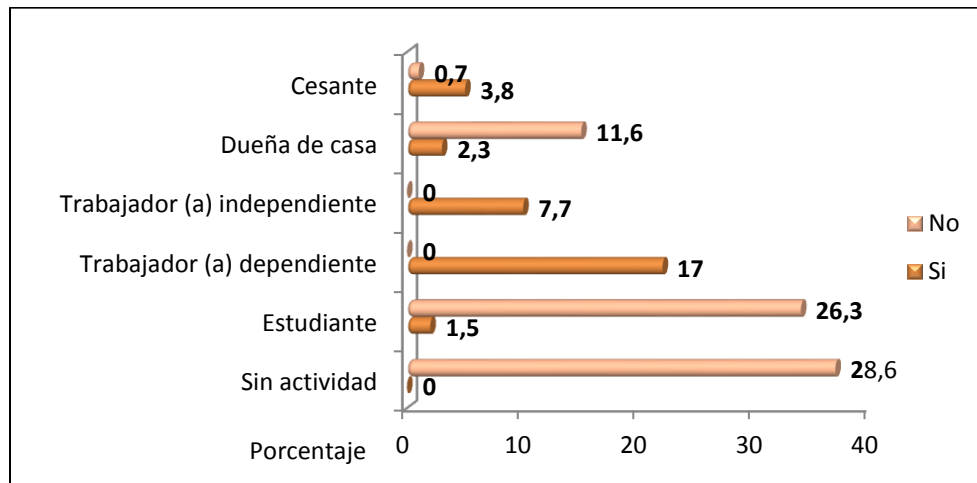
Respecto a la educación pre-básica, se señala que 10 miembros obtienen este nivel educacional.

Por otra parte, la educación superior incompleta alcanza a 8 personas, y la educación técnico profesional completa a un número de 7 sujetos, mientras que 4 integrantes poseen educación técnico profesional incompleta.

Finalmente, las minorías porcentuales corresponden a la educación básica completa (3 personas) y educación superior completa (2 integrantes).

g. Ocupación actual e ingreso de los integrantes de las familias de los trabajadores

Gráfico N°16



Por medio del presente gráfico se puede conocer la ocupación actual e ingresos de los miembros de las familias de los trabajadores de producción. De acuerdo a esto, se puede señalar que 37 personas no poseen ingresos, puesto que, no desempeñan algún tipo de actividad, a la vez que tampoco son beneficiarios de pensiones.

En cuanto a los integrantes con ocupación, se señala que 37 personas son estudiantes. Dentro de este grupo, 2 personas perciben ingreso por concepto de beca, mientras que las otras 34 restantes no tienen ingresos. Seguidamente, los trabajadores dependientes e independientes perciben en su totalidad ingresos, y representan individualmente a un número de 22 y 10 personas.

Por su parte, de las 18 mujeres dueñas de casa 3 reciben ingresos, en tanto que, las otras 15 no tienen entradas económicas. Por otra parte, los cesantes alcanzan una minoría de 6 personas, dentro de las cuales 5 obtienen ingreso por concepto del seguro de cesantía.

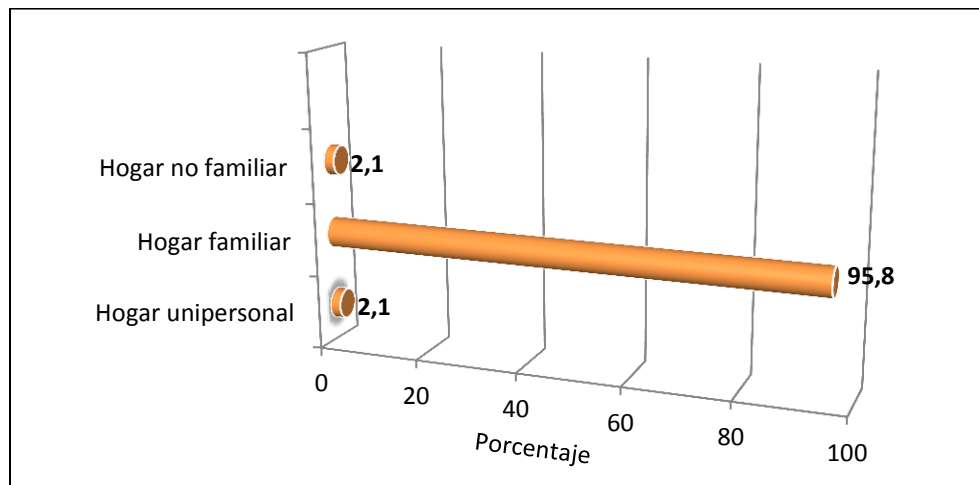
1.4 Objetivo Específico 4

Describir el tipo de familia y etapa del ciclo vital de los trabajadores de producción de Metso Minerals Chile S.A., Planta Concón.

a. Tipo de familias

- Según la perspectiva de hogar

Gráfico N°17



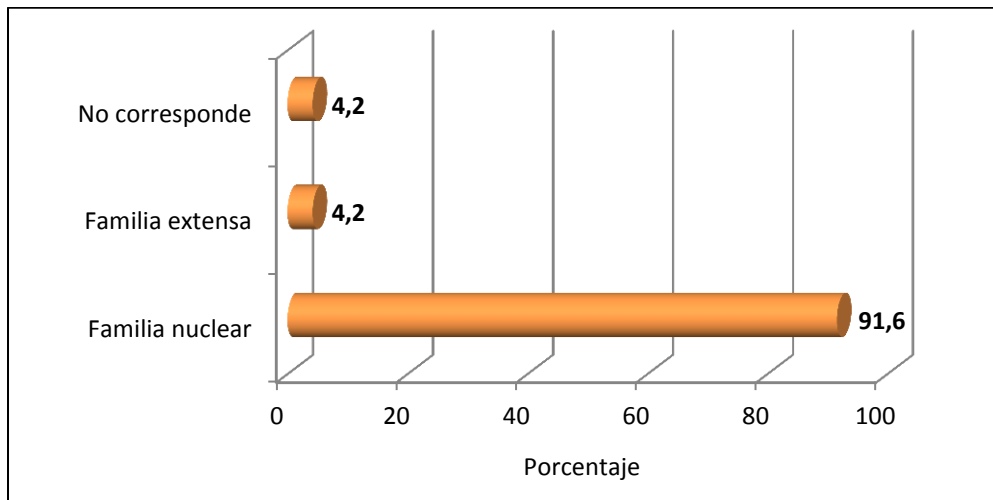
De acuerdo a la perspectiva de hogar, las familias de los trabajadores pueden ser consideradas en función de su hábitat. En este sentido, puede apreciarse a través del gráfico un claro predominio de los hogares familiares, es decir, de aquellos integrados por personas con vínculos entre sí. Estos hogares alcanzan un número de 46 familias dentro del colectivo organizacional.

Respecto a los hogares unipersonales se identifica que tan sólo 1 trabajador declara vivir solo. En tanto que, los hogares compuestos por miembros que no tienen vínculos (hogares no familiares) alcanzan también a 1 grupo familiar.

La información presentada permite identificar la prevalencia de los hogares familiares tanto a un nivel organizacional como nacional, ya que, de acuerdo a las cifras entregadas por el CENSO 2002, el 81,2% de los hogares chilenos son familiares.

- **Según perspectiva de parentesco**

Gráfico N°18



En relación a los tipos de familias según la perspectiva de parentesco, se puede identificar que prevalecen las familias nucleares, es decir, aquellas familias integradas por una pareja adulta, con o sin hijos, o por uno de los miembros de la pareja y sus hijos.

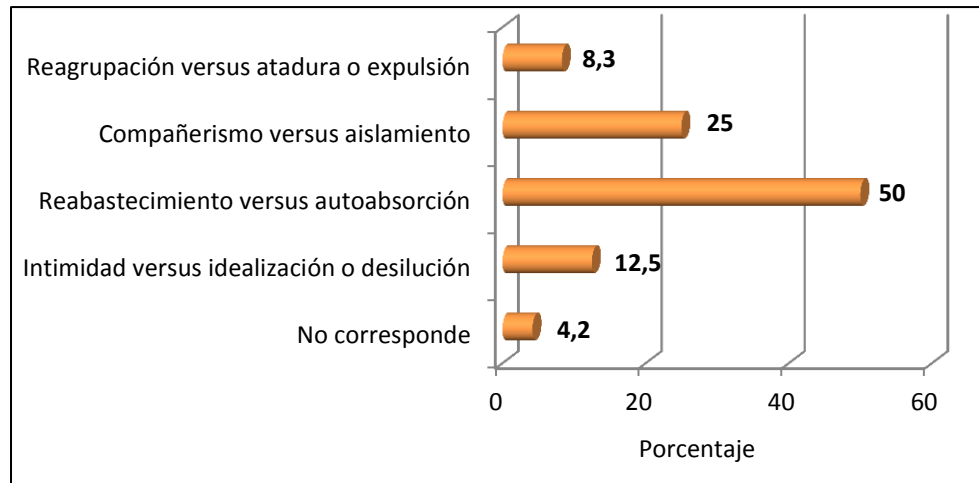
Por su parte, las familias extensas alcanzan un bajo porcentaje y se diferencian de las nucleares en cuanto admiten en su definición a miembros que pueden ser parientes o no parientes.

En cuanto a la categoría de no corresponde se señala que fue incorporada en virtud de la existencia de trabajadores que habitan hogares unipersonales y no familiares.

De acuerdo a los datos entregados por la Encuesta CASEN 2006, las familias nucleares constituyen la principal forma familiar con un 80,7%, situación que dentro del grupo de trabajadores se manifiesta de forma similar, al ser este tipo de familia la que prevalece.

b. Etapa del ciclo vital familiar

Gráfico N°19



Las familias- al igual que los seres humanos- atraviesan a la largo de su historia por diferentes etapas del desarrollo; cada fase se caracteriza por la convergencia de procesos biopsicosociales que generan tareas específicas dentro de cada una de ellas y que deben ser confrontadas, entendidas y realizadas por cada familia.

Considerando la realidad familiar de cada uno de los trabajadores de producción, se pueden identificar las etapas en que se encuentran sus grupos familiares. De esta forma, y siguiendo el orden del ciclo vital familiar, se señala que 6 familias se ubican en la fase de intimidad versus idealización o desilusión, mientras que 24 hogares se encuentran en la etapa de reabastecimiento versus autoabsorción.

Seguidamente, 12 familias se encuentran en la etapa de compañerismo versus aislamiento y un número de 4 núcleos en la de reagrupación v/s atadura o expulsión. Cabe precisar, que dos trabajadores (4,2%) se exceptúan de esta clasificación, puesto que, no habitan hogares familiares.

Las etapas recientemente señaladas y sus respectivas tareas son descritas siguiendo el orden del ciclo vital familiar.

▪ Intimidad versus idealización o desilusión

Corresponde a la primera fase de formación de la pareja y antecede a la llegada de los hijos. El criterio esencial durante este período es que la pareja está haciendo una inversión en su relación, y por lo tanto, no importa su validación institucional.

La mayor dificultad que se presenta para el establecimiento de una relación viable y duradera, está puesta en el logro de la intimidad sobre la base de una percepción realista del compañero, opuesta a la idealización romántica y a la desilusión por no cumplir las expectativas.

El aspecto fundamental a considerar en esta fase tiene que ver con el compromiso de las personas de asumir responsabilidad en su relación, negociando diferencias y conflictos, solucionando expectativas irreales de la pareja, y encontrando formas de apoyo mutuo.

- **Reabastecimiento versus autoabsorción**

Esta etapa se inicia con el nacimiento del primer hijo y termina cuando el último entra al colegio. El desafío durante este proceso reside en el desarrollo de patrones de apoyo para todos los miembros de la familia, puesto que, el ejercicio de la paternidad puede provocar un agotamiento de la capacidad de dar y finalmente una autoabsorción si no se obtiene el reabastecimiento, el cual constituye un requisito para el logro de una paternidad eficaz. Asimismo, se requiere que los padres desarrollen habilidades para ayudar, estar disponible, y responder a las necesidades de los niños pequeños.

El nacimiento de los hijos genera una de las crisis inevitables dentro de las familias, puesto que, este hecho exige de una completa adaptación, en cuanto a que la díada (madre-padre) se ha convertido en una tríada (padre-madre-hijo), con todas las complicaciones y requerimientos de una relación de tres.

- **Compañerismo versus aislamiento**

Se encuentran en esta fase las familias cuyos hijos son adolescentes. Los cambios provocados por la nascente sexualidad de los hijos y el surgimiento de temas de separación provocan diversos sentimientos en todos los miembros del grupo familiar.

El mayor desafío que plantea esta etapa consiste en la capacidad de desarrollar el compañerismo tanto dentro como fuera de la familia. Esta tarea resulta fácil para los adolescentes, ya que la cumplen a través de las redes sociales de los grupos de pares. Sin embargo, para los padres esta situación reviste de mayor complejidad, puesto que, deben buscar el compañerismo a través de la revitalización o renovación de la relación de pareja, lo cual han debido postergar por las responsabilidades que conlleva la paternidad.

El compañerismo se expresa también en el cambio de roles de los padres, el cual se mueve desde la autoridad hacia la negociación de las diferencias, por medio de la acomodación mutua y el apoyo de la individualización de sus hijos.

- **Reagrupación versus atadura o expulsión**

En esta etapa se encuentran las familias cuyos hijos han decidido abandonar el núcleo familiar para formar sus nidos en forma independiente de sus padres. De esta forma, la familia sufre su mayor crisis enfrentando la creciente independencia de los hijos y las presiones biopsicosociales tendientes a la separación.

La tarea esencial de esta etapa radica en comprender y aceptar la partida de los hijos como el resultado de un proceso de desarrollo y madurez. El cumplimiento de esto, reside ante todo en la existencia de una relación de pareja independiente de la función de padres, y en segundo término, en los recursos existentes en las relaciones entre los hijos y sus pares para apoyar los esfuerzos de independencia. En el proceso normal de separación de la familia de origen, se observa a menudo un fortalecimiento y cambio de alianzas en el subsistema de los hijos y en la díada marital (Rodhes, 1983).

1.5 Breve Síntesis Objetivo General 1

Según los datos revisados se puede definir a los trabajadores de producción de la organización como individuos que se caracterizan en forma significativa por su joven edad, situados en las etapas de la adultez temprana e intermedia. A su vez, existe un importante grupo de casados, al igual que aquellos que conviven y los que son solteros, confirmando una diversidad en esta categoría.

Por su parte, las familias de los trabajadores se caracterizan por componerse principalmente de 3 miembros, destacándose al mismo tiempo una prevalencia de los hogares familiares, integrados por personas con vínculos de parentesco entre sí. De esta forma predominan las familias nucleares, es decir, aquellas integradas por una pareja adulta con o sin hijos, o por uno de los miembros de la pareja y sus hijos.

2. OBJETIVO GENERAL 2

“Conocer el nivel de Bienestar Social de los Trabajadores de Producción de Metso Minerals Chile S.A., Planta Concón, mediante la indagación de la satisfacción de sus principales necesidades humanas y satisfactores, según el modelo de Manfred Max- Neef y otros autores”.

2.1 Objetivo Específico 1

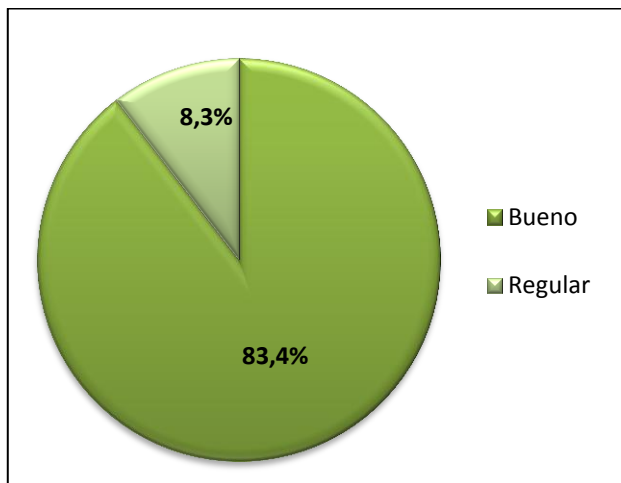
Identificar y caracterizar las necesidades y satisfactores de subsistencia, protección y participación de los trabajadores de producción de Metso Minerals Chile S.A., Planta Concón.

i. Necesidad y satisfactores de subsistencia

a. Salud

- **Percepción de los trabajadores sobre su estado de salud actual**

Gráfico N°20



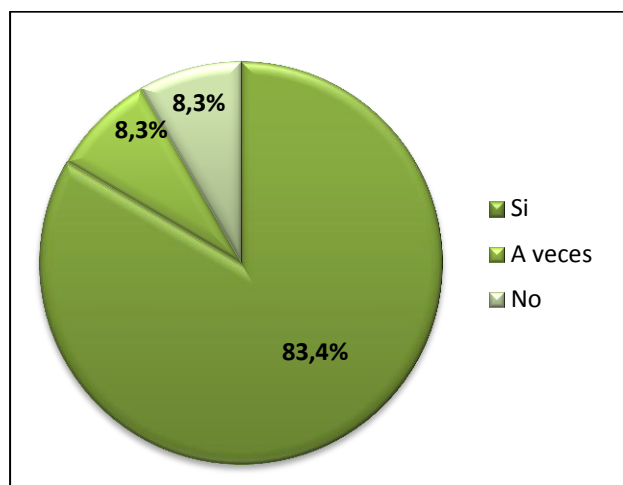
El estado de salud es un importante indicador del nivel de satisfacción de las necesidades humanas fundamentales de los trabajadores, y puede ser percibido de distintas formas según cada persona. Al respecto, se puede apreciar por medio del gráfico una percepción mayoritariamente positiva de los trabajadores respecto de su estado de salud, la cual se encuentra representada por una cifra de 43 personas.

Por otra parte, 5 trabajadores tienen una percepción en términos regulares de su estado de salud. Estas personas, declaran que esto se debe a que han sufrido

algún infarto, padecen de dolores lumbares, problemas a la presión, y por tanto, requieren de especial cuidado de su salud.

- **Preocupación de los trabajadores por su estado de salud**

Gráfico N°21



De acuerdo a la información otorgada por el gráfico precedente, se identifica que en forma predominante los trabajadores declaran preocuparse por su estado de salud. En relación a las prácticas que realizan para ello, se menciona la asistencia a controles médicos, realización de exámenes preventivos de salud, alimentación saludable y práctica de deporte y/o actividad física.

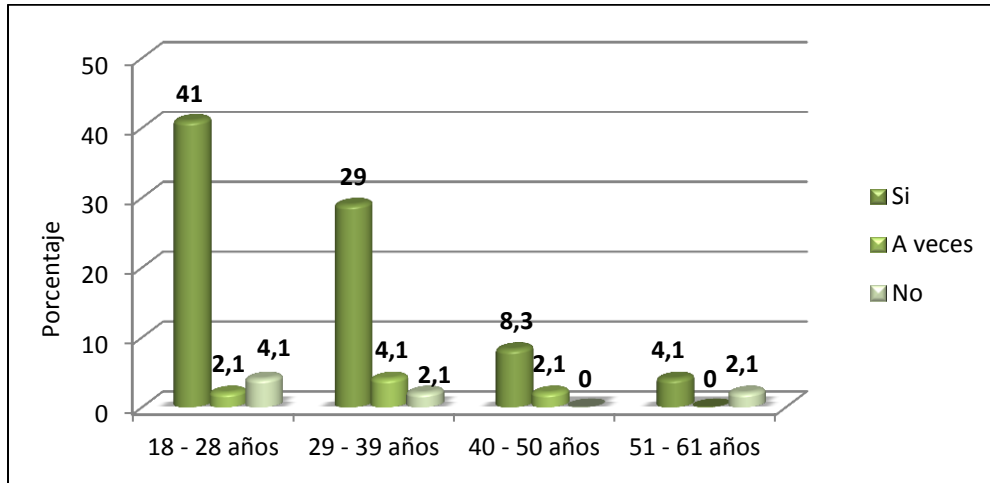
En cuanto a los trabajadores que declaran preocuparse ocasionalmente por su salud, éstos alcanzan un bajo porcentaje, y reconocen que esto ocurre porque no priorizan su salud, y por tanto frente a determinadas molestias o patologías no consultan al médico, esperando que éstas desaparezcan con el tiempo.

Por su parte, los funcionarios que señalan no preocuparse por su estado de salud, alcanzan también un porcentaje minoritario, e indican que no realizan esta práctica, ya que en general gozan de buena salud.

El estado de salud de las personas desde una perspectiva individual como colectiva, condiciona en una sociedad de manera profunda e inevitable su desarrollo intelectual, económico, productivo y social. Es por ello, que cuando los individuos se preocupan por su estado de salud contribuyen no sólo a la satisfacción de sus propias necesidades, sino también al desarrollo de la sociedad a la que pertenecen.

- Preocupación de los trabajadores por estado de salud según tramos de edad.

Gráfico N°22

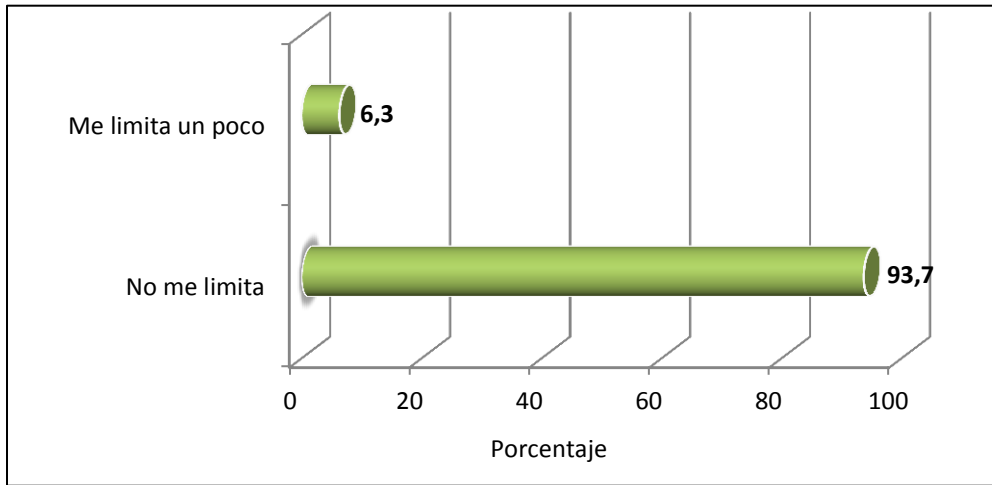


El precedente gráfico permite identificar la preocupación de los trabajadores por su estado de salud según tramos de edad. En este sentido, se puede apreciar que predomina el tramo que va desde los 18 a 28 años con un total de 20 sujetos que señalan preocuparse por su salud. Seguidamente, el rango que va desde los 29 hasta los 39 años ocupa el segundo lugar con 14 trabajadores. En tanto, los tramos entre 40-50 y 51- 61 años obtienen los porcentajes minoritarios, representados por una cifra de 4 y 2 trabajadores respectivamente.

La situación descrita permite señalar que los trabajadores más jóvenes se preocupan constantemente por su salud, realizando prácticas que vayan en directo beneficio de ésta. Esto puede deberse a que gozan de mayores condiciones que resultan favorables para el beneficio de ella. No obstante a esto, las personas de 40 años y más, también poseen medios y recursos propios para mantener un buen estado de salud y Bienestar.

- **Limitación del estado de salud de los trabajadores para la realización de esfuerzos moderados**

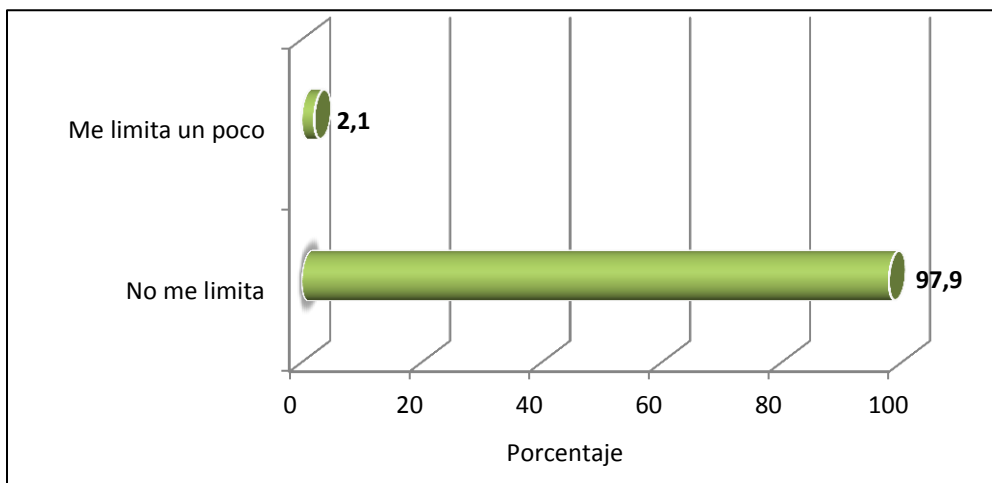
Gráfico N°23



Respecto a la limitación del estado de salud de los trabajadores para la realización de esfuerzos moderados o de baja intensidad, es posible identificar a través del gráfico N° 23 que en forma mayoritaria los funcionarios declaran que su estado de salud no los limita para la realización de este tipo de esfuerzos. No obstante a esto, un porcentaje bajo de trabajadores señala que su estado de salud los limita un poco para estos efectos.

- **Limitación del estado de salud de los trabajadores para la realización de esfuerzos intensos**

Gráfico N°24

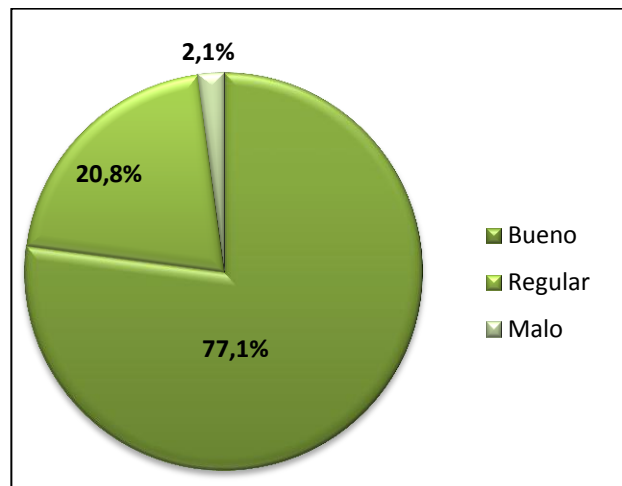


En cuanto a la realización de esfuerzos intensos, se puede establecer que en forma predominante el estado de salud de los trabajadores no los limita para realizar

este tipo de esfuerzos. Se exceptúa de esta situación tan sólo 1 trabajador que señala encontrarse un poco limitado para ejecutar esfuerzos de mayor intensidad.

- **Percepción de los trabajadores sobre el estado de salud de los miembros del grupo familiar**

Gráfico N°25



Respecto de la percepción de los trabajadores sobre el estado de salud de los miembros de sus familias, se puede identificar a través del gráfico precedente que en forma mayoritaria (37 funcionarios) los trabajadores perciben el estado de salud de sus familiares en términos positivos, es decir, como bueno.

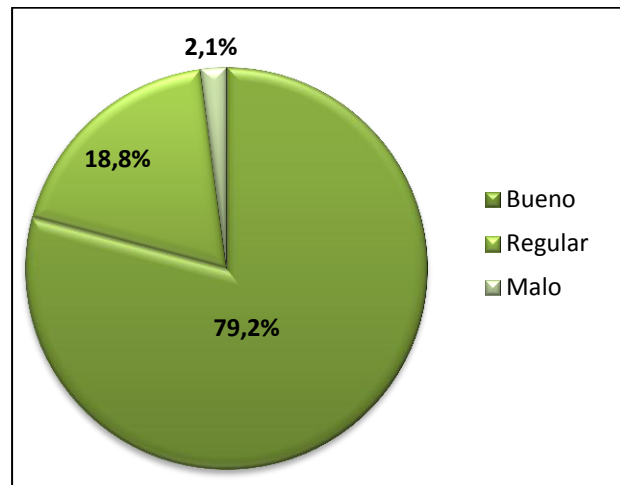
Por su parte, 10 trabajadores declaran que sus familiares poseen una salud que se caracteriza por ser regular; identificando la presencia de patologías por exceso de peso, depresión, diabetes, asma, intolerancia a la lactosa y escoliosis. Cabe precisar, que estas enfermedades han sido diagnosticadas por médicos y que quienes las padecen se encuentran en tratamiento y control respectivo.

Finalmente, 1 trabajador considera el estado de salud de su esposa como malo, ya que, ésta se encuentra afectada por un cáncer; enfermedad que mantiene bajas sus defensas, provocando que se vea aquejada regularmente por diversas patologías.

b. Salud física

- Percepción de los trabajadores sobre su estado físico

Gráfico N°26



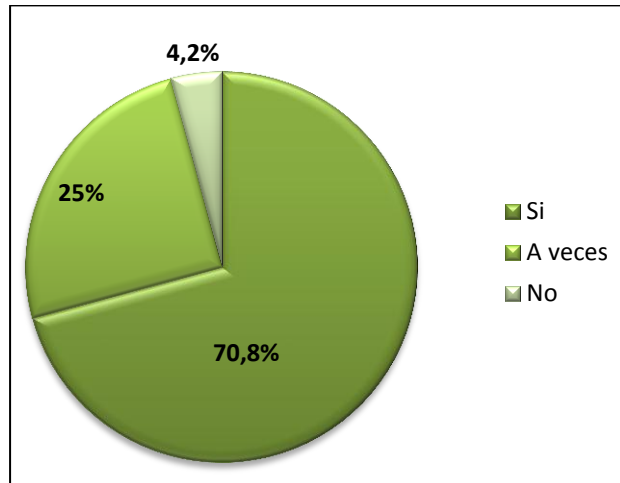
Por medio del gráfico precedente es posible conocer las percepciones de los trabajadores sobre su estado físico. Al respecto, se puede señalar que 38 funcionarios perciben su estado físico como bueno, sin presencia de patología o molestia que les impida desarrollar sus actividades y labores diarias.

En tanto, 9 trabajadores declaran que su estado físico es regular, puesto que, no realizan deporte o actividad física regularmente, a la vez que muchos declaran que están excedidos en peso por motivo de su mala alimentación.

En último lugar, se encuentra 1 trabajador que declara abiertamente que su estado físico es malo, ya que, nunca ha realizado algún tipo de deporte y por ende su capacidad física es muy limitada, se cansa al correr, y no cuida su alimentación.

- **Preocupación de los trabajadores por su estado físico**

Gráfico N°27



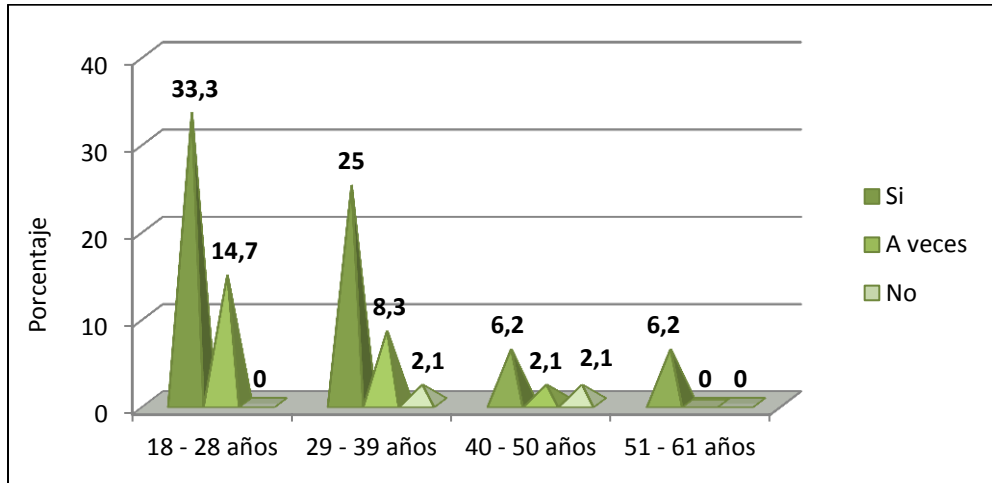
Respecto a la preocupación de los trabajadores por su estado físico, es menester señalar que dentro del colectivo organizacional prevalecen aquellas personas que declaran preocuparse por su estado físico, realizando algún tipo de deporte o actividad física en forma regular y constante. Estos trabajadores alcanzan el mayor porcentaje, el cual es representando por una cifra de 38 sujetos.

En forma posterior, 12 trabajadores señalan que se preocupan por su estado físico en forma regular, es decir, a veces; mientras que 2 trabajadores declaran no preocuparse por su salud física. Esto, porque según lo que señalan, el escaso tiempo libre que poseen lo utilizan para estar junto a sus familias y seres queridos, a la vez que el no presentar alguna enfermedad física los hace despreocuparse de esta parte de su salud.

La salud física de las personas condiciona el buen de funcionamiento fisiológico de su organismo, el cual ocurre cuando las funciones físicas se desarrollan de manera normal. Es por ello, que preocuparse por el estado físico implica per se una preocupación y contribución al propio Bienestar.

- **Preocupación de los trabajadores por su estado físico según tramos de edad**

Gráfico N°28



Como se aprecia en el gráfico anterior, los trabajadores cuyas edades oscilan entre los rangos 18 -28 y 29-39 años de edad representan los mayores porcentajes en cuanto a la preocupación por su estado de salud físico. Estos trabajadores en suma alcanzan una cifra de 28 personas.

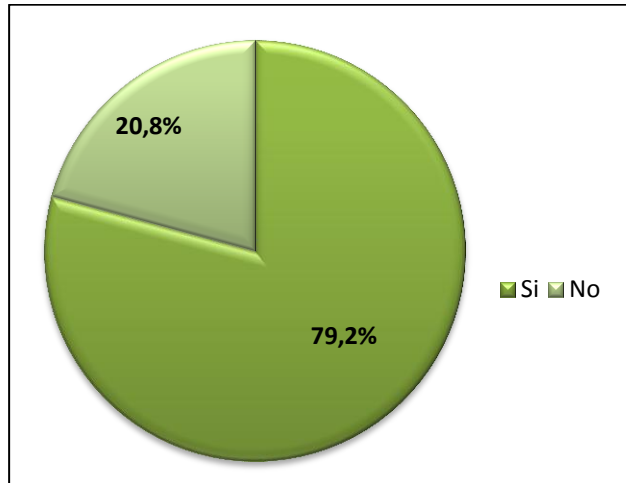
Por su parte, los operarios cuyas edades se ubican entre los tramos 40-50 y 51-61 años de edad, obtienen un porcentaje adicionado de un 12,4% (6 sujetos), el cual es bastante menor al compararse con aquellos más altos.

Esta situación da cuenta de que son los trabajadores de menor edad los que realizan en forma mayoritaria y significativa prácticas en beneficio y atención de su estado físico, y por lo tanto, contribuyen positivamente a un desarrollo de su cuerpo y fortalecimiento de espíritu.

La actividad física debe ser tomada como una práctica sin distinción de edad, sexo, condición social, por un sinnúmero de beneficios que provoca en la salud orgánica, emocional y psíquica, ya que ofrece herramientas que le permiten al individuo afrontar la vida en sociedad con una actitud diferente y positiva.

- **Realización de deporte y /o actividad física por parte de los trabajadores**

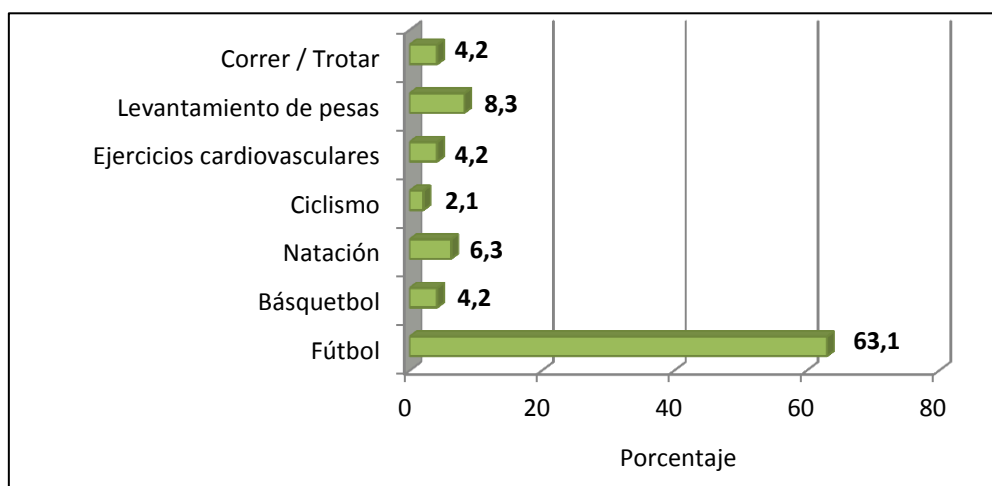
Gráfico N°29



De acuerdo a la información presentada en el gráfico anterior, es importante reconocer que en forma mayoritaria los trabajadores se preocupan por su estado físico, realizando para ello algún deporte o actividad física. De esta forma, fomentan un mayor Bienestar general, alivio emocional y descarga de toda tensión o estrés cuyo resultado es la obtención de vitalidad, fuerza y energía fundamentales para cumplir su deber en el grupo social al que pertenecen.

- **Tipo de deporte y/o actividad física que realizan los trabajadores**

Gráfico N°30



Por medio del presente gráfico se puede conocer el tipo de deporte o actividad física que realizan los trabajadores de producción, específicamente los 38

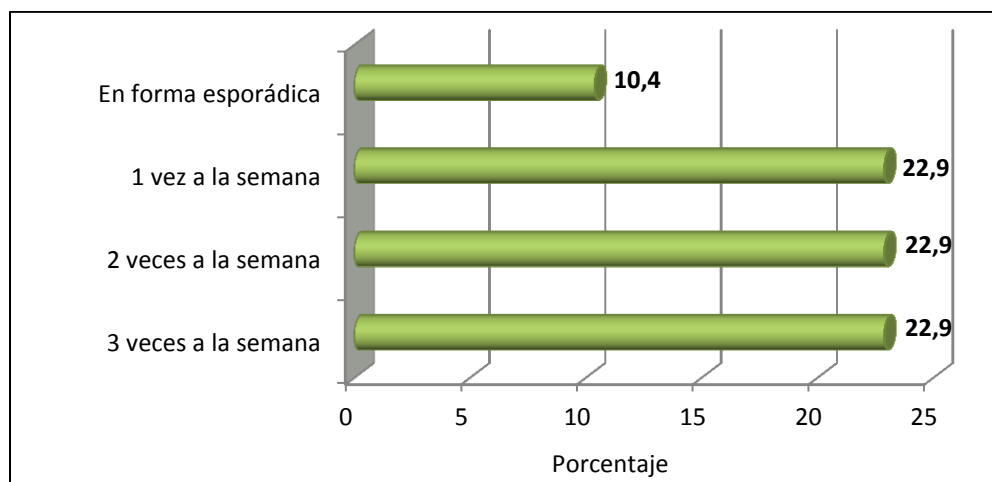
sujetos que se encuentran bajo esta condición, ya que, 10 trabajadores no realizan estas acciones.

De esta forma, se identifica que predomina el fútbol con 24 sujetos, mientras que el levantamiento de pesas alcanza a 4 personas; en tanto que 3 trabajadores practican la natación. Sucesivamente, se aprecia una igualdad en los porcentajes del básquetbol, ejercicios cardiovasculares y la realización de trote o correr, con un número de 3 sujetos para cada uno de ellos. Posteriormente, 1 trabajador realiza ciclismo.

Cabe destacar que la actividad física que se realiza en los gimnasios, al aire libre o la práctica de un deporte, conlleva a un cambio en el estilo de vida, ayuda a perder peso, a controlar el apetito y abandonar hábitos negativos como el cigarrillo, alcohol, etc.

- **Frecuencia de la realización de deporte o actividad física**

Gráfico N°31



En relación a la frecuencia de la realización de deporte y/o actividad física por parte de los trabajadores, se observa una equivalencia en las frecuencias de 1 una vez por semana; 2 veces por semana y 3 veces por semana. Cada una representadas por un número de 11 trabajadores. Seguido a esto, se observa que con un porcentaje bastante menor, 5 trabajadores afirman que realizan deporte y/o actividad física en forma esporádica.

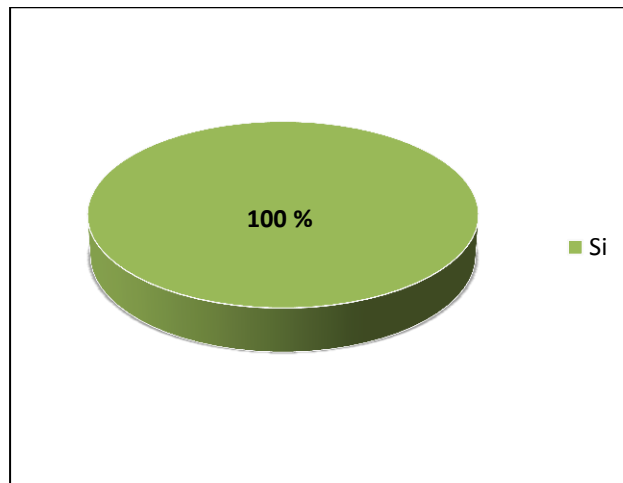
En este ámbito es importante destacar que la realización regular y sistemática de actividad física ha demostrado ser una práctica sumamente beneficiosa en la prevención, desarrollo y rehabilitación de la salud, así como un medio para forjar el

carácter, la disciplina, la toma de decisiones y el cumplimiento de las reglas, beneficiando el desarrollo de las personas en todos los ámbitos de la vida cotidiana.

c. Trabajo

- **Pertenencia de los trabajadores a la organización**

Gráfico N°32



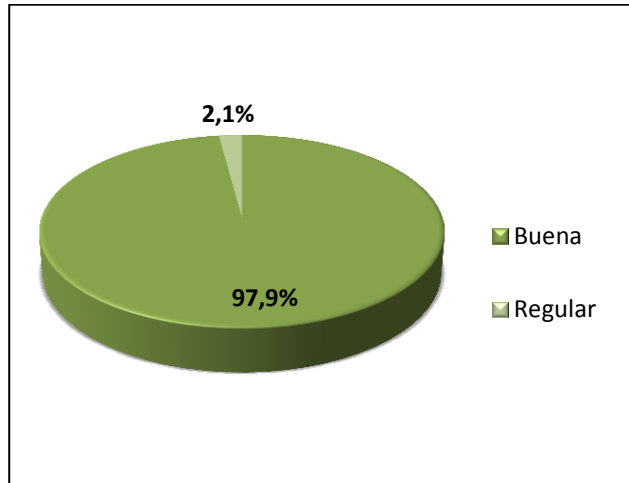
En cuanto al sentimiento de pertenencia del personal de producción con la organización, se observa que en forma generalizada los trabajadores declaran sentirse parte importante de la empresa; conservando así un sentimiento o lazo de pertenencia con ella.

En el desempeño de sus labores dentro de cada organización, los individuos en la medida de que se sienten considerados y escuchados, van desarrollando un lazo potente con ellas, lo que se traduce en un compromiso con la empresa, con sus logros y objetivos. Si a esto se le suma la existencia de espacios de desarrollo, proyección y avance, la persona va a forjar un sentido de pertenencia con la compañía, mejorando su desempeño personal y de equipo.

Este factor clave es fundamental a la hora de fomentar una cohesión de los recursos humanos de la organización, sobre todo en un contexto competitivo, donde las empresas e instituciones marcan la diferencia según la calidad de trabajadores que posee y la labor que pueden desarrollar en conjunto.

- **Percepción de los trabajadores sobre relación con compañeros de trabajo**

Gráfico N°33

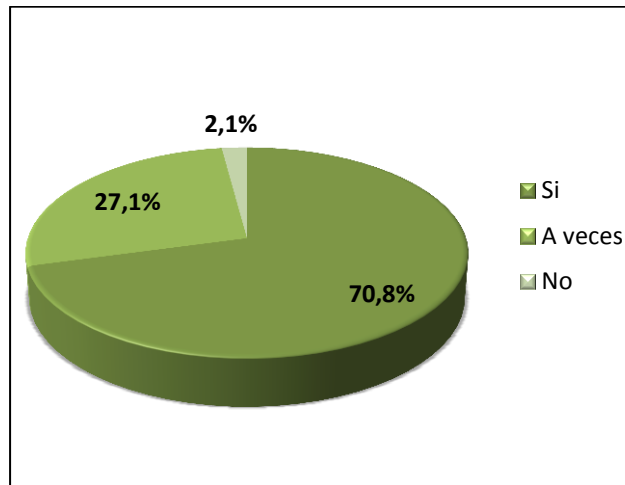


Respecto de la percepción de los trabajadores sobre las relaciones con sus compañeros de trabajo, se puede señalar que casi en forma total (47 sujetos) los trabajadores perciben en términos positivos la relación con su grupo de pares, es decir, como buena. Discrepa de ello, tan sólo un trabajador que considera como regular las relaciones existentes entre los compañeros de labores.

Dentro de toda organización las relaciones humanas entre sus miembros son de vital importancia para alcance de sus objetivos y desarrollo organizacional. Para triunfar en este ámbito, es preciso tener presente que cada persona según su cultura y ambiente familiar es diferente a las otras, y por ende, tendrá distintas habilidades, gustos, formación, intereses, emociones, apariencia física, entre otros.

- **Existencia de cultura de ayuda mutua y servicio entre compañeros de trabajo**

Gráfico N°34



De acuerdo al gráfico N°34 se identifica que en forma mayoritaria (37 funcionarios) los trabajadores reconocen la existencia de una cultura de ayuda mutua y servicio entre el grupo de pares.

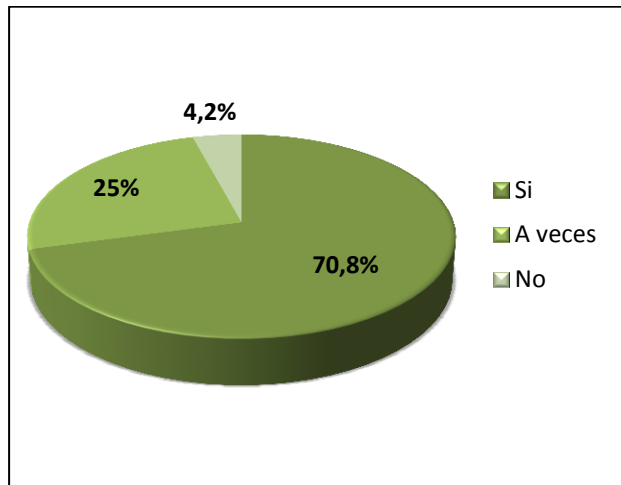
No obstante a lo anterior, 13 trabajadores declaran que esta cultura no es permanente, sino que da frente a determinadas circunstancias y no en forma general, sino que sólo entre los compañeros de turno.

Al mismo tiempo, 1 trabajador señala que este tipo de cultura no existe dentro del área de producción de la empresa, identificando como principal causa de esto al individualismo de las personas.

La ayuda mutua y el servicio entre los compañeros de trabajo conllevan al establecimiento de relaciones interpersonales basadas en la cooperación, y por tanto, al comprender que la labor que cada persona desempeña tiene un impacto directo sobre las otras y en el éxito de la organización, se hace necesario propiciar este tipo de relaciones y actitudes dentro del ámbito laboral.

- **Existencia de un espíritu de cordialidad y respeto entre los compañeros de trabajo**

Gráfico N°35



El gráfico precedente da a conocer la existencia de un espíritu de cordialidad y respeto entre los compañeros de trabajo. De esta forma, se precisa que 34 trabajadores declaran la existencia de este espíritu dentro del colectivo organizacional.

Por su parte, 12 trabajadores señalan que la cordialidad y respeto entre los compañeros de labores se da ocasionalmente, es decir, a veces. Dentro de las causas que manifiestan para señalar esto, se encuentran aquellas que hacen alusión al exceso de confianza que existe entre los trabajadores, lo cual genera que se tomen atribuciones que no corresponden, realizando bromas y comentarios fuera de lugar, los que muchas veces provocan un menoscabo en las personas.

Finalmente, 2 trabajadores declaran que no existe respeto ni cordialidad, señalando como principal causa de ello a las diferencias de edades, lo cual provoca tratos diferentes entre los compañeros, sobre todo con el grupo de menor edad, en cuanto existen personas que no acostumbran a tratar con respeto a quienes poseen una mayor edad y experiencia.

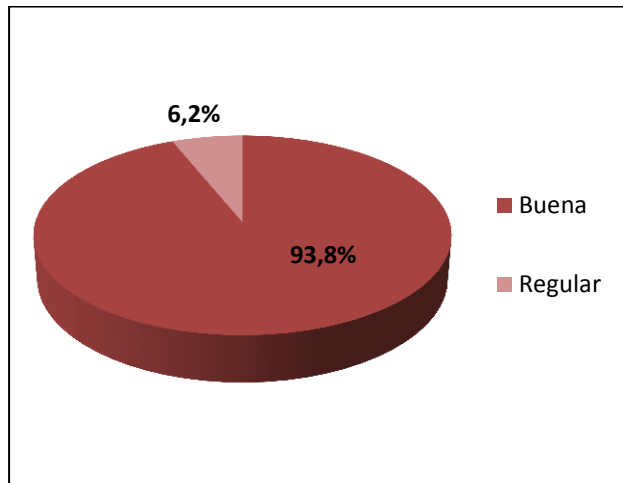
La base fundamental de la convivencia dentro de una organización es tener respeto hacia los demás. Esto significa mantener una cordialidad saludable con las personas con las cuales se trabaja, sin críticas mal intencionadas; sea por su forma de vestir, hablar u opinar. Cuando las personas respetan a sus compañeros de trabajo, serán al mismo tiempo respetadas.

ii. Necesidad y satisfactores de protección

a. Familia

- **Percepción de los trabajadores sobre su relación con los miembros de su familia**

Gráfico N°36

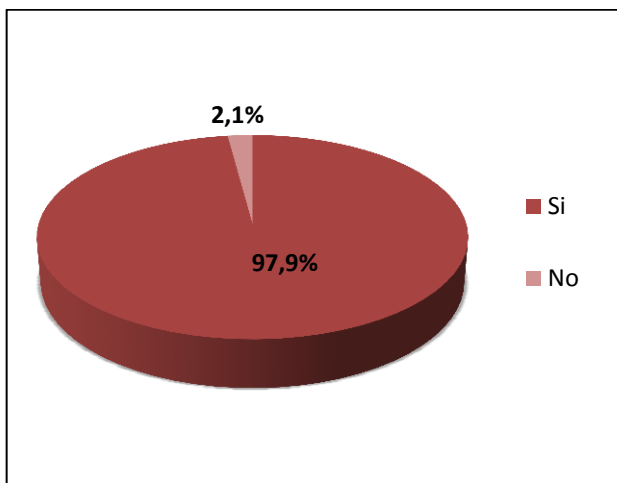


A partir del gráfico N°36, se pueden identificar las percepciones de los trabajadores sobre sus relaciones con los integrantes de sus familias. De esta forma, se aprecia que prevalecen las relaciones en términos positivos, es decir, aquellas que se caracterizan por ser buenas. Estas percepciones se constituyen por un número de 45 trabajadores.

Por su parte, 3 trabajadores declaran que sus relaciones con los miembros de sus grupos familiares son regulares. Esto se debe a la existencia de problemas familiares que no han sido totalmente resueltos, según señalan los trabajadores.

- **Existencia de espacios para la comunicación familiar**

Gráfico N°37



En cuanto a la existencia de espacios para la comunicación familiar, es posible identificar que en forma predominante los trabajadores declaran la existencia de ellos. Estos espacios se caracterizan por ser acogedores, alegres, humildes, tolerantes, y de mucho crecimiento.

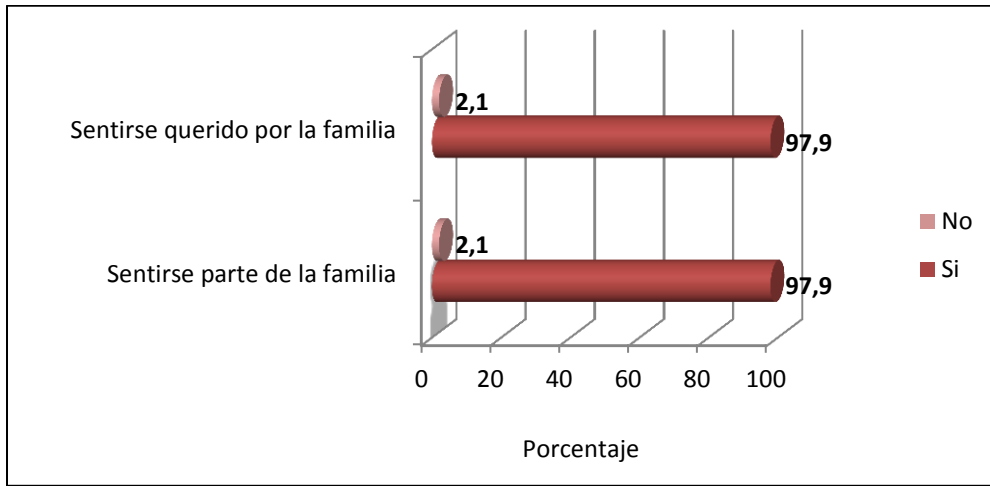
Por otra parte, tan sólo un trabajador señala que dentro de su familia no existen espacios para la comunicación; identificando que esto ocurre debido al trabajo de sus padres y a la mala relación con su hermana.

La comunicación al interior de las familias es un factor muy importante, ya que, facilita la interacción familiar con el afán de comunicar los estados de ánimos, situaciones, necesidades y problemas de cada uno de sus miembros.

La comunicación es un instrumento fundamental e importante para que la familia lleve una adecuada convivencia; constituye la base esencial para el desarrollo del proceso afectivo y emocional de sus miembros.

- Sentimiento de pertenencia

Gráfico N°38

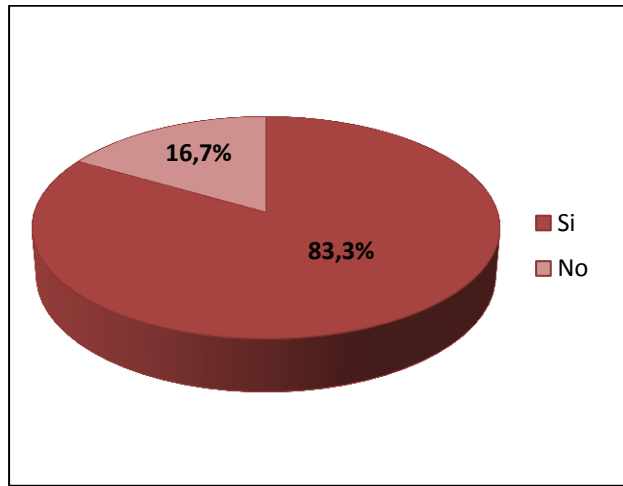


De acuerdo a la información presentada por el gráfico anterior, es importante considerar que 47 trabajadores declaran sentirse parte de sus familias, a la vez que se sienten queridos por ellas. No obstante, existe 1 trabajador que declara no sentirse parte, ni querido por su familia.

La familia es el célula básica de toda sociedad; es el entorno vital de las personas; núcleo de sociabilización primario por excelencia; formadora de la identidad personal; de amor, esperanza y solidaridad. La familia es una unidad necesaria para todos los seres humanos. Dentro de ella, cada individuo va desarrollando un vínculo de apego, pertenencia, a la vez que se siente querido y amado.

- **Existencia de problemas al interior de la familia**

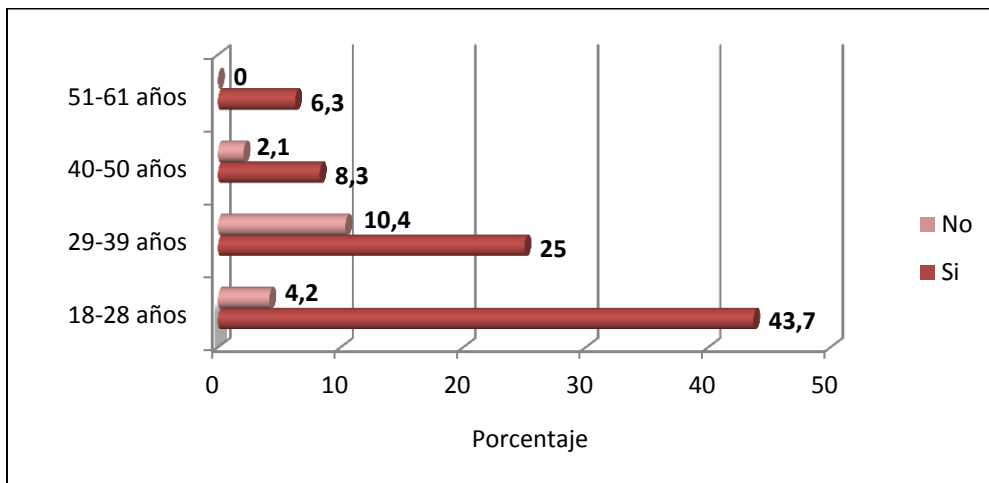
Gráfico N°39



En relación a la existencia de problemas al interior de las familias, se puede observar en el gráfico anterior que en forma mayoritaria (40 sujetos) los trabajadores reconocen la presencia de éstos dentro de sus respectivos núcleos. No obstante, 8 trabajadores declaran la ausencia de problemas en sus hogares.

- **Existencia de problemas al interior de las familias según tramos de edad**

Gráfico N°40



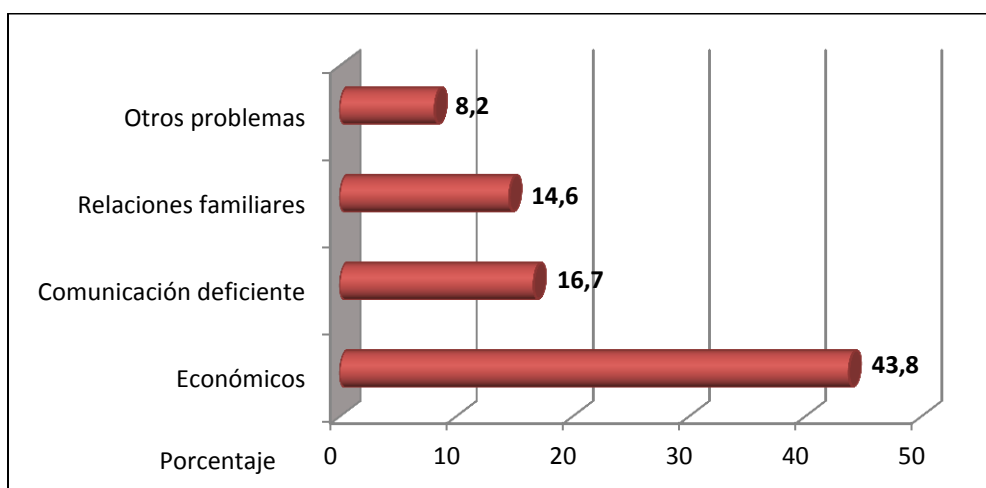
Del presente gráfico se desprende que los problemas familiares se dan mayoritariamente al interior de los hogares de aquellos trabajadores cuyas edades se encuentran en el tramo que va desde los 18 hasta los 28 años. En forma sucesiva, el rango entre 29 a 39 años concentra el segundo porcentaje más alto, mientras que en el tercer lugar es ocupado por el tramo 40-50 años.

En último porcentaje, se encuentran los trabajadores cuyas edades fluctúan entre los 51 y 61 años de edad.

La asociación entre problemas y edad permite identificar claramente que es dentro del grupo de trabajadores más jóvenes en donde se concentran en forma mayoritaria los problemas familiares.

- **Tipos de problemas familiares**

Gráfico N°41



Considerando que el 83,3% de los trabajadores reconoce la existencia de problemas familiares, se hace necesario conocer su tipo, a fin de poder establecer cuáles son las problemáticas que tienen mayor prevalencia dentro del colectivo organizacional.

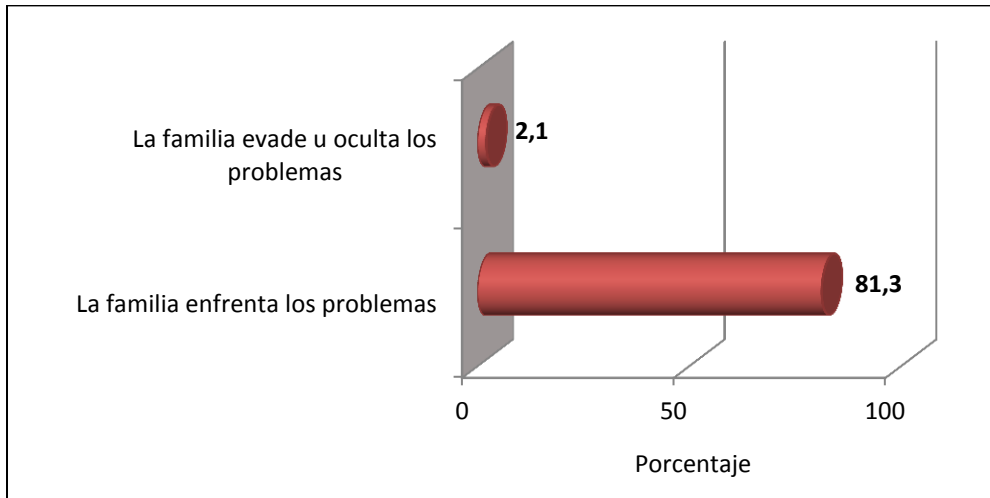
En este sentido, se observa en el gráfico anterior que los problemas de tipo económico alcanzan el primer lugar, ya que son declarados por un número de 21 trabajadores. En segundo lugar se ubican los problemas de comunicación deficiente, los cuales se encuentran representados por 8 personas.

El tercer lugar es ocupado por los problemas derivados de las relaciones familiares, los que alcanzan una cifra de 7 sujetos.

Posteriormente, el cuarto lugar se establece bajo la categoría de otros problemas, la cual alcanza a 4 trabajadores. Dentro de este ámbito, tienen lugar los problemas por sobreprotección de los hijos/as, nietos/a; problemas provocados por terceras personas y dificultades por toma de decisiones.

- **Actitud de la familia frente a los problemas**

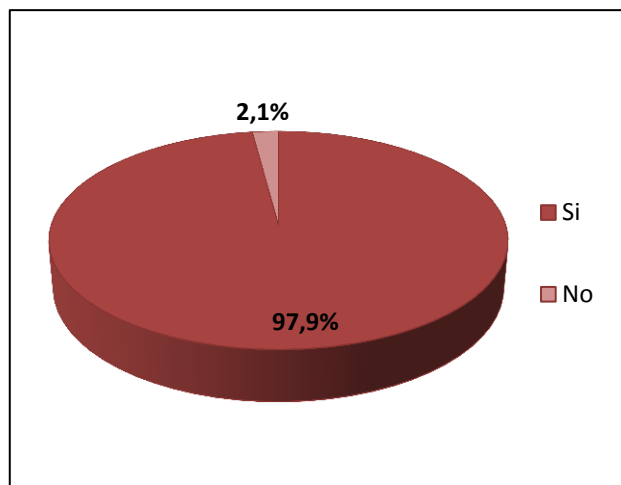
Gráfico N°42



Respecto de la actitud de las familias frente a los problemas, prevalecen dentro del colectivo organizacional aquellas familias que los enfrentan a través de la comunicación, mientras que un porcentaje bastante menor los evade u oculta.

- **Realización de actividades familiares**

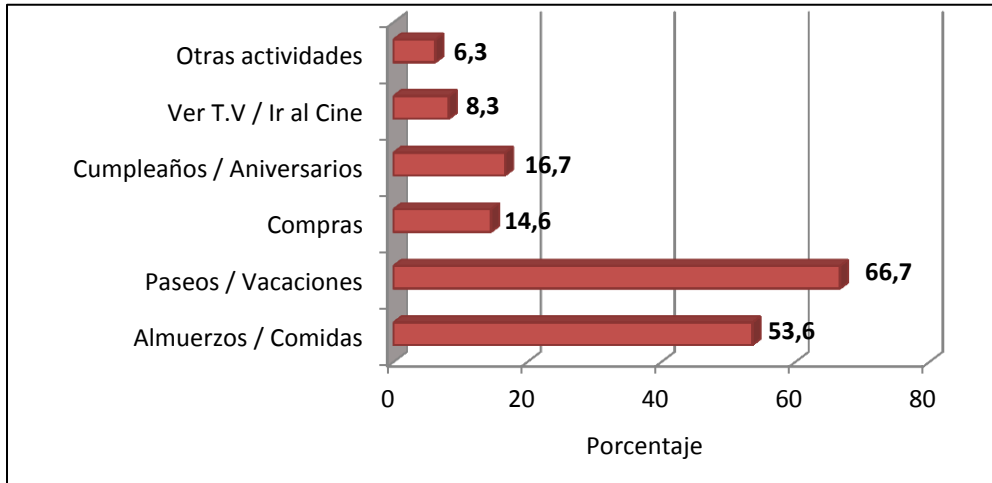
Gráfico N°43



La realización de actividades familiares contribuye a fortalecer y reforzar las relaciones entre sus miembros, a la vez que potencian la buena convivencia al interior del núcleo. Respecto a esto, se puede señalar que casi el total de los trabajadores, es decir 47 personas afirman que realizan actividades en conjunto con sus grupos familiares, en tanto que 1 trabajador admite no realizarlas.

- **Tipo de actividades familiares**

Gráfico N°44



Respecto al tipo de actividades que realizan los trabajadores junto a sus familias, se observa en el gráfico anterior que los paseos y vacaciones familiares alcanzan el primer lugar con un porcentaje que está sobre el 50%. Al mismo tiempo, los almuerzos y comidas familiares se ubican en el segundo puesto, con un porcentaje también bastante significativo.

La celebración de cumpleaños y aniversarios ocupa el tercer puesto, mientras que el cuarto lugar corresponde a las compras familiares.

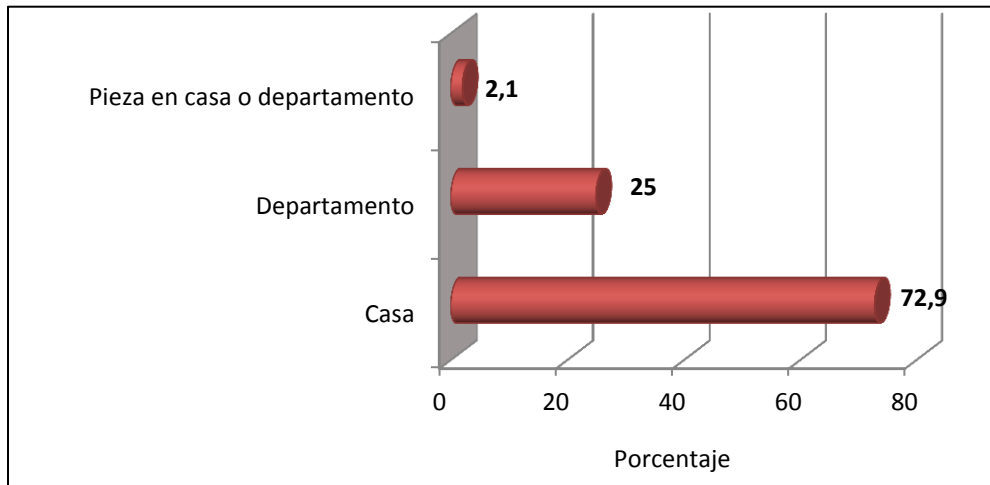
Por su parte, la televisión en familia o la asistencia al cine alcanzan el quinto puesto.

El último lugar es ocupado por la categoría de otras actividades, en donde se concentran aquellas que tienen que ver con juegos familiares, visitas a parientes, participación en actividades escolares, entre otras.

b. Vivienda

- Tipo de vivienda

Gráfico N°45



El gráfico precedente da a conocer el tipo de viviendas que habitan los trabajadores de producción de la organización. Así, se puede observar que predominan ampliamente las viviendas tipo casa, alcanzando a un número de 37 trabajadores.

Posteriormente, 12 trabajadores viven en departamentos, y sólo 1 trabajador declara habitar una pieza ubicada en una casa.

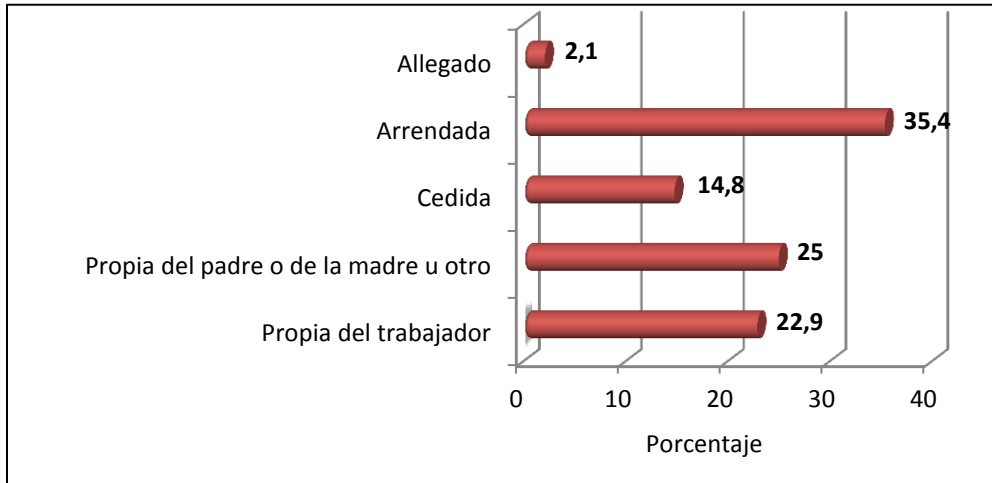
En relación a las estadísticas nacionales, el Ministerio de Planificación declara que el 78,4% de las familias habita en casa. Esta situación se presenta de igual manera dentro del grupo de trabajadores, ya que este tipo de viviendas alcanzan un 72,9%.

Respecto a las familias que habitan en departamentos, se puede declarar que obtienen un porcentaje bastante superior al ser comparado con las cifras entregadas por el MIDEPLAN, las cuales establecen que el 6,5% de las familias residen en estas viviendas.

Por otra parte, las cifras nacionales señalan que un 8,7% de los casos reside en una pieza, realidad que dentro de la organización alcanza un porcentaje de un 2,1% el cual está muy por debajo de éste.

- **Tenencia de la vivienda**

Gráfico N°46



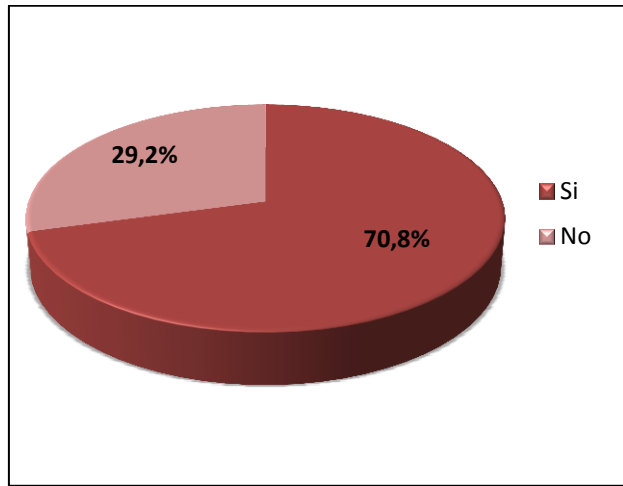
En cuanto a la tenencia de las viviendas, se puede apreciar por medio del gráfico N°38 un predominio de las viviendas arrendadas, las cuales se encuentran representadas por una cifra de 17 trabajadores, los que deben destinar mensualmente parte de su ingreso al pago de éstas. Seguido a esto, 12 funcionarios declaran que residen en viviendas de propiedad de sus padres, madres u otras personas que pueden ser familiares o no serlo.

En forma posterior, 11 trabajadores habitan viviendas propias; mientras que 7 lo hacen en viviendas cedidas.

Posteriormente, sólo 1 trabajador se encuentra en situación de allegado. Esta condición puede conllevar a problemas en las relaciones familiares, ya que, el hacinamiento incide de forma negativa en la vida de las personas y en su normal desarrollo.

- **Conformidad con la vivienda**

Gráfico N°47



Por medio del presente gráfico se puede identificar la conformidad de los trabajadores con las viviendas que habitan. En este sentido, se aprecia que la gran mayoría de ellos, es decir, un número de 34 trabajadores, afirman sentirse conformes con sus viviendas, señalando que éstas se encuentran en buenas condiciones, permitiéndoles llevar a cabo sus actividades y vida en familia.

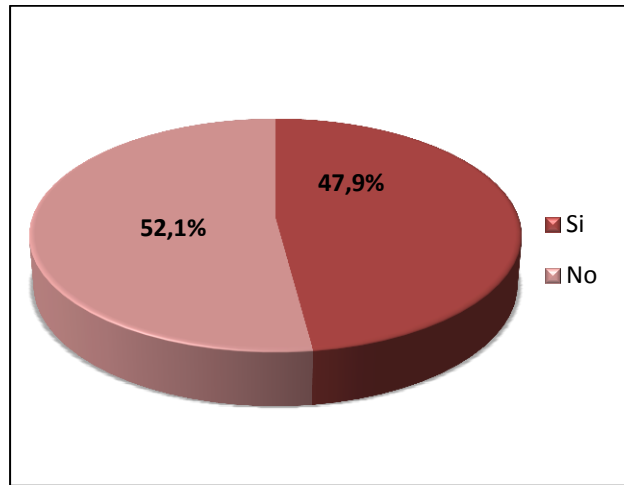
En tanto, 14 trabajadores no se encuentran conformes con sus viviendas. Entre las razones que señalan para afirmar esto, se encuentran aquellas relacionadas con el tamaño, ubicación, estado de conservación y privacidad.

Cabe señalar que la vivienda no es sólo 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 de ciudadanía (Castañeda, 2008). Además, que cumple con funciones que son vitales para el desarrollo y crecimiento de los seres humanos. Así, la vivienda otorga protección ambiental a sus moradores; favorece el proceso de crianza; permite el sustento y la vida en grupo.

c. Ahorro

- Tenencia de ahorro

Gráfico N°48



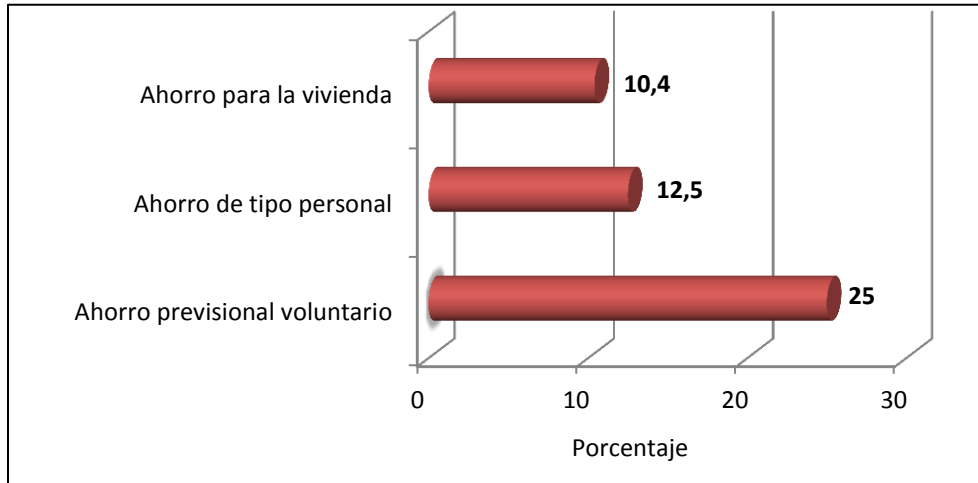
El ahorro corresponde a aquella parte del ingreso que no se destina al gasto y que es reservado para necesidades futuras (Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile). Al respecto, es posible señalar que dentro del colectivo organizacional, 23 trabajadores expresan que poseen algún tipo de ahorro, el cual permite la acumulación de un patrimonio que pueden utilizar frente a determinadas situaciones.

No obstante, el porcentaje sobre quienes no poseen ahorros es superior a los que realizan esta práctica, encontrándose representado por un total de 25 trabajadores. Estas personas declaran que no poseen ahorros debido a que ocupan sus ingresos en satisfacer sus necesidades personales y las de sus familias, no logrando obtener egresos que puedan ser guardados.

Cuando se habla de ahorro inmediatamente se establece su relación con el ingreso. Economistas del Banco Central de Chile señalan que en relación al ingreso y el ahorro, una base teórica se encuentra en que las personas sólo comienzan a ahorrar luego de que han alcanzado un cierto nivel mínimo de ingreso, en general relacionado con un nivel de ingreso que permita satisfacer las necesidades básicas (Butellmann & Gallego, 2000).

- **Tipo de ahorro**

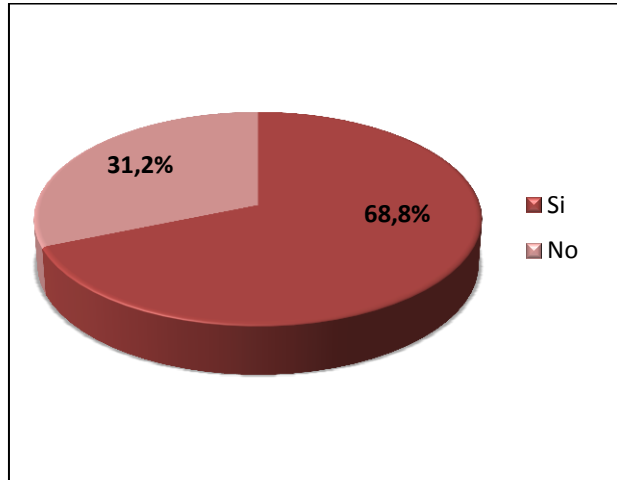
Gráfico N°49



Respecto del tipo de ahorro que poseen los 23 trabajadores que han decidido guardar parte de sus ingresos para estos fines, se puede señalar que 12 de ellos poseen ahorro previsional voluntario, mientras que 6 personas conservan ahorro de tipo personal. En tanto, 5 trabajadores han decidido ahorrar para la vivienda propia.

- **Compromisos financieros**

Gráfico N°50



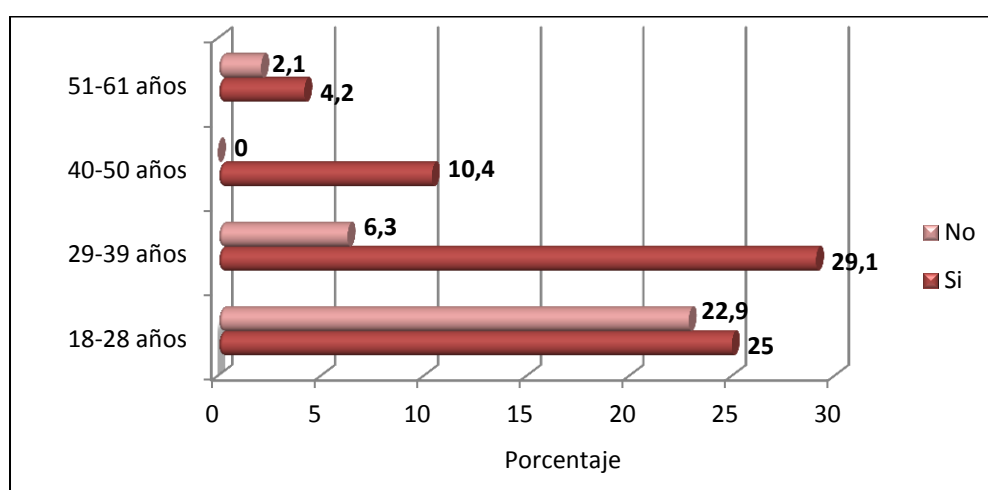
El gráfico precedente muestra la existencia de compromisos financieros dentro del grupo de trabajadores de producción de la empresa, pudiendo apreciarse que más de la mitad de ellos se encuentra en esta situación. Este mayor porcentaje, se representa por un número de 33 personas.

Por su parte, 15 trabajadores declaran que no tienen compromisos de tipo económico.

Dentro de este ámbito, es importante considerar cuáles son las entidades con las que se encuentran comprometidos los trabajadores, estableciéndose así que el 33,1% posee adeudo con la caja de compensación a la que pertenece. En tanto, un 20,8% tiene compromiso con bancos; un 10,4% con casas comerciales, y sólo un 6,3% con la empresa.

- **Compromisos financieros según tramos de edad**

Gráfico N°51

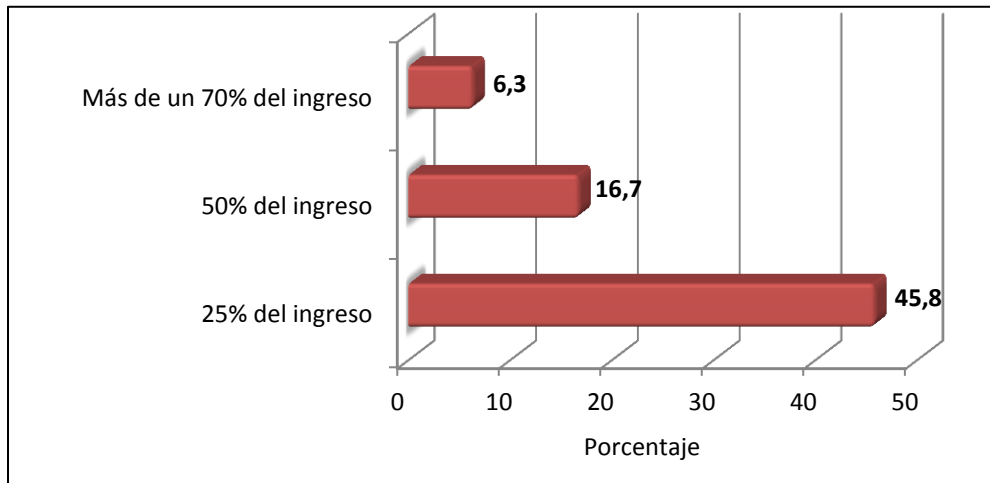


En relación a los compromisos financieros según rangos de edad de los trabajadores, se identifica que predominan los adeudos económicos en el tramo que va desde los 29 a 39 años y en el de 18 a 28 años. Sucesivamente a esto, todos los trabajadores del tramo 40- 50 años presentan compromisos. Estas situaciones condicionan el nivel de satisfacción de las necesidades propias de los trabajadores y de sus grupos familiares, en cuanto a la capacidad de dar respuesta a sus requerimientos.

Finalmente, se observa que los trabajadores de entre 51 y 61 años de edad presentan el menor porcentaje de adeudo con alguna entidad.

- **Porcentaje del ingreso mensual destinado al pago de compromisos financieros**

Gráfico N°52



El SERNAC, establece que sólo el 25% del ingreso debe destinarse a pagar deudas. Si se pasa este límite existe sobreendeudamiento. Otras fórmulas hablan de la resta entre ingresos y deudas; si el resultado es negativo, hay sobreendeudamiento. La calidad de vida también se considera un indicador: si una persona baja su estándar de vida para cumplir con compromisos económicos, está sobre-endeudada (Servicio Nacional del Consumidor, 2009).

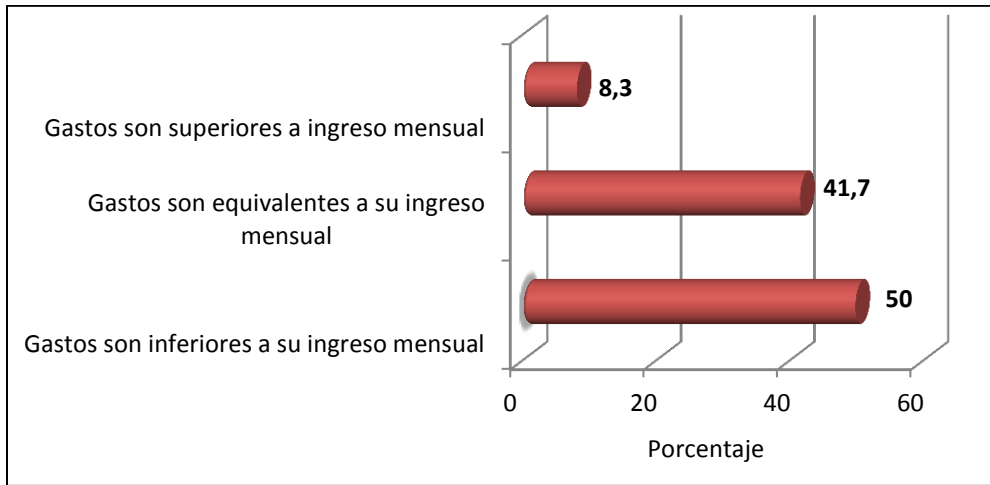
En este sentido como se aprecia en el gráfico anterior, se señala que 22 trabajadores tienen comprometido un 25% de sus ingresos en el pago de deudas; porcentaje que es aceptable en el sentido de que da cuenta de un endeudamiento razonable.

Sin embargo, 8 trabajadores destinan el 50% de su ingreso al pago de sus compromisos, situación que pone en evidencia la presencia de un endeudamiento riesgoso.

No obstante, la situación alarmante la evidencian 3 sujetos que desembolsan más del 70% de su ingreso en deudas, encontrándose de esta forma sobre-endeudados.

- **Percepción ingresos versus egresos**

Gráfico N°53



En relación a la percepción de los trabajadores sobre sus ingresos y egresos, se identifica que 24 de ellos, es decir, el 50% declara que sus gastos son inferiores a su ingreso mensual.

En segundo lugar, 20 trabajadores manifiestan que sus gastos son equivalentes a sus ingresos, y por tanto, les permiten cubrir sus necesidades de manera adecuada, sin temor a no poder responder a todos sus compromisos pecuniarios.

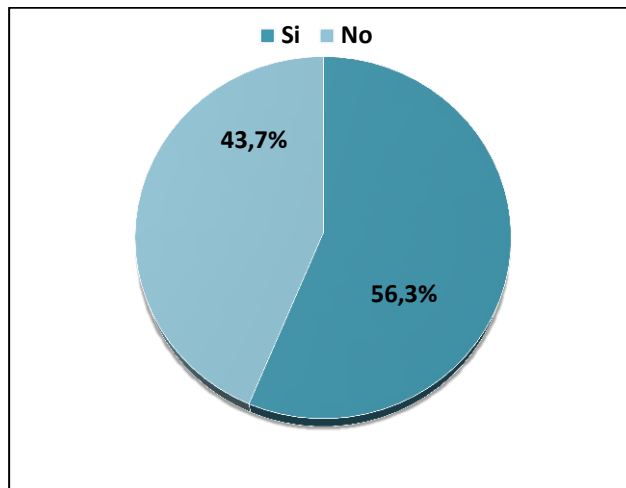
Por último, 4 personas señalan que sus gastos son superiores a su ingreso. Por lo tanto, se puede evidenciar una escasez de recursos para cubrir el total de las obligaciones económicas, lo que repercute en forma directa sobre su Bienestar tanto individual como en el de sus familias.

iii. Necesidad y satisfactores de participación

a. Ámbitos de interacción participativa

- Participación de los trabajadores en organizaciones comunitarias

Gráfico N°54



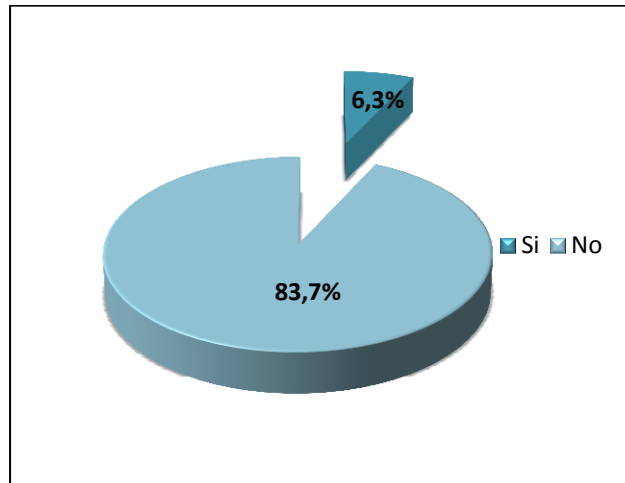
Por medio del presente gráfico, es posible apreciar que más de la mitad del personal de producción (27 sujetos) tiene participación en alguna organización comunitaria. En tanto, 21 trabajadores declaran no participar e identifican que esta situación se debe a que prefieren hacer uso de su tiempo libre junto a sus familias, o simplemente utilizarlo para descansar. También existen aquellos que señalan que participar en alguna organización nunca les ha llamado la atención, y por lo tanto no necesitan hacerlo.

En cuanto al tipo de organización comunitaria al que pertenecen los trabajadores, se puede mencionar que el 54,2% (26 sujetos) es socio del Club Deportivo de Metso, mientras que el 2,1% es miembro de la Junta de Vecinos de su barrio. Respecto a la frecuencia de su participación, el 29,2% (14 trabajadores) lo hace en forma esporádica y un 27,1% (13 sujetos) participa más de 3 veces al mes.

Dentro de este ámbito es importante señalar que la participación de las personas dentro de las organizaciones constituye un espacio de crecimiento desarrollo y fortalecimiento de la personalidad, puesto que, potencia su autonomía y seguridad, haciéndolos capaz de enfrentar nuevas circunstancias y de estar preparados para asumir responsabilidades.

- **Participación de los trabajadores en organizaciones religiosas**

Gráfico N°55



En relación a la participación de los trabajadores en las organizaciones religiosas, es posible apreciar que tan sólo 3 personas son miembros de ellas, participando específicamente en las Iglesias de sus comunidades con una frecuencia regular de más de 3 veces por semana.

Cabe destacar que los trabajadores participan en las Iglesias en compañía de sus esposas e hijos, por lo que, esta situación constituye una instancia de integración y crecimiento familiar. Se afianzan los vínculos entre los miembros y se satisfacen sus necesidades inmateriales, es decir, aquellas que buscan su trascendencia espiritual. Las personas no solo se unen entre sí por vínculos de parentesco, sino también por la fe y creencias religiosas.

2.2 Objetivo Específico 2

Establecer de acuerdo al modelo de Manfred Max Neef y otros autores, el nivel de Bienestar Social de los trabajadores de producción de Metso Minerals Chile S.A., Planta Con Cón.

- **Nivel de Bienestar Social de los trabajadores**

El nivel de Bienestar Social de los trabajadores de producción ha sido dimensionado en base al modelo de necesidades humanas y satisfactores del economista chileno Manfred Max-Neef y otros autores.

Para el desarrollo del estudio fueron seleccionadas las necesidades de subsistencia, protección y participación, cada una de ellas con sus respectivos satisfactores.

Estas tres necesidades han sido categorizadas de acuerdo al puntaje de sus respuestas, estableciéndose así el grado de satisfacción que presenta cada una de ellas.

Satisfacción de las Necesidades Fundamentales de los Trabajadores

- **Satisfacción necesidad de subsistencia**

Cuadro N°1: Satisfacción necesidad de subsistencia

Puntaje	Categoría	N° de Trabajadores	Porcentaje
26 - 38	Necesidad satisfecha	7	14,6%
13 - 25	Necesidad medianamente satisfecha	41	85,4%
0 - 12	Necesidad insatisfecha	0	0%

Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en el cuadro precedente, la tendencia a la satisfacción de la necesidad de subsistencia de los trabajadores, se encuentra representada significativamente por la categoría de medianamente satisfecha, mientras que la de completa satisfacción alcanza un porcentaje bastante inferior a ésta.

En materia de salud, es fundamental destacar la positiva percepción que poseen los trabajadores respecto de su estado de salud actual y la importancia que le otorgan, definiendo incluso acciones concretas que utilizan para ir en pos de un mejor nivel de salud.

Por ejemplo, un 89,6% de los trabajadores considera que tiene un buen estado de salud y que no tienen limitaciones para ejercer su trabajo diario (93,7%), mientras que 83,4% destaca que se preocupa de mantenerlo, porcentaje que está sustentado mayoritariamente por los adultos jóvenes (18 a 39 años).

Sin embargo, es importante tomar en cuenta que si bien el 77,1% estima que la salud de su grupo familiar es buena, un importante 20,8% evalúa a la salud de su

familia como regular. Esto permite introducir en un futuro Plan de Bienestar la necesidad de cobertura en este ámbito, sobre todo considerando que entre las razones de esta evaluación está la presencia de obesidad, depresión y diabetes, enfermedades crónicas y de alta carga para quienes lo padecen y sus cercanos.

Si bien un 79,2% considera que su estado físico es bueno, y un 70,8% declara preocuparse por él (sobre todo los adultos jóvenes), el punto más importante a destacar es el alto porcentaje de trabajadores que realizan un deporte o actividad física, cifra que asciende a un 79,2%. Esto permite confirmar que la preocupación y el buen estado que ellos declaran tener se sustentan por la realización de alguna actividad física que en su mayoría corresponde al fútbol, deporte que permite además la adquisición de otros elementos como el trabajo en equipo, la distracción, la sociabilización.

Por otro lado y ante la evaluación de las relaciones interpersonales, las cifras establecen un positivo, aunque irregular y no generalizado, ambiente laboral en cuanto al trabajo en equipo, el compañerismo, el respeto y trato lo que si bien no se traduce en un beneficio latente para el contexto externo del trabajador, se convierte en una oportunidad clara de mejora para fomentar el buen clima laboral. Se destaca el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización, el cual alcanza al 100%.

Es fundamental la comprensión de las relaciones humanas como factor clave ante la evaluación de cualquier contexto, por lo que la existencia de buenos canales de comunicación y lazos positivos entre compañeros, sustentan un buen ambiente para ejecutar el desempeño laboral cotidiano.

- **Satisfacción necesidad de protección**

Cuadro N°2: Satisfacción necesidad de protección

Puntaje	Categoría	N° de Trabajadores	Porcentaje
24 - 34	Necesidad satisfecha	25	52,1%
12 - 23	Necesidad medianamente Satisfecha	23	47,9%
0 - 11	Necesidad insatisfecha	0	0%

Fuente: Elaboración propia.

A partir del cuadro anterior, se observa que en forma mayoritaria los trabajadores satisfacen la necesidad de protección. En tanto, la categoría de medianamente satisfecha ocupa el segundo lugar dentro de esta necesidad, según los funcionarios.

En este apartado es clave considerar que la mayoría de los trabajadores declara tener una buena relación con su familia, espacios de esparcimiento, comunicación y distracción con ella y sobre todo un alto sentido de pertenencia y cariño.

Sin embargo, es fundamental tener en cuenta a la hora de construir un Plan de Bienestar a nivel general, que si bien un 83,3% de los trabajadores declara tener problemas al interior de su núcleo familiar, el 43,8% manifiesta que estas dificultades corresponden al área económica.

En la misma línea, es importante recalcar que la mayoría de los trabajadores encuestados 70,8% está conforme con el lugar que habita, aunque no se debe dejar de lado al 29,2%, que si bien tiene un espacio, considera que no cumple con sus expectativas, ya sea por problemas de ubicación, tamaño e incluso privacidad. Sin embargo hay que recalcar que el 35,4% de los funcionarios es arrendatario, situación que está fuertemente ligada a la debilidad en cuanto a ahorro y estabilidad económica.

Tampoco se puede dejar de lado el alto porcentaje de personas que no poseen una tenencia de ahorro (52,1%), lo cual dificulta por cierto una mejora en cuanto a calidad de vida y el cumplimiento de compromisos financieros, los que atañen a un alto 68,8%.

Pero el tema más preocupante es la existencia de un porcentaje de trabajadores, aunque sea bajo, que mantiene un endeudamiento riesgoso (16,7%) y un sobre-endeudamiento (6,3%), lo que impide un equilibrio obviamente entre gastos e ingresos y sobre todo una mejora en la satisfacción de sus necesidades y las de su grupo familiar.

- **Satisfacción necesidad de participación**

Cuadro N°3: Satisfacción necesidad de participación

Puntaje			Categoría	N° de Trabajadores	Porcentaje
7	-	9	Necesidad satisfecha	15	27,1%
3	-	6	Necesidad medianamente Satisfecha	33	79,2%
0	-	2	Necesidad insatisfecha	0	0%

Fuente: Elaboración propia.

Respecto al puntaje obtenido por los trabajadores en la necesidad de participación, se aprecia en el cuadro anterior que prevalecen aquellos trabajadores que satisfacen medianamente esta necesidad, mientras que sólo un grupo bastante reducido alcanza su total satisfacción.

Uno de los temas fundamentales en cuanto a la participación es la integración de los trabajadores en espacios de sociabilización externos a su trabajo, ya que asumen tareas desde la motivación personal y en base a sus propios intereses. Es así como el 62,6% de los funcionarios participan en organizaciones de carácter comunitarias y/o religiosas. No obstante, el 54,2% sólo tiene una participación al interior de la organización a través del Club Deportivo de la empresa. En este mismo ámbito, se aprecia una participación irregular de los trabajadores en las organizaciones a las que pertenecen.

Medición Nivel de Bienestar Social de los Trabajadores

La suma de los puntajes de las necesidades de subsistencia, protección y participación permiten determinar el nivel de Bienestar Social que poseen los trabajadores.

- **Nivel de Bienestar Social**

Cuadro N°4: Nivel de Bienestar Social

Puntaje	Categoría	N° de Trabajadores	Porcentaje
56 - 81	Nivel de Bienestar Social Alto	5	10,4%
28 - 55	Nivel de Bienestar Social Medio	43	89,6%
0 - 27	Nivel de Bienestar Social Bajo	0	0%

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo al cuadro precedente, se identifica que el nivel de Bienestar Social que prevalece dentro del colectivo organizacional es medio, lo que en relación a lo anterior estaría dado porque las necesidades de subsistencia, protección y participación no han sido profundizadas en su total satisfacción por parte de los trabajadores.

Si bien un 62,9% en materia de pertenencia a organizaciones permite establecer una alianza no sólo entre necesidades de subsistencia como la existencia de una preocupación por el estado de salud y los deportes con la participación en espacios de esta índole, existe un alto porcentaje que sustenta la falta de constancia que los trabajadores ejercen sobre estos espacios.

Concretamente el universo estudiado presenta una concordancia en cuanto a sus necesidades y satisfactores, presentando líneas claras que sustentarían un Plan de Bienestar acorde a este grupo humano.

Por ejemplo, tomando en cuenta los aspectos económicos, un porcentaje importante de trabajadores ejerce un inadecuado manejo de su presupuesto, lo que no sólo causa problemas al interior del núcleo familiar, sino que también empeora su situación de deudor, impide un buen manejo de sus ingresos, dificulta la adquisición de una vivienda y suprime la posibilidad de ahorro.

A su vez, considerando la buena relación familiar, un porcentaje considerable se preocupa e intenta mantener su buen estado de salud y el de su familia, mantiene buenas relaciones y programa actividades con ella. Sin embargo, es importante destacar que si bien gran parte de los trabajadores califica como positivas las relaciones laborales con sus compañeros y considera que existe una cultura al interior de la organización que permite un trabajo en equipo valorable, un

porcentaje importante define como irregular o nulo dicho escenario, por lo que se presenta una nueva oportunidad de mejora y a través de la cual se deben construir propuestas claras.

Ante los resultados, por lo tanto, son claras las necesidades insatisfechas a las cuales debe apuntar el Plan de desarrollo integral, sin dejar de incluir el potenciamiento de aquellos satisfactores que tienen un alto nivel de cumplimiento.

2.3 Breve Síntesis Objetivo General 2

El nivel de Bienestar Social de los trabajadores dimensionado en base a sus necesidades de subsistencia, protección y participación, se caracteriza por dar cuenta de una gran satisfacción en los aspectos de salud y familia de los trabajadores. Se observan dificultades en cuanto a las relaciones laborales, el ahorro, los niveles de endeudamiento y el conocimiento de la red de apoyo y beneficios gubernamentales.

3. SÍNTESIS CONCLUSIVA

Mediante la investigación realizada y los resultados obtenidos a través de la aplicación de la metodología, se ha podido conocer los perfiles personales y familiares que poseen los trabajadores de producción de la empresa en estudio, como a su vez, el nivel de Bienestar Social que tienen a partir de la indagación de sus principales necesidades humanas y satisfactores.

Es por ello que se transforma en fundamental la necesidad de establecer un perfil tanto del trabajador como de su familia y sobre todo el nivel de Bienestar Social actual de cada uno ante la construcción de un Plan de Bienestar.

a. Perfil personal y familiar de los trabajadores

Trabajador

Los trabajadores del área de producción se caracterizan por ser en su mayoría (83% aproximadamente) adultos jóvenes, es decir sus edades fluctúan entre los 18 y 39 años. La adultez temprana es considerada como una de las etapas más largas e importantes en la vida de las personas, ya que implica el desarrollo y logro de la madurez física, social y moral del ser humano. En esta etapa las personas

comienzan a asumir roles en la sociedad, y deben hacerse cargo de su vida y de quienes los rodean.

Del total de trabajadores, un 35,4% de los funcionarios son casados, mientras que un no menor 33,3% convive o tiene pareja estable. Otro dato importante es que de este último grupo, el 69% tiene hijos, mientras que el 21,4% del total de solteros también los tiene.

En cuanto a previsión, es importante tener en cuenta que la mayoría de trabajadores afiliados a una AFP pertenecen a administradoras con estándares de calidad inferiores al servicio que ofrecen las dos AFP mejor evaluadas durante el primer trimestre de 2010.

Por otro lado y en materia de salud, un 75% de los funcionarios de la organización está afiliado al sistema público de salud FONASA, mientras que sólo 12 personas (25% restante) están en ISAPRES.

Por otro lado, según sus niveles de escolaridad, un 78% de los trabajadores se mantuvo en la educación media (finalizada o no), mientras que sólo un 2,1% terminó la educación superior, reflejando el bajo nivel en cuanto a educación superior por parte de los trabajadores y una alta necesidad de apoyo en la materia.

Tras el análisis de los datos, se puede determinar que el 50% de los trabajadores posee cargas familiares mientras que el otro 50% no. Sin embargo, es importante tener en cuenta que el 14,6% posee más de dos cargas.

Los trabajadores de la empresa además poseen en su mayoría más de un año de antigüedad en su trabajo, realidad que alcanza a un 84% del total de trabajadores. De este total, la mayoría la obtienen los trabajadores entre 1 a 3 años de antigüedad (45,8%), pero destaca el 6,3% que supera los 12 años de permanencia en la organización.

A su vez, sólo un 4,2% recibe un sueldo líquido cercano al mínimo establecido, mientras que la mayoría gana entre \$260.000 y \$460.000, es decir un 60% aproximadamente.

Familia

Tras la recolección de información y la encuesta aplicada a los trabajadores, se estableció que la mayoría de las familias (43,8%) están constituidas por 3 integrantes, lo que coincide con las cifras entregadas por el CENSO 2002, donde se

determina que los hogares chilenos se encuentran constituidos por 3,6 miembros. De estas familias, la mayoría está integrada por hijos/as del trabajador y por su pareja o esposa, relegando a no familiares y cuñado/a los porcentajes más bajos.

Es importante señalar que el 95,8% de las familias corresponden a hogares familiares, es decir, aquellos integrados por personas con vínculos entre sí. Asimismo, un 91,7% de las familias corresponden a familias nucleares, o sea, están integradas por una pareja adulta, con o sin hijos o por uno de los miembros de la pareja y sus hijos.

Además, se constituye que el 64,3% de los integrantes del núcleo familiar son mujeres y la mayoría de personas se encuentran en el rango de 0 a 10 años (28,7%), seguido por 11 a 20 (20,2%), 21-30 (14,7%) y 41-50 (14,7%) años de edad.

En materia de estado conyugal, los solteros son mayoría correspondiendo al 51,2%, seguido por los casados con un 29,5%, conviviente o pareja 12,4%, separado 5,4% y viudo 1,6%.

A su vez, del total de integrantes de las familias, el 26,4% posee educación media c.h completa, convirtiéndose en la mayoría, seguida por quienes poseen educación media c.h incompleta con un 17,1%. La minoría la constituyen aquellos con educación superior completa con un 1,6%. De estas mismas personas, la mayoría, es decir 37 personas, no poseen ingresos, debido a que no desempeñan algún tipo de actividad ni perciben pensiones.

b. Bienestar Social de los trabajadores

Antes de revisar los resultados, es fundamental definir el Bienestar Social como el nivel de satisfacción de las necesidades de subsistencia, protección y participación de los trabajadores.

Con el fin de presentar los resultados, se ha construido un análisis F.O.D.A. para cada una de estas tres necesidades principales, de tal manera de determinar los lineamientos principales para la creación del Plan de Bienestar.

Subsistencia

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> ○ Percepción positiva y generalizada de los trabajadores respecto a su estado de salud actual y de su estado físico ○ Preocupación y valoración de la salud, lo que se manifiesta en buenas prácticas en favor de su cuidado, tales como: asistencia a controles médicos, realización de exámenes preventivos, alimentación saludable, práctica de deporte y/o actividad física ○ Sentimiento de pertenencia a la organización , lo que se traduce en un compromiso con ella, en cuanto a sus logros y objetivos 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Potenciar las relaciones labores positivas a través del desarrollo de actividades de esparcimiento que fomenten el trabajo en equipo, la ayuda, el respeto y servicio entre los trabajadores
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> ○ Insuficiente integración grupal que facilite la comunicación, las buenas relaciones interpersonales y valores, tales como: compañerismo, ayuda mutua, respeto y cordialidad ○ Inadecuado manejo entre los trabajadores de situaciones difíciles, tales como: conflictos de pareja, crianza de los hijos 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Aumento de ausentismo laboral por enfermedades o accidentes laborales ○ Empeoramiento del clima organizacional debido a dificultades en las relaciones interpersonales de los trabajadores

Protección

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none">○ Valoración de la familia como lugar de encuentro y de pertenencia○ Percepción positiva y generalizada de los trabajadores respecto de las relaciones con sus grupos familiares○ Realización de actividades familiares que fortalecen los vínculos entre sus miembros	<ul style="list-style-type: none">○ Educar a los trabajadores en manejo de presupuesto○ Impulsar la vinculación de los trabajadores a la red de protección social y beneficios del Estado
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none">○ Inadecuado manejo de presupuesto, los que se traduce en dificultades económicas que imposibilitan la práctica de ahorro○ Prevalece dentro del colectivo organizacional la tenencia de las viviendas bajo la forma de arrendamiento	<ul style="list-style-type: none">○ Endeudamiento que conduce a un mayor grado de empobrecimiento○ Perder oportunidades de beneficios que ofrece el Estado para la vivienda que exigen de ahorro previo

Participación

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none">○ Integración y participación de los trabajadores en organizaciones de carácter comunitario y religiosas	<ul style="list-style-type: none">○ Fomentar la participación regular y constante de los trabajadores en las organizaciones laborales y deportivas, recreacionales y culturales
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none">○ Irregular participación de los trabajadores en las organizaciones	<ul style="list-style-type: none">○ Baja en el nivel de compromiso del trabajador con la organización

laborales y deportivas, recreacionales y culturales	○ Incremento de las tensiones en las relaciones humanas entre los trabajadores
---	--

4. PROPUESTAS PARA LA ACCIÓN

Antes de revisar las propuestas diseñadas de acuerdo a la realidad organizacional de los funcionarios de la empresa en materia de Bienestar Social, es importante revisar la concepción del trabajador como elemento primordial e irremplazable.

Como ya se ha planteado previamente el desarrollo de la organización depende fundamentalmente del desempeño personal de sus trabajadores, pero para comprender esto se debe tener en cuenta la importancia del compromiso y reconocimiento con las metas y visiones de la empresa en sí.

Así lo plantea Rodríguez, la falta de sentido de pertenencia puede influir incluso en convertir al clima laboral en un ambiente en donde “reina el conformismo y la aceptación apática de la normativa organizacional, la toma de posiciones activas y positivamente orientadas o una actitud de crítica negativa y rechazo a la organización y sus políticas “(Rodríguez, Gestión Organizacional, 2004).

Resulta pertinente entonces señalar que la empresa constituye un tipo particular de organización que se presenta como “un sistema organizado para la obtención de unos fines, con una distribución de funciones y al servicio de un sistema superior que es la sociedad” (Monclús & Mascaray, 2003).

Incluso Monclus va más allá, planteando la necesidad básica de construir la visión de empresa en conjunto con sus trabajadores: “la empresa actual, y más aún la del futuro, va a necesitar que todos sus elementos compartan una visión, una coincidencia en el modelo de empresa que quieren. Pero para que exista esa coincidencia y para que se esté dispuesto a hacer lo necesario para que la visión se realice, hace falta que se sienta como algo propio, y esto sólo se consigue cuando se ha participado en su elaboración y diseño” (Monclús & Mascaray, 2003).

Es fundamental entonces comprender que para lograr una identificación positiva entre los funcionarios y la empresa, definida como organización, es necesario ofrecer una imagen positiva, potenciar sus virtudes y dejar en claro cuáles son sus lineamientos y cuál es el rol que ellos tienen en dicho proceso.

Rodríguez es más claro aún, ya que plantea en su texto "Diagnóstico Organizacional" (2004) que "las organizaciones sólo pueden pretender lograr sus objetivos si consiguen el apoyo y compromiso efectivo de sus miembros en la búsqueda de las metas organizacionales".

Así, se considera que un trabajador se compromete con su empresa en la medida en que ve en ella una extensión de sus objetivos y metas, internalizando a la vez "sus triunfos, fracasos tradiciones y normas, hasta assimilarlas y hacerlas nuestras" (Rodríguez Estrada, 1978).

Finalmente es fundamental que las organizaciones "están llamadas a satisfacer las necesidades de seguridad, de pertenencia, de fuerza, de estima, de creatividad y auto-desarrollo. Sólo en la medida en que así sea, el individuo se verá motivado a comprometerse en las metas y objetivos de la organización" (Rodríguez Estrada, 1978).

En virtud de los resultados obtenidos en el estudio, se plantean los siguientes lineamientos que deben ser considerados en la construcción del Plan de Bienestar:

1. Potenciar programas sociales, deportivos y formativos que apunten a fortalecer la identidad grupal y las relaciones humanas. Esto, debido a la necesidad de conocerse como equipo de trabajo e incluir a sus familias dentro del mundo organizacional, forjando lazos que permitirán un mejor reconocimiento y el traslado de lo positivo a la organización.
2. Impulsar la vinculación a la red de protección social del Estado, a través de la educación sobre su funcionamiento, acceso y requisitos. Se debe iniciar un proceso de internalización de información básica que permita acercarse a beneficios claves que no sólo mejorarán su calidad de vida, sino que la de sus más cercanos.
3. Fomentar las buenas prácticas sobre manejo presupuestario que apunten al desarrollo de la capacidad de ahorro. Es fundamental que este grupo no sólo conozca la forma de ahorrar según sus situaciones particulares, sino que también la influencia que tiene esto en su calidad de vida, en materia de vivienda, educación entre otras. La idea es forjar un Plan general, que aúne la cobertura de las necesidades básicas mediante un mismo Plan de acción.
4. Fomentar la participación regular de los trabajadores a las organizaciones laborales y deportivas, recreacionales y culturales a través del reconocimiento de las responsabilidades que conllevan estos compromisos.

Es fundamental crear conciencia y trabajar en pos de una pertenencia y asistencia constante a las actividades con las que se han comprometido de manera libre y consciente y a su vez, estimular a quienes no pertenecen a otro tipo de organización a integrarse.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y APRENDIZAJES



CONSIDERACIONES PRELIMINARES

Es fundamental que al término del estudio se desarrolle una evaluación a partir de los aprendizajes que deja realizar una investigación de este tipo, no sólo desde el aspecto profesional, sino que también personal.

Esto, ya que si bien se puede llegar a un análisis acabado de la realidad de la organización y la creación de propuestas sólidas, es fundamental evaluar con mayor objetividad el trabajo personal desarrollado, las relaciones interpersonales logradas y el aporte en materia de expectativas que se hizo.

De esta forma, el presente capítulo titulado Conclusiones y Aprendizajes, da cuenta de los conocimientos, competencias y aprendizajes adquiridos durante el desarrollo del proceso de investigación y permite justificar la realización de este estudio no sólo a través de la adquisición de resultados y cumplimiento de objetivos, sino que también en materia experimental de quien ejerce el Seminario de Título.

1. CONCLUSIONES METODOLÓGICAS

En la búsqueda de dar respuesta a las preguntas de investigación trazadas por el Seminario de Título, las cuales plantean por una parte, la interrogante sobre cuál es el perfil personal y familiar que poseen los trabajadores de producción de la organización en estudio, y por otra, sobre cuál es su Nivel de Bienestar Social, el estudio se ha construido a través de la utilización de la metodología de investigación cuantitativa.

El método cuantitativo estudia la asociación o relación entre variables, posibilitando de esta forma una perspectiva de investigación objetiva, requerida por la institución patrocinante del proceso, en virtud de sus necesidades organizacionales. Al mismo tiempo, brinda la posibilidad de generalizar los resultados y darle un sentido de globalidad tanto al análisis, como a las conclusiones y propuestas presentadas.

La adopción del enfoque, ha permitido la obtención de valiosa información, a través de la aplicación de la técnica cuantitativa de la encuesta; instrumento estructurado sobre la base principalmente de preguntas cerradas, con integración de preguntas abiertas, incorporadas en favor del enriquecimiento del estudio.

La modalidad de aplicación del instrumento, bajo la forma de entrevista personal, da lugar a un conocimiento más profundo de cada uno de los trabajadores.

En este ámbito las técnicas de atención y escucha, respeto, empatía, ocuparon un rol de suma importancia en el desarrollo de cada entrevista e indagación de antecedentes, ya que se realizó en un ambiente propicio para la investigación.

Dada las características del método y resultados, la metodología utilizada para el estudio ha sido pertinente y favorable para dar respuesta a las preguntas de investigación planteadas, otorgando información necesaria y relevante para la empresa que permitirá la construcción de un Plan de Bienestar pertinente y un reconocimiento de la organización y sus diversas aristas y elementos de constitución.

De todas formas se debe considerar un análisis cualitativo al presentar hallazgos en función de variables internas de la organización, debido a la inmersión del investigador en las necesidades y planteamientos de los mismos trabajadores. De esta forma, se logró obtener antecedentes fuera de la información

cuantitativamente medible, insumo de carácter más explicativo de las situaciones y experiencias personales y grupales de quienes conforman la organización.

Este enriquecimiento de la investigación se pudo concretar a través de la incorporación de espacios dentro de la encuesta para que desde las personas emanaran análisis sobre la situación actual de la empresa, lo que se transforma en un aspecto fundamental a la hora de construir cualquier tipo de Plan.

2. CONCLUSIONES TEMÁTICAS

La preocupación por el Bienestar Social de los trabajadores constituye una necesidad imperante dentro de las organizaciones, ya que, la satisfacción o insatisfacción de sus necesidades tiene un impacto directo sobre ésta, considerando que las personas son el elemento central de cualquier organización.

En este sentido, las relaciones entre el personal y la empresa tienen una importancia crucial, ya que, de ellas depende en gran medida el éxito, la productividad y la eficiencia de la organización, y por parte, el Bienestar de las personas tanto dentro como fuera del trabajo.

Cada trabajador, dedica parte importante de su vida a la organización de la que es miembro activo, por lo que su mayor o menor Bienestar dentro de ella va a redundar en forma determinante en su nivel de vida.

La gran incidencia que hoy tienen los trabajadores en el alcance de los propósitos organizacionales, da lugar al establecimiento de vínculos satisfactorios entre ambas partes, los que se suceden bajo la forma del compromiso y preocupación de la empresa por crear condiciones que les permitan a sus miembros desenvolverse con su máximo potencial, así como también la existencia de posibilidades de desarrollo para que puedan cumplir con sus metas, expectativas y realización personal.

El logro de la productividad implica un desempeño de los trabajadores acorde a las metas de la empresa, basado en el compromiso y similitud con sus lineamientos y objetivos. Se trata de una identificación personal con la misión y visión, que se traduce en el ejercicio de su trabajo en pos de un logro mayor.

En el avance del desarrollo organizacional, el desarrollo personal de cada miembro asoma como una necesidad o requerimiento que debe ser atendido por la organización, debido a que de él depende el triunfo de la empresa.

3. CONCLUSIONES Y HALLAZGOS RESPECTO AL ESTUDIO

Dentro de los hallazgos obtenidos por la investigación, se configuran aquellos que se encuentran en función de variables internas, no contempladas por los objetivos del estudio, pero que de igual manera revisten de importancia para la empresa en estudio.

Esto, debido a que se ha integrado de forma anexa en el instrumento de levantamiento de información, consultas sobre el quehacer del Departamento de Bienestar, permitiendo conocer las percepciones de los trabajadores sobre las acciones de dicho organismo, así como también aquellas instancias que a partir de sus necesidades debiesen existir.

Las percepciones de los trabajadores marcan tendencias interesantes de considerar para la futura intervención social organizacional, independientemente si se está de acuerdo o en desacuerdo con ellas por el cuerpo directivo de la organización.

Si los directivos consideran que las percepciones de los trabajadores son reales entonces se debe perfeccionar concensuadamente las acciones a implementar, si no hay acuerdo en la percepción de un hecho, se deberá dialogar y/o entregar más información que aclare la situación en discrepancia.

- **Percepción Accionar Departamento de Bienestar**

Según los trabajadores, se considera que el Departamento de Bienestar de la empresa mantiene una preocupación permanente en favor de sus necesidades y requerimientos, argumentando que "existe una preocupación hacia las personas, ya que tratan siempre de ayudar y mejorar la calidad de vida del trabajador" (t12).

Algunos plantearon que el constante apoyo se inicia desde el departamento, atentos constantemente sus requerimientos: "el bienestar dentro de la empresa es bueno, siempre están pendientes de nosotros, cada vez que necesito ayuda me la otorgan" (t30).

Reconocen que existe un aporte tanto para el trabajador como para la familia, ya que existen beneficios concretos como salud y actividades de esparcimiento: "hay beneficios muy buenos como la navidad para los hijos y nietos, o la salud. Es importante que se hagan estas cosas, así hay más comunicación entre nosotros y nuestra gente" (T2).

Agradecen dicha preocupación y la evalúan en conjunto positivamente: "nos favorecen las acciones a mí y mi familia, lo encuentro muy satisfactorio. Estoy conforme y mi familia también, porque son beneficios buenos los que tenemos" (t21).

Manifiestan que los beneficios que ofrece la empresa a través del Departamento de Bienestar son regalías que no cualquier empresa posee y agradecen la preocupación de sus empleadores: "me llama la atención que esta empresa se preocupe tanto por sus trabajadores, y los ayude tanto" (T3).

A su vez, algunos funcionarios comparan la realidad organizacional con las de otras entidades: "yo he trabajado en otras empresas y el tema del bienestar no existe. No hay beneficios ni preocupación por los trabajadores" (t32).

- **Percepción de las Acciones de Bienestar que requieren los Trabajadores**

Respecto a las acciones que requieren los trabajadores se hace presente la necesidad de contar con un departamento social pueda brindarles una atención y orientación profesional especializada frente a situaciones complejas: "necesitamos un departamento social focalizado para brindar apoyo profesional- biopsicosocial, que atienda las situaciones y tenga las herramientas para dar respuestas a cada una de ellas. Si existiera ese departamento las personas se pueden desarrollar de mejor forma, mejorando su calidad de vida" (t1).

- **Percepción respecto a la Necesidad de un Profesional Especialista**

Junto a la necesidad de un departamento social, los trabajadores plantean que en base a sus realidades personales y socio familiares, requieren la presencia de un profesional especializado, accesible que trabaje en pos del Bienestar Social de los trabajadores y que cree espacios de acercamientos y trabajo conjunto con ellos. "Se necesita una asistente social que trabaje directamente con los trabajadores, que esté en contacto directo, que en caso que uno tenga consultas pueda resolverlas sin tener uno que esperar" (t22).

Otros refuerzan la idea anterior planteando que "falta una asistente social a quien uno pueda contarles nuestros problemas y que nos oriente, nos apoye. Eso falta aquí, hay varios que tienen problemas y falta la guía de alguien especializado que nos ayude" (t40).

- **Percepción respecto a la Identificación de Situaciones en la Ficha Social levantada**

Tras el acercamiento a la realidad de los trabajadores de la organización, se denota la existencia de problemas identificados que requieren de un profesional del área social que además busque soluciones que la organización muchas veces no posee en la inmediatez.

Al respecto señalan que es urgente "la presencia de asistente social para atender problemas y necesidades de los trabajadores, porque yo trabajé en otra empresa en donde había una y era muy bueno lo que ella hacía" (t26).

Así mismo, algunos apelan a la necesidad de "orientación sobre cómo acceder a la vivienda, cómo debemos postular. También sobre los puntajes que necesitamos porque no sabemos eso de la ficha de protección social" (t15).

Se reconoce desconocimiento de la red de ayuda del estado y otras actividades, los trabajadores sugieren un departamento que enseñe y los asesore, en materias asociados a la calidad de vida, al respecto plantean "sobre los beneficios que otorga el estado, cuáles son y cómo se postula, porque uno con el trabajo no tiene mucho tiempo para ir a consultar" (t39) y que explique "los puntajes para los beneficios, que nos ayuden a postular por ejemplo a la casa propia" (t34).

- **Percepción respecto a la Situación Económica**

Respecto del tema económico y frente a los niveles de endeudamiento observados se estima que otra necesidad sentida por los trabajadores, está asociada a la implementación sistemática de políticas organizacionales al respecto unidas a programas educativos orientados al trabajador y su familia tendientes entre otros a perfeccionar el manejo de presupuesto familiar y para el ahorro: "orientación y educación sobre presupuesto familiar, cómo organizar los pagos, gastos, y cómo guardar dinero que pueda ahorrarse" (t5).

Yendo más allá incluso, se necesita un cúmulo de aprendizajes de uso cotidiano mediante "talleres de manejo de presupuestos, para que cada uno pueda ordenarse y así poder ahorrar por ejemplo para comprar una casa" (t21), apelando a un aprendizaje didáctico.

- **Percepción respecto de Inclusión Familiar**

Finalmente, los trabajadores apelaron a la necesidad de más actividades educativas y de esparcimiento que incluyan a la familia, tal y como se quiere fortalecer las relaciones interpersonales al interior de la organización en materia de compañerismo, ética profesional, superación de conflicto, etc.

Algunos manifiestan que si bien pasan casi todo su tiempo trabajando, necesitan “más momentos con nuestra gente, para compartir” (t11), aludiendo además a la necesidad de espacios que permitan distraerse del trabajo cotidiano y los problemas que puedan tener.

4. CONCLUSIONES EN RELACIÓN AL TRABAJO SOCIAL

El individuo es un ser en estado constante de necesidad, lo que en parte debe ser satisfecho en su lugar de trabajo. Por otra parte, a la empresa le interesa cumplir sus objetivos ampliamente y para ello debe preocuparse de la mantención y el desarrollo de su recurso humano. 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 (Forttes, 1983).

De esta forma, la realización de la investigación constituyó una importante oportunidad para la organización en términos de contar con información fehaciente que diera cuenta de las verdaderas necesidades de los trabajadores y por tanto de su nivel de Bienestar Social, desde una perspectiva social, considerando la importancia del ser humano y su alrededor. Así se forma un lazo desde la perspectiva más general y organizacional, a la persona, comprendida como un ser inmerso en un contexto relacional con su exterior.

El Trabajo Social se define como “una profesión que se ocupa de la satisfacción de las necesidades humanas básicas, desarrollando en las personas las potencialidades que les permiten enfrentar sus problemas y mejorar su calidad de vida y creando condiciones favorables al logro de ese objetivo” (Alwyn, 1986). En este sentido, el desarrollo del estudio ha estado sujeto a estos propósitos y objetivos, considerando que la preocupación por el Bienestar de los trabajadores ha sido el principal eje del estudio.

Cabe destacar que esta investigación abre un importante espacio quien la ejerce , ya que no sólo permitió crear y justificar los lineamientos de acción para un futuro Plan, sino que también ejercer in situ la profesión, forjar un acercamiento con el grupo humano que constituye la organización, y trabajar en pos de un Bienestar Social para los trabajadores, ejerciendo los valores básicos de saber, hacer y servir propios de la profesión, así como también, el respeto y valoración de las personas.

“En la práctica del Trabajo Social las funciones profesionales se combinan para enfrentar los problemas de salud, de trabajo, de educación, etc., y hacerlo de modo que en ese esfuerzo, hecho con los grupos afectados, se vaya desarrollando un proceso de educación social. La acción profesional, por lo tanto, incluye la dimensión de solución de problemas y la educación social <en una unidad contradictoria, definiéndose mutuamente en un mismo y único esfuerzo y procurando que ninguno de los aspectos se trague al otro>”. (Alwyn, 1986).

Es importante tener en consideración que este Seminario de Título permite en gran medida la interacción entre la alumna y el mundo organizacional real, área que aún se puede definir como poco explorada desde la perspectiva del Trabajo Social y que se alza como una oportunidad innegable, tanto como fuente laboral como de estudio.

5. APRENDIZAJES DEL SEMINARIO DE TÍTULO

El desarrollo del proceso investigativo de la alumna seminarista implica per se el logro de una importante suma conocimientos y experiencias, alcanzados mediante el acercamiento e inmersión investigativa en la organización, los que se traducen en la adquisición de aprendizajes, tanto desde una perspectiva profesional como también personal.

a. Aprendizajes Profesionales

Sin duda el Seminario de Título se traduce concretamente en un espacio de inclusión y aplicación de los contenidos aprendidos durante la estancia en la carrera y sobre todo en las asignaturas pertinentes al área. Así, se ha podido por un lado utilizar metodologías generales y específicas del Trabajo Social y por otro, coordinar capacidades y conocimiento en pos de una investigación de excelencia.

Sobre las Competencias Profesionales

En materia profesional es fundamental comprender que las competencias desarrolladas durante la experiencia del Seminario de Título están vinculadas no sólo al ámbito personal, sino que también con el entorno.

“La competencia es la capacidad de desempeñar efectivamente una actividad o trabajo, movilizandando los conocimientos, habilidades, destrezas y comprensión necesarios para lograr los objetivos de que tal actividad supone. Las competencias al igual que las actitudes, no son potencialidades a desarrollar, porque no son dadas por la herencia ni se originan de manera congénita, sino que forman parte de la construcción persistente de cada persona” (Astudillo & Cofré, 2005).

Dentro de este contexto, la seminarista reconoce a partir del bagaje de conocimientos obtenido a través de su educación y sobre todo de su paso en la Escuela de Trabajo Social, además de las experiencias prácticas a la que se ha visto enfrentada, incluyendo esta investigación, cuatro competencias primordiales consolidadas y desarrolladas (Echeverría, 2002).

i. Competencias Técnicas

La competencia técnica es aquella que alude al conocimiento, al “saber” y la inclusión del “hacer” de dicho ejercicio.

Esta competencia ha permitido el desarrollo de un proceso investigativo que se caracteriza por su rigurosidad y aplicación de los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos por la alumna seminarista durante el transcurso de su formación profesional.

De esta forma, el “saber” se constituye en la base del estudio, posibilitando así, la obtención de resultados acordes a los requerimientos de la institución, es el marco en el que se funda el planteamiento y se crean las herramientas metodológicas pertinentes, basando un futuro análisis y guiando las reflexiones finales.

Además, la capacidad investigativa que caracteriza a la profesión, ha sido importante para el tratamiento de la temática de investigación en cuanto posibilita el acercamiento e indagación sobre ésta.

De esta forma, se incorpora el aprendizaje del hacer en la medida en que se aplica teóricamente los procesos sugeridos de desarrollo, conformando un trabajo acabado y global, coherente desde su planteamiento y que permite buscar organizadamente el estado de Bienestar Social de los trabajadores de la organización hasta las propuestas para su mejora.

ii. Competencias Metodológicas

Este tipo de competencias implican la capacidad de reacción al aplicar el procedimiento adecuado a las tareas encomendadas y a las situaciones que se presentan. Es decir, es capaz de hallar soluciones de manera independiente, a la vez que transfiere dichos conocimientos y experiencias adquiridas a otros.

En la aplicación de la teoría a la práctica durante el estudio, la metodología ha sido fundamental, al permitir la conjugación del "saber hacer" frente a diversas circunstancias, aplicando los conocimientos a situaciones concretas; utilizando procedimientos adecuados y de forma autónoma; y transfiriendo con ingenio experiencias novedosas.

En base a lo anterior, uno de los puntos más importantes fue la coherencia entre lo que se busca y el cómo se busca. Es por eso que se construyó una encuesta acorde y pertinente a la organización de tal manera de consultar incisivamente datos relevantes puntuales y a su vez dar el espacio para que de los trabajadores emanara la información que ellos consideran importante y que se transforma en un insumo relevante a la hora de analizar globalmente la situación actual de ellos.

iii. Competencias Participativas

Poseer competencia participativa significa saber participar en la organización y/o el entorno, de manera tal que se es capaz de decidir y asumir responsabilidades, sobre todo cuando se es ajeno a dicho grupo, sumando la presión y el riesgo que eso sugiere.

La participación traducida en el "saber estar", posibilitó la incorporación de la alumna al equipo de trabajo del área de Bienestar de la organización; asumiendo de esta forma un compromiso basado en la responsabilidad. El acercamiento y el buen manejo de las relaciones es una competencia clara que permite finalmente la recolección general de información, desde los datos fundamentales de la empresa a la aplicación de la encuesta; se debe considerar que nada obliga a contestar y

que una buena entrada, la seguridad y sobre todo el buen manejo explicativo del fin del estudio es básico a la hora de obtener resultados positivos.

Esta competencia guarda relevancia al considerar que actualmente el trabajo es realizado en equipos interdisciplinarios, en donde cobran especial importancia las habilidades comunicacionales, participativas e interpersonales.

iv. Competencias Sociales (personales)

Las competencias sociales aluden a la colaboración que se mantiene con otras personas de forma comunicativa y constructiva, mostrando un comportamiento orientado al grupo, así como un entendimiento personal, estableciendo relaciones positivas y beneficiosas.

En el desarrollo de todo proceso ejecutado desde el ámbito social las habilidades emocionales son básicas. En este sentido, la alumna presentó una imagen realista de sí misma, deriva del conocimiento de sus fortalezas y debilidades. La conciencia de sí mismo, es una condición necesaria para un escuchar activo.

Se destaca la capacidad de actuar con empatía, las relaciones armoniosas y el desempeño del trabajo en equipo, finalmente se tuvo claro desde un principio la necesidad de forjar relaciones positivas con los demás, no sólo por el fin del estudio, sino que por la intención de lograr una buena investigación que aportara a la empresa un informe sólido desde el cual se extendiera el trabajo hacia un mejor Bienestar Social, de calidad.

b. Aprendizajes Personales

Es fundamental considerar que esta experiencia de acercarse a una organización y realizar una investigación en ella, produce no sólo un ejercicio profesional que eleva el número de conocimientos y promueve las capacidades desarrolladas durante la etapa universitaria, sino que entrega aportes en materia personal e interpersonal.

Ante esto, uno de los primeros aprendizajes a nivel personal fue la perseverancia y la seguridad en sí mismo, lo que permitió enfrentar de mejor manera la inmersión en la cultura organizacional de la empresa y su equipo. "Cuanto más convencidos estemos de que podemos realizar algo, más recursos, por lo general, estaremos dispuestos a invertir en su consecución" (Robbins, 1987).

De esta forma, como persona se percibe una mejora en el ámbito de la interacción con otros, independiente del cargo, género, edad y educación del interlocutor, adquiriendo mayor seguridad. Es por esto que se tornó fundamental la consolidación de dichas capacidades en la investigación a través del fortalecimiento de la relación seminarista-organización.

“El modo en que nos comunicamos con otros, y el modo en que nos comunicamos con nosotros mismos, determinan en último término la calidad de nuestra vida” (Robbins, 1987).

En base a lo planteado por Robbins, es fundamental tener en cuenta que este tipo de espacios permite desarrollar el liderazgo personal, considerando que se debe tener manejo de grupo, buscando siempre hallar en los trabajadores focos informativos de donde se desprendan los lineamientos del Plan de Bienestar.

Así, la alumna aprendió a potenciar sus habilidades emocionales, forjando no sólo una empatía con los trabajadores, sino que una comunicación efectiva que permitiese crear redes de confianza, tomando en cuenta la diversidad, posibilitando así la entrega de información y el acercamiento positivo que se tuvo.

BIBLIOGRAFÍA



SEMINARIO DE TÍTULO

1. LIBROS

- Barer, M., Evans, R., & Marmor, T. (1996). *¿ Por qué alguna gente está sana y otra no : los determinantes de la salud de las poblaciones*. Madrid: Díaz de Santos.
- Cairo, H., & Botindari, M. (1988). "El Proceso Educativo en las Organizaciones". Quilmes: Sur Producciones.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá: Mc Graw Hill.
- Debeljuh, P., & Jáuregui, K. (Junio de 2004). *Trabajo y Familia: Hacia una cultura familiar amigable en el contexto latinoamericano*. Buenos Aires, Argentina.
- Echeverría, B. (2002). *Gestión de la Competencia para la Acción Profesional*. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- Elsner, P., Montero, M., Reyes, C., & Zegers, B. (1994). *La Familia: Una Aventura*. Santiago: Universidad Católica de Chile.
- Giddens, A. (2002). *Sociología*. Madrid: Alianza.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collao, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw-Hill.
- Matlin, M., & Foley, H. (1996). *Sensación y Percepción*. México: Prentice Hall.
- Max-Neef, M., & Otros, y. (1986). *Desarrollo a Escala Humana: una opción para el futuro*. Suecia: Fundación Dag Hammarskjold.
- Monclús, J., & Mascaray, E. (2003). *Más allá de la Comunicación Interna: La Intracomunicación*. Barcelona: Gestión2000.
- Papalia, D., Sally, W., & Ruth, D. (2004). *Desarrollo Humano*. México: Mc Graw-Hill.
- Robbins, S. (1987). *Poder Sin Límites. La Nueva Ciencia del Desarrollo Personal*. Barcelona: Grijalbo.
- Rodríguez, D. (2004). *Diagnóstico Organizacional*. Santiago: Universidad Católica de Chile.

- Rodríguez, D. (2004). *Gestión Organizacional*. Santiago: Universidad Católica de Chile.
- Rodríguez Estrada, M. (1978). *Psicología de la Organización*. México: Mc Graw-Hill.

2. ARTÍCULOS DE REVISTAS

- Aylwin, N. (1986). *El Trabajo Social como Profesión*. Revista de Trabajo Social, 5-11.
- Forttes, A. (1983). *El Trabajador Social en el Área del Bienestar del Personal en la Empresa*. Revista de Trabajo Social, 15-23.
- Rodhes, S. (1983). *Un Enfoque de Desarrollo del Ciclo de Vida Familiar*. Revista de Trabajo Social, 5-14.

3. SEMINARIOS DE TÍTULO

- Astudillo, L., & Cofré, G. (2005). *Competencias Profesionales, Trabajo Social y Mercado Laboral en la V Región*. Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso.
- Cabrera Padilla, E., Carmona Mujica, P., & Noziglia Flores, B. (1997). "Primer Diagnóstico Organizacional Social en Hasbún S.A. Planta Viña del Mar: Un Aporte de Servicio Social en el Area Empresa". Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso.
- Carrasco, T. F., & Torres, S. M. (2008). *Estudio del Clima Organizacional en Falabella, Sucursal Viña del Mar*. Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso.
- Layana, J. (2009). *Un aporte del Trabajo Social en el Área de Recursos Humanos: Estudio de la situación habitacional de los trabajadores para la optimización de beneficios organizacionales*. Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso.

4. APUNTES CÁTEDRAS TRABAJO SOCIAL

- Sánchez, M. T. (Marzo de 2008). *Apuntes Cátedra Trabajo Social en Familia*. Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso

- Sánchez, M. T. (2009). *El Bienestar, Modelos y Opciones*. Apunte de circulación interna, curso Teorías del Bienestar Social y Política Social. Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso.
- Castañeda, P. (Marzo de 2008). *Apuntes Cátedra Trabajo Social en el Sector Vivienda*. Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso.

5. PRESENTACIONES POWER POINT

- Metso Minerals Chile S.A. (5 de Abril de 2006). Nuestros Valores Código de Conducta.
- Minerals Chile S.A. (s.f.). Presentación Bienestar.
- Metso Minerals Chile S.A. (Junio de 2006). Presentación General Metso.
- Metso Minerals Chile S.A. (5 de Abril de 2006). Presentación Recursos Humanos en Metso.

6. PÁGINAS WEB

- Biblioteca del Congreso Nacional. (s.f.). *Biblioteca del Congreso Nacional*. Recuperado el 3 de Mayo de 2010, de www.bcn.cl
- FONASA. (2 de Julio de 2010). *Blog FONASA*. Recuperado el 4 de Julio de 2010, de <http://fonasa-drcn.blogspot.com/2009/07/nuevos-tramos.html>

7. DOCUMENTOS DIGITALES

- Butellmann, A., & Gallego, F. (Abril de 2000). *Banco Central de Chile*. Recuperado el 1 de Julio de 2010, de http://www.bcentral.cl/Estudios/revistaeconomia/2000/abril2000/rec_v3n1_pp5_24.pdf
- Red Telecentros Comunitarios. (2002). *telecentroscomunitarios*. Recuperado el 5 de Junio de 2010, de http://www.telecentroscomunitarios.cl/docus_teles/151_cartilla_4__liderazgo.pdf
- Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile. (s.f.). *BANCAFACIL*. Recuperado el 4 de Junio de 2010, de <http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.5>

8. DOCUMENTOS INSTITUCIONALES

- Metso Minerals Chile S.A. (s.f.). Política de Recursos Humanos.

9. APUNTES

- Guerrero, G. (Diciembre de 1992). *Enfoques exitosos en el Mejoramiento de la Calidad y Productividad*. Caracas, Venezuela.

10. DICCIONARIOS

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

11. ENTREVISTAS

- Valenzuela, L. S. (12 de Abril de 2010). Seminario de Título. (M. G. Chávez., Entrevistador).

12. INFORMES

- SERNAM. (1994). *Informe Comisión Nacional de la Familia*. Santiago.

13. MANUALES

- Servicio Nacional del Consumidor. (2009). *Educación para el Consumo: Manual de Capacitador o Facilitador*. Santiago.

ANEXOS



SEMINARIO DE TÍTULO

1. OPERACIONALIZACION VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

A. Perfil personal y familiar de los trabajadores

Variable	Dimensión	Sub-dimensión	Indicador
Perfil personal de los trabajadores	Edad		<ul style="list-style-type: none"> • 18 a 28 años • 29 a 39 años • 40 a 50 años • 51 a 61 años • Más de 61 años
	Estado conyugal		<ul style="list-style-type: none"> • Casado • Conviviente o pareja • Anulado • Separado • Divorciado • Viudo • Soltero
	Sistema de salud	Fonasa	<ul style="list-style-type: none"> • Fonasa Nivel B • Fonasa Nivel C • Fonasa Nivel D
		Isapre	<ul style="list-style-type: none"> • Isapre Consalud S.A. • Isapre Vida Tres • Isapre Masvida • 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

		<ul style="list-style-type: none"> • AFP Hábitat S.A. • AFP Planvital S.A.
Nivel de escolaridad		<ul style="list-style-type: none"> • Educación media c.h. incompleta • Educación media c.h. completa • Educación técnico profesional incompleto • Educación técnico profesional completo • Educación técnico superior incompleta • Educación técnico superior completa • Educación superior incompleta • Educación superior completa
Antigüedad laboral		<ul style="list-style-type: none"> • Menos de 1 años • Entre 1 a 3 años • Entre 4 a 7 años • Entre 8 a 12 años • Más de 12 años
Nº de cargas familiares		<ul style="list-style-type: none"> • Sin carga familiar • 1 Carga familiar • 2 Cargas familiares • Más de 2 cargas Familiares
Ingreso líquido		<ul style="list-style-type: none"> • Entre \$160.000 a \$260.000 • Entre \$261.000 a \$360.000

			<ul style="list-style-type: none"> • Entre \$361.000 a \$460.000 • Entre \$461.000 a \$560.000 • Entre \$561.000 a \$660.000 • Más de \$661.000
Variable	Dimensión	Sub-dimensión	Indicador
Perfil familiar de los trabajadores	Nº de integrantes del grupo familiar		<ul style="list-style-type: none"> • 1 integrante • 2 integrantes • 3 integrantes • 4 integrantes • 5 integrantes • 6 integrantes • Más de 6 integrantes
	Parentesco con el trabajador		<ul style="list-style-type: none"> • Esposa o pareja • Hijo (a) de ambos
			<ul style="list-style-type: none"> • Hijo (a) sólo del trabajador • Hijo (a) sólo de la esposa o pareja • Padre o madre • Suegro (a) • Yerno o nuera • Nieto (a) • Hermano (a) • Cuñado (a) • Otro familiar • No familia
	Sexo		<ul style="list-style-type: none"> • Masculino • Femenino

	Edad		<ul style="list-style-type: none"> • 0 -10 años • 11 - 20 años • 21 - 30 años • 31 - 40 años • 41 - 50 años • 51 - 60 años • Más de 60 años
	Estado conyugal		<ul style="list-style-type: none"> • Casado (a) • Conviviente o pareja • Anulado (a) • Separado(a) • Divorciado(a) • Viudo(a) • Soltero(a)
	Nivel de escolaridad		<ul style="list-style-type: none"> • Educación pre-escolar • Educación básica incompleta • Educación básica completa • Educación media c.h. incompleta • Educación media c.h. completa • Educación técnico profesional incompleto • Educación técnico profesional completo • Educación técnico superior Incompleta

			<ul style="list-style-type: none"> • Educación superior completa • Educación superior incompleta • No corresponde
	Ocupación actual		<ul style="list-style-type: none"> • Sin actividad • Estudiante • Trabajador (a) dependiente • Trabajador (a) independiente • Dueña de casa • Cesante • Jubilado(a)
	Ingreso	Percibe ingreso	<ul style="list-style-type: none"> • Si • No

B. Nivel de Bienestar Social de los trabajadores

➤ Necesidad y satisfactores de subsistencia

Satisfactores de la necesidad de subsistencia	Dimensión	Sub-dimensión	Indicador	Sub-indicador	Valor
Salud	Percepción estado de salud		<ul style="list-style-type: none"> • Bueno • Regular • Malo 		2
					1
					0
	Preocupación por estado de salud		<ul style="list-style-type: none"> • Si • A veces • No 		2
					1
					0

	Estado de salud y realización de esfuerzos		Limitación del estado de salud para la realización de esfuerzos intensos	<ul style="list-style-type: none"> • No, no me limita • Sí, me limita un poco • Sí, me limita mucho 	2
					1
					0
			Limitación del estado de salud para la realización de esfuerzos intensos	<ul style="list-style-type: none"> • No, no me limita • Sí, me limita un poco • Sí, me limita mucho 	2
					1
					0
Percepción estado de salud integrantes del grupo familiar		<ul style="list-style-type: none"> • Bueno • Regular • Malo 		2	
				1	
				0	
Salud Física	Percepción estado físico		<ul style="list-style-type: none"> • Bueno • Regular • Malo 		2
					1
					0
	Preocupación por estado físico		<ul style="list-style-type: none"> • Si • A veces • No 		2
					1
					0
	Realización de deporte o actividad física		<ul style="list-style-type: none"> • Fútbol • Básquetbol • Natación • Tenis • Ciclismo • Ejercicios cardiovasculares • Levantamiento de pesas • Correr/ Trotar • Otro deporte o 	<ul style="list-style-type: none"> • Si • No 	1
					0

			actividad física			
		Frecuencia de la práctica	<ul style="list-style-type: none"> • 3 veces a la semana • 2 veces a la semana • 1 vez a la semana • En forma esporádica 		3	
						2
						1
						0
Trabajo	Sentimiento de pertenencia		Sentirse parte de la organización	<ul style="list-style-type: none"> • Si • No 	1	
					0	
	Percepción relación compañeros de trabajo		<ul style="list-style-type: none"> • Buena • Regular • Mala 		2	
					1	
					0	
	Relación con compañeros y trabajo en equipo	Existencia de cultura de ayuda mutua y servicio		<ul style="list-style-type: none"> • Si • A veces • No 	2	
					1	
					0	
		Existencia de espíritu de cordialidad y respeto		<ul style="list-style-type: none"> • Si • A veces • No 	2	
					1	
			0			

Categorización necesidad de subsistencia			
26	-	38	: Necesidad satisfecha
13	-	25	: Necesidad medianamente satisfecha
0	-	12	: Necesidad insatisfecha

➤ Necesidad y satisfactores de protección

Satisfactores de la necesidad de protección	Dimensión	Sub-dimensión	Indicador	Sub-indicador	Valor
Familia	Percepción relación familiar		<ul style="list-style-type: none"> Buena Regular Malo 		2
					1
					0
	Comunicación familiar		Existencia de espacios para la comunicación familiar	<ul style="list-style-type: none"> Si No 	1
					0
	Sentimiento de pertenencia		Sentirse querido por la familia	<ul style="list-style-type: none"> Si No 	1
					0
			Sentirse parte de la familia	<ul style="list-style-type: none"> Si No 	1
					0
	Problemas familiares	Existencia de problemas al interior de la familia	Económicos	<ul style="list-style-type: none"> Si No 	1
Comunicación deficiente					0
Actitud de la familia frente a los problemas			<ul style="list-style-type: none"> La familia enfrenta los problemas La familia evade u oculta los problemas 		1
					0

	Recreación familiar	Realización de actividades familiares	Almuerzos/ Comidas Paseos/Vacaciones Compras Celebración de cumpleaños/Aniversarios Ver TV/ Ir al cine Otras actividades familiares	<ul style="list-style-type: none"> • Si • No 	1 0
Vivienda	Tipo de vivienda		<ul style="list-style-type: none"> • Casa • Departamento • Pieza en Casa o Depto. • Mediagua 		3
					2
					1
					0
	Tenencia de la vivienda		<ul style="list-style-type: none"> • Propia (del trabajador) • Propia (del padre, madre u otro) • Cedida • Arrendada • Allegado 		4
					3
					2
					1
					0
	Conformidad con la vivienda				1
0					
Ahorro	Tipo de ahorro		Ahorro previsional voluntario Ahorro para la vivienda Ahorro para la vivienda	<ul style="list-style-type: none"> • Si • No 	1
					0

		Otro tipo de ahorro			
	Compromisos financieros	Caja de compensación	<ul style="list-style-type: none"> • Si • No 	1	
				0	
	Endeudamiento	Banco	Casas comerciales	Metso Minerals	Otra entidad
	Endeudamiento	Porcentaje de ingreso mensual destinado al pago de deudas	<ul style="list-style-type: none"> • 25% del ingreso • 50% del ingreso • Más del 70% del ingreso 	2	
				1	
	Endeudamiento	Percepción ingresos versus egresos	<ul style="list-style-type: none"> • Son inferiores a su ingreso mensual • Son equivalentes a su ingreso mensual • Son superiores a su ingreso mensual 	0	
				2	
	Endeudamiento	Percepción ingresos versus egresos	<ul style="list-style-type: none"> • Son inferiores a su ingreso mensual • Son equivalentes a su ingreso mensual • Son superiores a su ingreso mensual 	1	
				0	

Categorización necesidad de protección		
24	-	34 : Necesidad satisfecha
12	-	23 : Necesidad medianamente satisfecha
0	-	11 : Necesidad insatisfecha

➤ Necesidad y satisfactores de participación

Satisfactores de la necesidad de participación	Dimensión	Sub-dimensión	Indicador	Sub-indicador	Valor					
Ámbitos de interacción participativa	Organizaciones sociales	Organizaciones comunitarias	Club Deportivo Metso	• Si	1					
				• No	0					
			Junta de vecinos	Centros de padres	Otra organización	• Si	1			
						• No	0			
						Organizaciones religiosas		Iglesia	• Si	1
									• No	0
	Capilla	Centro de oración	Otra organización	• Si	1					
				• No	0					
	Frecuencia de la participación			<ul style="list-style-type: none"> • Participa más de 3 veces al mes • Participa entre 2 a 3 veces al mes • Participa 1 vez al mes • Participa en forma esporádica 		3				
						2				
						1				
						0				

Categorización necesidad de participación	
7 - 9 :	Necesidad satisfecha
3 - 6 :	Necesidad medianamente satisfecha
0 - 2 :	Necesidad insatisfecha

2. INSTRUMENTO LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

FORMATO ENCUESTA APLICADA A LOS TRABAJADORES BAJO LA MODALIDAD DE ENTREVISTA PERSONAL



Estimados trabajadores de producción:

Uno de los principales objetivos del Departamento de Bienestar de Metso es la atención al Bienestar Social de los trabajadores. En este marco, son diversas las acciones que el departamento desarrolla en favor del nivel de vida de todas las personas que forman parte de la empresa.

En este ámbito, durante el último el departamento ha decidido elaborar un Plan de Bienestar específico para todos los trabajadores de planta. Para alcanzar esto, es que actualmente se está llevando a cabo una investigación a cargo de la Srta. Marina Guzmán Chávez, alumna de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, la cual tiene como principal propósito conocer cuáles son sus necesidades más inmediatas, así como también las principales características que poseen ustedes y sus grupos familiares.

Para concretar el objetivo antes mencionado, resulta fundamental contar con vuestro apoyo y colaboración. Por ello ha sido diseñada la presente encuesta la cual posee carácter de confidencialidad.

Gracias por su colaboración, Departamento de Bienestar.

I. Perfil personal del trabajador

Edad	Estado conyugal	Sistema de salud	Sistema de previsión	Escolaridad	Antigüedad laboral	Número de cargas Familiares
_____	a) Casado b) Conviviente o pareja c) Anulado d) Separado e) Divorciado f) Viudo g) Soltero	Fonasa: a) Fonasa Nivel B b) Fonasa Nivel C c) Fonasa Nivel D Isapre: a) Isapre Consalud S.A. b) Isapre Vida Tres c) Isapre Masvida d) Isapre Banmédica e) Isapre ING f) Isapre Cruz Blanca g) Isapre Colmena Golden Cross	a) Modelo S.A. b) Cuprum S.A. c) Capital S.A. d) Provida S.A. e) Hábitat S.A. f) Planvital S.A.	a) Educación media incompleta b) Educación media completa c) Técnico superior incompleto d) Técnico superior completo e) Educación superior incompleta f) Educación superior completa	a) Menos de 1 años b) Entre 1 a 3 años c) Entre 4 a 7 años d) Entre 8 a 12 años e) Más de 12 años	a) Sin carga familiar b) 1 Carga familiar c) 2 Cargas familiares d) Más de 2 cargas familiares

II. Perfil de la familia del trabajador

Integrantes del grupo familiar	Parentesco con el trabajador	Sexo	Edad	Estado conyugal	Escolaridad	Ocupación actual	Ingreso
	a) Esposa o pareja b) Hijo (a) de ambos c) Hijo (a) sólo del trabajador d) Hijo (a) sólo de la esposa o pareja e) Padre o madre f) Suegro (a) g) Yerno o nuera h) Nieto (a) i) Hermano (a) j) Cuñado (a) k) Otro familiar l) No familiar	a) Masculino b) Femenino	a) 0 -10 años b) 11 - 20 años c) 21 - 30 años d) 31 - 40 años e) 41 - 50 años f) 51 - 60 años g) Más de 60 años	a) Casado (a) b) Conviviente o pareja c) Anulado (a) d) Separado(a) e) Divorciado(a) f) Viudo(a) g) Soltero(a)	a) Educación pre-escolar b) Educación básica incompleta c) Educación básica completa d) Educación media incompleta e) Educación media completa f) Técnico superior incompleto g) Técnico superior completo h) Educación superior incompleta i) Educación superior completa j) No corresponde	a) Sin actividad b) Estudiante c) Trabajador (a) dependiente d) Trabajador (a) independiente e) Dueña de casa f) Cesante g) Jubilado(a)	Percibe ingreso: a) Si b) No
Integrante 1							

Integrante 2							
Integrante 3							
Integrante 4							
Integrante 5							
Integrante 6							
Integrante 7							

III. Bienestar individual

- **Salud**

1. En relación a tu salud: ¿Cómo dirías que es tu estado de salud actual?

- a) Bueno
- b) Regular
- c) Malo

Si la respuesta es regular y/o negativa, identificar por qué:

2. En general: ¿Te preocupas por tu estado de salud?

- a) Sí
- b) A veces
- c) No

Si la respuesta es “sí”, identificar cómo se preocupa:

Si la respuesta es “a veces” o “no”, identificar por qué:

3. Tu estado de salud actual: ¿Te limita para hacer esfuerzos intensos, como: correr, realizar deportes, o levantar cosas pesadas?

- a) No, no me limita
- b) Sí, me limita un poco
- c) Sí, me limita mucho

4. Tu estado de salud actual: ¿Te limita para hacer esfuerzos moderados, como: caminar más de una hora, mover una mesa, o pasar la aspiradora?

- a) Sí, me limita mucho
- b) Sí, me limita un poco
- c) No, no me limita

5. Considerando a tu familia, ¿Cómo dirías que es el estado de salud de sus miembros?

- a) Bueno
- b) Regular
- c) Malo

Si la respuesta es regular y/o negativa, identificar por qué:

• **Salud física**

6. En relación a tu salud física: ¿Cómo dirías que es tu estado físico?

- a) Bueno
- b) Regular
- c) Malo

Si la respuesta es regular y/o negativa, identificar por qué:

7. ¿Te preocupas por tu estado físico?

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

Si su respuesta es “a veces” o “no”, identificar por qué:

8. ¿Realizas algún deporte o actividad física?

- a) Si
- b) No

8.1. Si la respuesta es afirmativa, ¿Qué tipo de actividad física o deporte realizas? (Marcar sólo 1 opción).

- a) Fútbol
- b) Básquetbol
- c) Natación

- d) Tenis
- e) Ciclismo
- f) Ejercicios cardiovasculares.
- g) Levantamiento de pesas.
- h) Correr/ trotar.
- i) Otro deporte o actividad física. ¿Cuál?

8.2 ¿Con qué frecuencia lo practicas?

- a) 3 veces a la semana
- b) 2 veces a la semana
- c) 1 vez a la semana
- d) En forma esporádica

Si la respuesta es negativa, identificar por qué:

• **Trabajo**

9. En relación a tu trabajo en Metso, ¿Te sientes parte importante de la empresa?

- a) Si
- b) No

Si la respuesta es negativa, identificar por qué:

10. ¿Cómo dirías que tu relación con tus compañeros de trabajo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

Si la respuesta es “regular” o “mala”, identificar por qué:

11. En relación con tus compañeros de trabajo ¿Sientes que existe una cultura de ayuda mutua y servicio entre Uds.?

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

Si la respuesta es “a veces” o “no”, identificar por qué:

12. ¿Sientes que existe un espíritu de cordialidad y respeto entre Uds.?

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

Si la respuesta es “a veces” o “no”, identificar por qué:

• **Familia**

13. En general: ¿Cómo dirías que es tu relación con los miembros de tu familia?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

Si la respuesta es regular y/o negativa, identificar por qué:

14. Al interior de tu casa, ¿Existen espacios para la comunicación?

- a) Si
- b) No

Si la respuesta es negativa, identificar por qué:

15. ¿Te sientes querido por tu familia?

- a) Si
- b) No

16. ¿Sientes que eres parte de tu familia?

- a) Si
- b) No

17. ¿Existen problemas al interior de tu familia?

- a) Si
- b) No

17.1 Si la respuesta es afirmativa, identificar ¿Qué tipo de problemas existen?

- a) Económicos
- b) Comunicación deficiente
- c) Extensas jornadas de trabajo
- d) Relaciones familiares
- e) Otros problemas. ¿Cuáles? _____

17.2 ¿Cuál es la actitud de la familia frente a los problemas?

- a) La familia resuelve los problemas
- b) La familia evade u oculta los problemas

18. ¿Realizan actividades familiares?

- a) Si
- b) No

18.1 Si la respuesta es afirmativa, ¿Qué tipo de actividades que realizan?

(Marcar hasta 2 opciones)

- a) Almuerzos/ comidas
- b) Paseos/ vacaciones
- c) Compras
- d) Celebración de cumpleaños/ aniversarios
- e) Ver T.V. / ir al cine
- f) Otras actividades. ¿Cuáles? _____

Si la respuesta es negativa, identificar por qué:

--

- **Vivienda**

19. En la actualidad, ¿Qué tipo de vivienda habitas?

- a) Casa
- b) Departamento
- c) Pieza en casa o departamento
- d) Mediagua

20. La vivienda que habitas es:

- a) Propia (del trabajador)
- b) Propia (del padre, madre u otro)
- c) Cedida
- d) Arrendada
- e) Allegado

21. ¿Estás conforme con la vivienda que habitas?

- a) Si
- b) No

Si la respuesta es negativa, identificar por qué:

- **Ahorro**

22. ¿Posees algún tipo de ahorro?

- a) Si
- b) No

22.1 Si la respuesta es positiva, ¿Qué tipo de ahorro posee? (Marcar 1 opción)

- a) Ahorro previsional voluntario (APV)
- b) Ahorro para la vivienda
- c) Ahorro personal
- d) Otro tipo de ahorro. ¿Cuál? _____

23. Actualmente, ¿Posees algún compromiso financiero?

- a) Si
- b) No

23.1 Si su respuesta es afirmativa, ¿Con qué entidad (es)? (Marcar hasta 1 opción)

- a) Caja de compensación
- b) Banco
- c) Casas comerciales
- d) Metso Minerals
- e) Otra entidad. ¿Cuál? _____

24. ¿Cuál es el porcentaje de tu ingreso mensual, que destinas al pago de tus compromisos financieros? (deudas de crédito y/o consumo)

- a) 25% del ingreso
- b) 50% del ingreso
- c) Más de un 70% del ingreso

25. En relación a tus gastos mensuales, estos:

- a) Son inferiores a su ingreso mensual
- b) Son equivalentes a su ingreso mensual
- c) Son superiores a su ingreso mensual

• **Ámbitos de interacción participativa**

26. ¿Participas en alguna organización comunitaria?

- a) Si
- b) No

26.1 Si su respuesta es afirmativa, ¿En cuál de las siguientes organizaciones participas?

- a) Club Deportivo Metso
- b) Junta de vecinos
- c) Centro de padres
- d) Otra organización comunitaria. ¿Cuál? _____

Si su respuesta es negativa, identificar por qué:

32.2 ¿Con qué frecuencia participas?

- a) Participa más 3 veces al mes
- b) Participa entre 2 a 3 veces al mes
- c) Participa 1 vez al mes
- d) Participa en forma esporádica

27. ¿Participas en alguna organización religiosa?

- a) Si
- b) No

27.1 Si su respuesta es afirmativa, ¿En cuál de las siguientes organizaciones participas?

- a) Iglesia
- b) Centro de oración
- c) Capilla
- d) Otra organización religiosa. ¿Cuál? _____

27.2 ¿Con qué frecuencia participas?

- a) Participa más 3 veces al mes
- b) Participa entre 2 a 3 veces al mes
- c) Participa en forma esporádica

