

M44327

M  
G 6432  
1999  
C1

UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO  
FACULTAD DE DERECHO Y CS. SOCIALES  
ESCUELA DE SERVICIO SOCIAL/

CODELCO CHILE  
DIVISIÓN ANDINA  
DIRECCIÓN DE RR.HH./

**ESTUDIO "EL ENDEUDAMIENTO UNA REALIDAD DE NUESTROS  
DÍAS."**

Cátedra: Seminario de Título  
Docente Guía: Sra. M<sup>a</sup> Teresa Sánchez  
Institución Patrocinante: Codelco Chile  
División Andina  
Supervisora Institución: Sra. Ana M<sup>a</sup> Lira  
Seminarista: Sra. Ximena González

---

1999

106



00106



REF: INFORMA SOBRE SEMINARIO DE TÍTULO.

VALPARAÍSO, 6 de Marzo de 2000.

**SEÑOR DECANO:**

En cumplimiento de las disposiciones reglamentarias vigentes me es grato informar a Ud. acerca del Seminario de Título denominado **"El endeudamiento: una realidad de nuestros días"** que para optar al título de Asistente Social y al grado de Licenciado en Servicio Social ha presentado la alumna: **Sra. Ximena González González.**

Este estudio se realiza en la División Andina de CODELCO Chile, se inserta en el Departamento de Recursos Humanos, específicamente, en el Programa de Calidad de vida Laboral, del que se desprende el sub-programa endeudamiento.

El tema del endeudamiento seleccionado por la alumna es una temática poco investigada aún, pero de gran actualidad por su complejidad dada la simultaneidad de factores que lo conllevan, que afecta cada vez a un mayor número de personas y con repercusiones multidimensionales poco precisadas por la falta de información acerca de sus efectos para la persona, la familia y el medio laboral.

Antecedentes rastreados en la organización, permitieron visualizar en un porcentaje preocupante de endeudados entre el personal, percibiendo además una asociación entre esta situación y otras de carácter biosicosocial como alcoholismo, consumo de tranquilizantes, lumbago, estrés, entre otras, éstas agudizarían el problema por lo que se estimó que esta situación debería ser estudiada.

El tema abordado mediante una investigación exploratoria fundamentalmente con algunos alcances descriptivos-relacionales, se considera de gran transcendencia para la organización y a nivel nacional pues es un interesante aporte en un área en que no se dispone de estudios acuciosos. Los antecedentes acerca de su gravedad provienen de algunas estadísticas y encuestas realizadas por instituciones que dan cuenta en forma concordante de porcentajes de endeudamiento cada vez más crecientes pasando a ser según opinión de expertos; no en un problema de personas, ni siquiera de empresas, sino de país, y especialmente de este país.

Las interrogantes que guían el estudio se orientan a establecer fundamentalmente tipos de endeudamiento, niveles y efectos en la persona, la familia y el medio laboral.

La revisión de la literatura es amplia y da cuenta de la complejidad del tema y sus implicancias sistémicas. Sin embargo dada la amplitud de tópicos que se incluyen el nivel de integración de todos ellos se estima perfectible.



2.

El diagnóstico es profuso en información logrando algunos hallazgos como dar cuenta de la magnitud del problema en la organización y sus principales implicancias, así como también de un alto porcentaje de trabajadores actualmente con registros negativos en DICOM, que el problema del endeudamiento afecta indistintamente a todos los con énfasis en los más jóvenes, visualizándose en general en el personal, una mentalidad cortoplacista, lo que unida a la inadecuada planificación del presupuesto se evidencia una especie de tendencia competitiva por adquirir bienes de mayor tecnología y complejidad, especialmente en aquellos sectores en que se concentra la mayor parte de los trabajadores.

Se observa en la explicación diagnóstica un buen aprovechamiento del marco teórico especialmente en lo que se refiere a la relación sistémica de este problema, los que al relacionarlo con otras problemáticas, queda en evidencia que en definitiva pueden ser considerado causa o efecto del mismo según la perspectiva en que se observe.

El programa de trabajo está adecuadamente planteado, se fundamenta en los resultados del diagnóstico y en la disponibilidad de recursos existentes, está conformado por tres proyectos, uno orientado a sensibilizar a los trabajadores frente a la gravedad del problema mediante la difusión del diagnóstico complementado con un segundo proyecto consistente en la elaboración y distribución de material educativo y un tercero en la elaboración de un modelo de prevención de la problemática del endeudamiento para ser aplicado en la organización en el mediano y largo plazo.

En los diseños de los proyectos se observa una correcta aplicación de las técnicas de planificación. En su ejecución un buen manejo de las habilidades interpersonales en la realización del primero de ellos. El segundo tiene dificultades de recursos en la reproducción del material que no son imputables a la seminarista y el tercero es un muy interesante aporte a la organización.

La evaluación basada en el cumplimiento de los objetivos permite acreditar los resultados expuestos.

La evaluación última de la intervención en términos de la efectividad respecto a disminuir los niveles de endeudamiento, no es posible ya que solo podrá ser observable en estudios posteriores que abarquen un mayor lapso de tiempo.

Las conclusiones son interesantes y dan cuenta de un tema complejo, amplio, que puede ser estudiado desde múltiples perspectivas, por lo que se estima que las expuestas son una primera aproximación a la realidad.

El trabajo presentado por la seminarista se considera un muy interesante aporte a la comprensión de un problema emergente en nuestro país que afecta la calidad de vida de las personas, familias y empresas en la actualidad.



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE SERVICIO SOCIAL  
GENERAL CRUZ 539 - CASILLA 3020 - VALPARAISO - CHILE



3.

La metodología no merece observaciones, el vocabulario técnico es adecuado, el régimen formal de citas es correcto, la bibliografía actualizada, sin embargo su nivel de sistematización es mejorable, la capacidad de síntesis es perfectible.

Por las razones anteriormente expuestas califico el presente seminario con nota 6.5 (seis punto cinco)

  
**MARIA TERESA SANCHEZ ALEN**  
**PROFESORA GUIA**

AL SEÑOR  
**ANTONIO PEDRALS GARCIA DE CORTAZAR**  
DECANO  
FACULTAD DE DERECHO Y CS. SOCIALES  
PRESENTE.  
MTSA/rvs.-



REF: INFORMA SEMINARIO DE TITULO.

VALPARAISO, 24 de Marzo de 2000.

**SEÑOR DECANO:**

En cumplimiento de las disposiciones reglamentarias vigentes en la Universidad en relación con los Seminarios de Título y/o Memorias de Prueba, en mi calidad de Profesor Informante, informo a Ud. acerca del Seminario de Título denominado **"EL ENDEUDAMIENTO: UNA REALIDAD DE NUESTROS DIAS"** realizado por la alumna de la Escuela de Servicio Social Srta. **XIMENA GONZALEZ GONZALEZ.**

El presente trabajo se realiza al interior del Departamento de Recursos Humanos de la División Andina de CODELCO Chile; y se inserta en el "Programa de Calidad de Vida Laboral".

El proceso de modernización en nuestro país, ha ido avanzando durante los últimos decenios, apoyado en una sólida base de crecimiento económico. No obstante, la asincronía propia del desarrollo; una acumulación de la riqueza concentrada en un grupo minoritario de la sociedad chilena; el auge de una economía de mercado, en que el consumismo ha sido, profundamente, incentivado a través de los medios de comunicación; conjuntamente, con la proliferación y acercamiento de los más variados sistemas crediticios, han constituido un contexto en que el sobreendeudamiento de las familias chilenas ha crecido a niveles alarmantes.

De este modo, la modernización ha implicado una expansión de su racionalidad instrumental a las diferentes dimensiones de la vida social. Pero, la tendencia a la universalización de esos criterios no ha logrado la necesaria complementariedad con la subjetividad; los valores, necesidades, conocimientos y motivaciones de las personas. Subjetividad, que a nivel de personalidad se ha visto avasallada por la influencia de los medios de comunicación de masas, que incrementan un apetito insaciable hacia un materialismo en que la motivación fundamental es "tener más".

En el contexto consignado, la seminarista procura dilucidar las variables que están presentes en el problema del sobreendeudamiento de los trabajadores de la División Andina de Codelco Chile.

Es así, como a través de una investigación exploratoria, la seminarista logra valiosa información que permite caracterizar y dimensionar la magnitud del problema, aportando importante información a la institución patrocinante.

El diagnóstico, en esta forma, constituye un valioso aporte, logrando, a cabalidad, los objetivos de la investigación.

El marco de referencia presenta un buen nivel de calidad entregando, en forma global y sinóptica, los conceptos necesarios para la comprensión de esta realidad.



2.

La programación presenta buen nivel de consistencia.

En el presente seminario se observa, además un buen nivel de elaboración, análisis y síntesis.

En lo formal, podemos destacar un buen nivel en la redacción y ortografía; destacándose el enriquecimiento para la comprensión logrado a través de la incorporación de diagramas y cuadros.

La revisión de la literatura y el régimen formal de citas son idóneos.

Por todos los antecedentes consignados, se califica el presente seminario de título con nota **5.0** (cinco punto cero).

**LUIS LILLO BERMUDEZ**  
**PROFESOR INFORMANTE**

AL SEÑOR  
**ANTONIO PEDRALS G. de C.**  
DECANO FACULTAD  
DE DERECHO Y CS. SOCIALES  
PRESENTE.  
LLB/rvs.-

## INDICE GENERAL

Agradecimientos

### Capítulo Primero: “Diagnóstico social”.

Introducción.....pág..... 1

Fundamentación del Estudio

Delimitación del Problema

Planteamiento de Preguntas Significativas

Formulación del Problema

Diagrama de la Investigación

Planteamiento de Objetivos de Investigación

Marco Teórico/Referencial:

\_ Calidad de Vida Laboral. Contextualización

\_ Componentes de la Calidad de Vida Laboral

\_ Perspectiva Sistémica de Influencia Recíproca

\_ Factores Internos:

a) Personales:

    Ciclo de Vida Individual y Necesidades Principales de las Etapas del Desarrollo

    Principales acontecimientos en la Vida del Hombre

    Representaciones Sociales del dinero

    Creencias, concepciones y actitudes frente al dinero

b) Familiares:

\_ El Ciclo de Vida Familiar y Necesidades propias del Desarrollo

\_ Tipología de Familia

\_ Opciones cuando se casan: Regímenes de bienes Matrimoniales

c) Laborales. Necesidades propias de las etapas

\_ El trabajo en la Vida del Hombre

Factores Externos:

a) Consumo:

En relación al Bienestar y al Consumo

\_ En relación al Consumo, perspectivas teóricas

\_ Las necesidades

b) Crédito:

\_ En relación al sistema crediticio

\_ Endeudamiento (crédito, consumo y marketing)

\_ El endeudamiento

**Diseño de la Investigación**

\_ Tipo de Investigación ✓

\_ Diseño Muestral ✓

\_ Técnicas de Recolección de la Información ✓

\_ Plan de Análisis *Tabla*

\_ Ponderación de Variables (tricotrimización) ✓

**Análisis e Interpretación de los Resultados de la Investigación.....pág.....51**

\_ Introducción al diagnóstico *Tabla* ✓

\_ Análisis de los Objetivos de Investigación

\_ Respuesta a las preguntas Significativas

\_ Síntesis Diagnóstica *Tabla*

\_ Conclusiones *Tabla*

\_ Prognosis *Tabla*

\_ Hipótesis Tecnológicas

**Capítulo Segundo: "Programación".....pág....99**

\_ Programa: "Un primer paso frente a la prevención de la situación de endeudamiento de los trabajadores de Codelco Chile División Andina".

- \_ Diseño de Proyectos:
- \_ Proyecto N° 1: “Difusión del Diagnóstico Social”
- \_ Proyecto N° 2: “Distribución de Material Educativo\_Informativo”
- \_ Proyecto N° 3: “Modelo de Prevención del Endeudamiento”

**Capítulo Tercero: “Ejecución”** .....pág. 124

- \_ Introducción
- \_ Proyecto N° 1
- \_ Proyecto N° 2
- \_ Material Educativo\_Informativo
- \_ Proyecto N° 3
- \_ Modelo de Prevención del Endeudamiento

**Capítulo Cuarto: “Evaluación”** .....pág. 146

- \_ Introducción
- \_ Objetivos de la Evaluación
- \_ Evaluación por Proyectos
- \_ Evaluación General del Programa
- \_ Evaluación General del Producto
- \_ Evaluación según Criterios Teóricos
- \_ Evaluación de Aspectos Administrativos:
  - \_ Con relación a las Técnicas Proyectadas y Ejecutadas
  - \_ Con relación a las Actividades
  - \_ Con relación a los Recursos Asignados y Utilizados
  - \_ Con relación al Tiempo
- \_ Evaluación de la Asignatura
- \_ Evaluación de la Institución
- \_ Evaluación de la Supervisión Institucional
- \_ Evaluación de la Supervisión Académica
- \_ Evaluación del Desempeño Profesional. Autoevaluación
- \_ Conclusiones

\_ Sugerencias

Capítulo Quinto: “Bibliografía General”

Capítulo Sexto: “Anexos”

- \_ Operacionalización de Variables
- \_ Encuesta Social
- \_ Codificación de Variables
- \_ Pauta de Entrevista a Informantes Claves
- \_ Dicom. Sistematización
- \_ Matriz de Entrevista a Informantes Claves: sistematización
- \_ Cruce de Variables
- \_ Definición Operacional de Objetivos
- \_ Proyecto N° 1: Material de Apoyo Complementario
- \_ Caracterización General de la Institución Patrocinante
- \_ Organigrama División Andina
- \_ Organigrama Dirección de Recursos Humanos
- \_ Características del Ingreso

## INDICE GENERAL DE CUADROS

- Cuadro N° 1: Distribución según sexo
- Cuadro N° 2: Distribución según Etapa del Ciclo de Vida Individual
- Cuadro N° 3: Distribución según Nivel de Instrucción
- Cuadro N° 4: Distribución según Estado Civil
- Cuadro N° 5: Distribución según Años de Matrimonio y Regímenes de Bienes Matrimoniales
- Cuadro N° 6: Distribución de la muestra según Pago de Pensión de Alimentos
- Cuadro N° 7: Distribución de la muestra según N° de Integrantes del Grupo Familiar
- Cuadro N° 8: Distribución según N° de Cargas Familiares y Relación de Parentesco
- Cuadro N° 9: Distribución según Tipo de Familia
- Cuadro N° 10: Distribución de la muestra según las Etapas del Ciclo de Vida Familiar
- Cuadro N° 11: Distribución según Fuentes de Ingresos del Grupo Familiar
- Cuadro N° 12: Integrantes del Grupo Familiar con Enfermedad Crónica
- Cuadro N° 13: Distribución de la muestra según Escala de Sueldos del Rol B
- Cuadro N° 14: Distribución de la muestra según Escala de Sueldos del Rol A
- Cuadro N° 15: Distribución de la muestra de acuerdo al Líquido a Pagar
- Cuadro N° 16: Distribución de la muestra de acuerdo a los Ingresos Mensuales
- Cuadro N° 17: Distribución de la muestra según Años de Servicio
- Cuadro N° 18: Distribución de la muestra de acuerdo al Área de Trabajo
- Cuadro N° 19: Distribución de la muestra de acuerdo a Ausentismo Laboral en los últimos 6 meses
- Cuadro N° 20: Distribución de la muestra de acuerdo a Horas de Sobretiempo en los últimos 6 meses
- Cuadro N° 21: Antecedentes Habitacionales y de Saneamiento Básico
- Cuadro N° 22: Distribución de la muestra de acuerdo a la Preferencia de Créditos en cuanto a la Modalidad y Plazo de Pago
- Cuadro N° 23: Distribución de la muestra de acuerdo a la manifestación de Dificultades Físicas, Psicológicas y Sociales presentadas durante los últimos 3 meses

## INDICE GENERAL DE MATRICES

Matriz N° 1: Percepción del trabajador respecto de su Situación Económica

Matriz N° 2: Percepción del trabajador respecto al Dinero

Matriz N° 3: Percepción del Consumo de Bienes y Servicios

Matriz N° 4: Prioridad en la que se satisfacen las Necesidades del Grupo Familiar

Matriz N° 5: Percepción del trabajador de acuerdo a los Efectos del Sobreendeudamiento en los ámbitos de la Persona, la Familia y el Trabajo

## CRUCE DE VARIABLES

Cuadro N° 1: Relación entre Nivel de Endeudamiento y Nivel de Gastos

Cuadro N° 2: Relación entre Nivel de Endeudamiento y Nivel de Calidad de Vida

Cuadro N° 3: Relación entre Tipo de Endeudamiento y Nivel de Endeudamiento

## INDICE GENERAL DE GRÁFICOS

- Gráfico N° 1: Distribución de la muestra según Edad
- Gráfico N° 2: Distribución de la muestra según Edad de los Hijos
- Gráfico N° 3: Distribución de la muestra según Escolaridad de los Hijos
- Gráfico N° 4: Distribución de la muestra según Tipo de Establecimiento Educativo de los hijos
- Gráfico N° 5: Distribución de la muestra según cargo
- Gráfico N° 6: Distribución de la muestra de acuerdo a la Tenencia de Servicios Habitacionales Complementarios
- Gráfico N° 7: Distribución de la muestra de acuerdo a la Tenencia de Bienes No Percibibles del Hogar
- Gráfico N° 8: Distribución de la muestra de acuerdo a la Decisión de Adquisición de Bienes No Percibibles del Hogar
- Gráfico N° 9: Descuentos por Planilla
- Gráfico N° 10: Instrumentos de Crédito y Consumo utilizados por el trabajador
- Gráfico N° 11: Distribución de la muestra de acuerdo al Tipo de Endeudamiento
- Gráfico N° 12: Distribución de la muestra según el Nivel de Gastos, Porcentaje Mensual del sueldo destinado al pago de deudas de crédito y consumo
- Gráfico N° 13: Distribución de la muestra según Nivel de Endeudamiento

## AGRADECIMIENTOS

*¡Gracias a Dios! y a la vida por haberme dado la oportunidad de crecer como persona, y el desafío de luchar por alcanzar mis sueños...*

*Sin embargo, no hay palabras que alcancen a expresar la gratitud que siento, hacia dos mujeres maravillosas, mi madre y mi abuela, las cuales me han acompañado y apoyado en este largo camino. Nunca dudaron en tenderme la mano, y en darme una palabra de aliento en los momentos más difíciles. Por sobre todo me instaron a lograr las aspiraciones, que desde niña me forjaron. Todo lo que soy, y lo que seré se los debo a ellas; y aunque una de ellas ya no está, sus enseñanzas y amor perdurarán por siempre en mi corazón...*

*¡Gracias a mi hermoso hijo!, el cual germino en mí, durante el desarrollo del Seminario, enseñándome el dulce significado de la maternidad.*

*¡Gracias a mi amado esposo!, el cual me ha instado a luchar incansablemente por mis aspiraciones, sin importar los tropiezos que hayan que sobrellevar. Nunca ha sido un obstáculo, para mi realización personal, sino que el fiel compañero, que siempre está a mi lado para brindarme una palabra de aliento y consuelo.*

## AGRADECIMIENTOS FORMALES

*El término satisfactorio del presente seminario, no habría sido posible sin el apoyo incondicional, y la colaboración de las siguientes personas, las cuales ya sea en parte o en la totalidad del proceso, aportaron un pequeño granito de arena frente al desarrollo profesional de la seminarista:*

*Sra. María Teresa Sánchez, Docente Guía, Asistente Social.*

*Sra. Ana María Lira, Supervisora Institucional, Asistente Social.*

*Sr. Enrique Toutin, Jefe Unidad de Gestión Operativa de la Dirección de RR.HH.*

*Sra. Ana María Alvear, Asistente Social.*

*Sr. Francisco Valenzuela, Jefe Área Tesorería G.A.F.*

*Sr. Juan Carlos Rojas, Analista de Gestión U.G.O.*

*Sr. Jorge Quiroga, Supervisor Ayudante Área Contabilidad y Remuneraciones.*

*Sr. Víctor Valenzuela, Jefe Área Desarrollo Mina Subterránea.*

*Sr. Ricardo Pfeifer, Jefe Área Producción Mina Subterránea.*

*Sr. Jorge del Solar, Jefe Área Unidad de Comunicaciones*

*Sr. Mario Elgueta, Jefe Unidad Control y Gestión*

*Sr. Cristián Vuskovic, Asesor Externo P.M.C.V.L.*

*Mi gratitud a los dirigentes sindicales del: Sindicato Unificado de Trabajadores; Sindicato de Integración Laboral y Sindicato de Supervisores del Rol A.*

*Mis agradecimientos a los integrantes del Equipo Mixto de Trabajo del Programa de Mejoramiento de la Calidad de Vida Laboral.*

*Y especialmente, mis agradecimientos a cada uno de los trabajadores que en forma anónima y voluntaria, accedieron a participar en este estudio.*

**CAPÍTULO PRIMERO**  
**DIAGNÓSTICO SOCIAL**

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación, es patrocinada por la División Andina de Codeco Chile, se inserta en el Departamento de Recursos Humanos, específicamente, en el Programa de Calidad de Vida Laboral, del que se desprende el subprograma de "Endeudamiento", el cual estará a cargo de la seminarista, durante el desarrollo de su Seminario de Título.

Cabe señalar, que este programa, nace a mediados del año 1997. En dicha oportunidad, se realizó un diagnóstico inicial de salud biosicosocial. Este diagnóstico fue necesario para promover acciones tendientes a lograr una buena salud y por ende mejorar la calidad de vida de las personas, no sólo por el impacto que produce sobre la calidad del desempeño laboral, sino también por las consideraciones éticas que ello implica. Para ello, se formó un Equipo Mixto de Trabajo (EMT), éste es multiestamentario y busca el diseño de propuestas de acción consensuadas en torno a la calidad de vida laboral. Estas están fundadas en un adecuado nivel de información y orientadas a las metas de integración de los intereses y responsabilidades de las personas y la empresa en el área de la salud, es decir, es un espacio de discusión e interacción abierta con otros actores del área, procurando con ello, una comunicación de tipo horizontal. Tomando en cuenta, la directa relación entre los niveles de bienestar y satisfacción laboral de los trabajadores, en virtud de la influencia que ejercen sobre su desempeño. A esto debemos agregar, las condicionantes psicosociales, tales como el entorno familiar, y del plano laboral como son la comunicación y el clima laboral entre otros. Una de las primeras medidas del programa, fue la aplicación de una "Encuesta Psicosocial", a un universo de 232 trabajadores, con el objeto de determinar la jerarquización de las problemáticas que los afectan, a fin de implementar metodologías y estrategias de trabajo, para la prevención y difusión de las mismas. Estos factores influirían en la calidad de vida. Los resultados de dicho estudio, permitieron visualizar un porcentaje alarmante de endeudamiento en los trabajadores, asociado además a una serie de problemáticas biosicosociales, tales como tabaquismo, consumo de alcohol, consumo de tranquilizantes, lumbago y estrés entre otras, éstas agudizarían el problema. No se poseen mayores antecedentes respecto de la magnitud y la forma en que se manifiesta la problemática en estudio.

En términos generales éste programa se subdivide en una serie de subprogramas y/o áreas temáticas, éstos son: el “subprograma habitabilidad”, estudia y propone soluciones que integren las condiciones ambientales, climáticas, jornada de trabajo y aquellas propias de la biosicología de la persona en el trabajo; el “subprograma deportes y recreación”, define acciones y propuestas orientadas a la creación de instancias y organizaciones, tanto institucionales como particulares, que impulsen y apoyen la promoción de actividades deportivas y recreativas como parte de la estrategia global de calidad de vida; el “subprograma asistencia al empleado”, metodología orientada al reconocimiento temprano, la orientación o derivación a la ayuda de trabajadores con problemas; el “subprograma promoción de la salud”, orientado a crear condiciones de prevención y protección de la salud, mediante estrategias educativas (masivas y específicas), y definiciones normativas. Se busca promover una conducta activa de autocuidado; el “subprograma diagnóstico y evaluación”, desarrollo y ejecución de metodologías y sistemas de estudio y monitoreo de indicadores laborales biosicosociales, con miras a la generación de instrumentos de gestión y evaluación del impacto del programa; y el “subprograma de alimentación”, define las cualidades nutritivas, gastronómicas, fisiológicas y de servicio del producto “alimentación”, acorde con las condiciones ambientales, laborales, sanitarias y culturales de nuestra población con miras a favorecer el cuidado y la protección de la salud. Todos estos subprogramas se avalan en una concepción integral del ser humano, y en un abordamiento global en la promoción de la calidad de vida, con énfasis en el ámbito laboral.

La División, tiene como principio rector, la consolidación de **relaciones de confianza y cooperación**, entre la empresa y los trabajadores, para lo cual se constituyó una “**Alianza Estratégica**”, con el objeto de desarrollar un Plan Modernizador que mantenga a Codelco como la empresa más rentable y competitiva en el mercado mundial del cobre, buscando simultáneamente el beneficio del Dueño, la Empresa y los Trabajadores, el Equipo Mixto de Trabajo, es una instancia que materializa esta concepción. (EMT, 1997, 1) Donde la empresa, concibe como pieza angular del proceso productivo, su recurso humano, desplegando acciones estratégicas para la promoción, participación y protección de dicho recurso, “existe la convicción de que las personas hacen la diferencia entre una organización moderna y competitiva y una que no lo es.

Lo que persigue es contar con trabajadores preparados, comprometidos con los intereses del negocio, creativos para idear soluciones, capaces de asumir responsabilidades e interesados en desarrollarse laboralmente, es un elemento determinante para el liderazgo de una empresa. Es así que en Diciembre de 1997, la División suscribió la Declaración de la Calidad de Vida Laboral, para guiar su accionar de manera conjunta y participativa.

Por los motivos expuestos, la presente investigación, se orienta a profundizar en la situación de endeudamiento a fin de dimensionar si éste puede constituirse en algún tipo de riesgo para el trabajador, la empresa, o su familia.

## FUNDAMENTACIÓN DEL ESTUDIO

Lo que avala la intervención de las empresas en la problemática del endeudamiento, tiene que ver con la importancia y valorización que del recurso humano se tenga. Este recurso está constituido por las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sin importar cual sea su nivel jerárquico o su tarea. (Chiavenato, 1.998,2) Actualmente, las empresas valorizan a su recurso humano como "la pieza angular del proceso productivo". Se tiene conciencia, de la interacción e influencia de todos sus recursos, como de la organización con el ambiente. El área de los recursos humanos, debe ser proactiva y no reactiva frente a las problemáticas actuales y futuras de los trabajadores. Desde el punto de vista, del enfoque de apoyo a los recursos humanos, se hace énfasis al desarrollo y crecimiento de las personas para alcanzar niveles más elevados de competencia, creatividad y satisfacción, porque las personas constituyen el recurso central de cualquier organización y de todas las sociedades. Además, ayuda a los empleados a convertirse en mejores personas, más responsables, y trata de crear un ambiente en el que todos aporten las habilidades que la organización a contribuido ha desarrollar. Se supone que al aumentar las capacidades y oportunidades para los empleados, se logrará mejorar la efectividad operacional. (2bis)

En el plano nacional, diversas empresas "han debido intervenir para ayudar a parte de su personal excesivamente endeudados en créditos de consumo. Es una constante: donde quiera que se averigüe se pueden encontrar grupos pequeños y grandes de personas sobreendeudadas con financieras y casas comerciales. Algunas en verdadero estado de crisis, al borde del embargo, estresadas, con familias destruyéndose, pidiendo aumento o trabajando hasta los feriados (Herrera, CCV, 1.998, 3).

---

2 CHIAVENATO, IDALBERTO, ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS, EDITORIAL MC GRAWW HILL. 7ª EDICIÓN, 1998.

3 HERRERA, FRANCISCO, SOBREENDEUDADOS: EL PROBLEMA LLEGÓ A LAS EMPRESAS, SERNAC, CCV, 1998.

De acuerdo, a estadísticas y encuestas realizadas internamente por algunas instituciones, dan cuenta, en forma concordante, que alrededor del 80% del personal tiene deudas de consumo; un 42% debe menos de un sueldo; un 25% debe más de un sueldo y menos de 6 (ya con dificultades); y un 15% en estado crítico, debe más de 6 sueldos.

La Cámara Nacional de Comercio, desprende de sus investigaciones que, existen en Chile 7 millones de tarjetas de crédito de tiendas e instituciones financieras, las cuales suman una deuda superior a los 6 mil millones de dólares, con una morosidad del 2% y un promedio de deuda de 360 mil pesos por tarjeta. Sin embargo, estas cifras ocultan la cruda realidad, "desde suicidios, angustias colectivas, embargos, personas que negocian sus despidos para pagar deudas con la indemnización, hasta aumento de huelgas y horas excesivas de trabajo (de acuerdo a la OIT). (3 bis). En empresas grandes, con dotación de sobre 700 trabajadores, tales como Codelco, y sectores de la Administración Pública, esta situación es alarmante dado el aumento de casos, motivo por el que se han visto obligados a intervenir, para evitar estados de crisis, que se propaguen al resto del personal.

El psicólogo laboral Rafael Estévez, señala que los deudores compulsivos, son personas aparentemente satisfechas, algunos con buenos sueldos, con buenas condiciones de trabajo, pero profundamente infelices. Consideran su trabajo rutinario, sin posibilidad de crecimiento, poco significativo, intrascendente. Este pone como ejemplo a los mineros de Codelco y a los obreros de las refinerías de petróleo, con altos sueldos y buenas condiciones, pero en trabajos de bajo rango social y poco estimulantes. Obviamente, fueron los primeros sobreendeudados en Chile. "El endeudamiento no es un problema de personas, ni siquiera de empresas, sino del país y especialmente de este país", reflexiona. "Nuestra sociedad está profundamente frustrada, vacía, angustiada. La gente trabaja, pero sus metas se siguen postergando y tratan de superar esta frustración comprando ciegamente, no mañana (ahorrando), sino ahora (a crédito)". "Es una bomba de tiempo", concluye. (3 bis)

En fechas recientes, don José Manuel Melero, secretario general de la Cámara Nacional de Comercio, nos indica que el crédito es un instrumento importante desde el punto de vista social porque permite acceder a bienes que de otra manera estarían fuera del alcance de grupos importantes de la población. Este define el sobreendeudamiento, el que se produce cuando se compromete más del 30% del ingreso en el pago de servicios de la deuda. (Hor, Carla, Revista Hoy N° 1.084, 1.998,4)

Por otro lado, las autoridades de Gobierno han realizado diversos llamados a la población, relativas a la austeridad y al ahorro, por dos razones fundamentales: el progreso del país, y ante los eventuales efectos negativos derivados de la crisis asiática. Estudios revelan que el promedio de endeudamiento de los chilenos es de \$ 125.000, cifras que ocultan la realidad, dado que hay sectores de la población que le deben "a cada santo una vela". De hecho, en el mercado del cobre se han observados fuertes bajas, situación que ha conllevado en la empresa a una reducción de costos, y a la administración más eficiente de sus recursos, inclusive, se ha propuesto el congelamiento de sueldos; acciones todas, para enfrentar con éxito las actuales condiciones del mercado.

Debemos agregar, que las irregularidades del mercado financiero, en cuanto a la claridad de informar respecto a las reales características de los créditos contraídos por la población, acentúan el problema; ya que por ejemplo, las multitiendas aplican intereses sobre intereses; donde el crédito diferido es superior al tradicional, superando inclusive la tasa de interés legal vigente. Es grave el hecho, de que "gran parte del endeudamiento que hoy aflige a una importante cantidad de hogares chilenos encuentra su origen en el lucro financiero, cada vez más pronunciado en las operaciones de crédito de consumo, antes que la expansión del consumo mismo, (su ritmo de crecimiento anual es de un 30%), (Sernac, CCV, 1.996, 5)

La situación de endeudamiento, que afecta a los trabajadores de la División Andina de Codelco, en términos generales se fundamenta en los resultados de la "Encuesta Psicosocial" aplicada con ocasión del "Programa de Mejoramiento de la Calidad de Vida Laboral", durante 1997 que muestra que la problemática en estudio alcanza a un 70% de los trabajadores. De ahí, la preocupación de la empresa por manejar mayores antecedentes, a fin de dimensionar el nivel de gravedad de dicho problema. Además, esta problemática es de inquietud y relevancia en el ámbito empresarial público y privado, como también en el ámbito social a nivel familiar, en virtud de su actual envergadura y de los ribetes que conlleva. Existen pocas estadísticas o estudios más acabados que permitan explicarlo, para contar con mayores antecedentes para diseñar estrategias que faciliten su abordamiento.

---

4 HOR. CARLA. CRÉDITOS DE CONSUMO. "A CADA SANTO UNA VELA", REVISTA HOY Nº 1084, MAYO DE 1998.  
5 SERNAC, COMPRE AHORA Y PAGUE DESPUÉS: ¿CUÁNTO CUESTA LA GRACIA?, CCV, 1996.

Por otro lado, es importante tener presente, que los polos económicos que rodean a las zonas mineras, en razón del acceso a bienes y servicios, son más caros, lo que podría explicarse por los altos sueldos de los trabajadores mineros, observándose también estándares de vida más elevados, lo que generaría un abuso en las pautas de consumo y/o sobreconsumo, dada la sobreoferta de créditos de consumo de las empresas del rubro a éstos clientes potenciales “tan atractivos” para el mercado.

Desde el punto de vista de Trabajo Social no se han desarrollado mayores investigaciones, la experiencia en el tema se deriva de las funciones propias de los profesionales del área de recursos humanos, los cuales, evidencian preocupación, ante el elevado número de trabajadores que solicitan su intervención para paliar los gastos derivados de sus deudas, observándose, que las prestaciones de tipo económico, solo son de carácter inmediateista, no constituyéndose en una solución real frente al problema. Este es un problema que afecta a las personas, a las familias, a las empresas y a la sociedad en su conjunto. El endeudamiento alcanza hoy a todos los estratos sociales, en especial a niveles medios y medios altos, como son los mineros, dada su accesibilidad frente al crédito. Situación a la que debemos sumar las características que rodean al polo económico donde se insertan.

Este panorama, no deja al margen a la familia, entendida como la base de toda sociedad, la cual se ve afectada por el sinnúmero de influencias del medio social, ésta a su vez se interrelaciona recíprocamente con el medio laboral en que el trabajador se desenvuelve. Por una parte, la familia podría considerarse como generadora del endeudamiento, de acuerdo al manejo que del presupuesto familiar realiza; ya sea un ingreso suficiente o no; y, además, es afectada negativamente, por las consecuencias que del problema se derivan.

Debemos tener presente, que en el ámbito profesional, no solo abordamos la satisfacción de las necesidades más básicas, sino también las de orden superior, es decir, potenciamos el desarrollo integral del ser humano, en todos los planos donde éste se desenvuelve. Es esta característica, la que mantiene nuestro actuar profesional en el tiempo y en los diferentes contextos. Por tanto, debemos estar abiertos a identificar el conjunto de problemáticas derivadas de las actuales circunstancias. Asumiendo, tal como en el área de los recursos humanos de la empresa, una visión proactiva, más que reactiva; aún cuando, nuestra profesión está identificada con un carácter eminentemente asistencialista; esto debe complementarse, con la promoción y el desarrollo del ser humano en todos los ámbitos de la vida, con especial énfasis en el plano individual,

familiar y laboral. En otras palabras, procurar que el recurso humano genere una mayor capacidad de adaptabilidad, al asumir problemáticas de diverso orden, poniendo énfasis, dadas las características que motivaron al Seminario, a la problemática del endeudamiento.

Finalmente, debemos recalcar que el endeudamiento es una problemática actual de gran complejidad dada la simultaneidad de factores que lo conllevan, pudiendo ser considerado como causa y efecto, dependiendo del prisma con que se mire.

Por lo previamente expuesto, es que se considera el abordamiento de la problemática, como un estudio piloto que adquirirá importancia en la medida que entregue información relevante para la profesión y la empresa, y por sobre todo, para el futuro tratamiento que del tema se realice.

## DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

La presente investigación, se desarrollará en la División Andina de Codelco Chile, ubicada en Saladillo, provincia de Los Andes, en plena cordillera. Esta incluirá a un universo que comprende la dotación de trabajadores de la empresa, los que alcanzan a 1200 personas aproximadamente, distribuidas tanto en los roles A y B, los cuales se distinguen por escala de sueldos y el cargo que desempeñan, distribuyéndose en las áreas: industrial (minas a ciclo abierto, subterránea y concentrador) y superficie (dependencias administrativas y Planta de Filtros).

La problemática que abordará la investigación, será la calidad de vida personal, familiar y laboral, desde la perspectiva del "endeudamiento", a través de un estudio de tipo exploratorio descriptivo, que pretende identificar los factores internos y externos, y las características del endeudamiento, en cuanto a tipo y nivel, a fin de caracterizar y categorizar a los trabajadores endeudados, lo que contribuirá a medir la calidad de vida, de acuerdo a ciertos niveles.

Se espera con esto entregar a la empresa, antecedentes respecto de la magnitud y de los medios de endeudamiento a que están sujetos los trabajadores, con el objeto de manchar un conocimiento real de la situación, que permita diseñar en la empresa programas de apoyo tanto para los trabajadores como para sus familias, lo que contribuirá a asegurarles un adecuado nivel de bienestar. Además, de no constituirse en un elemento obstaculizador a la productividad de la empresa.

### PLANTEAMIENTO DE PREGUNTAS SIGNIFICATIVAS

Respecto al Endeudamiento de los trabajadores:

- 1 ¿ Qué tipo de factores y de que forma inciden en la generación del problema de endeudamiento?
- 2 ¿ Existe relación entre los niveles de endeudamiento y los ámbitos de la vida personal, familiar y laboral?
- 3 El fácil acceso al crédito ¿ es un factor que incidiría en la situación de endeudamiento?

## FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La calidad de vida personal, familiar y laboral, se analizará desde la perspectiva del endeudamiento. Éste se entenderá como una situación en la cual el trabajador debe destinar un porcentaje significativo de su ingreso al pago de deudas de créditos de consumo, de acuerdo a determinados factores y características del problema, y que pueden llegar a constituirse en una situación de riesgo para éste, su familia y su trabajo.

De la presente definición, se desprenden las siguientes variables a investigar:

- Factores del Endeudamiento: son un conjunto de condiciones internas y externas, las primeras derivan del trabajador, permitiendo caracterizarlo desde el punto de vista personal, familiar y laboral; las segundas en tanto, podrían influir en la situación de endeudamiento. Dentro de esta variable deberán incluirse, los factores internos y externos.
- Factores internos: son aquellas características personales, familiares y laborales emanadas a partir del propio trabajador. Respecto a éstos se investigarán:
- Factor Personal (individual): son un conjunto de condiciones que identifican a la persona como tal. En éste se incluyen: edad, sexo, estado civil, nivel de escolaridad, etapa del ciclo individual, percepción del dinero y percepción de la situación económica.
- Factor Familiar: son un conjunto de condiciones que tipifican, clasifican y categorizan a la familia, reflejando inclusive sus estándares de vida. En éste se incluyen: tipo de familia, etapa del ciclo de vida familiar, tamaño, composición,

nivel de escolaridad y tipo de establecimiento donde estudian los hijos, cargas familiares y parentesco con el trabajador, capacidad de ahorro, características habitacionales, fuentes del ingreso familiar y régimen matrimonial.

- Factor laboral: son un conjunto de condiciones que identifican al trabajador de acuerdo a las circunstancias derivadas de la realización de un trabajo. En éste se incluirán: rol, cargo, escala de sueldos, años de servicio, y área de trabajo.
  
- Factores externos: son un conjunto de características exógenas al trabajador, las cuales reflejarían el estatus, el prestigio social y las redes de relaciones del trabajador. Estos condicionarían la situación de endeudamiento que éste mantiene. Dentro de éstos se incluyen el consumo y el crédito.
  
- Consumo: se entiende como el acceso del trabajador a un sinnúmero de bienes indispensables o no, que se utilizan para la satisfacción de las necesidades de éste y su familia, incluyéndose además, la percepción del trabajador respecto al consumo. En éste se incluyen: tenencia de bienes no perecibles, adquisición de bienes no perecibles en el hogar, prioridad en la que se satisfacen las necesidades básicas (alimentación, vestuario y calzado, y vivienda), y la percepción del trabajador respecto al consumo.
  
- Crédito: cantidad de dinero en efectivo, ó equivalente a éste, que las instituciones del rubro, dan en calidad de préstamo a los particulares de acuerdo a su solvencia económica, para el consumo de bienes y servicios, conviniendo entre las partes, interés, modalidad y plazo de pago, y de los costos operacionales devengados de los

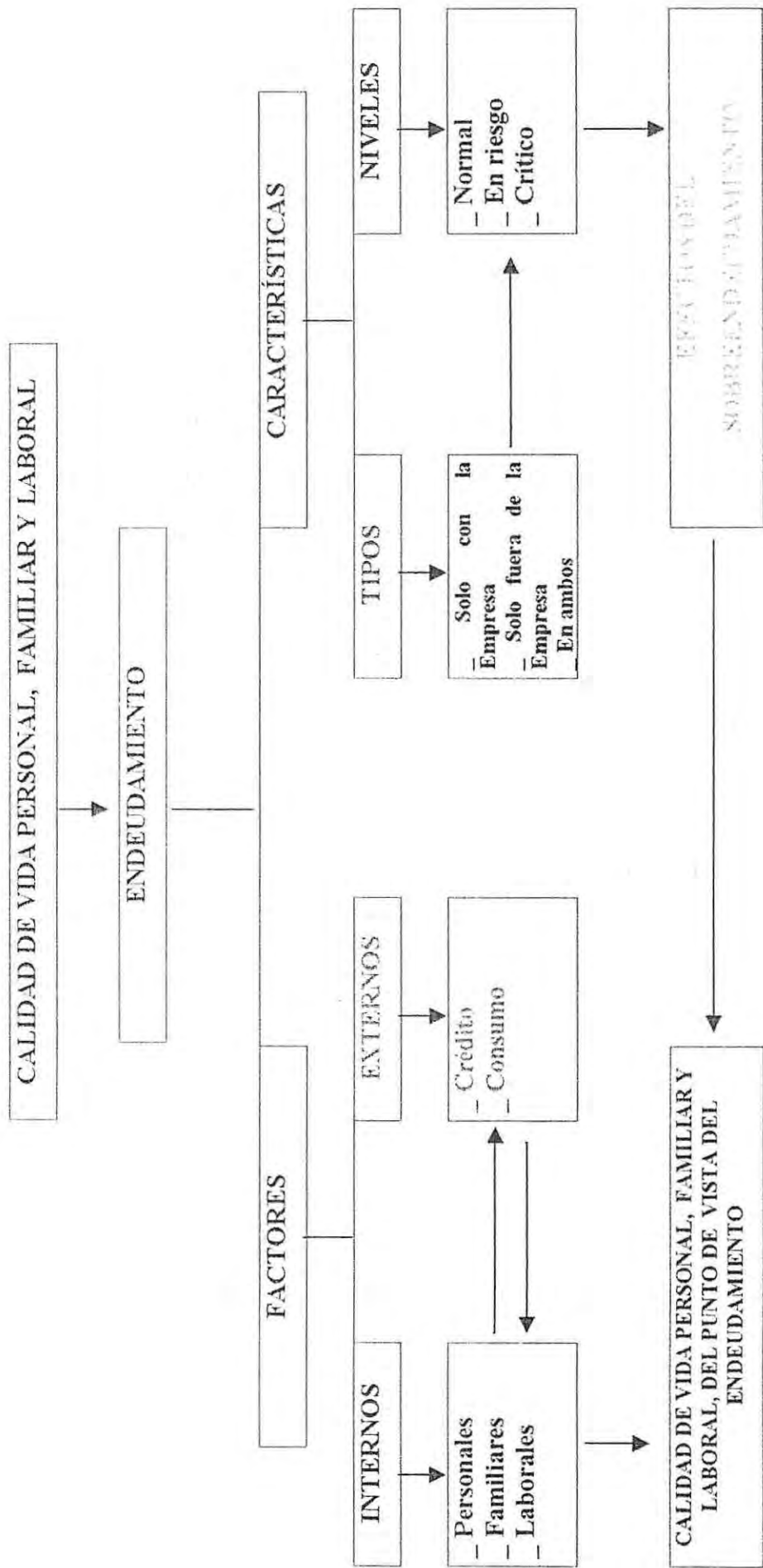
mismos. Debiendo incluirse aquellas prestaciones que están fuera del sistema legal.

De éste se investigarán: tipos, modalidad y plazo de pago.

- Características del Endeudamiento: tipo y nivel de endeudamiento al que está sujeto el trabajador, el cual condicionaría el consumo de bienes y servicios, y el acceso a créditos de consumo, aún cuando éste no posea la solvencia económica para acceder a ellos.
- Tipo de endeudamiento: está referida a las deudas de créditos de consumo que el trabajador mantiene. Dentro de éste se investigará si las deudas son: solo con la empresa, solo fuera de la empresa o en ambas.
- Nivel de endeudamiento: es el porcentaje del ingreso del trabajador, que equivale a las deudas de créditos de consumo que éste mantiene, es decir, la magnitud y el porcentaje del ingreso mensual de los gastos que éstas generan. Dentro de éste se incluyen los niveles: normal (menos del 25% del sueldo), en riesgo (entre un 25% y hasta 3 sueldos), y crítico (sobre 3 sueldos). En cuanto al nivel de gastos y/o porcentaje mensual del sueldo que el trabajador destina al pago de deudas de crédito y consumo, éstos se dividen en: bajo (menos del 25% del sueldo), medio (entre un 25 y un 50% del sueldo) y alto (sobre un 50% del sueldo).
- Efectos del Sobreendeudamiento: son un conjunto de repercusiones que afectan la salud física, mental y social del trabajador y su familia, que trastornan el normal desarrollo de sus actividades, alterando los ámbitos laboral, familiar y personal.

Dentro de éstos se investigarán: los efectos relacionados al problema y la percepción del trabajador respecto al sobrecendamiento.

DIAGRAMA DE LA INVESTIGACIÓN



## PLANTEAMIENTO DE OBJETIVOS DE INVESTIGACION

Objetivo General: "Indagar el nivel de calidad de vida personal, laboral y familiar desde la perspectiva de la variable endeudamiento, en los trabajadores, de la División Andina de Codelco Chile en Agosto de 1999".

Objetivos Específicos:

1 "Caracterizar los factores internos y externos que configuran la situación de endeudamiento de los trabajadores de la División Andina de Codelco Chile."

1.1 A nivel interno interesa, identificar los factores:

a) Personales como: edad, sexo, nivel de escolaridad, estado civil, y etapa del ciclo de vida individual, percepción respecto al dinero, y percepción respecto de la situación económica de los trabajadores de la División.

b) Familiares como: tipo de familia, etapa del ciclo de vida familiar en relación a la edad del hijo mayor, capacidad de ahorro, características habitacionales, tamaño, composición, cargas familiares y relación de parentesco, nivel de escolaridad y tipo de establecimiento donde estudian los hijos, régimen de bienes, y fuentes del ingreso familiar, de los trabajadores de la División Andina."

c) Laborales como: cargo, rol, escala de sueldos, años de servicio, y área de trabajo, de los trabajadores de la División Andina de Codelco Chile.

1.2 A nivel externo interesa, identificar los factores de:

a) Crédito: en función del tipo, modalidad y plazo de pago.

b) Consumo: en cuanto a la tenencia de bienes no perecibles, la adquisición de bienes no perecibles en el hogar, la prioridad en la que se satisfacen las necesidades básicas

de alimentación, vestuario y calzado, vivienda, y educación, y la percepción del trabajador respecto al consumo.

2. "Detectar las características del endeudamiento, en cuanto a tipo y nivel, que incidirían en los niveles de calidad de vida personal, familiar y laboral, de los trabajadores de la División."
- 2.1 En cuanto al tipo interesa, "Identificar si el endeudamiento del trabajador es: a) solo con la empresa, b) solo fuera de la empresa, y c) en ambos."
- 2.2 En cuanto al nivel interesa, "Identificar si el endeudamiento del trabajador es: a) normal, b) en riesgo; y c) crítico. Y, el porcentaje de ingreso mensual que éste destina al pago de deudas de créditos de consumo. Esto sería: a) bajo, b) medio y c) alto."
3. "Identificar las repercusiones y/o efectos del endeudamiento de los trabajadores de la División que incidirían en los ámbitos personal, familiar y laboral, desde la percepción del trabajador "
4. "Identificar las repercusiones y/o efectos del endeudamiento de los trabajadores de la División Andina de Codelco Chile, desde la percepción de algunos informantes claves de la organización."
5. "Identificar el grado de endeudamiento de los trabajadores de la División Andina de Codelco Chile, desde la perspectiva de Dicom."

## MARCO TEÓRICO/REFERENCIAL

### Calidad de Vida Laboral. Contextualización

La calidad de vida, es una concepción relativa, y fácil de malinterpretar. Undurraga, la define como un término que refleja el nivel de satisfacción de las aspiraciones y anhelos del individuo, que se traduce en último término en la realización del hombre y en el desarrollo integral del ser humano. Se relaciona con la vida creativa y abarca todos los factores vitales como el trabajo, la cultura, la religión, los deportes, el tiempo libre; sin confundirse con ninguno de ellos. Es un elemento superior que da calidad como para que en conjunto, el hombre encuentre su realización. En otros terminos, Calidad de Vida es una medida de progreso que involucra tener un estándar económico mínimo, y que contiene el desarrollo y crecimiento espiritual del hombre en el medio en que se desenvuelve. (Undurraga, Revista de Trabajo Social, 6) En tanto, la Calidad de Vida Laboral, en la organización se refiere a la realización del hombre en el trabajo y al desarrollo integral del ser humano. "Nivel de bienestar alcanzado por los trabajadores como resultado de la existencia de un conjunto de circunstancias capaces de satisfacer sus necesidades". (Apuntes de Cátedra de Administración de Servicios de Bienestar, 1.998,7)

### Componentes de la Calidad de Vida laboral

Siendo la calidad de vida laboral, un concepto relativo, nos permitiremos contextualizar los factores que la componen, en virtud de que el subprograma de Endeudamiento, está enmarcado en el Programa de Calidad de Vida Laboral de la empresa patrocinante.

6. UNDURRAGA, EDUARDO. CALIDAD DE VIDA Y ESTRUCTURA DEL BALANCE SOCIAL EN LA ASOCIACIÓN CHILENA DE SEGURIDAD REVISTA DE TRABAJO SOCIAL.

7. APUNTES. BIENESTAR SOCIAL COMO UN COMPONENTE DE LA CALIDAD DE VIDA, CÁTEDRA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE BIENESTAR, ESCUELA DE SERVICIO SOCIAL, UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO 1998

La calidad de vida laboral, es una conceptualización moderna en lo que trata de la relación entre la empresa y sus empleados. Esta se fue generando al observarse en las empresas que la monotonía de los trabajos, las relaciones autocráticas entre administrativos, supervisores y operarios, redundaban negativamente en los niveles de producción. Actualmente, las empresas que desean sobrevivir a las condiciones del mercado, se caracterizan por una mayor descentralización en la toma de decisiones. Esto conlleva, a mantener permanentemente la coordinación, y los trabajos en equipos multidisciplinarios; valorizándose positivamente la participación de los trabajadores en la toma de decisiones de la empresa, tanto en el mejoramiento de las condiciones laborales, como en un clima positivo para el desarrollo de las actividades.

Los esfuerzos para mejorar la calidad de vida laboral, constituyen labores sistemáticas que llevan a cabo las organizaciones para proporcionar a los empleados una oportunidad de mejorar sus puestos y su contribución a la empresa, en un ambiente de mayor confianza y respeto. (Wether, 1988, 8)

Entenderemos por calidad de vida laboral, al carácter positivo o negativo de un ambiente laboral. La finalidad básica es crear un ambiente que sea excelente para los empleados, además de que contribuye a la salud económica de la organización. ((David, 1991, 9)

Actualmente, se entiende que los ambientes laborales, y los empleos que existen en ellos, requieren adaptarse tanto a las personas como a la tecnología. Existen cuatro características esenciales de la calidad de vida laboral: 1) el trabajo humanizado: trata de cubrir tanto las necesidades prioritarias de los trabajadores como las de otro nivel. Busca emplear las habilidades más avanzadas de éstos y ofrecer un ambiente que los aliente a mejorar sus habilidades (en otras palabras se trata de que los trabajadores sean desarrollados y no simplemente utilizados. 2) Enriquecimiento del trabajo: significa que se agregan motivadores adicionales a un empleo para hacerlo más gratificante. 3) Beneficios y enriquecimiento del trabajo: es un enriquecimiento del rol que estimula el crecimiento y la autorealización, impulsa la motivación interna y mejora el desempeño, proporcionando un ambiente más humano y productivo.

8 WETHER, WILLIAMS, Y OTROS. ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL Y RECURSOS HUMANOS. EDITORIAL MC GRAW HILL. 2ª EDICIÓN, 1988.

9 DAVID KEITH. COMPORTAMIENTO HUMANO EN EL TRABAJO. COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL. EDITORIAL MC GRAW HILL. 3ª EDICIÓN, 1991.

4) Reparto de utilidades: la necesidad que existe de dar un enfoque sistémico al enriquecimiento del trabajo se satisface por el reparto de utilidades, es decir, cuando los empleados reciben una parte importante del ahorro en sus costos cuando mejoran sus empleos. (David, 9 bis)

Es importante, señalar, luego del análisis del concepto de Calidad de Vida Laboral, la definición a la cual se adhiere en Programa de Calidad de Vida de La División Andina de Codelco, esta se entenderá como: "condición de salud (bio\_sico\_social) de los individuos y de la comunidad, sustentada en hábitos y estilos de vida saludables, valores y recreación, que permite un desarrollo personal, familiar y social gratificante, así como la mantención de una aptitud laboral adecuada, inserta en una relación armónica con el ambiente."

Finalmente, cabe señalar que se abordarán en la investigación las dimensiones de la calidad de vida laboral, familiar y personal, a partir de la variable endeudamiento. Para los efectos de este estudio, se construyó la siguiente definición operativa: "La calidad de vida personal, familiar y laboral se entenderá como un estado de bienestar armónico e integral, que promueve el normal desenvolvimiento del trabajador en las actividades en que está comprometido, favoreciendo a su vez las relaciones cotidianas que éste mantiene."

#### La Empresa:

La empresa, es considerada como un sistema social abierto, en virtud del conjunto de redes relacionales, que mantiene en su interior, como con el medio ambiente en el que está inserta.

En primer término, "un sistema es un conjunto organizado, formando un todo, en el que cada una de sus partes está conjuntado a través de una ordenación lógica, que encadena sus actos a un fin común." En tanto, "un sistema social es siempre el resultado de un juego de interrelaciones mutuas entre diversos subsistemas, que con sus particulares características condicionan la forma de ser del conjunto de relaciones indicado". (Pozo, 1.979, 10) Los sistemas sociales, a la inversa de las demás estructuras básicas, no tienen limitación de amplitud. Las organizaciones sociales no se encuentran en un vacío físico: ellas están vinculadas a un mundo concreto de seres humanos, de recursos materiales, de fábricas, de otros artefactos, sin embargo, esos elementos no se encuentran en cualquier interacción natural entre sí. El sistema social es independiente de cualquier parte física determinada. El sistema social es la

estructuración de eventos o acontecimientos y no la estructuración de las partes físicas. Por lo tanto, no tiene estructura independiente de su funcionamiento. (Chiavenato, 1981, 11) Las características esenciales de un sistema abierto son: está en constante interacción dual en el sentido de lo que lo influencia y a su vez es influenciado por él; actúa, pues, al mismo tiempo como variable independiente y como variable dependiente del ambiente. El sistema abierto, tiene la capacidad de crecimiento, cambio, adaptación al ambiente y hasta autorreproducción, naturalmente bajo ciertas condiciones actúa ambientales. Finalmente, es contingencia del sistema abierto competir con otros sistemas. (11 bis).

Es esencial tener presente que, la empresa es un sistema abierto, relacionado con una serie de sistemas de categoría similar o superior que forman su entorno, formados por sus correspondientes a su medio ambiente que la afectan de una forma más directa. La forma mutua de afectarse constituye la interacción que se manifiesta de diversa maneras, pero sobre la base de una serie de modificaciones que se presentan tanto en la empresa, como en algunos de los sistemas que forman su entorno, definiéndose en ambos casos una configuración del comportamiento de ambos.

De acuerdo al enfoque de Athos y Coffey, la organización integral es observada como un conjunto de pensamientos y de actividades. El comportamiento de los participantes de la organización está condicionado por diversos factores básicos internos y externos. 1) Los factores básicos internos que condicionan el comportamiento de los participantes son las condiciones económicas, sociales y culturales, políticas y legales, geográficas y demográficas, así como los grupos e instituciones, las fuentes de recursos y dotaciones, y otras instituciones. Existe un segundo grupo de factores internos que son: la división del trabajo, el contenido de los cargos, la base psicológica de las personas, los pensamientos, el espacio, las condiciones físicas, así como los papeles, status y valores sociales existentes. 2) Los factores básicos externos que condicionan el comportamiento de los participantes son los empleados, los propósitos y objetivos de la organización, los productos o servicios realizados, la posición de la organización en el conjunto de las otras organizaciones, el tamaño, la localización física, la tecnología, la organización formal, la administración y sus directrices, las condiciones financieras, la historia y pasado de la organización.

10. TOZO, FERNANDO, LA DIRECCIÓN POR SISTEMAS, EDITORIAL LIMUSA, 2ª EDICIÓN, 1979.

11. CHIAVENATO, IDALBERTO, INTRODUCCIÓN A LA TEORÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN, EDITORIAL MC GRAW\_HILL, 6ª EDICIÓN, 1996.

A nivel individual, la actuación dinámica e interrelacionada de esos factores básicos internos y externos sobre el comportamiento provoca una implicación de los participantes de la organización y, consecuentemente, formas de respuesta.

Bajo la perspectiva antes indicada, es claro que el recurso humano es constitutivo de un sistema social. De la importancia de abordar su comportamiento en la organización. Existen una serie de elementos claves en el comportamiento organizacional, estos son: las personas, la estructura, la tecnología y el ambiente exterior en el que funciona. Cuando las personas se reúnen en una organización para alcanzar un objetivo, necesitan de algún tipo de estructura. Las personas utilizan también la tecnología para realizar el trabajo que se proponen de modo que existe una interacción de personas, estructura y tecnología. Además, estos elementos tienen la influencia del medio ambiente externo, y a su vez, influyen en él. (9 bis)

Las personas constituyen el sistema social interno, de la organización, que está compuesto por individuos y grupos, tanto grandes como pequeños. Existen grupos que no son formales ni oficiales y otros que sí lo son. Los grupos son dinámicos, se constituyen, cambian y se dispersan. (9 bis)

Las personas como personas poseen una serie de características en su comportamiento, tales como: de orientación hacia la actividad; de percibir y evaluar; de pensar y elegir; y de la capacidad limitada de respuesta. De ahí, que el sistema particular de la personalidad individual, el patrón de valores, de percepciones y de motivaciones, es el resultado de la interacción de las características biológicas del individuo con la experiencia que el hombre acumula en su crecimiento desde la infancia a la vida adulta. (2 bis)

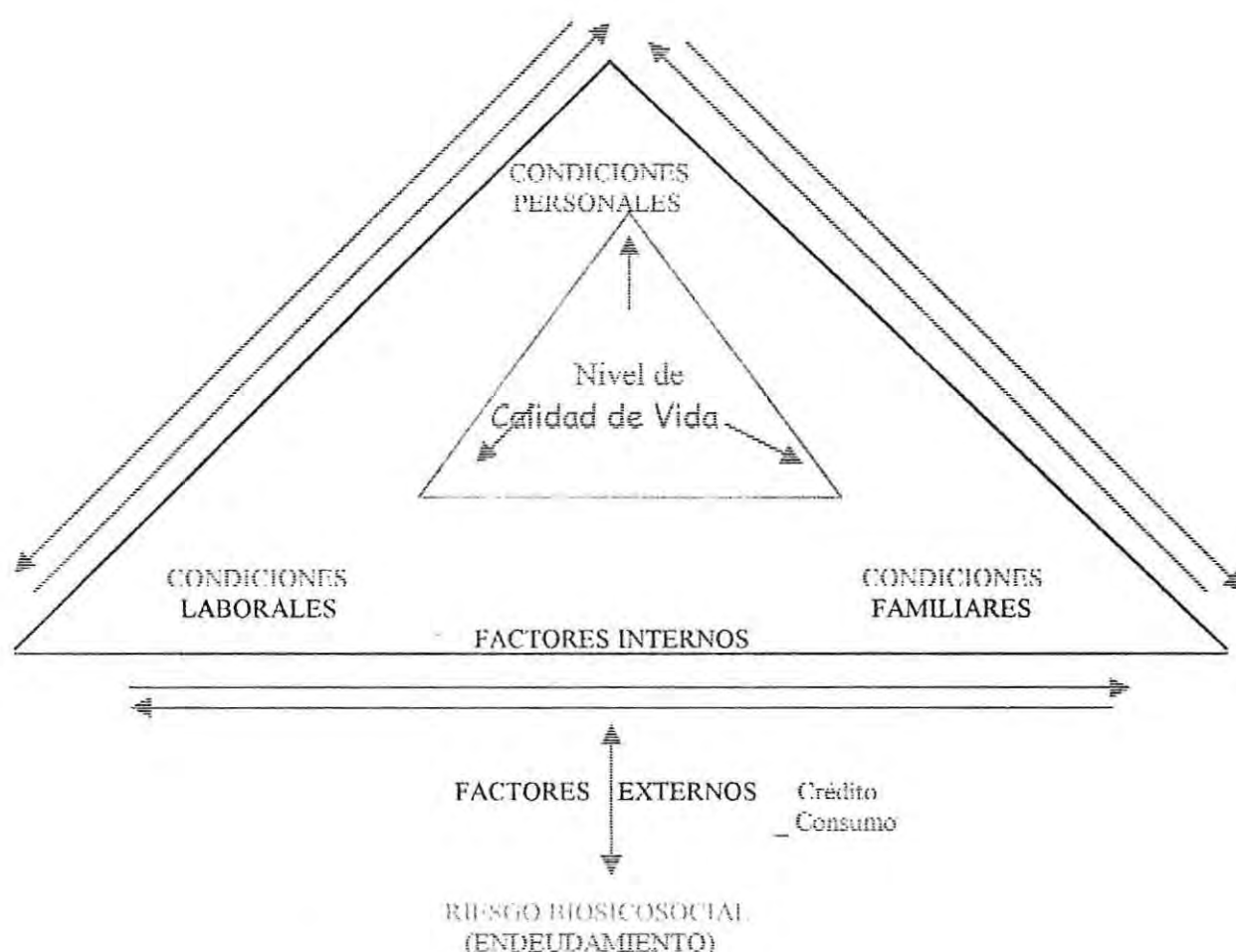
El sistema operativo de una organización, (en su calidad de sistema social), interactúa con las actitudes de los empleados y con factores situacionales específicos para producirle determinada motivación. Si se modifica uno de esos tres elementos (sistema operativo, actitudes o situaciones), también cambiará la motivación. (9 bis) Desde este punto de vista, si la empresa interviene en la situación de endeudamiento de los trabajadores, esto debería reflejarse de manera positiva en el desarrollo de las funciones que le son propias.

Lo antes expuesto, ha permitido la introducción al tema, previa la contextualización de la calidad de vida, por tanto, la problemática en estudio será abordada a partir de los factores internos (personales, familiares y laborales), éstos permitirán caracterizar al trabajador; y externos (crédito y consumo), éstos serían

condicionantes del problema. Así también, las características en cuanto a tipo (solo con la empresa, solo fuera de la empresa o en ambos) y al nivel (normal, en riesgo, y crítico), permiten visualizar la magnitud y la forma de endeudamiento más utilizados por los trabajadores y sus familias.

El siguiente esquema, sintetiza la relación recíproca que existe entre la persona, el trabajo y la familia y como estos en su conjunto van a determinar la calidad de vida, desde la perspectiva de este estudio, la variable endeudamiento será nuestro referente externo que afectará el nivel de calidad de vida y que según sea su nivel de gravedad el individuo se verá afectado en sus condiciones personales, laborales, familiares o en todos ellos a la vez.

#### Perspectiva Sistemica de Influencia Recíproca



En este esquema se observa la relación recíproca que se da entre los factores internos y externos. Los primeros nos servirán de base para caracterizar y describir al trabajador, de acuerdo a las variables a considerar en la investigación, a través de sus respectivos indicadores, y a obtener su autopercepción respecto a su calidad de vida personal como ser único, en proceso de desarrollo social. En tanto los segundos (los factores externos de crédito y consumo), nos servirán de parámetro para medir los niveles de calidad de vida laboral y familiar, entendidos como condicionantes del problema.

En las páginas anteriores, hemos analizado aquellas perspectivas teóricas que nos permiten abordar la calidad de vida laboral y familiar, desde la óptica del endeudamiento, problemática que como ya hemos señalado, es el objeto de estudio de nuestra investigación. Sin embargo, aunque la población que incluye las unidades de análisis, y que da el contexto son los trabajadores. Este rol, es parte de un sinnúmero de roles que cada ser humano desempeña simultáneamente durante el transcurso de su vida, y es determinante en el tipo de relaciones que se establecen con las demás personas; dado que se traduce en el estatus socioeconómico y el prestigio social del trabajador y su familia. Lo que en la práctica significa que deben satisfacerse una serie de expectativas derivadas de este rol. Por dicho motivo, nos adentraremos en dos ciclos esenciales que nos corresponde vivenciar como seres humanos. Por una parte el ciclo de vida individual, y por otra, el ciclo de vida familiar, ambos poseen una serie de etapas y características, de las que se derivan necesidades, las cuales hay que ir desarrollando para ser satisfechas. Ambos ciclos, nos permiten visualizar los efectos que la situación de endeudamiento, significan para el trabajador, como tal, su familia, y por consiguiente, en las actividades que desempeña en su trabajo, es decir, se considerarán los ámbitos personal, familiar y laboral.

### Factores Internos

#### a) Personales

#### **Ciclo de vida Individual y Necesidades Principales de las Etapas del Desarrollo**

El desarrollo es un proceso sostenido que involucre una serie de cambios, que distingan los periodos de la vida, que el hombre vivencia. Esto significa que: Las

personas pueden superar dificultades tempranas o experiencias negativas para adaptarse mejor a la vida. Las personas no son receptores pasivos de las influencias, sino que moldean su propio ambiente y responden a las fuerzas ambientales a las que han ayudado a contribuir. Se reconoce que las personas ayudan a moldear su propio desarrollo". (Papalia, 1996, 12)

Por otra parte, respecto del desarrollo, debemos señalar que existen una serie de rasgos que lo distinguen: "Uno de los rasgos para que el desarrollo humano sea tan complejo es que el crecimiento y el cambio se presentan en diversos periodos del ser" (12 bis) Estos cambios se entrecruzan en las diferentes etapas de la vida, correspondiendo a: el desarrollo físico, intelectual y/o cognoscitivo, y el desarrollo social y de la personalidad.

Por otro lado, debemos considerar el sinnúmero de diferencias individuales del desarrollo, toda persona es única e irrepetible, en ella se conjugan aspectos relativos a su dotación genética, del ambiente y/o contexto donde se desenvuelve y del conjunto de experiencias que le toca vivir. En otras palabras, "aunque las personas atraviesan por las mismas secuencias generales de desarrollo, existen numerosas influencias, y diferencias individuales en la duración y la presentación de los cambios. La gama de diferencias individuales se incrementa en la medida que las personas envejecen." (12 bis)

Como ya lo hemos visto, existen una variedad de influencias en el desarrollo, durante todos los periodos que comprende, "éstas son exclusivamente personales, y otras son comunes a determinados grupos de edad, generaciones o personas que viven o se criaron en sociedades y culturas particulares. El comportamiento y estilo de vida personal también influye en el desarrollo". (12 bis) Estas influencias de acuerdo a sus orígenes y efectos se clasifican en: influencias internas, son las que provienen de la herencia y/o del legado genético que toda persona recibe de sus padres. Las influencias externas y/o ambientales, tienen su origen en las experiencias personales frente al mundo exterior. Además estas influencias, se dividen de acuerdo a ciertos eventos importantes que se producen en las personas. (12 bis)

Teniendo presente las dimensiones que involucra el desarrollo humano, enunciaremos los periodos y/o etapas de la vida, que abordaremos, en función del rango de edad de los trabajadores de la División. Si bien, éstos son ocho, nos limitaremos a los últimos tres periodos; la edad adulta temprana, la edad adulta intermedia, y la edad adulta tardía. Cada una de ellas, posee ciertos eventos y características que los distinguen.

#### Principales acontecimientos en los periodos de la vida del hombre

Periodo según la edad	Principales acontecimientos	Etapas psicosociales (Erikson)
<b>Edad Adulta Temprana</b> (desde los 20 hasta los 40 años)	Se toman decisiones acerca de las relaciones íntimas. Muchas personas se casan y muchas tienen hijos. La salud física llega al tope, luego decae ligeramente. Se escoge una carrera. Continúa desarrollándose el sentido de identidad. La capacidad intelectual se vuelve más compleja.	<b>Intimidad versus Aislamiento.</b> La persona busca comprometerse con otros; si no tiene éxito, puede sufrir sentimientos de aislamiento y de introspección. Virtud: el amor.
<b>Edad Adulta Intermedia</b> (de los cuarenta a los 65 años)	La búsqueda de sentido de la vida adquiere gran importancia. Sufren algún deterioro la salud física, el vigor y la fuerza. Sobreviene la menopausia en las mujeres. La solitudin y la habilidad para resolver problemas prácticos son grandes; declina la habilidad para resolver problemas nuevos. La doble responsabilidad de cuidar a los hijos y a los padres ancianos puede causar estrés. La independencia de los hijos deja vacío el nido. Las mujeres adquieren más confianza en sí mismas; los hombres se vuelven más expresivos. Algunos experimentan el éxito en sus carreras y llegan a la cima económica; otros sufren de "agotamiento". En una minoría se produce la crisis de la edad madura.	<b>Creatividad versus ensimismamiento.</b> Los adultos maduros se hallan preocupados por establecer y guiar a la nueva generación; de otra forma se sienten empobrecidos personalmente. Virtud: preocupación por otros.
<b>Edad Adulta Tardía</b> (65 años en adelante)	La mayoría de las personas aún están saludables y activas, aunque de algún modo la salud y las habilidades físicas decaen. La mayoría de las personas mantienen la mente despierta. No obstante que la memoria y la inteligencia se deterioran, la mayoría de las personas encuentra maneras de compensarlas. La lentitud de reacción afecta muchos aspectos del funcionamiento. Necesidad de afrontar pérdidas en muchas áreas (pérdida de facultades, pérdida de los seres amados). La jubilación deja más tiempo libre, pero los recursos económicos. Ante la inminencia de la muerte, se siente la necesidad de encontrarle propósito a la vida.	<b>Integridad versus desesperación.</b> Las personas mayores alcanzan el sentido de aceptación de la propia vida, lo cual permite la aceptación de la muerte y, si no es así, caen en la desesperación. Virtud: la sabiduría.

Como ya hemos visto, cada ser humano tiene características que le son propias, debiendo desempeñar una serie de roles durante el transcurso de su vida: adscritos, tales como la edad y el sexo; y adquiridos, tales como el nivel de escolaridad, el estado civil, la ocupación y el estrato socioeconómico. Por otra parte, el ser humano desde que nace hasta que muere está en relación con otros, en una primera etapa necesita de sus padres

para sobrevivir, y a medida que crece aprende lo necesario para integrarse a la sociedad de la cual es parte. Llegado el momento, busca una pareja para formar su propia familia.

Otro aspecto importante a considerar, es la percepción que la persona posee respecto al dinero, percepción que varía también en el transcurso de la vida, dado que el ser humano es el resultado del conjunto de experiencias que le toca vivir. El dinero no es valioso por sí mismo, sino que por la utilidad que de éste se desprende, ya que es un medio que en nuestra sociedad nos permite adquirir una serie de bienes percibibles y no percibibles, necesarios para mantener la vida, como de satisfacer una serie de deseos, los cuales nos brindarían confort. Pero éstos, indudablemente que son condicionados por las características propias de cada persona, e influidas por el ambiente o medio social en donde les toca desenvolverse; en nuestro caso son trabajadores mineros, que mantienen características culturales comunes.

#### Representaciones sociales del dinero:

Asociado a las características individuales como al crédito y al consumo, se encuentra la percepción que las personas tienen respecto al dinero, en nuestra sociedad éste se constituye en el medio utilizado frente a la transacción e intercambio de bienes. El consumir hoy, aun cuando no se posea una capacidad real de pago para ello, es un diferenciador entre las personas que ahorran y las que se endeudan. Por otro lado, las personas trabajan por una remuneración (equivalente en dinero) que les permita satisfacer sus necesidades. Por tanto, se abordará el dinero, desde esta perspectiva, entendiendo la importancia que como medio posee para la adquisición de los bienes y servicios que la sociedad nos ofrece.

La representación del dinero incide en la vida cotidiana de las personas, por cuanto, la importancia que se le asigna, junto con la forma con que las personas se manejan con él, cruza una serie de relaciones y ámbitos de sus existencias.

Observar las acciones que las personas realizan con él, y los sentidos que se le atribuyen, no sólo habla del dinero en sí, sino que de las relaciones interpersonales, de las relaciones de pareja y familiares, de la historia de vida, de las aspiraciones, proyectos y del trabajo. (Deucouvières, 1998, 13)

### Creencias, concepciones y actitudes frente al dinero:

En la medida que las personas describen lo que es para ellas el dinero, cómo lo administran y los aspectos que las han llevado a pensar de una cierta manera, se pueden distinguir comparativamente una serie de categorías de significados que permiten construir un perfil de representaciones sociales asociadas a personas que ahorran y a personas que se endeudan. (13 bis)

### b) Familiares

#### El Ciclo de Vida Familiar y Necesidades Propias del Desarrollo

En las páginas anteriores nos referimos a las características que se desprenden del desarrollo humano. Ahora, analizaremos las características que asume el ciclo de vida familiar; como veremos ambos ciclos están fuertemente vinculados, y son recíprocos e interdependientes el uno del otro, y ambos son determinantes en la vida de una persona, en cualquiera de los ámbitos donde ésta se desenvuelva.

Sonya Rhodes, ha desarrollado un enfoque del ciclo de vida familiar, ésta señala, que la influencia recíproca entre los procesos y tareas del desarrollo individual y los modelos y tareas de desarrollo familiar, nos fuerza a considerar a la familia, como el más potente medio para el desarrollo y el cambio. La familia opera al mismo tiempo transmitiendo las expectativas sociales con respecto a la juventud y absorbiendo el impacto de los cambios sociales. (Rhodes, Revista de Trabajo Social, 14)

Anteriormente, presentamos las características de las etapas del desarrollo humano, refiriéndonos a la teoría psicosocial de Erikson. Esta teoría postula un conjunto interdependiente de ciclos vitales en 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. (14 bis)

---

14 RHODES, SONYA, UN ENFOQUE DEL CICLO DE VIDA FAMILIAR, REVISTA DEL TRABAJO SOCIAL.

El modelo que presentamos posee las siguientes características: cada etapa del ciclo de vida familiar es caracterizada por un grado expectable de crisis ocasionada por la convergencia de los procesos biosicosociales que generan tareas familiares específicas para cada fase, las que deben ser confrontadas, entendidas y realizadas. Estas tareas familiares, 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 grupos. (14 bis) Este enfoque toma a la familia como un todo, entendida como un sistema social con las siguientes características: sus miembros ocupan diversas posiciones familiares que están en situación de interdependencia; la familia es una unidad que mantiene sus límites, con grados diversos de rigidez y permeabilidad en la definición del mundo familiar y extrafamiliar; la familia es una unidad que busca adaptación y equilibrio, con patrones de interacción que se repiten una y otra vez; la familia es una unidad que cumple tareas para responder a los requerimientos de las instituciones externas que representan a la sociedad, y para satisfacer las necesidades y demandas de sus miembros. (14 bis) En síntesis, de este enfoque se desprende: que la familia responde a las demandas sociales y de desarrollo a través de la realización de tareas que producen cambios en su organización interna y en sus transacciones con las estructuras sociales y culturales externas. Las tareas familiares de cada fase específica tienen efecto acumulativo; el cumplimiento adecuado de las tareas de las primeras etapas fortalece la habilidad de la familia para desempeñarse en las etapas siguientes en forma efectiva. (14 bis) Estas etapas se definen y clasifican en la tabla que a continuación presentamos:

ETAPAS CICLO DE VIDA FAMILIAR	CARACTERÍSTICAS
<u>IDENTIDAD</u> VERSUS <u>IDEALIZACIÓN</u> O <u>DESILUSIÓN</u>	Corresponde a la primera fase de la formación de una pareja y precede a la llegada de los hijos. Tenga o no-validación institucional; el criterio esencial en esta etapa, es que ella está haciendo una inversión hacia el futuro.
<u>REABASTECIMIENTO</u> VERSUS <u>AUTOABSORCIÓN</u>	Esta etapa se aplica a los años de la crianza de los hijos pequeños; empieza con el nacimiento del primer hijo y termina cuando el último hijo entra al colegio.
<u>INDIVIDUALIZACIÓN DE LOS MIEMBROS DE LA FAMILIA</u> VERSUS <u>ORGANIZACIÓN PSEUDOMUTUA.</u>	Esta etapa se aplica a las familias que han terminado los años de llegada y crianza de los niños preescolares.
<u>COMPANERISMO</u> VERSUS <u>AISLAMIENTO</u>	En esta etapa se encuentran las familias con hijos adolescentes.
<u>REAGRUPACIÓN</u> VERSUS <u>ATADURA O EXPULSIÓN</u>	Se encuentran en esta etapa las familias cuyos hijos están abandonando el hogar para establecer sus propios hogares en forma independiente de sus padres.

<u>REDESCUBRIMIENTO VERSUS DESESPERACIÓN</u>	Esta etapa es la primera de las dos fases post parentales, la estabilidad de la pareja depende de las adaptaciones que realicen tendientes a restablecer un equilibrio marital satisfactorio.
<u>AYUDA MUTUA VERSUS DESEPERACIÓN</u>	Esta es la segunda de las dos etapas post parentales y la última del ciclo de vida familiar. En la familia nuclear típica, corresponde al periodo desde la jubilación de los padres, hasta la muerte.

Nota: Es necesario consignar, que por convención se identifica la etapa del ciclo de vida familiar, teniendo como referencia la edad del hijo mayor.

### Tipología de Familia

Hemos hablado de las etapas del ciclo de vida familiar, y de su relación con el ciclo individual. Pero, es importante señalar, a qué tipo de familia nos estamos refiriendo. El término "familia" involucra a una realidad múltiple. Se alude "al grupo social formados por los miembros del hogar emparentados entre sí por sangre, adopción o matrimonio, incluyéndose las uniones consensuales cuando son estables". (Mideplan, 1992, 15).

Teniendo claridad del papel que cumple la familia en toda sociedad, procederemos a tipificar la familia de acuerdo a su tamaño y composición. Para los fines de esta investigación nos limitaremos a considerar:

La familia nuclear: es aquella integrada por una pareja adulta, con o sin hijos o por uno de los miembros de la pareja y sus hijos. (Gutiérrez, 16)

La familia extendida: es aquella integrada por una pareja o uno de sus miembros, con o sin hijos, y por otros miembros que pueden ser parientes o no parientes. (16 bis)

La familia monoparental: es aquella que está constituida solamente por uno de los padres y sus hijos.

Hogar unipersonal: como su nombre lo dice, es aquel que solamente está formado por una persona.

Familias mixtas: son formadas por aquellas parejas vueltas a casar y que han mezclado hijos de sus matrimonios anteriores con los hijos propios.

15 MIDEPLAN, "LA FAMILIA UNA REALIDAD MÚLTIPLE", 1992

16 GUTIÉRREZ, PAMELA, "COMO ES LA FAMILIA CHILENA DE FIN DE SIGLO", ARTÍCULO DE VIDA URBANA, DIARIO LA TERCERA, 16 DE ABRIL DE 1999.

Lo antes expuesto, nos permite caracterizar a la familia, ésta de acuerdo a la etapa que vivencia, y a sus características de tamaño y composición entre otras, requiere de la satisfacción de una serie de necesidades. Es por ello, que nos permitiremos definir tentativamente la "calidad de vida familiar", es necesario consignar que esta definición es de tipo operativa, dado que no se encontró en la bibliografía revisada un concepto al cual pudiera adherirse. Por tanto ésta es una dimensión de la calidad de vida, es un concepto relativo, que se entenderá como una condición de bienestar integral, que promueve el desarrollo biosicosocial de cada uno de los integrantes del grupo familiar.

#### Opciones cuando se casan

##### Régimen de Bienes Matrimoniales:

Un aspecto importante a considerar, y que afecta directamente a la familia desde el punto de vista de la magnitud de las deudas que pudiere manchar uno de los cónyuges, tiene que ver con el tipo de régimen de bienes que éstos han convenido, en razón del vínculo matrimonial que los une.

Actualmente, en nuestro país se encuentran vigentes tres tipos de regímenes matrimoniales, éstos son: la sociedad conyugal, la separación de bienes y la participación en los gananciales. Estos están estipulados en el Código Civil. Desde el punto de vista, de los riesgos que producen la incapacidad de cubrir las deudas, la separación de bienes, protege especialmente a la mujer, si tenemos presente que una posible situación de embargo del cónyuge, en el peor de los casos, no se traduce en la pérdida de sus bienes. No es el caso del régimen de sociedad conyugal. Sin embargo, si la mujer no trabaja, está impedida de formar un patrimonio propio. Aun así, en el evento de que un bien inmueble sea dado en prenda para adquirir un préstamo, la ley establece que la mujer debe hacerse partícipe de ésta decisión, independientemente de que el cónyuge sea el administrador de dicho régimen. El régimen de participación de los gananciales, es una mezcla de los dos anteriores, durante el matrimonio cada uno de los cónyuges administra sus bienes, solo en el caso de que exista liquidación de éste, se unifican los bienes de cada uno de los cónyuges en un solo patrimonio, distribuyéndose en partes iguales. Si existen deudas los cónyuges pueden vender, enajenar o traspasar sus bienes antes de verse afectados.

El siguiente cuadro resumen, sintetiza los efectos de los regímenes patrimoniales del matrimonio en Chile (gentileza del Registro Civil,17):

SOCIEDAD CONYUGAL	SEPARACIÓN DE BIENES	PARTICIPACIÓN EN LOS GANANCIALES
La administración corresponde al marido.	Cada cónyuge administra sus bienes.	Cada cónyuge administra sus bienes.
El marido no puede vender, prometer vender ni dar en garantía los bienes raíces sociales, ni los bienes raíces propios de la mujer.	Los cónyuges pueden celebrar cualquier contrato sobre sus bienes, con la excepción de los bienes declarados familiares.	Los cónyuges administran libremente sus bienes, con las siguientes limitaciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>. No pueden otorgarse separadamente, garantías personales a favor de terceros.</li> <li>. Tampoco pueden separadamente, vender, prometer vender, ni dar en garantía los bienes declarados familiares.</li> </ul>
Los cónyuges separadamente no podrán vender, prometer vender, ni dar en garantía los bienes declarados familiares.	Los cónyuges separadamente no podrán vender, prometer vender, ni dar en garantía los bienes declarados familiares.	Los cónyuges separadamente no podrán vender, prometer vender, ni dar en garantía los bienes declarados familiares.
El marido como administrador de la sociedad conyugal, es el encargado de pagar las deudas.	Cada cónyuge paga sus propias deudas.	Cada cónyuge paga sus propias deudas.
A la disolución, los cónyuges comparten por mitades las ganancias obtenidas.	En este régimen al no existir patrimonio común que compartir, cada cónyuge mantiene el dominio y administración de sus bienes al término del régimen.	Al término de éste régimen los cónyuges compartirán las ganancias que separadamente hayan obtenido.

c) Laborales y Necesidades propias de las Etapas.

El trabajo en la vida del hombre

Las individuos y las familias, para generar e incrementar sus ingresos desempeñan diversas actividades, es decir, un trabajo, el cual se entiende como una actividad instrumental remunerada o no, para obtener un pago, por la utilidad que este tiene, y por su capacidad para definir identidad personal y estructuración del tiempo. Dado que éste se traduce en la autoestimación, influye en la interacción social, y especialmente se relaciona con el estatus social, el cual implica prestigio, derivado del cargo u ocupación, valorados en la cultura en el que se inserta. Por tanto, se desprenden las expectativas del rol que el trabajador debe cumplir ante los ojos de los otros; reflejando estándares de vida determinados.

El estatus o el prestigio social son importantes, el estatus es el rango social del individuo dentro del grupo. Es un símbolo de magnitud del reconocimiento, el respeto y la aceptación concedidos a una persona. La pérdida del estatus llamada a veces a "quedar mal" es un problema grave para una persona común. La gente, por tanto, se vuelve muy cuidadosa para proteger y desarrollar su nivel social. El estatus alcanza su máxima expresión con los símbolos. Se trata de elementos visibles y exteriores que se relacionan con una persona o un sitio de trabajo, y que sirven como evidencia de nivel social. (David, 9 bis) Esta situación se veía acentuada en empresas como Codeco, teniendo presente, el rango de sueldos de sus empleados, y las características de los polos económicos, donde se insertan. Siendo sus trabajadores "beneficiarios" de las facilidades del sistema financiero de acceder a diferentes créditos, en virtud de su "solvencia económica". Podríamos decir, que en la cultura de los empleados, se observaría un nivel de vida alto, el cual debe mantenerse y desarrollarse. Lo que muchas veces, los llevaría a asumir deudas de consumo, que no están al alcance de sus reales capacidades de pago.

Con relación a los ingresos obtenidos producto del trabajo: los economistas consideran relevante considerar el beneficio derivado del consumo financiado por el ingreso ganado, y el ocio obtenido por no trabajar, un individuo podría maximizar la utilidad personal obtenida de ellos. Por otra parte, los psicólogos consideran cómo importante las recompensas dadas en forma contingente a la ejecución del trabajo pueden resultar reforzantes para el individuo.

Como hemos visto, el trabajo juega un papel crucial en la vida de todo ser humano. Si bien existen una serie de perspectivas teóricas que explican el comportamiento del hombre en el trabajo, referidas a la motivación, las necesidades, la comunicación, el liderazgo, y el desempeño de puestos entre otras, las cuales intentan explicar la satisfacción laboral (entendida como una actitud que muestran los trabajadores hacia sus trabajos, originada en la percepción que tienen de ellos, basados en factores del ambiente de trabajo, tales como estilo, políticas y procedimientos del supervisor, afiliación al equipo de trabajo, condiciones laborales y prestaciones), y la forma en que éstos condicionan su desempeño, los que indudablemente afectaran la calidad de vida laboral. Para los fines de esta investigación nos limitaremos a abordar el rol, el cargo, los años de servicio, el área de trabajo, y las características del ingreso, variables que nos permitirán caracterizar al trabajador. Esta decisión, entendiéndolo que aún cuando el factor laboral puede abordarse de una serie de ámbitos y/o variables, es importante no desviar el foco de la investigación, el cual es el endeudamiento.

### Factores Externos

#### a) Consumo

##### En relación al bienestar y el consumo:

En primera instancia, aclararemos que la concepción de bienestar es bastante amplia y difusa. Al igual, que la calidad de vida, el bienestar va a depender de la perspectiva con que se mire. Si nos referimos al bienestar social, como expresión de la calidad de vida, lo entenderemos que el mejor proceso de desarrollo será aquel que permita elevar la calidad de vida de las personas. De esta concepción se desprende que el hombre es el eje central del bienestar psicosocial, es el punto de referencia. Ello implica conocerlo como una realidad compleja y difícil de asir en una sola perspectiva. El bienestar psicosocial no es un estado, sino un proceso. La calidad y el nivel de bienestar dependen de la dirección y naturaleza de ese proceso. El ser persona es un proceso que se desarrolla a lo largo de toda la vida. Si comprendemos al hombre como un ser bio sico social espiritual.

Por otra parte, al haber delimitado una concepción de bienestar social, estamos en condiciones de relacionar bienestar y consumo. De acuerdo a Crocker, una práctica

dada de consumo puede ser justificable o deficiente en una o más de cuatro formas: 1) esta práctica puede ser buena o mala para el medio ambiente; 2) el consumo puede ayudar o afectar a otra gente; 3) nuestras prácticas de consumo pueden afirmar o subvalorar valores e instituciones consideradas esenciales para nuestra comunidad; 4) finalmente, una elección de consumo o patrón puede ser benéfico o ir en detrimento del propio bienestar de las personas o del propio bienestar de las personas \_ aparte de los efectos sobre las instituciones, otras personas o la naturaleza\_ (Crocker, D. 18). Pero, ¿qué entenderemos por bienestar: "es una lista heterogénea de condiciones humanas, actividades, capacidades internas y oportunidades externas. Tener bienestar, ser y hacerlo bien, es funcionar o ser capaz de funcionar en ciertas formas humanamente buenas." Además, de las relaciones sociales, el bienestar depende de ser distintos de los otros, expresar nuestra identidad singular y tener lo que únicamente es nuestro.

En el fondo, debemos procurar un balance: una elección de consumo particular al consumo, puede contribuir más a un aspecto del bienestar (físico, mental, social o singular), el consumidor sabio se esfuerza por tener un patrón de consumo que promueva el balance y la armonía entre y dentro de los componentes. Lo anteriormente expuesto, radica en la norma general del consumo: "un patrón de consumo o elección es mejor que otro si este promueve mejor el bienestar de la persona." Un patrón de consumo o elección puede criticarse cuando debilita o contribuye aquellas capacidades y funcionamientos que son componentes del bienestar. (18 bis)

#### El consumo, perspectivas teóricas.

Existen una serie de modelos teóricos, que intentan explicar las características del consumo. Entre las más relevantes tenemos:

La Teoría Económica: el comportamiento del consumidor se ha planteado como la maximización de la utilidad derivada del consumo total de un espectro de bienes sujeto a restricciones de presupuesto. En otras palabras, el comportamiento racional implica que los consumidores eligen las alternativas de consumo que brindan los mayores beneficios dado su presupuesto.

Los Modelos de Procesamiento Cognitivo de la Información: se basan en la dualidad de dos conceptos, el dominio conductual observable del que se deriva la explicación, y otros referidos a un dominio preconductual inobservable de eventos intrapersonales sobre los cuales las explicaciones se apoyan. Este modelo adjudica al consumidor la capacidad considerable para recibir y manejar cantidades de información y para realizar investigaciones y evaluaciones precompra.

Entre las anteriores se encuentra la "Teoría Atribucional": ésta aborda los procesos por los cuales un individuo interpreta los eventos, luego que éstos han ocurrido, como siendo causados por un factor particular de un ambiente relativamente estable. Considera además, que la acción humana depende de dos grupos de condiciones: las que están dentro de la persona y las que están dentro del ambiente. La combinación de las fuerzas internas y externas determinan la conducta humana. (9 bis) Esto significa, el valor que un individuo (consumidor) le asigna al bien o servicio, lo que utiliza como criterio de compra. La importancia de un atributo para un individuo refleja los valores o las prioridades que este individuo reserva a cada una de las ventajas aportadas por la marca (bien o servicio), considerando que está dirigido necesariamente a efectuar arbitrajes entre las ventajas buscadas. (Lambin, 1995, 19) Esta teoría servirá de base para orientar la presente investigación, por cuanto, se trabajará fundamentalmente con percepciones.

Los Modelos Explicativos de la respuesta del consumidor a la publicidad también proponen que el mensaje persuasivo produce en el receptor una serie de efectos psicológicos que culminan en la compra de la marca publicitada.

Si bien es cierto que los modelos comprensivos han incluido la posibilidad de fuerzas ambientales y situacionales incidiendo sobre la elección. Estas influencias son descritas generalmente como mediadores cognitivos, más que ejerciendo presión directa sobre la conducta de compra. En estos modelos la elección del consumidor se comprende como una secuencia de cambios cognitivos, afectivos y cognativos que comprometen el ego. Se asume que, en el proceso de toma de decisión se utiliza un criterio evaluativo para predecir el resultado de cada opción disponible en términos de sus objetivos; se emplean reglas de decisión o métodos de evaluación comparativos para decidir sobre un posible curso de acción y la información es recibida, procesada, almacenada y recuperada desde la memoria, todo en el curso de una decisión antes de la compra. (13 bis)

De estos modelos se desprende, que toda persona razonable desea obtener lo máximo por lo mínimo, el mejor servicio, el mejor rendimiento, pero también el precio más ventajoso. (19 bis)

### Las Necesidades:

Siguiendo a Max\_Neef, las necesidades son pocas, finitas y clasificables; las más básicas son las mismas y fundamentales en todas las culturas y periodos históricos; por lo tanto, lo que varía son los satisfactores. Estos se entienden como todas las acciones de los bienes, servicios y relaciones tendientes a satisfacer las necesidades. Es así, que las necesidades no sólo son carencias, sino que también potencialidades individuales y colectivas, éstas son superadas con un sinnúmero de satisfactores, los cuales son formas de ser, tener, hacer y estar. (Rodríguez, 1991, 20) Estas necesidades no se agotan porque el hombre es un ser de necesidades múltiples e interdependientes los que se satisfacen con diferentes estilos en cada sistema económico, social y político, a través de la generación de satisfactores. (8 bis) Por consiguiente, se relacionan estrechamente, con la calidad de vida y sus estándares, los que determinan los estilos de vida socialmente valorados a los cuales aspira la población. Además, se vinculan al estatus (posición social) que el individuo y su familia ocupan en cada estrato socioeconómico.

“El que un satisfactor pueda tener efectos distintos en diversos contextos depende no sólo del propio contexto, sino que también en buena parte de los bienes que el medio genera y de cómo se organiza el consumo de los mismos.” De esta forma las necesidades se satisfacen en su mayor parte, a través del consumo de bienes y servicios. La calidad de vida que tengan las personas dependerá de las posibilidades que estas tengan de satisfacer adecuadamente sus necesidades humanas fundamentales. En la medida que la necesidad compromete y moviliza la totalidad del ser humano es también potencialidad y recurso. De allí que quizás sería más apropiado hablar de vivir y realizar las necesidades en forma continua y renovada. (20 bis).

---

1° LANTIER, JEAN JACQUES, MARKETING ESTRATEGICO, EDITORIAL MC GRAW HILL, 3ª EDICIÓN, 1995.  
 2° RODRIGUEZ, DARIO "GESTION ORGANIZACIONAL, ELEMENTOS PARA SU ESTUDIO", PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE, 1ª EDICIÓN, 1991.

Si tenemos presente, que los satisfactores cambian a través de los distintos contextos históricos y culturales, las estrategias de vida, las condiciones económicas, y las relaciones con el medio ambiente; éstos son subjetivos y objetivos, donde los satisfactores son lo histórico de las necesidades, y los bienes económicos su materialización.

Del enfoque de Max\_Neef, se distinguen por tanto, tres componentes básicos: necesidades, satisfactores y bienes económicos. Las necesidades humanas no son solo carencias sino también y simultáneamente potencialidades humanas individuales y colectivas. Los satisfactores, por otra parte, son formas de ser, tener, hacer y estar, de carácter individual y colectivo, conducentes a la actualización de necesidades. Y, los bienes económicos, por último, son objetos y artefactos que permiten afectar la eficiencia de un satisfactor, alterando así el umbral de actualización de una necesidad, ya sea en el sentido positivo y negativo.

La interrelación entre necesidades, satisfactores y bienes económicos es permanente y dinámica. Entre ellos se desencadena una dialéctica histórica. Si, bien por una parte, los bienes económicos tienen la capacidad de afectar la eficiencia de los satisfactores, éstos, por otra parte, serán determinantes en la generación y creación de aquellos. A través de esta causación recíproca se convierten, a la vez, en parte y en definición de una cultura, y en determinantes de los estilos de desarrollo. (Max\_Neef, 1986, 21) Desde este punto de vista, el autor plantea una matriz de necesidades y satisfactores.

---

21 MAX\_NEEF, MANFRED, "DESARROLLO A ESCALA HUMANA, UNA OPCIÓN PARA EL FUTURO", 1996.

## b) Crédito

### En relación al sistema crediticio:

Actualmente, existen diversos mecanismos crediticios ofrecidos por entidades bancarias, financieras y comerciales entre otras. Estos fundamentalmente, tienen las siguientes características, en razón de los requisitos del sistema para acceder a ellos: 1) el nivel de ingresos del consumidor; 2) la facilidad en la obtención del crédito; y 3) los costos que involucra el tener el crédito. Situación que en la práctica se traduce en el monto, en el tipo de crédito, la modalidad y el plazo de pago, y los gastos operacionales e intereses legales devengados del crédito.

Las instituciones del rubro utilizan diversas estrategias para hacer atractivo a sus potenciales clientes los programas de crédito que ofrecen. Estos están dirigidos hacia todos los estratos socioeconómicos. Es sabido que éstas son especialmente agresivas, a través de sus acciones publicitarias y por medio de sus agentes de venta dirigidos hacia los consumidores de mayores ingresos, especialmente, los del rubro minero. Sin embargo, es preocupante el hecho de que muchas veces en los consumidores se observa desconocimiento respecto de las tasas de interés y de los costos operacionales que de los créditos se desprenden. A esto se agrega, el uso que de la publicidad hacen las instituciones del rubro, en cuanto a los beneficios que estos otorgan. Motivando a muchos consumidores a endeudarse más allá de su real capacidad de pago, sin reflexionar acerca de los efectos que dicho compromiso tendría en sus presupuestos. (Araya, 1996, 23)

En cuanto a los créditos, estos pueden clasificarse en dos tipos: de consumo y financieros, en relación a los bienes adquiridos; existiendo fundamentalmente dos modalidades de pago: tradicional y diferida, las que se diferencian en razón de la fecha de inicio en el pago de la primera cuota del crédito convenido. A esto debemos agregar el plazo de pago, el cual delimita el N° de cuotas a cancelar, estas se fijan a corto, mediano y largo plazo, lo que se relaciona directamente con el interés que las instituciones cobran por cantidades de dinero determinadas.

---

22 ARAYA, Y OTROS "ESTUDIO EXPLORATORIO DESCRIPTIVO ACERCA DE LA SITUACIÓN DE ENDEUDAMIENTO, SUS CARACTERÍSTICAS, MEDIOS, MOTIVOS Y DIFICULTADES, A PARTIR DE LAS PERCEPCIONES DE TRABAJADORES DE EMPRESAS DE LA REGIÓN METROPOLITANA". TESIS DE TRABAJO SOCIAL, PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE, 1994

El crédito está directamente relacionado con las deudas que mantiene la persona (trabajador) y familia. Estas deudas alcanzan tal magnitud, que las empresas se han visto obligadas a intervenir. Ahora bien, una práctica preocupante, para abordar esta situación, y que en términos generales no han dado buenos resultados, probablemente ante la ciclicidad del problema, consiste en “que los departamentos de bienestar evalúen la situación de los deudores más críticos; calculen cuánto podrían estas personas pagar realmente; sumen todas las deudas; llamen a un par de bancos y empresas y les pidan un préstamo a más largo plazo y con intereses más bajos. Los bancos dan el préstamo, pero con la condición de que la empresa se comprometa a descontarles las cuotas a los trabajadores de su planilla de sueldos; se aseguren morosidad cero, se ahorran las incomodas cobranzas y el pago llega, habitualmente, en un único cheque, limpio, y redondo negocio. (3 bis). Sin embargo, se ha observado que la unificación de deudas en una sola cartera, es una solución inmediatista y paliativa. Aún así, “existen endeudados de tal criticidad”, que simplemente quedan fuera del sistema. A este respecto, la División en 1997, suscribió un convenio con el Banco BCI y el Banco del Desarrollo para el reordenamiento de las deudas de los trabajadores más endeudados.

En las empresas se observaría consenso, sobre la “presión y tentación” que ejerce el mercado financiero, señalan que es despiadado. Todos los capitales quieren hoy entrar al negocio de los créditos de consumo. A los bancos, financieras, multitiendas y Cajas de Compensación se quieren sumar las aseguradoras, cooperativas, cadenas de farmacias y supermercados. Y, apuntan a todos los estratos socioeconómicos. (3 bis) No es de extrañarse entonces, que los trabajadores mineros, sean clientes potenciales tan atractivos.

#### Endeudamiento (Crédito y consumo) y Marketing:

En nuestra sociedad de consumo, las empresas tienen que ser capaces de ofrecer bienes y servicios para cubrir la demanda de la población, con el fin de satisfacer las necesidades de los consumidores, a la vez genera una multiplicidad de necesidades que deben ser satisfechas. Pero, porque si el tema en estudio es el endeudamiento, nos permitimos abordar las características del marketing. Por la sencilla razón, que a través de sus estrategias, las empresas de todos los rubros, buscan hacer atractivos, la infinidad de productos y servicios que ofrecen a toda la población, de acuerdo a sus características, condición social y nivel de ingresos.

El Marketing, es el proceso social, orientado hacia la satisfacción de necesidades y deseos de individuos y organizaciones, por la creación y el intercambio voluntario y competitivo de productos y servicios generadores de utilidades." (19 bis) Pero, qué significa esto, se refiere a que "la satisfacción de las necesidades del comprador está en el centro de la economía de mercado y de la gestión que de ella se deduce". Sin embargo, la crítica más frecuentemente formulada con respecto al marketing moderno, es la de haber hecho del mercado un mecanismo de creación de necesidades, en lugar de ser un mecanismo de satisfacción de las necesidades. (19 bis)

De esto se desprende el rol de las empresas que ofertan diversos tipos de bienes y servicios, las cuales marketean sus productos, de manera de hacerlos atractivos para sus potenciales consumidores. El objetivo final de toda empresa habrá de ser el establecimiento de una teoría de cómo funciona su mercado. Esto significa saber quiénes son su cliente, lo que desean, la forma en que compran y el modo en que utilizan el producto y reaccionan al mismo". (Kotler, 1.967, 23)

Kotler (1.991), establece una distinción entre necesidad, deseo y demanda. El deseo sería un medio privilegiado de satisfacer una necesidad. En tanto cuanto las necesidades son estables y limitadas en número, los deseos son múltiples, cambiantes y continuamente influidos por todas las fuerzas sociales. Los deseos se traducen en **demanda potencial** de productos específicos, cuando se acompañan de un poder y de una voluntad de compra. Según Kotler, el marketing se contenta con influenciar los deseos y la demanda haciendo atractivo el producto, disponible y accesible, pero no las necesidades, las cuales preexisten a la demanda. (19 bis) Es evidente que el marketing, por su acción, puede exacerbar las necesidades, incluso si estas preexisten. Además crear ansia o crear unos deseos que no pueden traducirse en demanda por falta de poder adquisitivo, puede ser al menos una causa grave de disfunción en la economía. (19 bis)

Es un hecho que la mayoría de las necesidades del hombre moderno no guardan relación alguna con la subsistencia, el hombre occidental ha preferido dar más vuelo a sus deseos y aumentar los medios para satisfacerlos. Se trata de reconocer las diversas necesidades que entran en juego en el mercado de un producto determinado y en que seamos los primeros en reconocer necesidades insuficientemente establecidas o insuficientemente satisfechas.

---

23. KOTLER PHILIP "TEORÍA DE MERCADOTECNIA: ANALISIS, PLANEACIÓN Y CONTROL." EDITORIAL MEXANA, 1ª EDICIÓN, 1967.

Esto sumado a la capacidad de crear el producto correcto, de proyectar las cualidades simbólicas adecuadas y de establecer la distribución acertada.

Los especialistas tienen claro que los productos no se compran por sí mismos, sino por la capacidad que tiene de satisfacer una necesidad sentida. Dado que la selección del consumidor reflejará el balance de beneficios, costos y riesgos esperados. El punto no es que la necesidad sea sentida, sino más bien prioritaria. Y, que realmente el consumidor posea una capacidad de pago real para acceder a ellas. No debemos olvidar, que el dinero, es el medio a través del cual, las personas acceden a distintos bienes y servicios; especialmente, si consideramos que éste varía de acuerdo a nivel de ingresos de las personas, el que se obtiene normalmente, obtienen a través del trabajo.

Por otro lado, la persona como tal, en este caso en el rol de trabajador, no se encuentra aislado, se relaciona directamente, ya sea con su propia familia, o su familia de origen. Por tanto, es importante considerar a la unidad familiar, en su rol de consumidor. Con relación a la ésta, se tiene claridad de su complicada organización compradora, ésta en el transcurso de una año, adquiere una enorme variedad de bienes y servicios. Esta para llevar a cabo una operación de compra hay una especialización en la tarea respaldadas por relaciones tácitas de autoridad. Estos varían de una familia a otra y también respecto a diferentes productos. La esposa sigue siendo el principal agente de compras para las necesidades cotidianas de la familia, a pesar de una clara tendencia hacia una mayor actividad de compras de toda la familia. Otros miembros de la familia aportan algo de influencia que entra en juego cuando el producto o servicio está destinado a su uso particular. El esposo es el decisor dominante en unas pocas y limitadas cosas. Los hijos influyen en la elección de juguetes, de sus propias ropas, y varios alimentos, en algunas cosas también la decisión de hacer la compra. Todos o la mayoría de los miembros de una familia participan en la compra de: vacaciones, aparatos de televisión y el automóvil. De esto se desprende, que el trabajador como tal, dentro de su grupo familiar, está presionado por su contraparte en el subsistema conyugal, y el subsistema filial, en la adquisición de diversos productos. Lo que puede acarrear al endeudamiento, si no hay un manejo adecuado del presupuesto familiar.

Una de las formas que las empresas utilizan para marketear sus productos, y hacerlos atractivos, es a través de la publicidad, ésta tiene la finalidad de hacer que los compradores en potencia respondan más favorablemente a la oferta de la empresa. Busca lograrlo proporcionando información a los clientes, intentando modificar sus deseos y aportándoles razones para que prefieran los productos de la empresa

determinada. Para lo anterior, genera estrategias de promoción. En su esfuerzo por estimular las ventas las empresas recurren a cierta variedad de actividades, tales como mejorar sus productos, ampliar sus canales y aumentar sus servicios, dirigiendo comunicaciones persuasivas a los compradores, es decir, promocionando sus productos. De lo anterior se podría inferir, que en los consumidores, en su rol de trabajadores, un incentivo importante en el consumo de bienes y servicios, lo constituyen las redes de relaciones que sostiene, especialmente, en el plano laboral (relaciones con compañeros de trabajo), a nivel de barrio. En parte, debido a que los estándares de confort material, y el nivel de vida del trabajador y su familia se traducen en estatus y posición social. Lamentablemente, muchas veces se desarrollan estándares de vida, que en la práctica no son capaces de ser satisfechos con los ingresos familiares, situación que se observa en los trabajadores de Andina.

### El endeudamiento:

El endeudamiento, como problemática social, gatillaría un sinnúmero de problemáticas y consecuencias, en la relación del trabajador con su familia, y en los planos laboral y personal. En la actualidad preocupa a la comunidad en general, tanto en el ámbito público y privado, como a nivel particular y familiar, dada sus repercusiones a nivel micro y macroeconómico, y especialmente en las áreas del trabajo y la familia. Por dicho motivo, hay que tener presente que éste fenómeno es condicionado por un conjunto de factores demográficos, económicos, psicológicos y sociales entre otros, que permiten entender y visualizar, la red de relaciones que de éstos se desprenden, más aún teniendo en cuenta, la escasez de investigaciones y fundamentos teóricos que den cuenta de él.

Para los efectos de esta investigación se caracteriza al endeudamiento de acuerdo a tipos y niveles. Los primeros corresponden a: solo con la empresa, solo fuera de la empresa ó en ambos, éstas categorías fueron definidas, teniendo presente la accesibilidad que tienen los trabajadores de Andina para asumir deudas con la empresa, como por intermedio del sistema financiero y comercial, al cumplir los requisitos establecidos por dichos sistemas.

En el caso de los niveles de endeudamiento, teniendo presente las escasas investigaciones y apoyo teórico respecto del tema en estudio, éstos fueron ponderados en función de la magnitud de la deuda y el nivel de gasto mensual

que los trabajadores deben asumir para el cumplimiento de las obligaciones pecuniarias derivadas de éstas. Los niveles de endeudamiento son: \_ Normal; es aquel en que el trabajador, mantiene deudas de consumo y crédito (financieras) equivalentes a un porcentaje inferior al 25% de su ingreso, lo cual le permite satisfacer las necesidades propias y las de su grupo familiar, enmarcadas de acuerdo al presupuesto familiar; En riesgo, es aquel en el trabajador mantiene deudas de consumo y crédito superiores al 25% de su ingreso e inferiores a 3 sueldos. En éste el trabajador ya se encuentra en dificultades para cubrir sus deudas; Y, \_ Crítico, es aquel cuya magnitud es superior a tres sueldos mensuales donde el trabajador se encuentra en una situación caótica, dada su imposibilidad de cubrir la totalidad de los gastos generados del pago de sus deudas.

En tanto el nivel de gastos, es decir, el porcentaje del ingreso mensual que el trabajador destina al pago de deudas, se divide en: \_ Bajo, el trabajador destina menos de un 25% al pago de deudas; \_ Medio, el trabajador destina sobre un 25% y hasta un 50% de su ingreso al pago de deudas; y, \_ Alto, el trabajador destina sobre un 50% de su ingreso al pago de deudas.

## DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

### 1 Tipo de Investigación:

La presente investigación, de acuerdo a la clasificación tipológica, es de tipo exploratoria, descriptiva y relacional, ya que tiene el objeto de obtener información relevante de una serie de variables que permitan mejorar el conocimiento de la calidad de vida personal, familiar y laboral desde la perspectiva del endeudamiento.

Esta investigación es de carácter exploratorio, debido a la escasa información que se maneja respecto a la problemática; existiendo a nivel nacional algunos estudios que dan luces de éste. De hecho, en la empresa patrocinante, enmarcado dentro del "Programa de Mejoramiento de la Calidad de Vida Laboral", se aplicó en el año 1997, una "Encuesta Psicosocial", la cual arrojó un porcentaje significativo de trabajadores endeudados (70% de la muestra). Sin embargo, no se poseen mayores antecedentes respecto de la magnitud ni de los medios utilizados por los trabajadores para endeudarse.

En segundo lugar, la investigación es de carácter descriptiva y relacional, por cuanto, permitirá caracterizar el fenómeno en razón de los factores internos (personales, familiares y laborales) y externos (crédito y consumo), de acuerdo al tipo y el nivel de endeudamiento, donde se concentran los trabajadores de la División. Esto también contribuirá al establecimiento de relaciones entre variables, que permitan identificar, describir e interpretar la problemática abordada bajo la luz de antecedentes de mayor precisión. De esto se desprende la importancia que adquirirá el estudio, en función del uso que se da a la información recopilada, para el futuro tratamiento de la problemática. Esto posteriormente, podría servir de base para investigaciones de mayor complejidad.

## 2. Diseño Muestral.

La presente investigación, delimita como sus unidades de análisis, al universo constituido por "la dotación total de trabajadores de la División Andina de Codelco Chile", aproximadamente 1.200 personas. Dada su magnitud, se trabajará con muestras estadísticas, la cual alcanzará a un 10%, a fin de asegurar su representatividad y significación, para poder generalizar los resultados desprendidos de la misma.

La muestra a utilizar, será de tipo aleatoria\_estratificada; dada las características heterogéneas de las unidades de análisis, tales como, la distribución espacial de los trabajadores, las diferencias de roles y de sueldos. Se utilizará esta opción en razón de dos criterios: asegurar una proporción equitativa de los trabajadores de acuerdo a rol y escala de sueldos; y la destinación en las diferentes unidades de la empresa comprendidas en las zonas de superficie y subterránea. Las unidades de análisis suman un total de cien trabajadores, divididos en 79 y 21 de los roles B y A respectivamente. Estos serán seleccionados al azar, teniendo presente que queda a libre disposición del trabajador responder o no a la aplicación de la encuesta, como instrumento de recolección de datos. Lo expuesto, pretende asegurar que los trabajadores, se encuentren en igualdad de condiciones y/o probabilidades de ser seleccionados, lo que permitirá el manejo de parámetros de comparación de acuerdo a los factores y a las características que se abordarán del problema.

### 3. Técnicas de Recolección de la Información:

En virtud de la riqueza del estudio, y dada la utilidad para la elaboración del diagnóstico se utilizarán de forma simultánea y complementaria técnicas cuantitativas y cualitativas. Teniendo en consideración, que la información recogida sea factible de ser procesada y analizada cuantitativamente, mediante métodos estadísticos. Además, de categorizarla, a partir, de las propias apreciaciones y percepciones de los interesados, construyendo para ello matrices, la cual nos permite vaciar la información cualitativa. Por consiguiente, las técnicas son:

La encuesta social, tomando en cuenta sus características generales, ésta nos permite trabajar con una población en estudio elevada (superior al millón), heterogénea y geográficamente dispersa (de acuerdo al relieve y distribución geográfica de las dependencias de la división). La información recolectada, esencialmente la podemos obtener de los propios involucrados, dada sus particularidades individuales. Y, finalmente, los datos obtenidos son factibles de analizar estadísticamente. Lo que asegura la objetividad y la significación de la investigación. Por otra parte, nos permite trabajar los datos de manera confidencial, a fin de no intimidar al entrevistado. Ya que lo que interesa no son los datos en sí, sino que la generalización que de ellos se haga. Esta encuesta está constituida por un total de 39 preguntas. Las cuales se distribuyen en 11 abiertas, 24 cerradas y 4 cuadros de matrices relativos a la percepción del trabajador en cuanto a, el dinero, el sobreendeudamiento, el consumo y los efectos físicos, psicológicos y sociales asociados. Estas serán categorizadas para facilitar su codificación y vaciamiento de datos en la sabana y/o matriz, para proceder al análisis e interpretación de los datos, por medio de pruebas estadísticas.

La encuesta se caracteriza por: la representatividad (10% del personal); es anónima (la seminarista es la única persona que aplicará el instrumento, por tanto la empresa no tiene forma alguna de poder identificar a los encuestados), se respetará la confidencialidad de los antecedentes recopilados, más que el dato particular, interesan los resultados generales; y, es voluntaria (quedará a libre arbitrio del trabajador el aceptar o no responder al instrumento).

Las encuestas, podrían ser aplicadas en el área industrial, y las demás reparticiones de Andina donde laboran sus trabajadores, situación que estará condicionada por la autorización del correspondiente personal administrativo y

jefaturas. La situación expuesta, estará circunscrita a una serie de factores, tales como las condiciones invernales, las que de acuerdo a su magnitud, podrían imposibilitar el acceso al área industrial, ante el riesgo de rodados de nieve, y el consiguiente encierro, situación que se torna inmanejable por la seminarista. De no poder concretarse esta alternativa, serán aplicadas directamente en los domicilios, previo acuerdo con los trabajadores, en función de sus turnos y horarios de trabajo.

Por otra parte, en virtud de las características de la problemática en estudio, se torna en un elemento condicionante la favorable o desfavorable recepción de los trabajadores frente al tema.

La entrevista social a informantes claves, dadas las manifestaciones del endeudamiento, y de la complejidad de los factores asociados a la problemática, es esencial, abordar a los trabajadores, resguardando el respeto y consideración, que se merecen como tales. A la vez, esta técnica permitirá indagar y rastrear las percepciones de los informantes, teniendo presente su ubicación en la empresa, y el trato directo que mantienen con los trabajadores, lo que les permite visualizar bajo la luz de mayores antecedentes la problemática en estudio.

La utilización de registros y/o archivos institucionales: en razón de la magnitud de la población, esta técnica contribuirá a la maximización de esfuerzos y recursos, entregándonos una visión global del universo, más aún, al momento de constituir la muestra. Además, permitirá realizar un análisis complementario entre el proceso de recolección directa de la información, a través de la aplicación de la encuesta, y de su contrastación con los registros factibles de ser utilizados. Fundamentalmente, se usarán:

Los registros de Dicon, lo que permitirá visualizar los antecedentes comerciales negativos, es decir, la existencia de protestos impagos y morosos vigentes de las unidades de análisis.

El SAP (Administración de sistemas y Productos): este es un sistema interconectado a nivel corporativo, que maneja antecedentes personales, familiares y laborales de la dotación de personal, para facilitar las acciones de carácter administrativo, entre otros.

— Las Liquidaciones de Sueldos: permitirá un análisis en profundidad del tipo de descuentos voluntarios que presentan los trabajadores, y de los ingresos reales mensuales, con que éstos cuentan para satisfacer sus necesidades.

La utilización de los registros institucionales, a su vez, maximizará el tiempo (recurso esencial y escaso), dada su utilización durante la recolección de la información, y teniendo presente la cronometrización del Seminario. Además, de aminorar los efectos de las posibles contingencias, que se presenten durante la aplicación de la encuesta.

#### 4. Plan de Análisis:

Constituido el universo muestral, se procederá a la elaboración de la encuesta sobre la base de la operacionalización de variables. Teniendo el instrumento de recolección de la información se estará en condiciones para su aplicación; previamente a su utilización definitiva se aplicará un pretest, para visualizar las posibles dificultades generadas por el instrumento. Paralelamente a esto, se procederá a la codificación de variables, para su vaciamiento en una matriz y/o sabana, lo que facilitará su posterior análisis.

Los resultados desprendidos de la investigación, serán sujetos a procesamientos estadísticos, a través de la elaboración de tablas de distribución de frecuencias, cuadros de una o doble entrada y gráficos descriptivos y comparativos, para su análisis porcentual. Los factores internos, personales, y familiares serán presentados de acuerdo a tablas de frecuencia y gráficos descriptivos. Los factores externos de crédito y consumo serán presentados a través de distribución de tablas de frecuencia y gráficos, lo que permitirá identificar los niveles de calidad de vida personal, laboral y familiar, de acuerdo a la magnitud e instrumentos de endeudamiento utilizados por los trabajadores. En el caso de los indicadores de percepción del consumo, y de los efectos del sobreendeudamiento, éstos serán analizados y presentados, vaciándolos en matrices cualitativas, para proceder a realizar un análisis de contenido. Lo expuesto, nos permitirá el uso de categorías preexistentes, y de las generadas a partir de los propios involucrados, lo que permitirá caracterizar a los trabajadores endeudados de acuerdo a los factores internos, los cuales se constituyen en condicionantes del nivel de gastos o de deudas, e identificar la magnitud del endeudamiento de acuerdo al tipo y nivel utilizado por éstos. Esto permitirá tener parámetros de comparación en razón de los resultados obtenidos, a objeto de visualizar el nivel de calidad de vida personal, laboral y familiar en la que se encuentran los trabajadores, desde la perspectiva del endeudamiento. A continuación se presenta una tricomización de variables, esta surge a partir de una ponderación y/o estratificación de variables de acuerdo a una puntuación previa, construida a partir de la operacionalización de variables, su puntuación fue considerada en función de los indicadores, teniendo presente solo la potencial generación de gastos o deudas que éstos producen.

### Ponderación de Variables

La calidad de vida personal, familiar y laboral, se medirá desde la perspectiva del endeudamiento, de ahí entonces que a menor puntaje mayor será el nivel de calidad de vida. El siguiente cuadro nos muestra como se presentará la **tricotrimización de variables**, obtenida la información, se procederá al análisis cualitativo y cuantitativo, procediendo a la interpretación de los resultados de la investigación, esperándose concluir que la magnitud de las deudas expresadas en niveles, afecta la calidad de vida personal, laboral y familiar, de los trabajadores de Andina, durante el periodo de Agosto de 1.999.

NIVEL DE CALIDAD DE VIDA (PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL)	PUNTUACIÓN
ALTA	0 a 43
REGULAR	44 a 86
BAJA	87 a 129

Las categorías previamente señaladas fueron obtenidas, mediante la sumatoria del puntaje de las variables en estudio, cabe señalar que los indicadores considerados fueron aquellos que se traducen en un costo, es decir, significan un gasto en el presupuesto familiar e ingresos del trabajador. Estos son: pago de pensión de alimentos (judicial y voluntaria), n° de integrantes del grupo familiar, edad de los hijos, establecimientos educacionales donde estudian los hijos, n° de cargas familiares, integrantes del grupo familiar con enfermedad crónica, sancamiento básico, servicios habitacionales complementarios, instrumentos de crédito y consumo utilizados por el trabajador, tipos de créditos utilizados por el trabajador, tenencia de bienes no perecibles en el hogar, tenencia de la vivienda (propietario en vías de pago, arrendatario), descuentos por planilla, tipo de endeudamiento, nivel de endeudamiento y nivel de gastos.



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### INTRODUCCIÓN AL DIAGNÓSTICO

La información que a continuación se presenta, fue recolectada durante mediados de Junio y finales de Agosto del presente año. Previamente, se desarrollaron actividades relativas a la construcción del Diseño de Investigación, a modo de fundamentar las reales necesidades de abordar un estudio relativo al sobreendeudamiento y sus efectos en la calidad de vida en el plano personal, familiar y laboral, con el objeto de recopilar mayores antecedentes que permitiesen el futuro tratamiento del problema. Es importante destacar, que la investigación tiene carácter de piloto, dada la escasez de información que existe al respecto. Es por ello, que simultáneamente fueron utilizados los siguientes instrumentos para la recolección de la información: la encuesta social, cuya aplicación estuvo circunscrita a una serie de acciones administrativas de carácter regular. Esta asumió las características de: representatividad (aplicada al 10% de los trabajadores de los roles A y B; y, de todas las unidades de la División); confidencial y anónima (se resguardo la identidad y privacidad de los encuestados); y voluntaria (su aplicación estuvo sujeta a la libre disposición del trabajador, es decir, no se ejerció ningún mecanismo de presión). Por otra parte, la encuesta no fue aplicada en los lugares de trabajo, ni en el área industrial, por tres razones fundamentales: a los trabajadores les disgusta ser encuestados en sus puestos de trabajo; a los Supervisores, les disgusta interrumpir el normal desempeño de las actividades productivas; y en virtud de las características del estudio, y del respeto por la persona, dichos lugares no ofrecían las condiciones óptimas para su aplicación. Por dicho motivo, ésta se aplicó en dependencias administrativas de la empresa ubicadas en la ciudad de Los Andes (Oficina de Bienestar); y en los domicilios de los trabajadores, previo acuerdo con éstos, y en función de la disponibilidad de tiempo y turnos de trabajo, al que estaban sujetos en el periodo.

En segundo lugar, se utilizaron los siguientes archivos e instrumentos institucionales: el Producto de Sistema de Aplicación (SAP, éste es un sistema interconectado a nivel corporativo que maneja una serie de antecedentes personales, familiares y organizacionales que permiten optimizar la administración del personal). Así también, se accedió a Dicom, lo que permitió la revisión de los antecedentes comerciales. Por otro lado, se analizaron las tres últimas remuneraciones liquidadas de los trabajadores, para visualizar los ingresos reales de éstos.

En tercer lugar, se realizaron un total de cinco entrevistas sociales a informantes claves (los cuales fueron seleccionados en virtud del trato directo que éstos sostienen con los trabajadores, dada su ubicación en la empresa, y en función de sus cargos). De lo anteriormente expuesto, se desprende el análisis cualitativo y cuantitativo de las variables en estudio. Lo que por su complementariedad enriquecerá aún más, el uso de los antecedentes recopilados, sus resultados; y la posterior utilización que de éstos se hagan para delinear las acciones futuras, frente al tratamiento del problema.

#### ANÁLISIS DE LOS OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

Los resultados que a continuación se presentan, fueron orientados por el siguiente objetivo general: “Indagar el nivel de calidad de vida personal, familiar y laboral desde la perspectiva de la variable endeudamiento, en los trabajadores de la División Andina de Codelec Chile hu Agosto de 1999.” De éste se desprendieron sus objetivos específicos, para precisar las variables del estudio:

Objetivo Específico N° 1: “Caracterizar los factores internos y externos que configuran la situación de endeudamiento de los trabajadores de la División Andina de Codelec Chile.”

## Variable N° 1: Factores Internos (Personales, Familiares y Laborales)

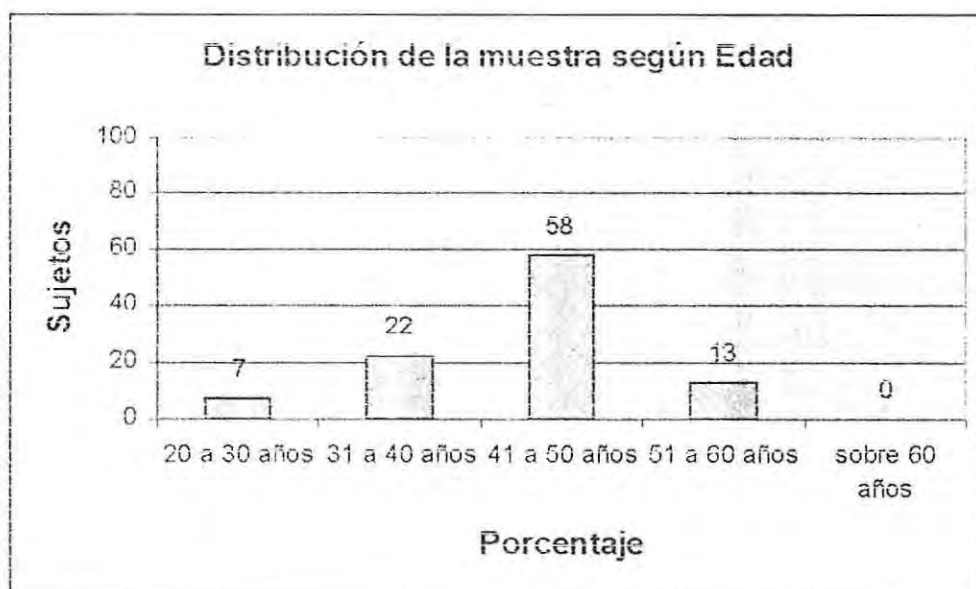
Antecedentes Personales

## Distribución según Sexo

Sexo	N° Sujetos	%
1- Femenino	5	5
2-Masculino	95	95
Total	100	100

Cuadro N° 1

Como es lógico de suponer, dadas las características de la empresa, el mayor porcentaje de la muestra corresponde al sexo masculino, los cuales desempeñan labores relacionadas con los aspectos operativos, de supervisión y gestión. El menor porcentaje se concentra en el sexo femenino, el cual fundamentalmente concentra su rol, en aspectos administrativos y de apoyo a la gestión.



Podemos observar que el mayor porcentaje de trabajadores, tiene edades que fluctúan entre los 41 y 50 años, les siguen aquellos con edades entre los 31 a 40 años. Esto nos indicaría, que los trabajadores estarían vivenciando las etapas del ciclo individual de adultez temprana o intermedia primordialmente, donde sus responsabilidades se concentran en la crianza y formación de los hijos, y el apoyo que deben brindar a sus ascendientes. Por otro lado, es importante el matiz, que asume el desarrollo de la carrera, situación directamente relacionada con el ámbito del trabajo. No se observan, trabajadores con edades superiores a los 60 años. Podríamos señalar, que un porcentaje significativo de los trabajadores estaría potencialmente en condiciones de acogerse a una jubilación anticipada, considerando años de servicio, y la realización de trabajos pesados.

#### Distribución según Etapa del ciclo de Vida Individual

Etapa	Nº Sujetos	%
1- Edad adulta temprana	29	29
2- Edad adulta intermedia	71	71
3- edad Adulta Tardía	0	0
Total	100	100

Cuadro N° 2

Existe una relación positiva entre los rangos de edad de los trabajadores, y las etapas del ciclo individual de éstos, alcanzando a un 71% en la adultez intermedia. Esto permitiría inferir, que en términos generales los trabajadores se encontrarían en etapas intermedias en cuanto al ciclo de vida familiar, es decir, desempeñarían tareas tales como la crianza y educación de hijos adolescentes y adultos jóvenes. Esto nos indicaría el sinnúmero de responsabilidades que se desprenden de la formación de la familia; y el desarrollo de la carrera como aspectos fundamentales. Ambos, pueden ser fuente de una crisis psicosocial, ante la evaluación positiva o negativa que los trabajadores realicen sobre sus vidas.

## Distribución según Nivel de Instrucción

Nivel de Instrucción	Nº Sujetos	%
1- Sin Instrucción	0	0
2- Ed. Básica Incompleta	2	2
3- Ed. Básica Completa	7	7
4- Ed. Media Incompleta	11	11
5- Ed. Media completa	26	26
6- Ed. Técnico Profesional Incompleta	1	1
7- Ed. Técnico Profesional Completa	19	19
8- Ed. Universitaria Incompleta	5	5
9-Ed. Universitaria Completa	25	25
10- Nivelación en Educación Básica y Media	0	0
11- Ed. Técnico Profesional vigente	2	2
12- Ed. Universitaria vigente	2	2
Total	100	100

Cuadro N° 3

La distribución de frecuencias presentada, nos permite observar una evolución positiva en cuanto al nivel de educación formal de los trabajadores, de hecho no existe ningún caso sin instrucción. Esta situación tendría directa correspondencia con el nivel de especialización técnica, y los avances tecnológicos implementados por la empresa en el transcurso de los años, para asegurar utilidades positivas y una competitividad en el mercado nacional e internacional del cobre, lo que favorece la permanente capacitación y especialización laboral de su personal.

Cuadro N°4: Distribución según Estado Civil

Estado Civil	Nº sujetos	%
1- Soltero	0	0
2- Casado	92	92
3- Conviviente	1	1
4- Separado	7	7
5- Viudo	0	0
Total	100	100

La presente tabla, deja de manifiesto que el estado civil que concentra el mayor porcentaje de trabajadores es el de casado, alcanzando a un 92% de la muestra, a esto se debe agregar el 9% de la categoría de separados, si considerados que en Chile no existe la disolución legal del vínculo matrimonial. Estos se constituirían en la principal fuente de ingresos del grupo familiar, más aún si consideramos el rol tradicional de proveedor, que éstos desempeñarían como jefe de hogar. En el caso de las categorías de soltero y viudo, si bien es cierto, en la muestra no se evidenciaron casos, debemos suponer que el porcentaje real de éstos en la empresa no es de mayor significación, ambas categorías, no se traducirían en la falta de responsabilidades sociales y económicas derivadas por concepto de sus cargas legales.

#### Percepción del trabajador respecto de su situación económica

Atributo	Nº Sujetos	%
1- Satisfactoria	47	47
2- Insatisfactoria	21	21
3- Crítica	18	18
4- Dificultosa	14	14
Total	100	100

Matriz N° 1

Al consultárseles a los trabajadores su percepción respecto de su situación económica, 47 de ellos consideraron que ésta es satisfactoria, dado que les permite satisfacer adecuadamente sus necesidades y las de su grupo familiar. Sin embargo, si consideramos, características negativas, la sumatoria de ellas alcanzaría a 53 sujetos. Sumando 32, en el caso de aquellos trabajadores que tienen la mayor o la totalidad de sus remuneraciones comprometidas para el pago de deudas, es decir, aquellos identificados como sobreendeudados.

### Percepción del trabajador respecto al dinero

El dinero sirve como medio de subsistencia	94
El dinero no tiene valor en sí mismo, salvo por la utilidad que tiene para satisfacer las necesidades	94
Es importante ahorrar para prevenir eventualidades futuras	96
Normalmente no adquiere ni compra un bien (producto o servicio) mientras no posea el dinero para ello	33
El dinero permite satisfacer las necesidades	34
El dinero sirve para satisfacer los deseos y gustos que brindan comodidades	40
Normalmente compra sin pensar en las consecuencias	5
Lo importante es el presente más que el mañana, por eso no hay que privarse de nada	8

Matriz N° 2

En términos generales, donde existen mayores coincidencias de los trabajadores en cuanto a la valorización o percepción del dinero, se refiere a la subsistencia, y a la utilidad que nuestro medio le otorga para satisfacer las necesidades. Así también, 96 trabajadores, consideran que idealmente debiera procurarse el ahorro de parte de sus ingresos, como una medida precautoria en el caso de las posibles eventualidades que pudieran afectarles en el futuro.

### Antecedentes Familiares

#### Distribución según Años de Matrimonio y Regímenes de Bienes Matrimoniales

Años de Matrimonio	N° Sujetos	%	Régimen de Bienes Matrimoniales	N° Sujetos	%
1- Recién casado a 2 años	3	3	1- Sociedad Conyugal	87	87
2- De 2 a 10 años	13	13	2- Separación de Bienes	12	12
3- de 10 a 20 años	33	33	3- Participación en los Gananciales	0	0
4- Sobre 20 años	42	42	4- No corresponde	1	1
5- No corresponde	9	9			
Total	100	100	Total	100	100

Cuadro N° 5

Con relación a los años de matrimonio, se observa en los trabajadores de la muestra que en términos, éstos vivenciarían etapas intermedias en el ciclo de vida familiar. Esto nos indicaría que los trabajadores derivan sus principales responsabilidades de la educación de sus hijos, especialmente en los niveles de

educación medio y superior, es decir, tienen hijos adolescentes y adultos jóvenes en su mayor parte.

Por otro lado, en lo que refiere a los regímenes de bienes matrimoniales, al que suscriben los trabajadores casados, además de tomar en cuenta los años de matrimonio, el principal es el Régimen de Sociedad Conyugal. De esto se desprende, la enorme responsabilidad del trabajador como cónyuge en su rol de administrador del patrimonio mancomunado de la familia. Por tanto, si éste asume compromisos pecuniarios y/o deudas superiores a su real capacidad de pago, podría poner en riesgo de pérdida dicho patrimonio, lo que indudablemente afectaría la estabilidad, seguridad y subsistencia de su grupo familiar. Lo que se agravaría aún más, en el hipotético caso de una situación de embargo judicial. Los otros tipos de regímenes, serían utilizados preferentemente por los trabajadores más jóvenes y con menores años de unión. El Régimen de Separación de los Gananciales, no presenta porcentaje, lo que podría explicarse debido a su reciente legalización, y al desconocimiento de sus alcances por parte de la población.

#### Distribución de la muestra según Pago de Pensión de Alimentos

Pensión de Alimentos	Nº Sujetos	%
1- Retención Judicial por Alimentos	25	25
2- Pensión Voluntaria de Alimentos	7	7
3- No corresponde	68	68
Total	100	100

Cuadro Nº 6

Si consideramos la retención judicial de alimentos y la pensión voluntaria de alimentos, vemos que ambos alcanzan a un 32% de la muestra. Sin embargo, este indicador nos permite observar: por una parte, la validación que le darían los trabajadores a las relaciones extramaritales. Por tanto, las retenciones corresponderían a cargas legales por hijos naturales, situación que afectaría en forma negativa, las remuneraciones líquidas del trabajador y los ingresos del grupo familiar. Por otra parte, es de importancia señalar, que la retención judicial por alimentos, es un descuento prioritario en las planillas de sueldo, lo que podría ser un reflejo o indicador de los graves problemas económicos de los trabajadores más endeudados, lo que tendería

indudablemente, ha asegurar un nivel de ingresos mínimos para la satisfacción de las necesidades del grupo familiar.

Distribución de la muestra según N° de Integrantes del Grupo Familiar

N° de Integrantes	N° Sujetos	%
1- Entre 1 y 3	17	17
2- Entre 4 y 5	56	56
3- Sobre 5	27	27
Total	100	100

Cuadro N° 7

Los grupos familiares de los trabajadores, están constituidos en su mayor parte, entre 4 y 5 personas. Esto tiene directa correspondencia con los parámetros nacionales, los que en el último Censo Poblacional (año 1992), se tradujeron en una media de 4,5 personas. Lo que sería explicado, por los procesos sociales de nuclearización y urbanización de la familia. En el caso de la División Andina, éstas se concentran en las ciudades de los Andes y San Felipe.

Distribución según N° de Cargas Familiares y Relación de Parentesco

N° de Cargas	N° Sujetos	%	Parentesco	N° Sujetos	%
1- Entre 1 y 2	21	21	1- Hijos	98	98
2- Entre 3 y 4	53	53	2- Cónyuge	73	73
3- Sobre 4	26	26	3- Nietos	1	1
			4- Padres	7	7
			5- Otros	2	2
Total	100	100	Total	100	100

Cuadro N° 8

Con relación al número de cargas familiares por trabajador, tenemos que el mayor porcentaje se concentra en la categoría de 3 a 4, con un 53% de la muestra. En razón del parentesco, observamos que corresponden esencialmente a los hijos, con un 98%, les siguen las cónyuges, con un 73%. Lo que indicaría, que solo un porcentaje

El mínimo de las cónyuges de los trabajadores, desempeñaría algún tipo de actividad remunerada, para contribuir a la generación de ingresos del grupo familiar.

#### Distribución según Tipo de Familia

Tipo	Nº Sujetos	%
1- Unipersonal	4	4
2- Nuclear	79	79
3- Extensa	12	12
4- Mixta	2	2
5- Monoparental	3	3
Total	100	100

Cuadro Nº 9

El cuadro presente cuadro, ratifica la tendencia observada anteriormente, donde las familias de los trabajadores son esencialmente de tipo nuclear, es decir, están compuestas de los cónyuges y los hijos. Lo que se correlaciona con las estadísticas nacionales, donde las familias han disminuido el número de hijos, debido al encarecimiento del costo de la vida, a las mayores expectativas educacionales y a la creciente incorporación de la mujer al trabajo, entre otras causas.

#### Distribución de la muestra según las Etapas del Ciclo de Vida Familiar

Etapa	Nº sujetos	%
1- Pareja o Familia joven sin hijos	0	0
2- Pareja o Familia cuyo hijo mayor es preescolar (0 a 5 años)	6	6
3- Pareja o Familia cuyo hijo mayor es escolar (6 a 13 años)	28	28
4- Pareja o Familia cuyo hijo mayor es adolescente (14 a 18 años)	18	18
5- Pareja o Familia cuyo hijo mayor tiene 19 años o más	48	48
6- Pareja o familia adulta sin hijos en el hogar	0	0
7- Adulto mayor sin pareja por viudez	0	0
Total	100	100

Cuadro Nº 10 (convencionalmente, se consideran las etapas del ciclo de vida familiar, tomando como referencia la edad del hijo mayor)

En cuanto, a las etapas del ciclo de vida familiar, observamos que los mayores porcentajes de la muestra se concentran en las etapas intermedias, lo que deja de manifiesto que una de las mayores preocupaciones de los trabajadores en su rol de padres y proveedores del grupo familiar, tiene que ver con la crianza y educación de los hijos, de hecho el 48% de éstos, tiene hijos mayores de 19 años, encontrándose por tanto, en condiciones de cursar estudios de nivel superior. Por otro lado, éstos en su mayor parte, son cargas legales del trabajador, situación que les permite optar a los beneficios derivados del Contrato de Negociación Colectiva (principalmente atención integral de la salud, y pago de becas escolares). En el caso de los hijos que no son carga legal, porque no cumplen los requisitos establecidos por la legislación chilena vigente (han cumplido los 18 años ó tienen menos de 24, no se encuentran estudiando, ó están casados), éstos en su mayoría, dependen aún económicamente del trabajador. Un porcentaje significativo de ellos, se encontraría finalizando sus estudios superiores. Por otra parte, estarían próximos a abandonar el hogar paterno, ya sea por motivos de estudios o de matrimonio, situación que sería fuente de crisis y adaptación por parte de los cónyuges. Es de importancia destacar, que en la muestra no se presentan trabajadores que no posean la característica de ser padres. De hecho, tampoco tenemos casos, donde el trabajador y su cónyuge permanezcan solos, dado que aún tienen hijos bajo su dependencia.

#### Distribución según Fuentes de Ingreso del Grupo Familiar

Fuente de Ingreso	Nº Sujetos	%
Otras Actividades remuneradas del Trabajador	2	2
Trabajo remunerado del ó la cónyuge	24	24
Dividendos por acciones	21	21
Aporte en dinero de los hijos	2	2
Por donaciones	0	0
Otros (rentas de bienes inmuebles)	15	15

Cuadro Nº 11

El cuadro expuesto, deja de manifiesto que en el caso de los trabajadores de Andina, éstos se constituirían en la principal fuente de ingresos del grupo familiar. Como se apreció anteriormente, el mayor porcentaje de ellos están casados, desempeñan por tanto, un papel primordial como jefes de hogar y proveedores de su grupo familiar. Tan solo el 24% de las cónyuges desempeña algún tipo de actividad remunerada. En el caso de los dividendos por acciones, si bien tenemos un 21% de trabajadores beneficiarios de éstas, este se constituye en un ingreso puntual y esporádico, no teniendo por tanto, una real significación en los ingresos familiares (en la empresa se concentran en Bonos de Acciones Tocopilla). Un 15% de los trabajadores encuestados, aumenta sus ingresos con las rentas de bienes inmuebles. Lo que deja de manifiesto la valorización positiva de los trabajadores por invertir en bienes raíces.

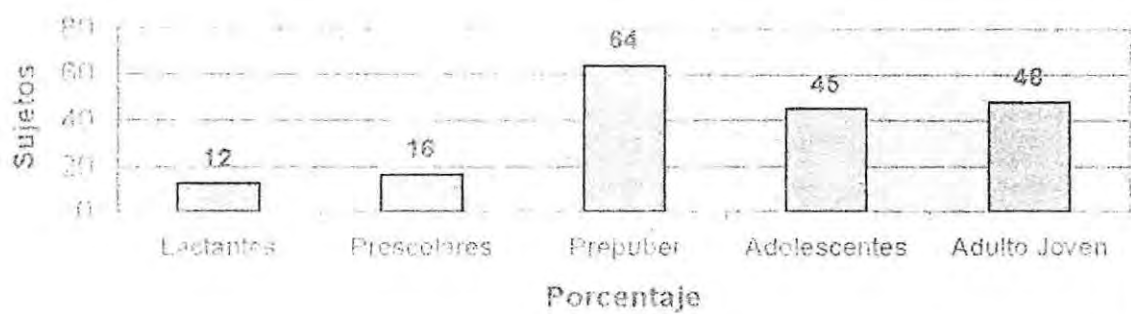
#### Integrantes del Grupo Familiar con Enfermedad Crónica

Atributo	Nº Sujetos	%
1- Familiar con enfermedad crónica	8	8
2- Familiar sin enfermedad crónica	92	92
Total	100	100

Cuadro N° 12 (En este ítem no se consideraron las posibles dolencias del trabajador)

Un mínimo porcentaje de la muestra, tiene algún familiar con afecciones crónicas (ya sean descendientes, cónyuge o ascendientes en calidad de carga legal, y bajo la dependencia económica del trabajador). Estos en su mayor parte, presentan enfermedades de tipo cardiovascular, tales como hipertensión arterial, diabetes y cáncer entre otras.

Gráfico N° 2: Distribución de la muestra según edad de los hijos



El gráfico nos da cuenta, que las edades de los hijos de los trabajadores, se concentran entre los 6 y los 13 años, alcanzando porcentajes significativos en los tramos de mayores edades. Desde la perspectiva del ciclo de vida familiar, las etapas se concentran en los niveles intermedios. Como hemos visto, la crianza y educación de los hijos es una tarea fundamental de los trabajadores. Situación que es avalada, por la valorización positiva de la educación formal, considerada como herramienta clave, frente a las futuras perspectivas laborales de los hijos

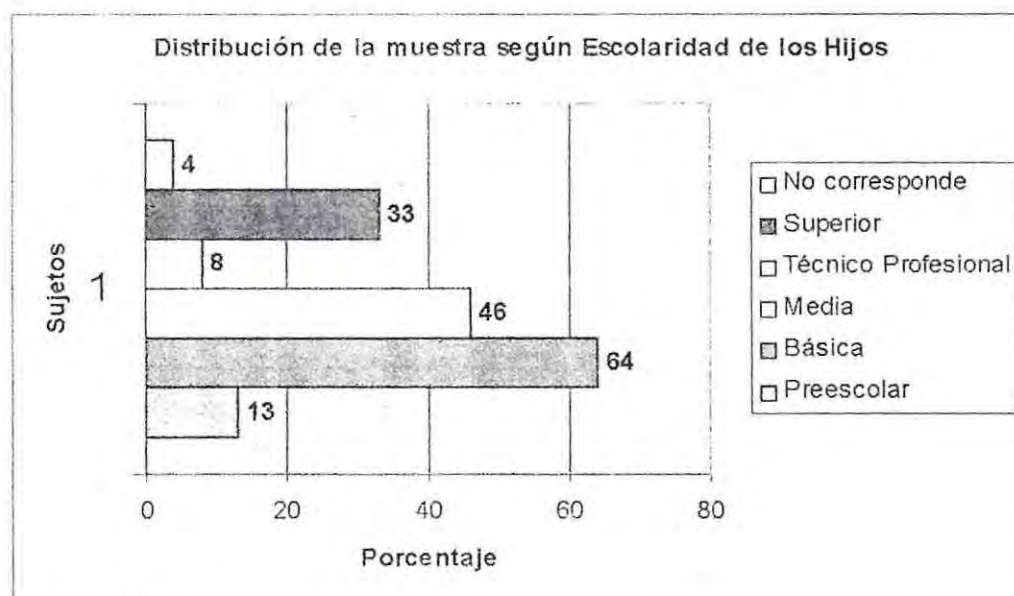
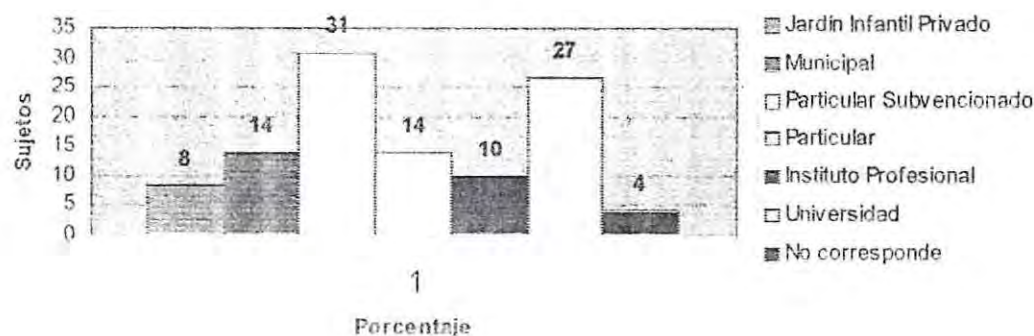


Gráfico N° 3

Como hemos visto, los hijos de los trabajadores se encuentran cursando en su mayoría, estudios de nivel básico, medio y superior, observándose una valorización positiva de ésta, frente a las futuras expectativas de vida de éstos.

Gráfico N4: Distribución según Tipo de Establecimiento Educativo de los Hijos



Dada la positiva valorización de la educación formal de los hijos, por parte de los trabajadores, aunado al nivel de ingresos que éstos presentan, observamos que en lo relativo a la educación básica y media, éstos prefieren utilizar Establecimientos Educativos Particulares Subvencionados. Situación que sería condicionada, por la tenencia de hijos mayores, que se encuentren cursando estudios superiores. Desde el punto de vista de los ingresos familiares, éste se constituiría en una necesidad prioritaria de ser satisfecha, lo que indudablemente se traduce en un gasto de importancia, que debe ser asumido por el trabajador, como principal proveedor de la familia. Sin embargo, esta situación puede ser paliada en parte, por los beneficios pecuniarios derivados de las becas escolares (las que en el caso de la educación superior ascienden en la actualidad a dos pagos semestrales de \$ 370.000)

Antecedentes LaboralesDistribución de la muestra según Escala de Sueldos del Rol B

Escala de sueldos	Nº sujetos	Sueldo Base
6c	3	223.776
7c	16	248.866
8c	19	276.348
9c	16	306.426
10c	11	339.302
11c	9	375.276
12c	4	414.609
13c	1	457.642
Total	79	

Cuadro N° 13 (Valores vigentes al mes de Agosto de 1998, y hasta Octubre del año 2000).

Distribución de la muestra según Escala de Sueldos del Rol A

Escala de Sueldos	Nº sujetos	Sueldo Base
12c	3	749.859
13c	2	834.822
14c	2	935.002
11b	2	673.658
12b	5	724.202
15b	1	1.008.373
17b	1	1.264.890
11 <sup>a</sup>	2	657.642
13 <sup>a</sup>	2	776.393
16 <sup>a</sup>	1	1.087.533
Total	21	

Cuadro N°14: (Valores Vigentes al mes de Agosto de 1999 y hasta Octubre del año 2000)

Las unidades de análisis, se distribuyeron proporcionalmente en ambos roles, éstos alcanzaron a 79 y 21 sujetos, en los roles B y A, respectivamente. Para efectos de una mayor comprensión, los datos de acuerdo a las escalas de sueldos, se abordaron por separado.

Podemos observar en los cuadros 13 y 14, que el mayor porcentaje de la muestra, se concentro en la escala de sueldos comprendida entre los tramos 9 a 12 c, con un 41%, seguido por el tramo de 4 a 8c, con un 38%, ambas escalas corresponden al rol B. En el caso del rol A, el mayor porcentaje se concentra entre las escalas de 10<sup>a</sup> \_ 14c, con un 14%. Sin embargo, es de importancia señalar, que en ambas escalas se tomaron como referentes los valores vigentes de acuerdo al sueldo base. Además, con ocasión de la Crisis Asiática, la cual afectó de sobremanera la exportación del cobre, en virtud de las bajas de precios del mineral en el mercado internacional, se acordó como una de las medidas para hacer frente a esta situación, el congelamiento de los sueldos de los trabajadores, hasta Octubre del año 2000, entre otras acciones para superar la contingencia. Por otra parte, al sueldo base de los trabajadores deben agregarse todas aquellas prestaciones adicionales, que incrementan sus remuneraciones, los cuales están sujetos a una serie de descuentos legales y voluntarios.

Es necesario señalar, en lo que refiere a la forma de pago, un 76% de la muestra está bajo el sistema de depósito, por intermedio de una cuenta prima ó de cuenta corriente. Por tanto, podríamos señalar que la percepción que éstos tienen del dinero se ve alterada, al no poder visualizarlo y/o palparlo, lo que pudiere influir en el tipo y nivel de deudas que asuman. Tan solo un 24%, ocupa la forma de pago en efectivo.

Distribución de la muestra de acuerdo al Líquido A Pagar

Ingresos Promedios Líquidos a Pagar (\$)	%
0 a 100.000	22
100.001 a 200.000	15
200.001 a 300.000	6
300.001 a 400.000	23
400.001 a 500.000	18
500.001 a 600.000	8
600.001 a 700.000	4
700.001 a 800.000	1
800.001 a 900.000	2
900.001 a 1 millón	0
Sobre 1 millón	1
Total	100

Cuadro N° 15 (Los rangos presentados, fueron obtenidos de la sustracción entre el ingreso líquido ganado y los descuentos voluntarios, los que corresponden al promedio de las tres últimas liquidaciones de sueldos).

Podemos observar, que un 37% de los trabajadores de la muestra, percibe menos de \$ 200.000 pesos mensuales. Situación que da cuenta, del alto porcentaje de descuentos voluntarios que presentan los trabajadores, en éste ítem tenemos por ejemplo el pago de los préstamos de auxilio, de la Caja de Compensación, de los Bancos BCI y del Desarrollo, entre otros. Dichos descuentos nos dan indicios del nivel de endeudamiento de éstos. Más aún, si consideramos el alto nivel de expectativas de vida a los que éstos aspiran, y el acceso al mercado de bienes y servicios de los que pueden hacer uso, de manera indiscriminada, dado el trato privilegiado que ostentan por el sólo hecho de ser trabajadores de Andina. Tan solo un mínimo porcentaje, percibe ingresos superiores a los \$ 600.000 pesos líquidos, concentrando a un 9% de la muestra. De los antecedentes expuestos, se desprende que los trabajadores asumen descuentos voluntarios superiores al 50% de sus remuneraciones, incluyendo los anticipos programados de sueldos. Debemos señalar, que tan solo un 9% de la muestra, no tiene descuentos por este concepto, es decir, percibe el total de sus ingresos de acuerdo a la fecha de pago calendarizada.

Distribución de la muestra de acuerdo a los Ingresos Mensuales

Ingresos Promedios Mensuales (\$)	%
0 a 100.000	0
100.001 a 200.000	13
200.001 a 300.000	15
300.001 a 400.000	14
400.001 a 500.000	18
500.001 a 600.000	15
600.001 a 700.000	9
700.001 a 800.000	5
800.001 a 900.000	4
900.001 a 1.000.000	3
Sobre 1.000.000	4
Total	100

Cuadro N° 16 (Los rangos presentados, corresponden a la sumatoria del ingreso líquido a pagar, y el anticipo programado de sueldos, dados que éstos constituyen el ingreso mensual real con que cuentan los trabajadores. Estos valores son el promedio de las tres últimas liquidaciones de sueldos.)

Podemos observar, que un 42% de la muestra percibe ingresos inferiores a los \$300.000 mensuales, y un 33% recibe ingresos que fluctúan entre los \$ 300.000 y \$ 600.000. De éstos, un 9% de la muestra, por concepto de líquido a pagar, percibe \$ 0, es decir, solo cuenta para su subsistencia, con el dinero estipulado por concepto de anticipos programados de sueldos, los que fluctúan de acuerdo a la escala de sueldos del trabajador.

Distribución de la muestra según años de servicio

Años de Servicio	Nº sujetos	%
1- Hasta 10 años	38	38
2- Entre 11 y 20 años)	17	17
3- Sobre 20	45	45
Total	100	100

Cuadro Nº 17

Este cuadro nos permite observar, que en el caso de la muestra, la mayor parte de los encuestados, tiene una antigüedad laboral en la empresa, superior a los 20 años, esto nos indicaría la estabilidad laboral, de la cual los trabajadores son beneficiarios. Esta situación sería favorecida por: la empresa es de carácter público, y la constante capacitación laboral, que permite el relativo ascenso en las escalas de sueldos de ambos roles. Lo anterior, afectaría en forma positiva los futuros ingresos previsionales y las indemnizaciones por años de servicio a los que podrían acogerse los trabajadores, éstos por tanto, serían candidatos potenciales para acceder a la jubilación anticipada. Podrían presentarse casos, en los que se opta por esta opción, debido al alto nivel de deudas de consumo de los trabajadores. Sin embargo, en el caso de Andina, dicha tendencia se observa en los trabajadores más recientes (contratados a partir de 1990).

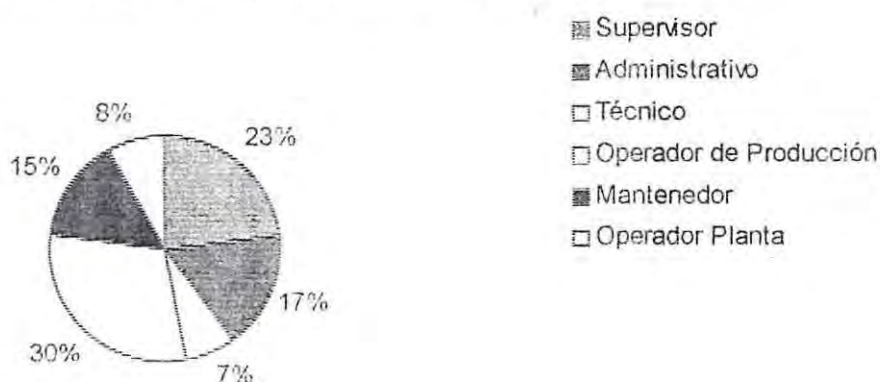
Distribución de la muestra de acuerdo al área de trabajo

Unidades de la División	Nº sujetos	Porcentaje
1- Gerencia General	0	0
2- Gerencia de Administración y Finanzas	2	2
3- Gerencia de Ingeniería	1	1
4- Recursos Humanos	8	8
5- Planta de Filtros	6	6
6- Abastecimiento	2	2
7- Servicios	2	2
8- Mina Sur Sur	12	12
9- Otras Dependencias Administrativas	2	2
10- Concentrador	23	23
11- Mina Subterránea	41	41
Total	100	100

Cuadro Nº 18

La distribución de la muestra en cuanto a las unidades de trabajo, concentró los más altos porcentajes en el área industrial (Mina Sur Sur, Mina Subterránea, Concentrador y Planta de Filtros). Esta situación responde a que en éstas áreas se concentran, la mayor parte de la dotación de personal de la División, en ellas se realizan tareas productivas operativas (producción de cobre y sus derivados), en virtud de los objetivos del negocio.

Gráfico N° 5: Distribución de la muestra según Cargo



Es necesario señalar, que la muestra se distribuyó de la siguiente forma: 79 trabajadores del rol B, y 21 del rol A, como se indicó con anterioridad, éstos fueron seleccionados al azar, en razón del 10% de ambos roles. En cuanto, al cargo desempeñado por éstos, se distribuyeron en: 23% de supervisores (2 de ellos corresponden al rol B, ejerciendo el cargo de Supervisor Ayudante). De estos datos se desprende que sobre un 60% de los trabajadores labora en las unidades comprendidas por el área industrial, desarrollando tareas operativas en la línea de producción.

Distribución de la muestra de acuerdo a Ausentismo Laboral en los últimos 6 meses

Motivo del Ausentismo	%
1- Por Licencia Médica	17
2- Por días a Cuenta de Vacaciones	12
3- Por Fallas	0
4- Por Permiso Pagado	2
Sin ausentismo	69
Total	100

Cuadro N° 19

Podemos observar, en los trabajadores que evidenciaron ausentismo laboral, que sus causas se debieron a licencia médica, ya sea por enfermedad laboral ó profesional, a días por cuenta de vacaciones (éstos serían utilizados por los trabajadores para resolver problemáticas de índole personal), y a días por permiso pagado (nacimiento, matrimonio ó defunción), los que en su conjunto suman un 31%. No se observa ausentismo producto de fallas, lo que indicaría, la preocupación de los trabajadores por resguardar su fuente laboral. En el caso de los trabajadores identificados como endeudados, sería un conducto para no dejar entrever las problemáticas económicas a las que están sujetos.

Distribución de la muestra de acuerdo a Horas de Sobre tiempo en los últimos 6 meses

Motivos del sobre tiempo	%
1- Por necesidades de la empresa	23
2- Para ganar más dinero	4
No corresponde	73
Total	100

Cuadro N° 20

El cuadro N° 20 deja de manifiesto, que en el caso de los trabajadores de la muestra, que reconocieron haber realizado horas de sobre tiempo, éstas serían con ocasión de necesidades operativas de la empresa, con énfasis en aquellos que pertenecen al área industrial (mina subterránea, concentrador y mina a rajo abierto). Sin embargo, éstas influyen positivamente en la remuneración líquida. Hay que destacar, el reconocimiento de los trabajadores, en cuanto a la reducción de las horas extraordinarias de trabajo, debido a la crisis económica, anteriormente mencionada. Este criterio, no es

aplicable en aquellas tareas relativas a la producción, sino más bien a aquellas de carácter administrativo.

### Antecedentes Habitacionales

#### Antecedentes Habitacionales y de Saneamiento Básico

Tenencia de la Vivienda	%	Tipo de Vivienda *	%	Servicios Básicos	%
1- Propietario	29	Casa	89	Agua potable	100
2-Propietario (en vías de pago)	51	Departamento	11	Luz Eléctrica	100
3-Usufructuario	0			Alcantarillado	100
4-Comodato División)	5				
5-Arendatario	3				
6-Allegado	2				
1 y 2	5				
2 y 4	3				
2 y 5	2				
Total	100		100		100

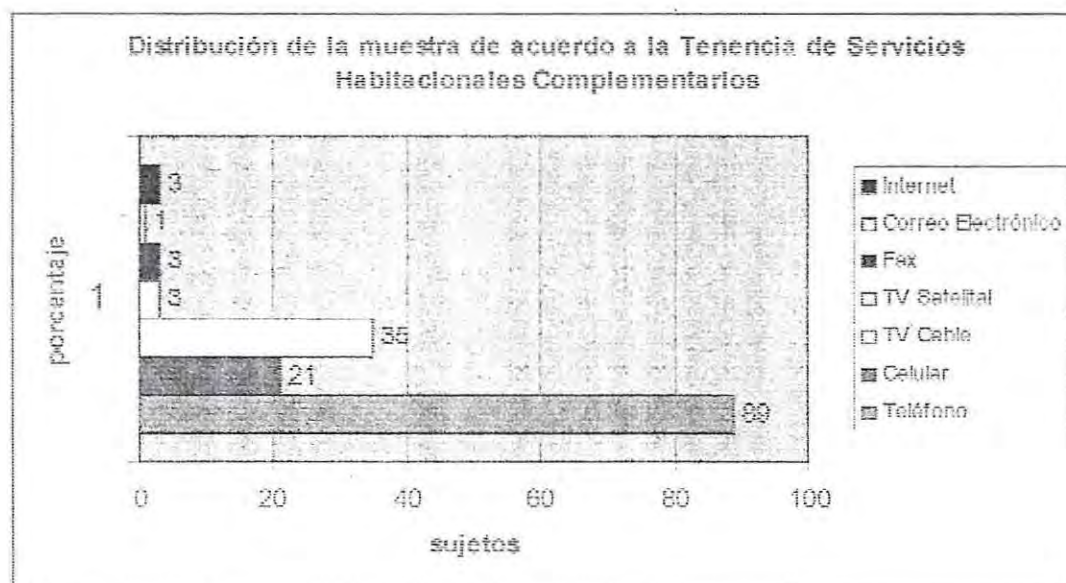
Cuadro N° 21 (Nota: \* 5 trabajadores poseen casa y departamento)

Con relación a los antecedentes habitacionales, presentados por los trabajadores encuestados, del cuadro precedente se desprenden los siguientes resultados: en lo que refiere a la tenencia de la vivienda un 29% la ocupa bajo la calidad de propietario, mientras un 51% es propietario, encontrándose aún cancelando su vivienda (ya sea vía pago de dividendos ó cancelando un mutuo habitacional, otorgado por la empresa para dichos fines). Podemos inferir que un 80% de los trabajadores, ha accedido a una solución habitacional definitiva, por medio de la adquisición de sus viviendas. Tan solo una ínfima cantidad, no tiene resuelta su situación habitacional (arrendatarios y allegados), sumando ambos un 5%. Esto es un indicador, de la valorización que tienen los trabajadores por invertir en bienes raíces, entendida como otra fuente de ingresos del grupo familiar. A lo anterior debemos agregar, aquellos trabajadores, que en forma simultanea, cumplen una doble condición, en cuanto, a la calidad de ocupante de sus viviendas. Tenemos a un 5% que ocupa dependencias de la Villa Saladillo, en calidad de usufructuarios de la División (éstos se concentran

fundamentalmente, en trabajadores del rol A, los cuales viven en viviendas denominadas *garden o staff*, un porcentaje mínimo de trabajadores del rol B, ocupa departamentos)

En cuanto al tipo de vivienda, preferentemente utilizado por los trabajadores, éstas corresponden a *casas*. Este tipo de edificaciones prevalece en las zonas de San Felipe y Los Andes. Tan solo un 11% tiene departamentos. Este último porcentaje, oculta la dualidad de aquellos trabajadores que en forma simultánea posee ambos tipos de vivienda.

En lo que trata al saneamiento básico, el 100% de los trabajadores tiene satisfechas sus necesidades de abastecimiento de agua potable, luz eléctrica y alcantarillado. Situación que deja en evidencia el alto nivel de salubridad al que éstos están sujetos. Más aún si consideramos, que los trabajadores de Andina, pertenecen al estrato socioeconómico de la clase media, lo que les permite acceder a estos beneficios, sin mayores dificultades.



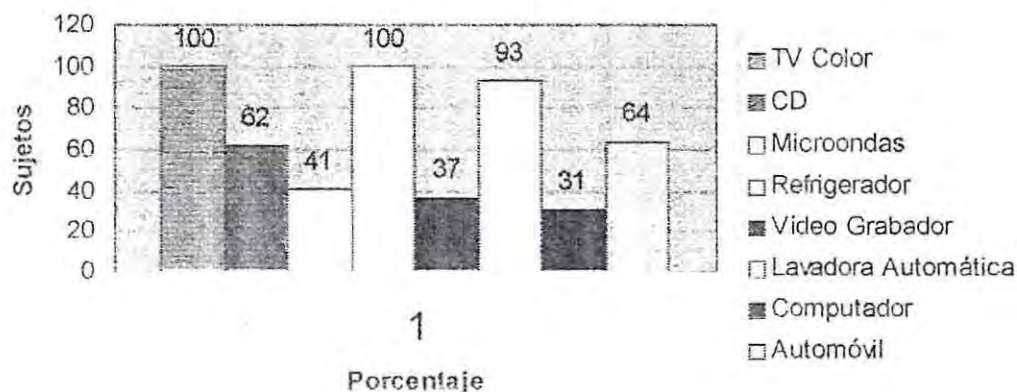
Podemos observar, que los servicios complementarios más utilizados por los trabajadores son el teléfono y el TV Cable. Debemos aclarar en éste último caso, que los trabajadores que utilizan sus viviendas en calidad de Comodato de la División, que

poseen este servicio, no les significa gasto alguno, puesto que es un beneficio del personal, cuyo costo asume la empresa. El resto de los servicios, no es mayormente utilizado, lo que podría explicarse por el alto costo que de ellos se deriva, siendo considerados más bien como suntuarios, que como servicios de primera necesidad.

Variable N° 2: Factores Externos:

#### Antecedentes sobre Consumo y Crédito

Gráfico N° 7: Distribución de la muestra de acuerdo a la Tenencia de Bienes No Perecibles del Hogar



El presente gráfico nos da cuenta, que en términos de la tenencia de bienes no perecibles del hogar, los más utilizados y valorizados por parte de los trabajadores son: el televisor a color (este es un bien que supera las 2 y tres unidades por persona), el refrigerador, la lavadora automática, el CD y el automóvil.

Podemos observar que los bienes menos utilizados son: el microondas, el video grabador (éste último estaría condicionado por la significativa utilización que se hace respecto de la televisión por cable), y el computador. En el caso de éste último, su adquisición estaría condicionada por necesidades derivadas de los estudios de los hijos.

Más aún si consideramos, la alta valorización que tienen los trabajadores por la educación formal, y el estatus derivado por la tenencia de este bien.

La situación descrita, dejaría en evidencia los altos estándares de vida y de confort al cual tienen acceso los trabajadores de Andina. Los porcentajes señalados, duplicarían la media nacional de la ficha CAS II del año 1998.



En lo que refiere a las pautas de adquisición de bienes no percibibles para el hogar, la mayor tendencia se concentra en la compra conjunta de ambos cónyuges, es decir, la decisión de compra es tomada por el matrimonio, sin considerar que el principal proveedor para la adquisición de este tipo de bienes, es el trabajador.

## Percepción del consumo de bienes y servicios

Factores condicionantes	Está de acuerdo	Está medianamente de acuerdo	No está de acuerdo	Total
La familia presiona al consumo de bienes y servicios	46	32	22	100
Los compañeros de trabajo valorizan la tenencia de bienes y servicios con tecnología avanzada, por eso es importante tenerlos.	70	8	22	100
Los medios de comunicación influyen en nuestros deseos de adquirir bienes y servicios, creando en nosotros necesidades no sentidas.	94	3	3	100
Existen condiciones favorables en el mercado para consumir hoy y acceder al crédito.	92	2	6	100
El confort material simboliza el estatus y la posición social del trabajador y su familia.	93	4	3	100

## Matriz N° 3

Observamos en la matriz precedente, que los trabajadores coinciden en que la familia (cónyuge e hijos), son condicionantes del nivel de consumo, situación que varía de acuerdo a su edad, sexo, conciencia de la real situación económica del grupo familiar, estando de acuerdo con esto 46 personas. Este factor sería matizado por las características propias de cada grupo familiar. Los siguientes factores alcanzaron las mayorías, concordando en las siguientes apreciaciones: se evidenciaría en los trabajadores de Andina una suerte de competitividad por acceder a una serie de bienes materiales, tales como electrodomésticos y automóviles entre otros, situación que se vería agudizada en aquellos sectores poblacionales que concentran el mayor número de trabajadores (Villa Minera Andina y otras). Así también, se presenta una tendencia positiva, al considerar el efecto que tienen los diferentes medios de comunicación en afectar nuestros deseos y gustos, transformándolos en necesidades no sentidas ni prioritarias (efecto propaganda). Por otra parte, en cuanto al acceso al crédito, existe coincidencia en cuanto a la gran facilidad que ofrece el medio para hacer uso de ellos, más aún, al ser identificados como trabajadores de Andina, éstos tendrían un trato preferencial en el comercio y las instituciones financieras de la zona. Finalmente, en cuanto al confort material, éste reflejaría el estatus de las familias, aún cuando no debiera ser el más importante o fundamental.

Prioridad en que se satisfacen las necesidades del grupo familiar

Tipo de Necesidad	Prioridad 1	Prioridad 2	Prioridad 3	Prioridad 4
Alimentación	70	18		2
Recreación		2	8	28
Desarrollo Personal			4	4
Vestuario y Calzado		4	22	22
Renovación de mobiliario, electrodomésticos y otros				10
Vivienda	12	12	26	10
Salud	18	6	6	10
Educación Hijos		55	30	12
Otras		3	9	2

Matriz N° 4

Considerando la prioridad que le asignan los trabajadores, a la satisfacción de las necesidades de su grupo familiar, al momento de distribuir sus ingresos y gastos, se observa la siguiente tendencia: en el caso de la alimentación 70 casos le asignan la primera prioridad, la educación de los hijos con 55 casos ocuparía la segunda prioridad, en tercer lugar se presenta un equilibrio entre educación de hijos con 30 casos, vivienda con 26, y vestuario y calzado con 22, la cuarta prioridad la ocuparía la recreación con 28 preferencias, y el vestuario y calzado con 22 casos. Si consideramos la opción otras, si bien es cierto, no concentran un número significativo de preferencias, éstas mayoritariamente corresponderían al pago de las deudas de crédito y consumo, siendo manifestadas por los trabajadores más endeudados.

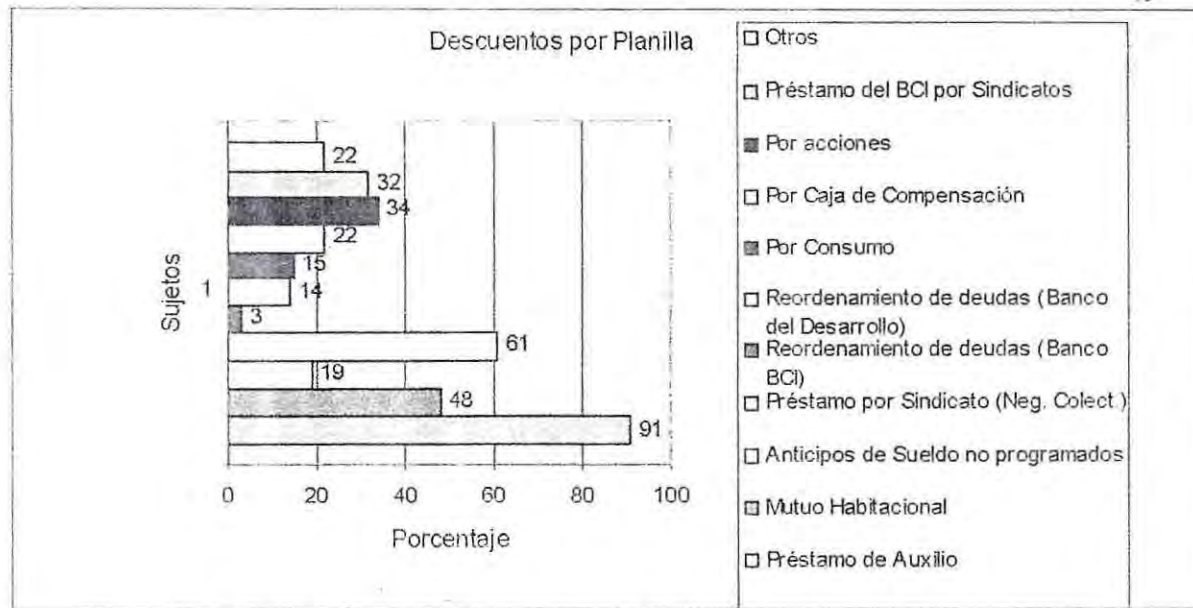
Podemos observar, la positiva valorización que tienen los trabajadores respecto de la educación formal y el tipo de Establecimiento Educativos donde estudian los hijos, situación avalada con anterioridad.

Distribución de la muestra de acuerdo a la preferencia de créditos en cuanto a Modalidad y Plazo de Pago

Modalidad de Pago	%	Plazo de pago	%
1- Tradicional (no posterga inicio de pago)	74	1- A corto plazo (hasta 3 cuotas)	71
2- Diferida (posterga inicio de pago)	12	2- Mediano Plazo (de 4 meses a un año)	9
3- Mixta (utiliza ambas modalidades de pago)	14	3- Largo Plazo (más de un año)	3
		4- Depende del monto del crédito o deuda)	17
Total	100		100

Cuadro N° 22

El presente cuadro, describe que en el mayor caso de los trabajadores, en cuanto a la modalidad y plazo de pago para adquirir un crédito o deuda de consumo, prefiere usar la modalidad tradicional, y cancelando en un corto plazo. Sin embargo, estas preferencias, no necesariamente se dan en la práctica, hecho que sería respaldado por la amplia gama de descuentos voluntarios internos a los que están sujetos los trabajadores. Esto indudablemente, se traduce en una merma de los ingresos líquidos reales con los que cuenta el trabajador y su familia para la adquisición de bienes y servicios con precio contado. A ello, debemos agregar el desconocimiento o falta de información, que manejarían los trabajadores respecto a los intereses y costos operacionales derivados de los créditos de consumo, ampliamente divulgados por el sistema financiero y comercial.



Si analizamos los descuentos por planilla, presentados por los trabajadores, observamos que los derivados por concepto de préstamos, tales como el de auxilio, el de la Caja de Compensación, y el del BCI, entre otros, los cuales son ampliamente utilizados. De éstos el más difundido es el Préstamo de Auxilio o de emergencia otorgado por la empresa, éste tiene un monto máximo de 2,5 sueldos base, fijado diferencialmente, de acuerdo a cada escala de sueldos; puede ser descontado en un máximo de 12 cuotas anuales; con la posibilidad de ser repactado a la sexta cuota, es decir, se solicita un nuevo préstamo cancelando el saldo del anterior, quedándose el trabajador con el excedente. Este préstamo es altamente valorizado y utilizado, ya que no se traduce en interés alguno para el adquirente (“es plata por plata”).

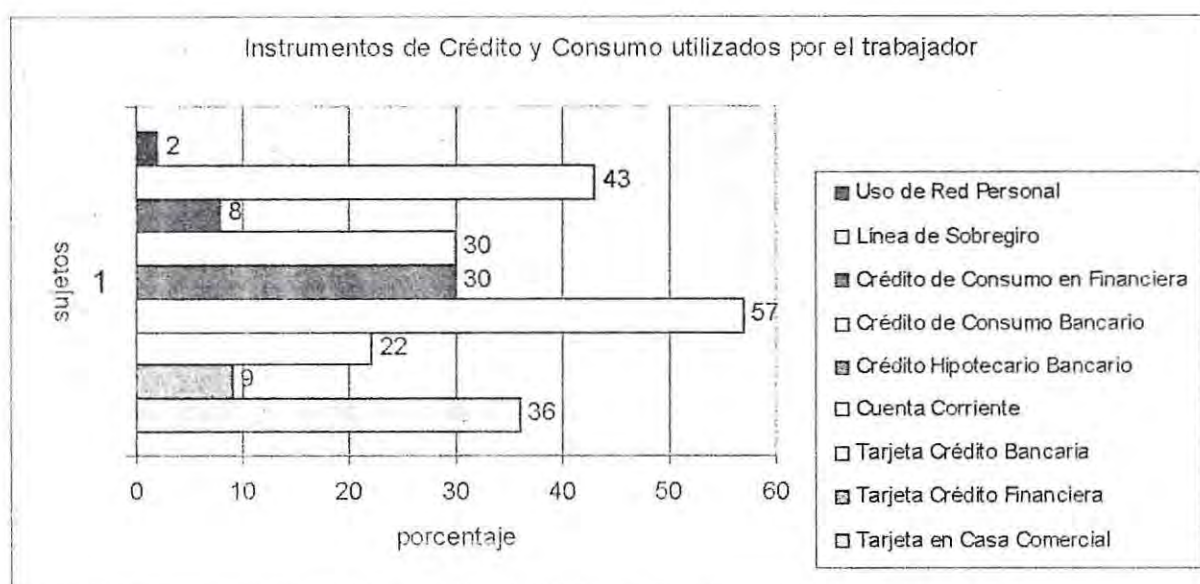
Un 61% de la muestra utiliza el préstamo de la negociación colectiva (negociada en el año 1997), obtenido por intermedio de los sindicatos, éste se traduce en un descuento de alrededor de \$ 18.000 mensuales.

Es preocupante, el descuento que se realiza en función del reordenamiento de deudas a través de los Bancos BCI y del Desarrollo, en su conjunto alcanzan a un 17% de la muestra. A esto debemos agregar, a un 32% de la muestra, que ha obtenido un crédito de consumo del Banco BCI, por intermedio de sus sindicatos.

En el caso de la categoría “otros”, los descuentos voluntarios corresponden a: el pago de cuotas por la cancha deportiva de la Villa Minera Andina, el pago de cuotas de la Junta de Vecinos del conjunto habitacional antes citado, el Club de Computación Andina, y cuotas sociales, entre otros.

Es importante destacar, que una de las prestaciones sociales de mayor valor entregadas por la empresa, se refiere a los Mutuos Habitacionales, alcanzando a un 48% de la muestra. A éste beneficio pueden acceder aquellos trabajadores que cuentan a lo menos con dos años de servicio ó antigüedad en la empresa. Se consideran en el puntaje las cargas familiares, el ahorro habitacional, los años de servicio, y el lugar de adquisición de la vivienda. El monto máximo del mutuo es de 750 UF, pagaderas a 15 años, y con una baja tasa de interés anual.

Los antecedentes previamente expuestos, reflejarían el alto nivel de endeudamiento interno al que están sujetos los trabajadores, más aún si consideramos que la mayor parte de estas prestaciones y descuentos, pueden ser efectuados en forma simultanea.

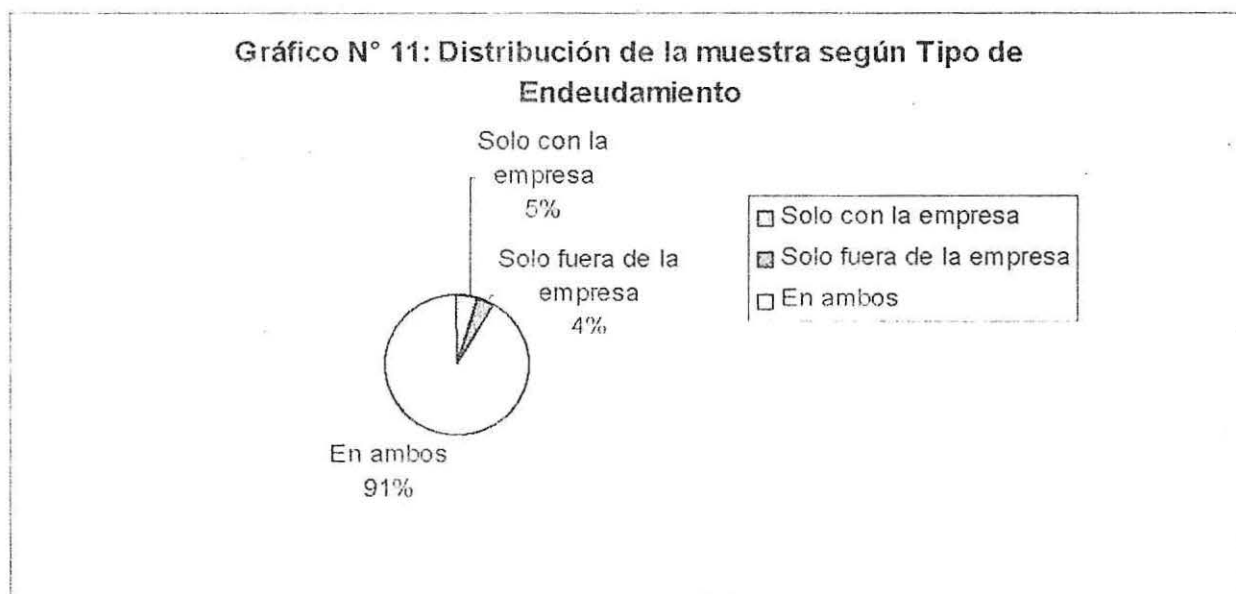


La cuenta corriente y la línea de sobregiro son bastante utilizados por los trabajadores; ambos instrumentos en el caso de no ser utilizados de manera apropiada pueden llegar a traducirse en un alto nivel de endeudamiento, motivado por el protesto de cheques por falta de fondos. Como vimos anteriormente, la utilización del dinero plástico, alteraría la percepción y valorización que el trabajador tiene respecto del dinero.

Por otra parte, el análisis del conjunto de instrumentos de crédito y consumo factibles de ser utilizados por los trabajadores, nos indican la alta accesibilidad que éstos tienen para acceder a los bienes y servicios que les ofrece el mercado financiero y comercial, especialmente de las zonas de Los Andes y San Felipe, de hecho se observaría un trato preferencial hacia los trabajadores por solo hecho de pertenecer a la División. Esta situación iría en desmedro del resto de la comunidad, debido al alto costo de la vida, que se desprende de vivir en ciudades vecinas a polos mineros.

**Objetivo Especifico N° 2:** “Detectar las características del endeudamiento, en cuánto a tipo y nivel, que incidirían en los niveles de calidad de vida personal, familiar y laboral, de los trabajadores de la División”.

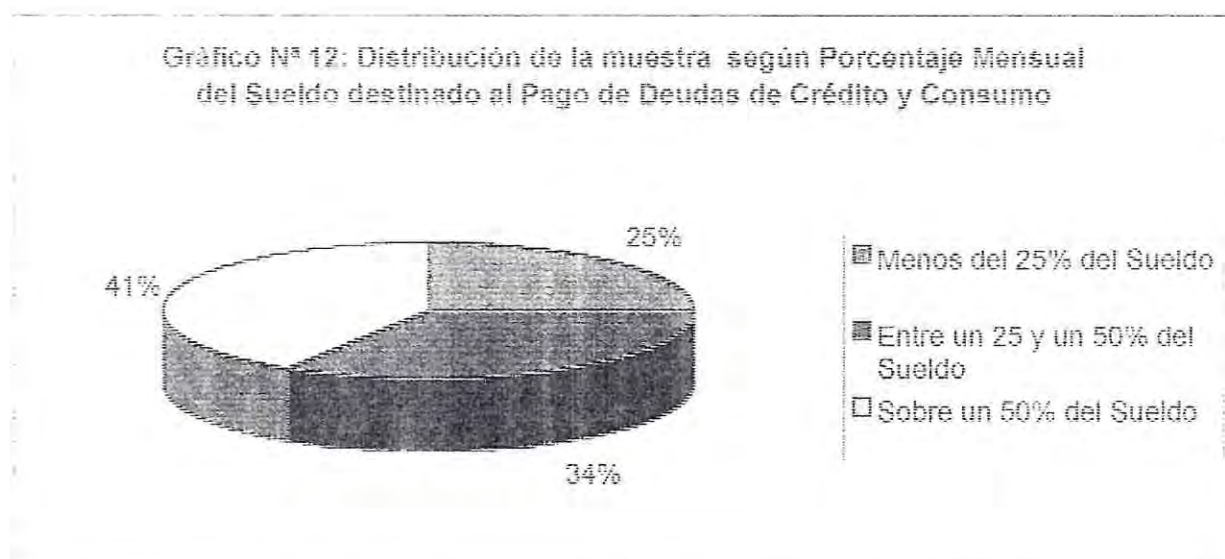
**Variable N° 3:** Tipo de Endeudamiento



El tipo de endeudamiento al que están sujetos los trabajadores está directamente relacionado con los descuentos por planilla y los instrumentos de crédito y consumo utilizados por éstos. Los cuales pueden ser usados en forma simultanea, de ahí la importancia de tomar decisiones más criteriosas y enmarcadas en función de las reales capacidades de pago, que por sobre las altas expectativas de vida que éstos tienen. Así, el presente gráfico nos da cuenta, de que el tipo de endeudamiento mixto (ó en ambos) alcanza el mayor porcentaje de trabajadores.

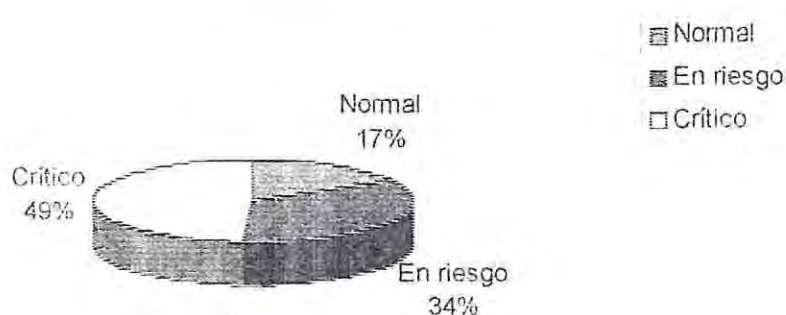
En las otras categorías ó tipos de endeudamiento se concentran porcentajes mínimos. Sin embargo, esto no excluye, a que los trabajadores utilicen potencialmente ambos tipos de sistemas para acceder a las deudas de créditos de consumo. Por dicho motivo, es fundamental el futuro tratamiento que del tema realicen los actores involucrados.

Variable N° 4: Nivel de Endeudamiento



El nivel de endeudamiento de los trabajadores es un indicador que nos da cuenta de la magnitud de las deudas que éstos presentan, un aspecto muy importante de considerar dice relación con el porcentaje mensual de ingresos que éstos deben destinar para responder a las responsabilidades pecuniarias derivadas de éstas. Observamos, que existiría una relación positiva entre el nivel de endeudamiento y el nivel de gastos, los cuales son ascendentes mientras mayor sea la deuda del trabajador. De hecho el mayor porcentaje de gastos (se destina sobre un 50 % del sueldo al pago de deudas), alcanza al mayor porcentaje de la muestra, con un 41%.

Gráfico N° 13: Distribución de la muestra según Nivel de Endeudamiento



El nivel de endeudamiento al que están sujetos los trabajadores, es decir, la magnitud de la deuda que éstos poseen ya sea a nivel interno (con la empresa), externo (solo fuera de la empresa) ó en ambos, es ascendente. Tan solo una mínima cantidad de trabajadores mantiene deudas con un rango inferior al 25% de su sueldo. Esta situación les permite cubrir sus necesidades de manera adecuada, sin que se corra el riesgo de no ser capaces de cubrir todos sus compromisos pecuniarios.

Podemos observar, que los niveles de riesgo y crítico en su conjunto suman un 83%, situación que indudablemente condiciona el nivel de satisfacción de las necesidades propias del trabajador y las de su grupo familiar, de ahí la importancia de manejar en forma adecuada el presupuesto familiar, responsabilidad que le atañe a todos sus miembros. Si bien es cierto, es inherente al ser humano satisfacer sus necesidades (desde las más básicas hasta las de nivel superior), éstas deben enmarcarse de acuerdo al contexto histórico. En nuestra época, el dinero es el medio que nos permite acceder a un conjunto de bienes y servicios, para dichos fines. Como observamos con anterioridad, los trabajadores de Andina, tienen acceso de manera expedita a una serie de instancias que les favorecen la adquisición de créditos de consumo, lo que es condicionado por el nivel de remuneraciones que éstos perciben.

Objetivo Específico N° 3: “Identificar las repercusiones del endeudamiento de los trabajadores de la División que incidirían en los ámbitos personal, familiar y laboral, desde la percepción del trabajador.”

Variable N° 5: Efectos del Endeudamiento

Distribución de la muestra de acuerdo a la manifestación de dificultades físicas, psicológicas y sociales presentadas durante los últimos 3 meses

Molestias	frecuentemente	A veces	Nunca	Total
1- Falta de Concentración	6	14	80	100
2- Alteraciones en los hábitos alimenticios	6	11	83	100
3- Insomnio (dificultades para dormir)	5	17	78	100
4- Estrés (dolores de cabeza, se ha sentido tenso, ansioso)	8	25	67	100
5- Un estado de ánimo depresivo o malhumorado	5	20	75	100

Cuadro N° 23

En términos generales, los datos precedentes no reflejan mayores dificultades en la salud mental y física de los trabajadores, éstos procuran que los problemas personales y familiares, tales como el endeudamiento, no afecten el desempeño normal de sus actividades. En caso de los sujetos afectados por las dolencias señaladas, en su mayoría se deben a problemas de ésta índole, y a la sobrecarga del trabajo desarrollado, especialmente en la adaptación a los horarios de trabajo, cuando se producen los cambios de turno (mañanero, tardero o nochero en los trabajadores del área industrial).

Percepción del trabajador de acuerdo a los efectos del sobreendeudamiento en los ámbitos de la persona, la familia y el trabajo.

El sobreendeudamiento Afecta:	Está de acuerdo	Está medianamente de acuerdo	No está de acuerdo
Las relaciones con la pareja	95	4	1
Las relaciones con los hijos	89	5	6
Las relaciones con los compañeros de trabajo	76	16	8
El comportamiento del trabajador en el trabajo	88	8	4
La salud física del trabajador y su familia	82	6	12
La salud mental del trabajador y su familia	96	4	0
El mantenimiento de un sueño reparador	90	10	0
La comunicación familiar	90	8	2
La estabilidad familiar	92	7	1
La tranquilidad familiar	94	4	2
La satisfacción de las necesidades personales, familiares y laborales	89	7	4
Que uno viva en función del dinero	90	3	7
El consumo de drogas y alcohol	43	24	33
Se corre el riesgo de no ser capaces de cubrir todas las deudas	96	3	1
Los objetivos de la empresa	89	4	7

Matriz Nº 5

La presente matriz, pone de manifiesto la concordancia de los trabajadores en cuanto a los efectos que tendría el sobreendeudamiento, problemática que afectaría integralmente a la persona, existiría una interrelación recíproca entre los planos de la persona, la familia y el trabajo. Sin embargo, donde se observan mayores divergencias, es en el riesgo y/o el potencial consumo de drogas y alcohol al que esta problemática estaría asociada, estando de acuerdo 43 casos, y 24 casos medianamente de acuerdo, considerando que esto en el fondo dependería directamente de las características de la persona.

Objetivo Específico N° 4: "Identificar las repercusiones y/o efectos del endeudamiento de los trabajadores de la División Andina de Codelco Chile, desde la percepción de algunos informantes claves de la organización."

Para responder al presente objetivo, se realizaron un total de 5 entrevistas dirigidas a informantes claves de la empresa, las cuales dieron cuenta de la percepción de éstos respecto de los alcances del endeudamiento en los trabajadores de la División.

Con relación a los efectos asociados al endeudamiento, observamos que se da una interrelación sistémica entre los planos de la persona, la familia y el trabajo, es decir, se ven afectados en forma recíproca, apreciándose que este problema es transversal en dichas áreas.

Las relaciones familiares son alteradas, de hecho habrían mayores conflictos conyugales y parentales, derivados del tema económico, lo que aumentaría el riesgo de las separaciones conyugales.

También incide en la situación de endeudamiento de los trabajadores la tendencia de éstos por mantener relaciones extramaritales paralelas. Lo anterior es avalado por las retenciones judiciales por alimentos, derivadas de las cargas legales del trabajador (cónyuge, hijos dentro y fuera del matrimonio). Por otra parte, los trabajadores no están impedidos de percibir una serie de beneficios estipulados en El Contrato de Negociación Colectiva, especialmente en lo que refiere a las prestaciones de salud, y el pago de becas escolares. Lo que indirectamente ampararía la tenencia de hijos fuera del matrimonio.

En el caso de las retenciones judiciales, éstas no solo serían derivadas de las separaciones conyugales ó la tenencia de hijos fuera del matrimonio, sino que también podrían traducirse en un mecanismo utilizado por el trabajador para resguardar un porcentaje de ingresos para su grupo familiar, dado que éste es un descuento prioritario en las planillas de sueldo.

Desde el punto de vista de los entrevistados, los trabajadores identificados como endeudados, estarían proclives a presentar ausentismo laboral, especialmente, por problemas sicosomáticos, tales como estrés, depresión e insomnio entre otros. También en este plano, se vería alterado el desarrollo de las tareas operativas del trabajador, ya que declinaría su desempeño y su concentración, considerando que el trabajador no presentaría condiciones motivacionales óptimas. Estarían a su vez, más propensos de sufrir algún tipo de accidente laboral (incidente o accidente).

Objetivo Específico N° 5: “Identificar el grado de endeudamiento de los trabajadores de la División Andina de Codeco Chile, desde la perspectiva de Dicom.”

Los siguientes resultados fueron obtenidos de la revisión y análisis de los antecedentes comerciales emitidos por Dicom, de aquellos trabajadores que constituyeron la muestra abordada en el estudio:

En relación a los antecedentes comerciales, un 39% de la muestra presenta registros vigentes negativos en dicho sistema. Sin embargo, al analizar los resultados en función del tipo, nivel de endeudamiento, y porcentaje mensual del ingreso destinado al pago de deudas, se evidencia la correspondencia positiva de la información obtenida.

Si consideramos el ítem de protestos e impagos vigentes, tenemos que la sumatoria de éstos alcanza a \$ 83.608.000, los cuales se distribuyen en cheques protestados por falta de fondos, letras y pagares, y deudas hipotecarias. Dicha situación sería potencialmente condicionada, por la alta utilización que hacen los trabajadores por los conceptos de cuentas corrientes, y de tarjetas de crédito emitidas por el comercio y las instituciones financieras, los que les permite acceder a una serie de bienes y servicios, sin el desembolso directo del dinero en efectivo, para cubrir los costos devengados por éstos.

En calidad de morosos, es decir, aquellos trabajadores que mantienen deudas atrasadas o impagas, ya sea en casas comerciales e instituciones financieras, éstos suman un total de \$ 8.176.774.

Los datos expuestos dejan traslucir, la gran facilidad que tienen los trabajadores de Andina para acceder a los créditos de consumo que ofrece el mercado financiero y comercial. Serían éstos clientes atractivos para el sistema. Sin embargo, las cifras descritas, son eminentemente perjudiciales, o van en desprestigio para los trabajadores de la empresa. Dicha situación se debería al inadecuado manejo que del presupuesto familiar hacen los trabajadores y sus familias. En síntesis, éstos gastan más de lo que deberían o pueden gastar (tienen deudas superiores a sus reales capacidades de pago). Por otra parte, si extrapolamos, estos resultados al resto de la División tendríamos alrededor de 400 trabajadores en esta misma condición.

### Respuesta a las Preguntas Significativas

Las preguntas significativas que se plantearon en un comienzo y que orientaron la investigación respecto del endeudamiento de los trabajadores fueron:

1\_ ¿Qué tipo de factores y de que forma inciden en la generación del problema de endeudamiento?

Los factores internos y externos abordados en la investigación, son claves en la generación del problema. Dentro de los primeros se concentran lo personal, lo laboral y lo familiar; éstos tenderían a caracterizar al trabajador, condicionando el nivel de gastos que deben absorber para la satisfacción de las necesidades propias y las de su grupo familiar. Por otro lado, si bien el factor laboral caracteriza el tipo de trabajo y las remuneraciones de los trabajadores, es un condicionante de la capacidad real de pago que éstos tienen, permitiéndoles por tanto, acceder a los bienes y servicios que el medio les ofrece.

Observamos en función de los factores internos, que los trabajadores de la División Andina asumen las siguientes características: dado el rubro de la empresa, el mayor porcentaje de trabajadores es de sexo masculino; sus edades fluctúan entre los 40 y 55 años, por tanto desde el punto de vista del ciclo individual se encuentran en la etapa adulta intermedia, periodo que se caracteriza por la evaluación de los proyectos de vida desarrollados, los que en algunos casos podrían constituirse en fuente de frustración. Por otro lado, se encuentran casados, preferentemente bajo el Régimen de Sociedad Conyugal; con familias ya formadas, las cuales vivencian etapas intermedias del ciclo de vida familia; éstas se caracterizan por su nuclearización; están conformadas por 4 ó 5 miembros, donde la edad del hijo mayor supera los 19 años. Por tanto, una de las principales responsabilidades de los trabajadores tiene que ver con la crianza y educación de los hijos; los cuales cursan preferentemente estudios básicos, medios y superiores. Los trabajadores privilegian y valorizan positivamente el nivel y el tipo de educación a los que sus hijos pueden tener acceso.

Por otra parte, la principal fuente de ingresos de los grupos familiares de los trabajadores lo constituye su sueldo; donde una mínima proporción de cónyuges desarrolla algún tipo de actividad remunerada, concentrándose fundamentalmente en las labores del hogar.

Se aprecia una escasa valorización y capacidad de ahorro por parte de los trabajadores, lo que se debería a la falta de hábitos, y a la administración del presupuesto familiar, ésta situación se ha acentuado en el último tiempo, dado el contexto actual.

En cuanto a la tenencia de la vivienda, la mayor parte de los trabajadores cuenta con una solución habitacional, es decir, son propietarios (con vivienda pagada o en vías de pago), cuentan con todos los servicios básicos, lo que les asegura un alto grado de sanidad. Tendiendo además a la adquisición de bienes raíces, como una fuente de inversión, que les permita aumentar los ingresos familiares. En lo que refiere a los servicios habitacionales complementarios, los más utilizados son el teléfono y la televisión por cable, habiendo un creciente uso de la telefonía celular, hecho que estaría condicionado por el marketing, y la baja en las tarifas de este sistema.

En lo que dice relación con el endeudamiento y el aspecto laboral, no se aprecia distinción en cuanto a nivel de ingresos, nivel educacional, unidades de trabajo y roles, todos los trabajadores se encuentran en igualdad de condiciones de asumir deudas superiores a sus reales capacidades de pago. Este es un problema que afecta a todos por igual, asumiendo características particulares de acuerdo a cada caso. Sin embargo, se evidencia consenso en los encuestados y en los informantes claves, respecto de que los trabajadores más jóvenes serían los más endeudados. Lo que se debería a que esta generación ha sufrido con mayor énfasis el boom del marketing y la publicidad, favorecido por las actuales condiciones del mercado, que indudablemente privilegian el consumo de bienes y servicios. A esto, debemos agregar la utilización del dinero plástico (cuentas corrientes, tarjetas de crédito), lo que les permite tomar decisiones de compra, sin que medie el pago en efectivo real por el producto, sin que esto tenga directa relación con la priorización de las necesidades.

Dentro de los factores externos encontramos el crédito y el consumo, los cuales se relacionan e influyen recíprocamente, más aún si consideramos la tendencia al sobreconsumo de bienes y servicios al que tienen acceso los trabajadores de la División, sin que ello necesariamente se traduzca en el desembolso inmediato del dinero requerido para este tipo de gastos, pudiéndose comprometerse un porcentaje significativo de los ingresos familiares para cubrir los gastos derivados de deudas de crédito y consumo por periodos superiores a un año, sin que puedan controlarse las posibles eventualidades económicas a las que deben hacer frente.

Se observa una alta utilización de las prestaciones pecuniarias, tanto del mercado financiero y comercial, como de los descuentos voluntarios por planilla, por parte de los trabajadores, hecho que merma significativamente los ingresos familiares reales con que éstos cuentan. Esto se ve acentuado dado que los trabajadores, se acostumbraron a vivir con las prestaciones adicionales que les permitían aumentar su sueldo, lo que como hemos visto, han sido objeto de profundos cambios administrativos, en función de las actuales condiciones del mercado del cobre.

Respecto de los factores que condicionan el consumo de bienes y servicios, existe consenso en los trabajadores respecto a: la familia es un agente que influye en las decisiones de compra, de hecho en lo que refiere a la adquisición de bienes no perecibles para el hogar, éstas decisiones son tomadas en conjunto por los cónyuges, aún cuando sea el trabajador el que suministre el dinero para dichos fines. Por otro lado, los medios de comunicación a través del marketing y la propaganda influyen en las necesidades, tendiendo a desvirtualizar lo que es una necesidad y un deseo, influyendo en su jerarquización para ser satisfechos. Así también, aún cuando el confort material simbolizaría el estatus y la posición social del trabajador y su familia, éste no debiera ser considerado como el criterio más importante.

Es preocupante, el hecho de que los trabajadores presenten una mentalidad corto-placista, aunado a la falta de una planificación y ordenamiento del presupuesto familiar, especialmente frente de la adquisición de bienes, evidenciándose una especie de competencia inconsciente por adquirir bienes de mayor tecnología y complejidad, especialmente en aquellos sectores poblacionales donde se concentra la mayor parte del personal.

## 2\_ ¿Existe relación entre los niveles de endeudamiento y los ámbitos de la vida personal, familiar y laboral?

Los resultados de la investigación, nos arrojan que los mayores porcentajes de trabajadores en cuanto al nivel de endeudamiento, se concentran en las categorías de riesgo y crítico. Lo que se asocia positivamente con el nivel de gastos que éstos tienen, por tanto, éstos deben destinar un porcentaje significativo de sus ingresos, para cubrir las demandas desprendidas del pago de deudas de crédito y consumo. De hecho, éstas se concentran en su mayor parte en el tipo de endeudamiento mixto, es decir, se mantienen deudas conjuntas tanto con la empresa como fuera de ella, debido a la alta

utilización de ambos sistemas para acceder al crédito y al consumo, lo que lamentablemente no se relaciona con las reales capacidades de pago que éstos poseen. De ahí que se observe una relación positiva entre niveles de endeudamiento y calidad de vida, donde los trabajadores que asumen deudas de mayor magnitud, ven afectados en forma simultánea los ámbitos de la persona, la familia y el trabajo. En el ámbito personal, éstos reconocen que se ven afectadas la salud física, mental y social del trabajador y su familia. En el ámbito familiar, se ven alteradas las relaciones con la pareja y los hijos, la dinámica familiar y comunicación serían una importante fuente de conflictos, derivados especialmente por problemas de índole económica.

Desde el punto de vista laboral, los trabajadores y los informantes claves coinciden en: los trabajadores identificados como endeudados potencialmente estarían en riesgo de accidentarse o de cometer alguna acción que pudiere afectar a sus compañeros de trabajo (aún cuando ningún trabajador de la muestra reconoció haberse accidentado en el periodo). En síntesis bajo esta perspectiva, se generaría un clima laboral conflictivo, lo que disminuiría el desempeño. Es así, que un 76% de la muestra reconoce que el endeudamiento afecta las relaciones con los compañeros de trabajo, un 88% considera que se ve afectado el comportamiento del trabajador en el trabajo, y un 89% considera que se ven afectados los objetivos de la empresa. Un indicador de lo anterior sería el aumento de las licencias médicas.

### 3\_ El fácil acceso al crédito ¿es un factor que incidiría en la situación de endeudamiento?

Con relación a la facilidad que ofrece el medio para acceder al crédito, observamos que este factor, tiene un peso clave en la generación e incidencia del problema. Por otra parte, en el ámbito empresarial, el contrato colectivo vigente, permite la utilización de una serie de prestaciones pecuniarias. También, se han suscrito convenios con instituciones financieras, para facilitar el acceso a créditos de consumo para el personal. Si nos abocamos al endeudamiento externo, veremos que en la zona, se le ofrece al personal de la División Andina, un trato preferencial, lo que les abre una gama de alternativas, para acceder a créditos de consumo otorgados tanto por el área financiera como por el comercio. Esta información, queda avalada con los resultados presentados al respecto. De hecho un 39% de la muestra presenta antecedentes comerciales negativos en Dicom, por concepto de protestos e impagos, preferentemente

por la emisión de cheques, los que son protestados por falta de fondos, letras y pagares; y morosos, en cuanto al pago de créditos en casas comerciales y financieras preferentemente. En ambos casos, se concentran en el periodo 98 y 99.

El análisis de las liquidaciones de sueldo, nos permite visualizar que los trabajadores pierden más del 50% de sus ingresos líquidos por concepto de descuentos voluntarios (préstamo de la empresa, préstamo de la Caja de Compensación, préstamos de los Bancos BCI y del Desarrollo entre otros).

Los antecedentes expuestos, nos indican que la calidad de vida personal, familiar y laboral desde el punto de vista del endeudamiento, se ve afectada, debido a la relación mutua de influencia y reciprocidad que dichos ámbitos significan en la vida de todo ser humano. Donde el problema no recae en la tenencia de deudas, sino en que éstas son superiores a las que los trabajadores pueden cubrir. Esta situación sería condicionada por las altas expectativas de vida a las que aspiran los trabajadores, las que en la mayor parte de los casos no son acordes con la realidad.

## SÍNTESIS DIAGNÓSTICA

Dado el nivel de dificultad en la recolección de la información, se utilizaron como hemos visto, técnicas tanto cualitativas como cuantitativas, realizando el análisis y la interpretación de los datos de igual manera, con el objeto de enriquecer los resultados de la investigación. Es así, que además de acceder a los antecedentes de Dicom, se realizaron una serie de entrevistas a informantes claves, estas personas fueron seleccionadas en virtud del cargo que ocupan y el trato directo que mantienen con los trabajadores, condiciones todas que favorecen el conocimiento práctico y/o apreciación que del problema manejan en la empresa.

El análisis de contenido, tiene directa correspondencia con los antecedentes estadísticos y cualitativos presentados con anterioridad. En términos generales, se observa en los trabajadores de Div. Andina, una mentalidad corto placista, referida al sentido de competencia o de la cultura del tener. Esto referido a la obtención de bienes materiales en el menor plazo, sin previa planificación u ordenamiento del presupuesto familiar, en razón de sus reales capacidades de pago. Además, existiría una priorización o jerarquización de éstos bienes poco racional o muy influenciada por el marketing comercial. Los trabajadores tienen altas expectativas de vida, en muchos casos no acordes con su realidad socioeconómica. Esta situación se exagera en aquellos sectores poblacionales que concentran la mayor parte del personal de la empresa.

Todos los entrevistados coinciden, en que el mayor porcentaje de endeudamiento se concentra en los trabajadores con menor antigüedad. Así también no sería determinante, el nivel de educación formal que éstos alcanzan, ni distingo en cuanto a rol y escala de sueldos, es un problema que afectaría proporcionalmente a todo el personal de la División Andina.

Otro factor condicionante, dice relación con la facilidad que tienen los trabajadores para acceder a los créditos que ofrece el mercado financiero y comercial, de hecho se observaría un trato diferencial entre éstos y el resto de la comunidad. A lo anterior, debemos agregar, la alteración de la percepción del dinero, dado que es ampliamente utilizado el dinero plástico, vías tarjetas de crédito, chequeras, etc., lo que sería por tanto, un factor desvirtualizador.

Otro aspecto que ha agudizado el problema tiene que ver con la Crisis Asiática, como vimos los ingresos de los trabajadores se han visto mermados por las acciones de

la empresa para reducir los costos operacionales y de gestión. A ello, se suma que la red familiar directa del trabajador (ascendientes y descendientes), también han sufrido de los efectos de la citada crisis. De ahí que los trabajadores se sentirían comprometidos y presionados, por brindar auxilio económico a su parentela.

Otro aspecto importante de considerar, se refiere a un análisis en profundidad de los indicadores económicos o de remuneraciones. Destaca el aumento de los anticipos de sueldos no programados (con un 19% de la muestra); en la solicitud y repactación del préstamo de auxilio (éste es utilizado por un 91% de la muestra); solicitud y repactación del préstamo de la Caja de Compensación (utilizado por un 22% de la muestra), y de las retenciones judiciales (con un 25% de la muestra), y el porcentaje de trabajadores que percibe remuneraciones líquidas equivalentes a cero, con un 9% de la muestra entre otros aspectos, condición que indudablemente refleja el nivel de endeudamiento de los trabajadores.

Finalmente, en lo que dice relación a la posible intervención que del problema se realice, existe consenso en los entrevistados, en cuanto ha: la empresa debe reconocer que este tipo de problemáticas son de su competencia, aún cuando en su generación sea una problemática particular del trabajador, abordar estos problemas, se constituiría en una inversión social que propendería positivamente a los objetivos del negocio, o sea producción de cobre con las mayores utilidades, con altos niveles de productividad, de calidad y al menor costo posible.

Fundamentalmente, deberían desarrollarse acciones preventivas tendientes a la educación de los trabajadores, a fin, de generar en ellos la toma de conciencia del problema, como primer paso para revertirlo. A esto se suman acciones de mayor reactividad o radicales, tales como regidizar el reglamento y los requisitos para acceder a las prestaciones pecuniarias que otorga la empresa, focalizar un trabajo directo en aquellos trabajadores con niveles de deuda de mayor criticidad, y contar con la asesoría de profesionales idóneos en la materia.

## CONCLUSIONES

La problemática de endeudamiento, tiene un carácter de transversalidad, ya que afecta en forma conjunta a los ámbitos esenciales de la vida humana, es decir, la persona, la familia y el trabajo.

El endeudamiento es una problemática actual, cuyas repercusiones se hacen sentir a todo nivel (nacional, empresarial, familiar y personal). De esto se desprende la importancia de manejar mayores antecedentes que permitan delinear acciones eminentemente preventivas, a nivel primario, secundario y terciario. Es fundamental, que la empresa asuma una visión proactiva frente al problema, lo que facilitará la futura intervención que de éste se haga, maximizando la utilización de esfuerzos y recursos, especialmente, bajo las actuales condiciones contextuales.

Es importantísimo, que la empresa asuma un rol activo frente al tratamiento del problema, bajo ningún punto de vista se trata de ser un ente paternalista. De lo que se trata, es considerar dicha problemática social, más bien como una inversión que reeditará positivamente en la productividad, y no como un costo que no les corresponde asumir. Si bien es cierto, la generación del problema pasa por una decisión eminentemente personal, sus repercusiones son tan amplias y diversas, afectando los planos de la persona, la familia y el trabajo, por tanto en el caso de la empresa se pone énfasis en este último aspecto.

Por otro lado, la disminución de los efectos asociados al endeudamiento, pasa por la promoción de un cambio tanto valórico como conductual, donde una solución real radica en la implementación de acciones sistemáticas, continuas y planificadas en el corto, mediano y largo plazo, donde deben conjugarse y entrelazarse en pro del mismo objetivo, todos los actores involucrados, es decir, la empresa, los trabajadores y sus familias.

El endeudamiento asume ribetes particulares, de acuerdo a la caracterización del trabajador en función de los factores internos y externos, lo que se refleja en el tipo y nivel de endeudamiento a los que éstos están suscritos, ya que como hemos visto, existe una sobre utilización de deudas de crédito y consumo a través de las prestaciones del mercado financiero y comercial, como de las prestaciones internas de la empresa. Situación que disminuye en forma considerable los ingresos con que cuentan los trabajadores y sus familias, para la satisfacción de sus necesidades.

El endeudamiento o maneja de deudas de crédito y consumo, en sí no es un problema. Debemos considerar que el crédito propiamente tal, es una instancia, medio o mecanismo por el cual, la clase media (estrato socioeconómico al que pertenecen los trabajadores de la División), puede acceder a los bienes y servicios que les ofrece el mercado, a los cuales no tendrían acceso sin éste mecanismo. El problema radica en "asumir deudas más allá de sus reales capacidades de pago".

Si bien es cierto, las expectativas de vida de los trabajadores de la División son altas, la adquisición de bienes materiales no puede constuirse en un fin último, sino que los trabajadores deben plantearse proyectos de vida que privilegien el desarrollo del "Ser Persona", en vez del "tener". El ser humano es valioso y digno, por lo que es, por el sólo hecho de ser persona, no por lo que tiene

Es fundamental, que los trabajadores y sus familias administren adecuadamente sus ingresos, procurando equilibrar la satisfacción de las necesidades materiales como inmateriales, promoviendo el desarrollo armónico e integral de todos sus componentes.

En la División, el endeudamiento o sobreconsumo, no tiene distingo en cuanto al grado de instrucción, escala de sueldo y roles de los trabajadores.

Las empresas financieras y comerciales, valorizan positivamente a los trabajadores de la División Andina, éstos son considerados como clientes preferenciales y atractivos, dado sus niveles de ingresos, cumplen todos los requisitos para acceder a sus prestaciones. El nivel de ingresos sería un condicionante del nivel de deuda que los trabajadores asumen. De hecho las empresas del rubro, desarrollan sus estrategias y políticas de marketing, dirigidos a todos los estratos socioeconómicos, donde la clase media se ve afectada por decisiones de compra y de crédito inadecuados.

Finalmente, podemos concluir que la calidad de vida personal, familiar y laboral desde la perspectiva del endeudamiento, se ve condicionada por los niveles de deuda, con énfasis en aquellos casos que ven sobrepasados con creces sus ingresos reales. Los efectos de esta problemática en dichos planos son múltiples y recíprocos, de ahí deriva la complejidad para ser tratada.

### Prógnosis

El alto índice de trabajadores cuyo nivel de endeudamiento se encuentra en los rangos de riesgo y crítico, afectan la calidad de vida personal, familiar y laboral. A nivel de la persona afecta su nivel de concentración y aumenta su estrés fundamentalmente; en la familia afecta la satisfacción de las necesidades prioritarias para un crecimiento armónico, y en el trabajo principalmente afecta el clima laboral y aumenta los riesgos de accidentes. De esto se desprende la importancia de abordar de manera rápida e integral el problema, planificando acciones en el corto, mediano y largo plazo. Este es un problema que de no intervenir adecuadamente, va en aumento, ya que a todo nivel el marketing de las empresas, difundido por todos los medios de comunicación social, crea pseudo necesidades e incita fuertemente a las personas a adquirir sus nuevos productos.

### Hipótesis Tecnológicas

- 1- “El reconocimiento de los efectos de la problemática de endeudamiento en los ámbitos de la persona, la familia y el trabajo, por parte de los trabajadores de la División Andina de Codelco Chile, favorecería el desarrollo de un proceso de sensibilización, como primera instancia para el tratamiento de éste.”
  
- 2- “El desarrollo de un proceso de sensibilización de la problemática de endeudamiento en los trabajadores de la División Andina de Codelco Chile, ayudaría a la toma de conciencia de éste como un problema que trasciende a las personas que lo viven y que pone en ciertos riesgos la convivencia social y laboral de la organización.”

## CAPÍTULO SEGUNDO

### PROGRAMACIÓN

## PROGRAMACIÓN

Título del Programa: “Un primer paso frente a la prevención de la situación de endeudamiento de los trabajadores de Codelco Chile División Andina.”

Dependencia Legal y Administrativa:

El presente programa, está patrocinado por la División Andina de Codelco Chile, éste se enmarca dentro del Programa de Mejoramiento de Calidad de Vida Laboral, éste a su vez, está representado por todos los estamentos de la empresa. El coordinador de éste programa es el Sr. Enrique Toutin Cisterna, quién ocupa el cargo de Jefe de la Unidad de Gestión Operativa de la Dirección de Recursos Humanos (cargo equivalente a Jefe de Personal). Por otra parte, desempeña el rol de copatrocinador, la Escuela de Servicio Social de la Universidad de Valparaíso. La responsabilidad directa de las acciones derivadas de éste, recae en la seminarista Sra. Ximena González. Además, éste cuenta con la asesoría académica e institucional de las Asistentes Sociales, Sras. María Teresa Sánchez y Ana María Lira.

Fundamentación:

Si bien es cierto, las empresas modernas están conformadas por una serie de recursos, tales como los materiales, financieros y humanos, los cuales configuran diferentes subsistemas dentro de la organización, asumiendo un sinnúmero de interrelaciones en el medio interno y externo, situación que varía de acuerdo al giro del negocio. Es un hecho, que el recurso fundamental de toda empresa, es el recurso humano, éste se constituye por tanto, en la piedra angular de los procesos operativos y administrativos de la organización. Es así, que existe claridad respecto que el objetivo primordial de toda empresa, es el desarrollo eficiente y eficaz de la productividad, es decir, producir al menor costo, con la mayor rentabilidad, productos de altísima calidad. Sin embargo, esto no quita la responsabilidad que recae sobre el capital humano. Este debe ser tratado de manera integral, valorizando las potencialidades que en su desarrollo, significan para la empresa. Por tanto, todas aquellas acciones, prestaciones y beneficios de que éstos gocen, para promover su calidad de vida, deben ser consideradas como una inversión, que influirá positivamente en el macro objetivo de organizaciones



de éste tipo. Es así, que existe reciprocidad entre los planos de la persona, la familia y el trabajo, aspectos todos, esenciales en la vida de toda persona, donde los eventos positivos y negativos, necesariamente afectarán en forma directa e indirecta a los otros. De ahí, que toda empresa, debe procurar que las soluciones que se brinden ante las diversas problemáticas sean más bien proactivas que reactivas, esto ahorrará esfuerzos y recursos.

Los resultados obtenidos en la investigación, que permitió la elaboración del diagnóstico social, dejan en evidencia los alcances que la problemática de endeudamiento tiene en los trabajadores de Andina, situación que potencialmente afectaría la calidad de vida, personal, laboral y familiar. Por esta razón, ésta problemática debe ser tratada de manera integral y continua, involucrando a los trabajadores, sus familias y la administración. Proyectando sus acciones en el corto, mediano y largo plazo, para obtener resultados reales frente a la disminución de los efectos asociados al problema. Más aún, si consideramos que la generación de éste, es más bien particular, es decir, es el trabajador él que decide asumir determinada magnitud y tipo de deudas. Por consiguiente, el problema no radica en tener o no tener deudas, sino que éstas se enmarquen de acuerdo a las reales capacidades de pago del trabajador, priorizando la satisfacción de las necesidades propias y del grupo familiar, ordenando y planificando la distribución de los ingresos, especialmente, si se trata de la adquisición de bienes no perecibles. Por tanto, las líneas de acción deben enmarcarse en la prevención y educación, promoviendo el cambio valórico y conductual.

#### Diseño de Alternativa:

En la selección de la alternativa se consideraron dos criterios fundamentales: el tiempo y los recursos disponibles para la intervención, tomando en cuenta el actual contexto organizacional. Fueron analizadas las siguientes interrogantes: ¿Qué ventajas tiene la alternativa?, ¿Qué efectos se desprenden de la alternativa?, ¿Cuál es el costo de la alternativa?, ¿Qué alternativa incentiva la mayor participación de acuerdo al tiempo disponible para la ejecución?, y ¿Qué alternativa promueve resultados de mayor trascendencia para hacer frente al problema en los planos de la persona, la familia y el trabajo? Para responder estas interrogantes las alternativas factibles de ser realizadas, fueron sometidas a una ponderación. Las alternativas planteadas son:

A\_ Realizar charlas educativas, al personal de la empresa, ubicado en las dependencias del área industrial.

B\_ Distribución de Material Educativo\_Informativo a la dotación de personal de la empresa.

C\_ Difusión del Diagnóstico Social.

D\_ Difusión del Diagnóstico Social y Distribución de Material Educativo\_Informativo

#### PONDERACIÓN DE LAS ALTERNATIVAS

	A	B	C	D
Participación	35	40	45	45
Tiempo	25	20	15	10
Costo	20	30	15	15
Ponderación Total	80	90	75	70

Dados los recursos y el tiempo disponible para la intervención profesional, las alternativas seleccionada es la “D”, el programa se desarrollará en el corto plazo. El tipo de material informativo\_educativo que se confeccione, dependerá del volumen de recursos que la empresa destine a dichos fines. Es de responsabilidad de la empresa implementar acciones, para dar continuidad en el tiempo al tratamiento de la problemática.

Meta: “Al término del proceso de intervención profesional, el 60% de los participantes de las actividades del programa, estará en condiciones de identificar el tipo y nivel de endeudamiento de mayor utilización por parte de los trabajadores, caracterizar a un trabajador endeudado y visualizar los posibles efectos del problema en los planos de la persona, la familia y el trabajo.”

Estrategia: “Desarrollar acciones de sensibilización del problema en los grupos estratégicos, dado el cargo y ubicación de sus componentes en la empresa, a objeto de preparar un camino para la futura prevención de éste.”

OBJETIVO GENERAL N° 1: “Contribuir a la prevención de la problemática de endeudamiento de los trabajadores de la División Andina de Codelco Chile, a través de la generación de un proceso de sensibilización.”

Objetivos Específicos:

1.1\_ “Impulsar el proceso de sensibilización del problema de endeudamiento en todos los niveles de la organización (área ejecutiva, administrativa y operativa), dando a conocer los resultados de la investigación, durante los meses de Octubre y Noviembre del año en curso.”

1.2\_ “Procurar el conocimiento de los trabajadores de la División Andina de Codelco Chile, de la problemática de endeudamiento y de sus efectos, a través de material educativo\_informativo, durante el periodo de intervención.”

De los objetivos específicos previamente señalados, se desprenden los siguientes proyectos de intervención:

PROYECTO N° 1: “DIFUSIÓN DEL DIAGNÓSTICO SOCIAL”

PROYECTO N° 2: “DISTRIBUCIÓN DE MATERIAL EDUCATIVO\_INFORMATIVO”

OBJETIVO GENERAL N°2: “Diseñar un Modelo de Prevención de la problemática de Endeudamiento, para ser aplicado por la empresa, en el mediano y largo plazo”.

Objetivos Específicos:

2.1\_ “Definir acciones preventivas, para enfrentar la problemática del endeudamiento en el mediano y largo plazo.”

Del objetivo previamente expuesto, se deriva el siguiente proyecto de intervención:

### PROYECTO N° 3: “MODELO DE PREVENCIÓN DEL ENDEUDAMIENTO”

Tiempo: las actividades desprendidas del programa, serán desarrolladas durante los meses de Octubre y Noviembre del año en curso.

#### Recursos:

##### Institucionales:

- \_ Dependencias Administrativas de la División Andina de Codelco Chile (Sala de Exposiciones de la Dirección de Recursos Humanos, y salas del Centro de Capacitación).
- \_ Dependencias Administrativas de: Sindicato Unificado de Trabajadores (SUT); Sindicato de Integración Laboral (SIL) y, Sindicato de Supervisores Rol A.
- \_ Dependencias Administrativas de la Escuela de Servicio Social de la Universidad de Valparaíso.

##### Humanos:

- \_ Alumna Seminarista
- \_ Docente Guía
- \_ Supervisora Institucional
- \_ Equipo Mixto de Trabajo del Programa de Mejoramiento de Calidad de Vida Laboral
- \_ Dirigentes Sindicales

##### Materiales:

- \_ Material Fungible y de Oficina

Financiamiento: los costos e insumos necesarios para la implementación de las actividades, serán aportados en su totalidad por la institución patrocinante. Teniendo presente las actuales condiciones de ahorro, desarrolladas por la organización con ocasión de la grave crisis que afecta al mercado internacional del cobre.

Presupuesto:

• _ PC	\$ 0
• _ Máquina Fotocopiadora	\$ 0
• _ Infocus	\$ 0
• _ Retroproyectora	\$ 0
• _ Puntero Electrónico	\$ 0
• _ 1 Resma de Hojas Tamaño Carta	\$ 1500
• _ Diskette de Alta Densidad	\$ 500
• _ 15 Transparencias	\$ 1500
• _ 10 Carpetas de Cartón	\$ 1500
• _ Catrige Impresora	\$ 15000
• _ Fotocopias (150)	\$ 3750
• _ Varios	\$ 10000
• _ Horas Profesionales	\$ 0

---

Presupuesto Total: \$ 33750

Actividades:

- \_ Entrevistas con Supervisor Docente
- \_ Reuniones coordinativas con los supervisores institucionales
- \_ Solicitud de la autorización para el uso de equipos y dependencias institucionales
- \_ Sistematización de los resultados del Diagnóstico

- \_ Presentación del Diagnóstico al Jefe de la Unidad Operativa de Recursos Humanos, para la delimitación de las instancias administrativas y de conducto regular, a seguir para la posterior difusión del diagnóstico
- \_ Confección y elaboración de material de apoyo
- \_ Reuniones de Exposición de los resultados, dirigidas a: el Equipo Mixto de Trabajo del Programa de Mejoramiento de la Calidad de Vida Laboral (EMT); Staff de Recursos Humanos, Comité Ejecutivo y Sindicatos de la División.
- Elaboración del Modelo de Prevención del Endeudamiento

Técnicas:

- \_ Expositivas
- \_ Informativas
- \_ Educativas
- \_ Lluvia de Ideas
- \_ De Coordinación
- \_ De Planificación

Sistemas de Evaluación:

La evaluación del programa, se centrará en los resultados del proceso. Proceidiéndose a realizar un análisis cuantitativo y cualitativo. Los instrumentos que se utilizarán en la evaluación serán:

- \_ Carta Gantt (para medir el tiempo)
- \_ Asistencia
- \_ Informes de Avance
- \_ Entrevista Evaluativa (Sra. Ana María Lira, y Sr. Enrique Toutin)

Responsable: la responsabilidad administrativa de las acciones derivadas del programa, recae sobre la seminarista de Servicio Social Sra. Ximena González.

## CARTA GANTT

Tiempo (semanas)

Fecha de Inicio: 07 de Octubre de 1999.

Fecha de Término: 30 de Noviembre de 1999

FASE/TIEMPO	1	2	3	4	5	6	7	8
PROYECTO N° 1	_____	_____	_____	_____	-----	-----		
PROYECTO N° 2						_____	-----	-----
PROYECTO N° 3					_____	_____	-----	

Simbología:

\_\_\_\_\_ Tiempo Programado

----- Tiempo de Holgura

## DISEÑO DE PROYECTOS

### PROYECTO N° 1

Título del Proyecto: “**Difusión del Diagnóstico Social**”.

Dependencia Legal y Administrativa:

El presente proyecto se enmarca dentro del Programa de Mejoramiento de la Calidad de Vida Laboral, el cual depende de la Dirección de Recursos Humanos de la División Andina de Codelco Chile.

Fundamentación

Los resultados desprendidos de la investigación, desarrollada en la empresa durante los meses de Junio y Agosto, permitieron la recolección de antecedentes que dan cuenta de las características que asume la situación de endeudamiento en los trabajadores de la División Andina de Codelco Chile, y de las repercusiones que éste tiene en la calidad de vida personal, familiar y laboral, donde éstos ámbitos esenciales en la vida de todo ser humano, se ven alterados e influidos de forma recíproca.

Toda empresa, está constituida por una serie de recursos, los cuales en su conjunto le permiten desarrollar sus actividades, para el cumplimiento de sus objetivos, en el caso de la organización patrocinante, éste radica en la explotación del cobre. Sin embargo, esto no le quita la responsabilidad de brindar a su recurso humano, el cual se constituye en su capital más valioso y eje del proceso productivo, el que éste este en las mejores condiciones ambientales y sicosociales en el desempeño de sus tareas, dada la influencia recíproca que se da en los planos de la persona, la familia y el trabajo, donde cualquier aspecto positivo o negativo a los que éstos estén sujetos, afectará en forma conjunta a dichos planos, por tanto, cualquier iniciativa que se desarrolle para mejorar las condiciones de éstos por parte de la organización, indudablemente optimizará su productividad. Es por ello, que dada la vertiginosidad de los cambios sociales a los que nuestra sociedad está sujeta, y al conjunto de interrelaciones que posee la empresa, entendida como sistema social, la importancia de desarrollar acciones proactivas más bien que reactivas, lo que ahorrará esfuerzos y recursos, especialmente, cuando se trata

de abordar problemáticas, de tal complejidad como lo es el endeudamiento. De hecho observamos, que la mayor parte de los trabajadores de la muestra se encuentra en el nivel de endeudamiento crítico, utilizando las prestaciones pecuniarias que le otorga la empresa, y las que les ofrece el sistema financiero y comercial. Siendo este último el de mayor cuidado, dada la valorización positiva, que tienen los trabajadores de la División, lo que les permite acceder con una serie de facilidades, a los bienes y servicios que les ofrece el medio, adquiriendo deudas de crédito y consumo mayores a sus reales capacidades de pago, teniendo presente las altas expectativas de vida que éstos tienen, y de su mentalidad corto\_placista en la adquisición de bienes perecibles y no perecible, tomando decisiones de compra sin que medie un proceso de evaluación respecto del presupuesto familiar, la priorización de necesidades, y el conocimiento de los mecanismos que rodean al mercado crediticio (tasas de interés, costos operacionales, plazo y modalidad de pago entre otros), no habiendo distinción entre rol, escalas de sueldo y grado de instrucción. Por las razones antes expuestas, es de importancia, abordar la problemática a través de acciones preventivas, lo que pasa en primer término por el reconocimiento del problema y de los efectos asociados por parte de los trabajadores; y de que la organización asuma su responsabilidad frente al tratamiento de éste, aún cuando en su generación pase por una decisión particular.

#### Objetivos de Intervención:

Objetivo General: “ Impulsar el proceso de sensibilización del problema de endeudamiento en todos los niveles de la organización (área ejecutiva, administrativa y operativa), dando a conocer los resultados de la investigación, durante los meses de Octubre y Noviembre del año en curso.

#### Objetivos Específicos:

1.1 “Lograr que a lo menos un 70% de los grupos estratégicos representativos de los trabajadores de la División Andina de Codelco Chile, inicien un proceso de reconocimiento de las características y efectos derivados de la problemática de endeudamiento, mediante el manejo de mayor información, durante el periodo de intervención.”

Recursos:a) Humanos:

- . Alumna Seminarista
- . Docente Guía
- . Supervisora Institucional
- . Equipo Mixto de Trabajo del Programa de Mejoramiento de Calidad de vida Laboral
- . Coordinador del Programa de mejoramiento de Calidad de Vida Laboral
- . Dirigentes Sindicales
- . Staff de Recursos Humanos
- . Comité Ejecutivo

b) Institucionales:

- . Dependencias Administrativas de la Dirección de Recursos Humanos de la División Andina de Codelco Chile.
- . Dependencias Administrativas de los Sindicatos de la División Andina
- . Dependencias Administrativas de la Escuela de Servicio Social de la Universidad de Valparaíso

c) Materiales:

- . Equipos de Oficina
- . Material fungible y de Oficina

Financiamiento:

Los costos de los insumos necesarios para la implementación de las actividades derivadas del presente proyecto, serán asumidos en su totalidad por la empresa patrocinante.

Actividades:

- . Entrevistas con supervisora docente
- . Reuniones Coordinativas con la Supervisora Institucional
- . Sistematización del Diagnóstico social
- . Elaboración de Material de Apoyo
- . Presentación del Diagnóstico Social al Jefe de la Unidad de Gestión Operativa y a las Asistentes Sociales de la Dirección de Recursos Humanos
- . Coordinación de las acciones administrativas con el Jefe de la Unidad de Gestión Operativa (Coordinador del Programa de Mejoramiento de Calidad de Vida Laboral) de la Dirección de Recursos Humanos
- . Reunión Expositiva al Staff de Recursos Humanos
- . Reunión Expositiva al Equipo Mixto de Trabajo del Programa de Mejoramiento de Calidad de Vida laboral
- . Reunión Expositiva al Comité Ejecutivo (por confirmar)
- . Reunión Expositiva a los Dirigentes Sindicales de la División Andina

Técnicas:

- . Expositivas
- . De coordinación
- . De Planificación
- . Discusión Grupal
- . De observación

Tiempo: Las actividades derivadas del presente proyecto, serán desarrolladas durante los meses de Octubre y Noviembre de 1999.

Sistemas de Evaluación:

La evaluación del presente proyecto, se enmarcará dentro del cumplimiento de objetivos de acuerdo al criterio del logro, según Briones. Los instrumentos que se utilizarán en la evaluación serán:

- .La Carta Gantt
- .El Registro de Asistencia
- .Entrevista Evaluativa a Informante Clave (Supervisora Institucional)

Responsable: la responsabilidad administrativa de las actividades derivadas del presente proyecto, recaerá en la alumna seminarista de Servicio Social, Sra. Ximena González.

**CARTA GANTT**

Tiempo (semanas)

Fecha de Inicio: 07 de Octubre de 1999

Fecha de Término: 30 de Noviembre de 1999

**TIEMPO****OCTUBRE****NOVIEMBRE**

ACTIVIDADES	07 -14	14-21	21-28	28-04	04-11	11-18	18-25	25-02
	1	2	3	4	5	6	7	8
1				x	X	x	x	x
2					X	x	x	x
3	x	x						
4		x	x					
5			x					
6				x				
7				x				
8			x	x	X	x		
9					X	x	x	
10					X	x		

Simbología:

o Tiempo Programado

X Tiempo de Holgura

## PROYECTO N° 2

Título del Proyecto: **“Distribución de Material Educativo\_ Informativo”**

Dependencia Legal y Administrativa:

El presente proyecto se enmarca dentro del Programa de Mejoramiento de la Calidad de Vida Laboral, el cual depende de la Dirección de Recursos Humanos de la División Andina de Codelco Chile.

Fundamentación:

Los resultados de la investigación desarrollada en la empresa durante los meses de Junio y Agosto, permitieron la elaboración del Diagnóstico Social de la problemática de endeudamiento de los trabajadores de la División Andina de Codelco Chile, observándose en términos generales la interrelación entre los factores internos (personales, familiares y laborales), externos (de crédito y consumo), y de las características del endeudamiento en cuanto a niveles y tipo, dentro de éstos últimos, los Trabajadores, mayoritariamente se encuentran en el nivel de endeudamiento crítico, con un tipo de endeudamiento mixto o en ambos (tanto dentro como fuera de la empresa), siendo altamente utilizados las prestaciones pecuniarias otorgadas por la empresa y por el sistema financiero y comercial, lo que incide en una sobre utilización de los créditos de consumo, sin mediar la real capacidad de pago, para responder a los compromisos derivados de estas deudas, lo que va en desmedro de la satisfacción de las necesidades propias y las del grupo familiar de éstos, afectando significativamente la calidad de vida personal, familiar y laboral desde la perspectiva del endeudamiento. Lo que hace fundamental, el tratamiento del problema por intermedio de acciones preventivas, para aminorar sus efectos, y mejorar los niveles de bienestar en dichos ámbitos de la vida humana, además, de contribuir en forma positiva a los objetivos de la organización, donde se enmarca el estudio y la intervención del problema.

Teniendo presente, que la prevención de la problemática en un nivel primario pasa por su reconocimiento e identificación, y enmarcándose en los recursos disponibles para su intervención, dadas las actuales circunstancias de la empresa (efectos derivados de la Crisis Asiática), es fundamental que los trabajadores de la

organización en todos sus niveles jerárquicos (ejecutivos, administrativos y operativos de producción), tengan acceso a los resultados del Diagnóstico Social, como primer paso para su tratamiento.

#### Objetivos de Intervención:

Objetivo General: “Procurar el conocimiento de los trabajadores de la División Andina de Codelco Chile, de la problemática de endeudamiento y de sus efectos, a través de material educativo\_informativo, durante el periodo de intervención.”

#### Objetivos Específicos:

1.1 “Elaborar un tríptico informativo orientado a los trabajadores de la División Andina de Codelco Chile, respecto de los principales hallazgos del Diagnóstico.”

1.2 “Elaborar una cartilla informativa orientada a los trabajadores de la División Andina de Codelco Chile, respecto de los principales hallazgos del Diagnóstico.”

1.3 “Distribuir el material educativo\_informativo, al 100% de los trabajadores de la División Andina de Codelco Chile.”

#### Recursos:

##### a) Humanos:

- Alumna Seminarista
- Docente Guía
- Supervisora Institucional
- Coordinador del Programa de Mejoramiento de Calidad de Vida Laboral

b) Institucionales:

- .Dependencias Administrativas de la Dirección de Recursos Humanos
- .Dependencias Administrativas de la Escuela de Servicio Social de la Universidad de Valparaíso
- .Biblioteca Saladillo
- .Servicio Nacional del Consumidor

c) Materiales:

- . Material fungible y de oficina

Financiamiento: los costos derivados del presente proyecto, serán asumidos por la Dirección de Recursos Humanos de la División Andina de Codelco Chile, enmarcado dentro del Programa de Mejoramiento de la Calidad de Vida Laboral.

Actividades:

- . Entrevistas Con docente Guía
- . Revisión Bibliográfica
- .Elaboración y confección de material educativo\_informativo (cartillas, trípticos)
- .Reuniones coordinativas con la Supervisora Institucional y el coordinador del Programa de Mejoramiento de la Calidad de Vida Laboral
- .Solicitud de material de apoyo al Sernac (Servicio Nacional del Consumidor)

Técnicas:

- . Socio-educativas
  - .Informativas
  - .Comunicacionales
  - .Coordinativas
-

Tiempo: las actividades derivadas del presente proyecto, serán desarrolladas durante los meses de Octubre y Noviembre del año en curso.

Sistemas de Evaluación:

La evaluación se centrará en el cumplimiento de objetivos, utilizando el criterio del logro según Briones. Los instrumentos a utilizar en la evaluación serán:

- Carta Gantt
- El análisis de contenido

Responsable: las actividades realizadas con ocasión del presente proyecto, administrativamente estarán a cargo de la alumna seminarista de Servicio Social, Sra. Ximena González.

**CARTA GANTT**

Tiempo (semanas)

Fecha de Inicio: 07 de Octubre de 1999

Fecha de Término: 30 de Noviembre de 1999

**TIEMPO****OCTUBRE****NOVIEMBRE**

ACTIVIDADES	07 –	14-21	21-28	28-04	04-11	11-18	18-25	25-02
	14 1	2	3	4	5	6	7	8
1	X			X	X	X	X	
2			X	X	X			
3				X	X	X	X	
4				X	X	X	X	
5				X	X	X	X	

**Simbología:**

X Tiempo Programado

X Tiempo de Holgura

### PROYECTO N° 3

Título del Proyecto: “**Modelo de Prevención del Endeudamiento**”

Dependencia Legal y Administrativa:

El presente proyecto se enmarca dentro del Programa de Mejoramiento de la Calidad de Vida Laboral, el cual depende de la Dirección de Recursos Humanos de la División Andina de Codelco Chile.

Fundamentación:

Los resultados derivados de la investigación, dan cuenta de la gravedad de la problemática de endeudamiento en los trabajadores de la División Andina de Codelco Chile, situación que afecta integralmente la calidad de vida personal, familiar y laboral desde el punto de vista del endeudamiento, teniendo presente los factores internos, los cuales caracterizan al trabajador, condicionando el nivel de gastos que deben asumir de acuerdo a sus reales capacidades de pago, y externos, los cuales reflejarían los medios de deudas y pautas de consumo más utilizados por los trabajadores, traduciéndose en los niveles y el tipo de endeudamiento que éstos asumen.

La empresa, está constituida por recursos materiales financieros y humanos, los cuales se entrelazan en una serie de subsistemas, cuyas interrelaciones en los ámbitos interno y externo, tienden al cumplimiento de sus objetivos. Teniendo presente, el valor del recurso humano, como eje esencial del proceso productivo, es de importancia que la empresa asuma un rol activo frente al tratamiento de problemáticas sociales, especialmente la del endeudamiento, debido a la influencia que estas tienen para el desarrollo y productividad de la empresa, entendiendo las acciones desarrolladas como una inversión y no como un costo que no les compete asumir.

La problemática del endeudamiento, debe ser asumida por todos sus actores, es decir, la empresa, los trabajadores y sus familias, éste es un problema social a nivel nacional y familiar, al que nadie se encuentra ajeno. Familias de todos los estratos socioeconómicos están afectadas, constituyéndose en un grupo de alto riesgo, aquellas que se concentran en polos mineros, y cuyos jefes de hogar como principales

proveedores desarrollan actividades de éste rubro. Estos tendrían mayores facilidades para acceder a una serie de créditos de consumo, que les ofrece el mercado financiero y comercial. Más aún, si consideramos que el actual sistema económico de libre mercado, imperante en nuestro país, se fundamenta en el consumo.

El problema no está en tener deudas, sino de que éstas sean manejables, enmarcándose directamente en las reales capacidades de pago, en vez que de las expectativas de vida, proyectando la adquisición de bienes perecibles y no perecibles a través de una adecuada administración del presupuesto familiar, para no ir en desmedro de la satisfacción de las necesidades personales, familiares y laborales.

Teniendo presente que la prevención del endeudamiento, pasa por un cambio valórico y conductual, es necesario que las acciones que se emprendan para tratarlo, sean proyectadas en el corto, mediano y largo plazo, para obtener cambios significativos y reales que aminoren el problema y sus efectos. Por dicho motivo, es esencial que la empresa defina acciones concretas para el futuro tratamiento del problema.

#### Objetivos de Intervención:

Objetivo General: “Definir acciones preventivas, para enfrentar la problemática del endeudamiento en el mediano y largo plazo.”

#### Objetivos Específicos:

1.1 “Delinear un modelo preventivo que permita aminorar la problemática de endeudamiento que afecta a los trabajadores de la División Andina de Codelco Chile, en el mediano y largo plazo.”

#### Recursos:

##### a) Humanos:

- .Alumna Semirarista
- .Docente Supervisora
- .Supervisora Institucional

- .Coordinador del Programa de Mejoramiento de Calidad de Vida Laboral
- .Equipo Mixto de Trabajo
- .Dirigentes Sindicales

b) Institucionales:

- .Dependencias Administrativas de la Dirección de Recursos Humanos
- .Dependencias Administrativas de los Sindicatos de la División Andina de Codelco Chile
- .Dependencias Administrativas de la Escuela de Servicio Social de la Universidad de Valparaíso

c) Materiales:

- .Material Fungible y de Oficina
- .Equipos de Oficina

Financiamiento: el costo de los insumos necesarios para el desarrollo de las actividades derivadas del presente proyecto, serán aportados en su totalidad por la empresa patrocinante.

Actividades:

- .Entrevistas con Docente Supervisora
- .Reuniones Coordinativas con Supervisora Institucional
- .Elaboración de Material de Apoyo
- .Reunión\_Taller con Asistentes Sociales y Coordinador del Programa de Mejoramiento de la Calidad de Vida laboral
- .Reflexión grupal con el Equipo Mixto de Trabajo
- .Reflexión grupal con los Dirigentes Sindicales
- .Sistematización del Modelo de Prevención
- .Presentación al Comité Ejecutivo (por confirmar)

Técnicas:

- .Reflexivas
- .Discusión Grupal
- .Lluvia de ideas
- .Coordinativas

Tiempo: las actividades desarrolladas con ocasión del proyecto, serán desarrolladas durante los meses de Octubre y Noviembre del año en curso (1999).

Sistemas de Evaluación:

- .Carta Gantt
- .Pauta de Observación Semic estructurada
- .Registro de Asistencia
- .Entrevista Evaluativa a Informantes Claves

Responsable: la responsabilidad administrativa del presente proyecto, se encuentra a cargo de la Seminarista de Servicio Social, Sra. Ximena González en lo que compete a las actividades desarrolladas en el corto plazo. En lo que refiere a la implementación y puesta en marcha del proyecto en el mediano y largo plazo, su responsabilidad recaerá en la Dirección de Recursos Humanos de la división Andina de Codelco Chile.

**CARTA GANTT**

Tiempo (semanas)

Fecha de Inicio: 07 de Octubre de 1999

Fecha de Término: 30 de Noviembre de 1999

**TIEMPO****OCTUBRE****NOVIEMBRE**

ACTIVIDADES	07 –	14-21	21-28	28-04	04-11	11-18	18-25	25-02
	14 1	2	3	4	5	6	7	8
1	∞	∞	∞	∞	∞	∞	∞	
2	∞			∞	∞	∞	∞	
3				∞	X			
4					∞	X	X	
5					∞	∞	X	
6					∞	∞	X	
7						∞	∞	X
8							∞	X

**Simbología:**

∞ Tiempo Programado

X Tiempo de Holgura

## CAPÍTULO TERCERO

### EJECUCIÓN

## EJECUCIÓN

### Introducción:

En la presente ejecución, se da cuenta del desarrollo de las actividades desarrolladas con ocasión de la intervención profesional, durante los meses de Octubre y Noviembre del año en curso, enmarcado en el programa denominado “Un primer paso frente a la prevención de la situación de endeudamiento de los trabajadores de la División Andina de Codelco Chile, y los proyectos derivados de éste, los cuales en términos generales tendieron a la difusión del diagnóstico social, a través de la generación de un proceso de sensibilización, elaboración de un modelo de prevención, y confección de material informativo educativo

### Objetivos del Programa

Objetivo General N° 1: “Contribuir a la prevención de la problemática de endeudamiento de los trabajadores de la División Andina de Codelco Chile, a través de la generación de un proceso de sensibilización.”

Objetivo General N° 2: “Diseñar un Modelo de prevención de la problemática de endeudamiento, para ser aplicado por la empresa, en el mediano y largo plazo.”

Del presente programa se derivaron los siguientes proyectos:

### **PROYECTO N° 1: “DIFUSIÓN DEL DIAGNÓSTICO SOCIAL.”**

Objetivo General: “Impulsar el proceso de sensibilización del problema de endeudamiento en todos los niveles de la organización (área ejecutiva, administrativa y operativa), dando a conocer los resultados de la investigación, durante los meses de Octubre y Noviembre del año en curso.”

Objetivo Específico: “Lograr que a lo menos un 70% de los grupos estratégicos representativos de los trabajadores de la División Andina de Codelco Chile, inicien un proceso de reconocimiento de las características y efectos derivados de la problemática de endeudamiento, mediante el manejo de mayor información, durante el periodo de intervención.”

Descripción de las actividades:

ACTIVIDADES	ANTECEDENTES GENERALES	ACTIVIDADES DERIVADAS
<p>— Coordinación de acciones administrativas con el jefe de la Unidad de Gestión Operativa de la Dirección de Recursos Humanos, y con la supervisora institucional.</p>	<p>Día: 14/10/99 Lugar: D. RR.HH. Duración: 09:00 a 09:45 hrs.</p>	<p>Calendarización de las reuniones expositivas dirigidas a los grupos estratégicos.</p>
<p>— Presentación del diagnóstico a: equipo de asistentes sociales, jefes de la Unidad de Gestión Operativa y Unidad de Comunicación de la D. RR.HH.</p>	<p>Día: 18/10/99 Lugar: D. RR.HH. Duración: 08:30 a 10:00 hrs. Asistencia: 4 personas</p>	<p>Ver anexo: Proyecto N° 1: “Material de Apoyo Complementario”</p>
<p>— Sistematización y elaboración de material de apoyo.</p>		
<p>— Reunión expositiva al Staff de Recursos Humanos.</p>	<p>Día: 19/10/99 Lugar: D. RR.HH. Duración: 10:00 a 12:00 hrs. Asistencia: 5 personas</p>	
	<p>Día: 22/10/99 Lugar: G.A.F. Duración: 14:30 a 16:00 hrs.</p>	
	<p>Día: 26/10/99 Lugar: D.RR.HH. Duración: 09:00 a 11:00 hrs.</p>	<p>— Reunión de trabajo con supervisora institucional, para</p>

	<p>Día: 28/10/99 Lugar: D. RR.HH. Hora: 11:30 a 12:30 hrs. Asistencia: 5 personas</p> <p>Día: 02/11/99 Lugar: Gerencia General Duración: 16:30 a 17:30 hrs.</p>	<p>analizar la presentación del diagnóstico al Comité Ejecutivo.</p> <p>_ Reunión de trabajo con equipo de Asistentes Sociales, y jefe de la Unidad de comunicaciones, para analizar la presentación y el material de apoyo a entregar al comité Ejecutivo.</p> <p>_ Ray Ram (ensayo general) en el Staff de recursos Humanos, para analizar la presentación al Comité Ejecutivo.</p>
<p>_ Reunión expositiva al Equipo Mixto de Trabajo del programa de Mejoramiento de la Calidad de Vida Laboral.</p>	<p>Día: 20/10/99 Lugar: Centro de Capacitación Duración: 09:00 a 10:30 hrs. Asistencia: 12 personas</p>	<p>_ Reunión con el Sr. Jorge Amirá, Gerente de Riesgos, Ambiente y Calidad, para revisar la presentación que se le hará al Comité Ejecutivo.</p>
<p>_ Reunión Expositiva al Comité Ejecutivo.</p>	<p>Día: 03/11/99 Lugar: Gerencia General Duración: 12:15 a 13:15 hrs. Asistencia: 12 personas.</p>	<p>_ Análisis y tipificación de las características de los trabajadores de la división andina, para elaborar su perfil.</p>
<p>Reunión expositiva a los dirigentes del Sindicato Unificado de Trabajadores (SUT).</p>	<p>Día: 05/11/99 Lugar: dependencias del SUT. Duración: 12:00 a 13:00 hrs. Asistencia: 5 personas.</p>	<p>_ Sintetizar los indicadores centrales del estudio por intermedio de una matriz de Excel, para facilitar un posterior análisis de deudas consideradas de inversión (mutuo habitacional, y crédito hipotecario).</p>
<p>_ Reunión expositiva a los dirigentes del Sindicato de Integración Laboral (SIL).</p>	<p>Día: 05/11/99 Lugar: dependencias del SIL. Duración: 16:00 a 17:30 hrs.</p>	

<p>Reunión expositiva a los dirigentes del Sindicato de Supervisores Rol A.</p>	<p>Asistencia: 4 personas.  Día: 11/11/99  Lugar: dependencias del SUT.  Duración: 08:30 a 10:00 hrs.  Asistencia: 4 personas</p>	
<p>Reunión Evaluativa con Supervisora Institucional.</p>	<p>Día: 23/11/99  Lugar: GAF.</p>	<p>Sintetizar los indicadores centrales del estudio a través de una matriz de Excel, para facilitar un análisis en mayor profundidad de las variables, acotándolas solamente al Rol A.</p>

**PROYECTO N° 2: “DISTRIBUCIÓN DE MATERIAL EDUCATIVO\_INFORMATIVO”**

Objetivo General: “Procurar el conocimiento de los trabajadores de la División Andina de Codelco Chile, de la problemática de endeudamiento y de sus efectos, a través de material educativo-informativo, durante el periodo de intervención.”

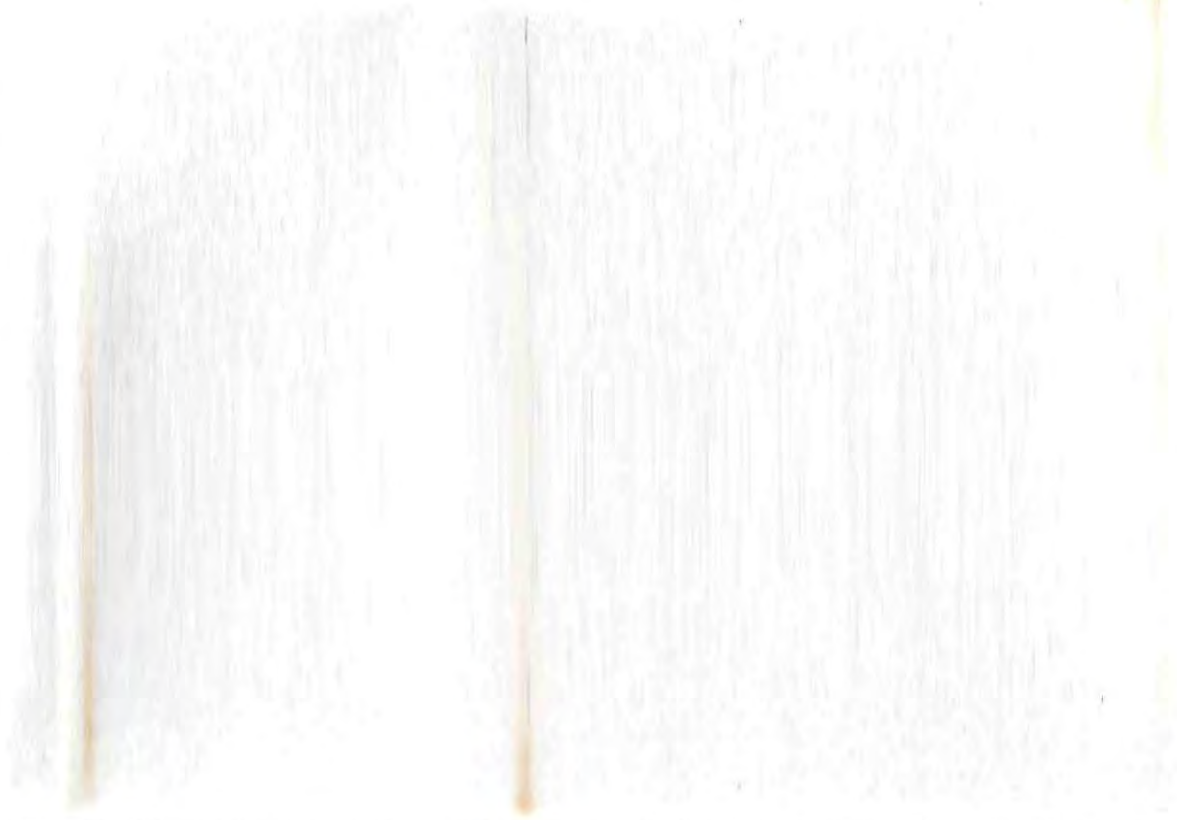
Objetivo Específicos:

- 1.1 “Elaborar un tríptico informativo orientado a los trabajadores de la División Andina de Codelco Chile, respecto a los principales hallazgos del Diagnóstico.”
- 1.2 “Elaborar una cartilla informativa orientada a los trabajadores de la división andina de Codelco Chile, respecto a los principales hallazgos del Diagnóstico”.
- 1.3 “Distribuir el material educativo\_informativo al 100% de los trabajadores de la División Andina de Codelco Chile”.

Descripción de las actividades:

ACTIVIDADES	ANTECEDENTES GENERALES	ACTIVIDADES DERIVADAS
<p>_ Reunión Coordinativa con el Jefe de Gestión de la Unidad Operativa, para analizar el financiamiento y periodos de difusión del material educativo informativo.</p> <p>_ Elaboración y confección de los prototipos del material educativo_informativo, como apoyo para una posterior difusión del diagnóstico.</p> <p>_ Reunión Evaluativa con Supervisora Institucional.</p>	<p>Día: 14/10/99 Lugar: D.RR.HH.</p> <p>Día: 23/11/99 Lugar: GAF.</p>	

MATERIAL EDUCATIVO INFORMATIVO



### Pero, ¿Qué significa esto?

Quiere decir, que es un problema en el cual nadie se encuentra ajeno, sus efectos son de carácter social, económico, psicológico, físico y laboral. Sus repercusiones son de tal relevancia, ya que afectan transversalmente todos los ámbitos de la vida humana, o sea, la persona, la familia y el trabajo.



### Pero, ¿Qué es el endeudamiento?

Es una situación en la cual el trabajador debe destinar un porcentaje significativo de su ingreso al pago de deudas de créditos de consumo, de acuerdo a determinados factores y características del problema, y que pueden llegar a constituirse en una situación de riesgo para éste, su familia y su trabajo.

### SR. Trabajador: es importante tener presente que:

Si bien es cierto, el crédito se ha convertido en nuestra sociedad un mecanismo que le permite, especialmente, a la clase media acceder a una serie de servicios para elevar su condición de confort y bienestar, el riesgo y/o problema se deriva de manejar deudas superiores a las reales capacidades de pago.

- El crédito no es un fin en sí mismo, sino un medio para lograrlo.
- El crédito debe ser utilizado de manera responsable y dentro de las posibilidades de pago.
- El crédito debe ser utilizado para mejorar la calidad de vida y no para cubrir gastos innecesarios.
- El crédito debe ser utilizado para cubrir necesidades reales y no para cubrir deseos.

**Recomendaciones para enfrentar el problema:**

- Sea más reflexivo y juicioso junto a los suyos, al asumir deudas y créditos
- Analice y proyecte las repercusiones de las deudas en el presupuesto familiar
- Fortalezca relaciones armónicas con su pareja, su grupo familiar y sus compañeros de trabajo
- Procure formarse el hábito de ahorrar, aún cuando sean pequeñas cantidades, lo que significa que debe realizar algún tipo de sacrificio, pensando en un mejor futuro.



Finalmente, si bien el tener el mejor auto, la mejor casa y los electrodomésticos de última generación, son un deseo actual de todas las personas, ¿ cree Ud., que realmente vale la pena concentrar nuestro tiempo y nuestras energías en adquirir estos bienes, y poner en riesgo la estabilidad y la seguridad familiar, sino cuenta con los recursos económicos suficientes para adquirirlos?

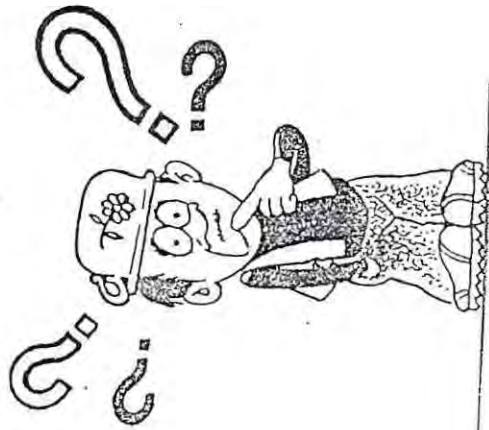
**¡Busque la felicidad en lo que verdaderamente importa!**

**CODELCO CHILE DIVISIÓN ANDINA**

**SR. Trabajador sabía Ud., que:**

El endeudamiento es una problemática social que se caracteriza por ser actual, emergente y en aumento.





**ANDINA INFORMA:**

UNAS DE LAS MAYORES PREOCUPACIONES DE NUESTRA EMPRESA ES BRINDAR A SUS TRABAJADORES CONDICIONES OPTIMAS DE BIENESTAR, QUE NOS PERMITAN COMPETIR EFICAZMENTE EN EL MERCADO INTERNACIONAL DEL COBRE.

DURANTE 1999 SE REALIZÓ UNA INVESTIGACIÓN CON EL OBJETO DE CARACTERIZAR LA SITUACIÓN DE ENDEUDAMIENTO DE NUESTROS TRABAJADORES.

ESTE ESTUDIO SE DIRIGIO AL 10% DEL PERSONAL (100 PERSONAS), DISTRIBUIDAS PROPORCIONALMENTE EN TODAS LAS UNIDADES DE LA DIVISIÓN, DE ACUERDO A ROLLES Y ESCALAS DE SUELDOS.

## ¿CÓMO ES EL ENDEUDAMIENTO EN ANDINA?

- EN TÉRMINOS GENERALES LOS TRABAJADORES UTILIZAN EN FORMA SIMULTÁNEA E INDISCRIMINADA LAS PRESTACIONES PECUNIARIAS OFRECIDAS TANTO POR LA EMPRESA COMO POR LAS INSTITUCIONES DEL RUBRO FINANCIERO Y COMERCIAL.
- ESTÁ INSTITUCIONALIZADO EL HECHO DE PERCIBIR LAS REMUNERACIONES EN FORMA PARCELADA.
- EL CONJUNTO DE DESCUENTOS VOLUNTARIOS A LOS QUE ESTÁ SUJETO EL TRABAJADOR REDUCE CONSIDERABLEMENTE LAS REMUNERACIONES REALES CON QUE SE CUENTA PARA SATISFACER LAS NECESIDADES PROPIAS Y LAS DEL GRUPO FAMILIAR.



## Registros Comerciales de Dicom

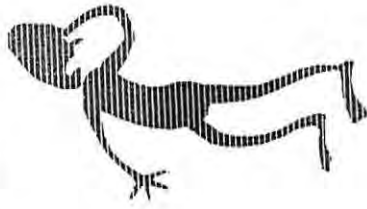
Un 39% de la muestra registra Antecedentes Comerciales Negativos por concepto de Protestos e Impagos y Morosos Vigentes, concentrándose en el período 99 y 98.

Estas cifras nos permiten visualizar la trascendencia del problema en nuestra empresa.

¡Es fundamental, asumir un compromiso real por revertir esta situación!

*Recuerde: las deudas y créditos de consumo por sí mismos no constituyen el problema, sino el hecho de que sean Superiores a las Reales Capacidades de Pago.*

¡Depende exclusivamente de Ud., procurar una actitud más criteriosa y selectiva al momento de decidir asumir una deuda.

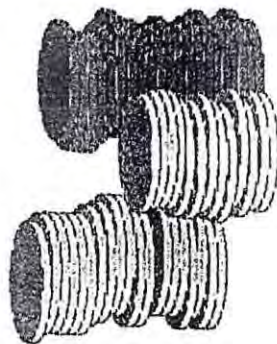


### Nivel de Gastos

Bajo: el trabajador destina menos del 25% de su sueldo para el pago de deudas de crédito y consumo, con un 25% de la muestra.

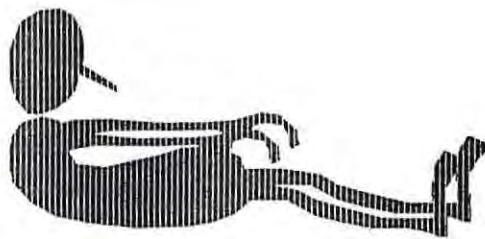
Medio: el trabajador destina entre un 25% y hasta un 50% de su sueldo en el pago de deudas de crédito y consumo, con un 34%.

Alto: el trabajador destina sobre el 50% de su sueldo en el pago de deudas de crédito y consumo, con un 41% de la muestra.



¿Cuáles son las características del trabajador endeudado?

- Presenta un estado de angustia
- Está continuamente mal humorado
  - Estresado
  - Irritable
- Su sueño es intranquilo y poco reparador
- Presenta falta de concentración en las tareas que realiza
- Está propenso a sufrir incidentes y accidentes laborales
- Presenta relaciones laborales y familiares conflictivas
  - Crítica por criticar
- Siente que ha perdido el control de su vida
- Su mayor preocupación gira en torno al dinero
- Pierde comunicación, tanto con sus compañeros de trabajo como con su familia
  - No reconoce ni asume que está endeudado



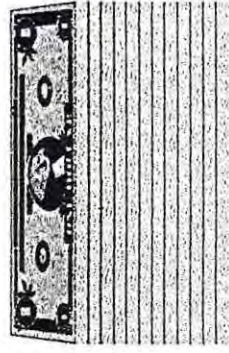
## CARACTERÍSTICAS DEL ENDEUDAMIENTO EN ANINA

### **Nivel de Endeudamiento**

Endeudamiento Normal: el trabajador debe menos del 25% del sueldo, con un 17% de la muestra.

Endeudamiento en riesgo: el trabajador debe sobre un 25% y hasta 3 sueldos, con un 34% de la muestra.

Endeudamiento Crítico: el trabajador debe sobre 3 sueldos, con un 49%.



**PROYECTO N° 3: “MODELO DE PREVENCIÓN DEL ENDEUDAMIENTO”.**

Objetivo General: “Definir acciones preventivas, para enfrentar la problemática de endeudamiento en el mediano y largo plazo.”

Objetivo Específico: “Delinear un modelo preventivo que permita aminorar la problemática de endeudamiento que afecta a los trabajadores de la División Andina de Codelco Chile, en el mediano y largo plazo.”

Descripción de las actividades:

ACTIVIDADES	ANTECEDENTES GENERALES	ACTIVIDADES DERIVADAS
_ Reflexión grupal con el Staff de Recursos Humanos.	Día: 19/10/99 Lugar: D. RR.HH.	
_ Reflexión grupal con el Equipo Mixto de Trabajo.	Día: 20/10/99 Lugar: Centro de Capacitación	
_ Reflexión grupal con el Sindicato Unificado de Trabajadores.	Día: 05/11/99 Lugar: Dependencias del SUT,	
_ Reflexión grupal con el Sindicato de Integración Laboral.	Día: 05/11/99 Lugar: Dependencias del SIL.	
_ Reflexión grupal con el Sindicato de Supervisores Rol A.	Día: 11/11/99 Lugar: Dependencias del SUT.	
_ Reunión de trabajo con la Supervisora Institucional.	Día: 10/11/99 Lugar: Gerencia de Administración y Finanzas (GAF)	
_ Reunión Taller con el Equipo de Asistentes Sociales y el Jefe de la Unidad de Gestión Operativa de la Dirección de Recursos Humanos, para analizar la	Día: 26/11/99 Lugar: Dirección de Recursos Humanos	

sistematización del Modelo de Prevención.		
_ Reunión Evaluativa con Equipo de Asistentes Sociales, jefe de la Unidad de Gestión Operativa y Jefe de la Unidad de Comunicaciones de la Dirección de Recursos Humanos.	Día: 26/11/99 Lugar: D. RR.HH.	
_ Reunión Evaluativa con Supervisora Institucional.	Día: 23/11/99 Lugar: GAF.	

## MODELO DE PREVENCIÓN DEL ENDEUDAMIENTO

### DEPENDENCIA LEGAL Y ADMINISTRATIVA

Las acciones derivadas de la implementación, ejecución y evaluación del presente modelo, se enmarcarán dentro del “Programa de Mejoramiento de la Calidad de Vida Laboral”, el cual depende de la Dirección de Recursos Humanos de Codelco Chile\_ División Andina.

### FUNDAMENTACIÓN

La problemática de endeudamiento, se caracteriza por ser actual, emergente y en aumento, ésta está asociada a una serie de factores, y sus efectos se observan en forma simultánea y recíproca en los planos de la persona, la familia y el trabajo, dado que los afecta transversalmente.

Es un problema de carácter social, en el cual nadie se encuentra ajeno, sus repercusiones se hacen sentir en todos los niveles de nuestra sociedad, es decir, es un tema país, empresarial (sin distinción entre el área pública y privada), familiar (se observa en todos los estratos socioeconómicos), y personal, tornándose por tanto, en una situación de riesgo integral.

En la empresa (Codelco Chile \_ División Andina), entendida como institución patrocinante, a partir del año 1997, se dejaba entrever la magnitud de la problemática de endeudamiento en su personal, donde los resultados de la Encuesta Psicosocial, aplicada con ocasión del Programa de Mejoramiento de la Calidad de Vida Laboral, arrojó que un 70% de la muestra, reconocía manifestar dificultades producto de sus deudas. De ahí la necesidad de realizar un estudio más acucioso que permitiera reunir mayores antecedentes respecto del problema. Es por ello, que durante 1999, se realizó en la empresa una investigación de carácter exploratorio descriptivo, la que consistió en la aplicación de técnicas cualitativas y cuantitativas para la recolección de la información, dirigida a un universo muestral del 10%, de acuerdo a los roles y unidades de trabajo. Lo que permitió identificar los factores internos personales, familiares y laborales, los que caracterizan al trabajador de la empresa de acuerdo a ciertos perfiles, los que se constituyen en condicionantes del nivel gastos que éstos deben asumir de acuerdo a sus particularidades. En cambio los factores externos de crédito y consumo, se traducen en

los mecanismos o medios más utilizados por los trabajadores para endeudarse. Por otro lado, también se abordaron los tipos y niveles de endeudamiento, los cuales permitieron identificar el grado de endeudamiento y/o magnitud de las deudas de crédito y consumo asumidas por los trabajadores. En términos generales se desprendieron los siguientes resultados: un 41% de la muestra destina sobre un 50% de su sueldo mensual al pago de deudas de crédito y consumo; un 49% se encuentra en un nivel de endeudamiento crítico, es decir, el total de sus deudas son superiores al equivalente de tres sueldos, no siendo determinantes en la criticidad las deudas consideradas como inversión (crédito hipotecario, mutuo habitacional); un 39% de la muestra registra antecedentes comerciales negativos en Dicom, concentrándose en el periodo 98 y 99, principalmente por conceptos de protestos e impagos vigentes por la emisión de cheques sin fondos; y un 9% de la muestra no perciben remuneraciones líquidas, es decir, solo cuentan para su subsistencia con los ingresos derivados del anticipo de sueldo programado (suple general o por grupo minero). A la luz de los resultados expuestos, se pudo concluir que las repercusiones y/o efectos de la problemática de endeudamiento están asociadas con la disminución de la calidad de vida en los ámbitos de la persona, la familia y el trabajo. Esta situación se ve agudizada por: la sola pertenencia del trabajador a Codelco, le abre una serie de alternativas que les facilita el acceso al crédito. De hecho las instituciones financieras y comerciales, despliegan agresivas políticas de marketing y publicidad dirigidas a los trabajadores del rubro de la minería. Por otra parte, se observa una sobre utilización de los descuentos voluntarios por planilla de sueldos, y de las prestaciones del mercado financiero y comercial, donde se evidenciaría un uso indiscriminado, lo que indudablemente disminuye en forma significativa el nivel de ingresos reales con que cuentan los trabajadores, lo que pone en riesgo la satisfacción de las necesidades propias del trabajador y las de su grupo familiar.

Desde el punto de vista laboral, esta problemática estaría asociada al establecimiento de un clima laboral conflictivo, además de ser un factor que potencialmente aumentaría los riesgos de accidentes e incidentes laborales; afectando consecuentemente la productividad de la empresa y los objetivos del negocio, sin dejar de lado las repercusiones que para el trabajador significarían.

De acuerdo a un estudio realizado por la empresa Géminis en el año 1997, tomando como parámetro el nivel de ingresos, se ha caracterizado a la población según estratos socioeconómicos, los trabajadores de la empresa se concentrarían en los grupos C1 y C2 (clase media), con ingresos que fluctúan entre los \$ 275.000 y \$ 600.000; y

los \$ 600.000 y \$ 1.000.000 respectivamente; siendo aquellos que presentarían los mayores niveles de endeudamiento en la población de nuestro país.

En la clase media el crédito se constituye en un mecanismo que les permite acceder, a los bienes y servicios que les ofrece el mercado, para llevar sus niveles de confort y bienestar, sin embargo, el riesgo, lo constituye el endeudarse o asumir deudas superiores a las reales capacidades de pago.

Por otro lado, si bien es cierto, el actual modelo económico imperante en nuestro país promueve fuertemente el consumo; la adquisición de bienes materiales no puede constituirse en proyectos de vida inmediatistas, el énfasis debe ponerse en el desarrollo y promoción integral del ser humano. Esto nos da indicios de la trastocación de valores imperantes en la organización.

Lo expuesto con anterioridad, deja claramente establecido que dadas las características de la problemática de endeudamiento; la empresa debe asumir con prontitud lineamientos de acciones proactivas, preventivas y de control frente al problema. Esto evidentemente, pasa por un cambio valorico y conductual, cambios que como es sabido son lentos, debiendo proyectarse por tanto, cualquier iniciativa en el mediano y largo plazo para obtener resultados reales y sustentables en el tiempo.

Finalmente, todo modelo que busque responder a un cambio de este tipo debe abordarlo desde el punto de vista preventivo, emocional y material. En el caso específico de la problemática de endeudamiento y dado el actual contexto económico y social, el énfasis estará puesto en la línea preventiva. En otras palabras, el desarrollo de acciones sistemáticas de carácter preventivo frente al problema permitirán reducir paulatinamente el riesgo que este produce, además de rehabilitar y/o corregir en forma gradual aquellos casos de mayor criticidad, lo cual se traducirá en el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores de la División Andina.

## PROPUESTAS DEL MODELO

El presente modelo, se traduce en dos propuestas concretas, cuyas acciones serán desarrolladas en el mediano y largo plazo, de manera continua, sistemática e integral. Éstas son:

### PROPUESTA N° 1: PREVENTIVA\_EDUCATIVA

Objetivo General: “Propender a la prevención de los efectos y/o repercusiones de la problemática de endeudamiento en los ámbitos de la persona, la familia y el trabajo, en la empresa, los trabajadores y sus familias, para el mejoramiento de su calidad de vida.”

Objetivo Específico: “Desarrollar acciones sistemáticas que permitan la prevención de la problemática de endeudamiento en los ámbitos de la persona, la familia y el trabajo, a través de un proceso de sensibilización, de acuerdo a las características del perfil de los trabajadores de Codelco Chile\_ División Andina.”

### PROPUESTA N° 2: REHABILITADORA\_CORRECTIVA

Objetivo General: “Promover la disminución de los efectos y/o repercusiones de la problemática de endeudamiento, en los trabajadores de Codelco Chile\_ División Andina, que no perciban remuneraciones líquidas, con el objeto de revertir paulatinamente esta condición.”

Objetivo Específico: “Facilitar apoyo social, psicológico y económico, a los trabajadores de la empresa, de acuerdo a las características particulares, comprometiendo por parte de éstos, acciones que permitan disminuir gradualmente la situación de endeudamiento que les afecta, para el mejoramiento de su calidad de vida.”

## BENEFICIARIOS

Las acciones derivadas del modelo, estarán dirigidas en forma conjunta a la empresa, entendida como institución patrocinante, los trabajadores y los grupos familiares de éstos, los cuales desarrollan sus funciones en las distintas unidades (área superficie y área industrial) de Codelco Chile\_División Andina.

## TIEMPO

Las acciones derivadas de la puesta en marcha y desarrollo del presente modelo, serán desarrolladas a partir del primer semestre del año 2000, finalizando en el mes de Diciembre del año 2005.

## RECURSOS

### Humanos:

- Equipo de Asistentes sociales de la Unidad de Gestión Operativa de la Dirección de Recursos Humanos.
- Jefe de la Unidad de Gestión Operativa de la Dirección de Recursos Humanos.
- Equipo Mixto de Trabajo del “Programa de Mejoramiento de la Calidad de Vida Laboral”.
- Jefe de la Unidad de Comunicaciones.
- Jefe de la Unidad de Relaciones Laborales.
- Jefatura Directa del trabajador. (Línea)
- Unidad de Capacitación y Selección de la Dirección de Recursos Humanos.
- Sindicatos de la Empresa (SUT; SIL; Rol A).
- Orientador P.A.E. (Programa de Asistencia al Empleado)
- Alumnos Seminaristas de las carreras de Servicio Social y Psicología que realicen sus seminarios y/o memorias en la Empresa.

### Institucionales:

#### a) Organismos Consultores Internos:

- Dirección de Recursos Humanos.
- Unidades Operativas y Administrativas de Codelco Chile\_División Andina (área superficie y área industrial).
- Dependencias Administrativas de los sindicatos SUT; SIL; y Rol A.

#### b) Organismos Consultores Externos:

- Isapre Río Blanco.
- Facultad de Derecho y CS. Sociales de la Universidad de Valparaíso (Escuela de Servicio Social) u otras.
- Servicio Nacional del Consumidor (Sernac).
- Cámara Nacional de Comercio.
- Otros organismos afines.

### Materiales:

- Equipos PC.
- Máquina Fotocopiadora.
- Máquina Retroproyectora.
- Infocus.
- Televisor a Color.
- Video Grabador.
- Radio Cassette.
- Material fungible y de oficina.
- Salas Expositivas (Centro de Capacitación, Sindicatos de la Empresa e Isapre Río Blanco).

## FINANCIAMIENTO

El costo total de las acciones derivadas del modelo, serán de completa responsabilidad de Codelco Chile\_División Andina, enmarcándose de acuerdo a la disponibilidad presupuestaria anual de la organización.

## PLAN DE ACCIÓN GENERAL

### **Acción N° 1: De Motivación y/o Difusión**

#### Actividades:

- Generalizar la difusión de los resultados del Diagnóstico de Endeudamiento, a través de publicidad motivacional (trípticos, afiches y diarios murales entre otros), y de foros informativos dirigidos a los beneficiarios del modelo.

### **Acción N° 2: De Capacitación y/o Educación**

#### Actividades:

- Ciclo de Talleres Educativos: “El endeudamiento una realidad de nuestros días”.

#### Contenidos de cada taller:

- \_ Necesidades v/s Deseos
- \_ Planificación del Presupuesto Familiar
- \_ Educación crítica para el Consumo:
  - \_ Ley del Consumidor
  - \_ Utilización del “dinero plástico”
  - \_ Estrategias de publicidad y marketing
- \_ Mecanismos de Acceso al Crédito:
  - \_ Características Generales

\_ Efectos y/o consecuencias

\_ Desarrollo de Mecanismos de Inversión y Ahorro

- Ciclo de Talleres: “Desarrollo Personal, la importancia del ser humano.”

Contenidos de cada taller:

- \_ Proyectos de vida, focalizados en el desarrollo personal.
- \_ Habilidades Comunicacionales: una herramienta eficaz para el establecimiento de relaciones interpersonales armónicas, como facilitador de la comunicación laboral, familiar y social.
- \_ Autoestima: valorización positiva del ser, base para enfrentar las presiones del medio que favorecen el sobre consumo.

**Acción N° 3: De Evaluación (proceso y resultados)**

Actividades:

- Investigación Evaluativa
- Entrevista Grupales Evaluativas
- Análisis de las remuneraciones líquidas y del endeudamiento externo
- Reuniones Técnicas y Coordinativas

**SISTEMAS DE EVALUACIÓN**

- Test de Evaluación antes, durante y después
- Registros de Asistencia
- Pauta de Observación Semiestructurada
- Estados y/o Informes de Avance
- Carta Gantt
- Análisis de contenidos

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La evaluación se orientará a través de los criterios de Briones:

Cumplimiento de Objetivos

Logro de Objetivos

Impacto

## RESPONSABLES

La responsabilidad directa de las actividades del modelo, será compartida por: el Equipo Mixto de Trabajo del Programa de Mejoramiento de la Calidad de Vida Laboral, como unidad técnica y asesora, y por la Unidad de Capacitación de la Dirección de Recursos Humanos, como unidad ejecutora.

La representación de las acciones del modelo, recaerá sobre el Jefe de la Unidad de Gestión Operativa, de la dirección de Recursos Humanos de Codelco Chile División Andina.

### Recomendaciones básicas a considerar por la empresa

El presente modelo, sirve de base para clarificar los lineamientos generales que deben tenerse en cuenta frente a la prevención de la problemática de endeudamiento. Sin embargo, es necesario considerar los siguientes cuestionamientos, al momento de definir, planificar y ejecutar, las acciones y/o actividades que de éste se derivan. Estos son:

#### **¿En qué consiste? ¿De qué se trata?**

El énfasis está en dejar claramente establecida la actividad, los contenidos que abordará.

#### **¿Dónde y cuándo se llevará a cabo?**

Se deben fijar el día, la hora y el lugar dónde se realizará.

#### **¿Cómo se realizará?**

Se deben definir las técnicas a utilizar, los beneficiarios de la actividad, los medios que se requieren para su desarrollo.

#### **¿Quiénes serán los responsables de cada actividad?**

Es fundamental dejar establecido, el responsable de la actividad, desde el punto de vista administrativo, coordinativo y ejecutor.

#### **¿Cómo serán calendarizadas las actividades?**

Se requieren definir los plazos, dejando claramente establecidas las fechas o etapas en que se realizarán las actividades, flexibilizando de acuerdo a las contingencias presentadas.

#### **¿Qué recursos son necesarios para implementar la actividad?**

Se debe definir los recursos humanos, financieros, materiales e institucionales mínimos que se requerirán para llevar a cabo la actividad?

#### **¿Cómo se evaluará?**

Se considerará una evaluación constante del proceso, de los resultados a través de ciertos criterios y sistemas de evaluación.

## TEST DE AUTOEVALUACIÓN DEL PRESUPUESTO FAMILIAR

Sr. Trabajador lea atentamente las siguientes preguntas, reflexione y respóndalas con toda sinceridad. Recuerde que debe asignarse un puntaje de acuerdo a su situación particular.

**¿Tiene Ud., el hábito de planificar mensualmente su presupuesto familiar?**

/1 \_\_\_\_\_ /2 \_\_\_\_\_ 3 /  
Nunca            A veces            Siempre

**¿Ordena adecuadamente sus gastos?**

/1 \_\_\_\_\_ /2 \_\_\_\_\_ 3/  
Inadecuadamente    Regularmente    Adecuadamente

**¿Administra sus gastos en conjunto con su cónyuge o pareja?**

/1 \_\_\_\_\_ /2 \_\_\_\_\_ 3/  
Nunca            A veces            Siempre

**¿Evalúa las repercusiones de adquirir una deuda, en función de su presupuesto familiar?**

/1 \_\_\_\_\_ /2 \_\_\_\_\_ 3/  
Nunca            A veces            Siempre

**¿Ahorra algún porcentaje de su ingreso para hacer frente a los imponderables?**

/1 \_\_\_\_\_ /2 \_\_\_\_\_ 3/  
Nunca            A veces            Siempre

**¿Ha recurrido a alguna ayuda para resolver su problema de endeudamiento?**

/1 \_\_\_\_\_ /2 \_\_\_\_\_ 3\_/

Nunca

Ocasionalmente

Frecuentemente

Puntuación:

**0 a 6 puntos:** UD., organiza inadecuadamente su presupuesto familiar, debe analizar minuciosamente los motivos de esta situación.

**7 a 12 puntos:** UD., se caracteriza por desvestir a un santo para vestir a otro, debe mejorar la organización de su presupuesto familiar.

**13 a 18 puntos:** ¡Felicitaciones!, UD., es una persona ordenada, metódica y criteriosa en la administración de su presupuesto familiar.

La siguiente pauta, puede ayudarle a clarificar y ordenar mejor sus gastos.

**Gastos del Mes**

Detalle	Fecha	Valores	Total \$
Dividendo_Arriendo			
Luz			
Agua			
Gas			
Teléfono			
TV Cable			
Supermercado			
Vestuario			
Salud			
Colegio			
Transporte			
Colación			
Tarjetas			
Recreación			
Imprevistos			
Varios			

Total Ingresos \$: \_\_\_\_\_ Saldo a favor \$: \_\_\_\_\_

Total Egresos \$: \_\_\_\_\_ Déficit \$: \_\_\_\_\_

# CAPÍTULO CUARTO

## EVALUACIÓN

## EVALUACIÓN

### Introducción:

La presente intervención profesional, fue desarrollada durante los meses de Octubre y Noviembre del año en curso, ésta contemplo la puesta en marcha del programa denominado “Un primer paso frente a la prevención de la situación de endeudamiento de los trabajadores de Codelco Chile División Andina”, y de los tres proyectos derivados de éste: “Difusión del Diagnóstico Social”, “Distribución de Material Educativo Informativo”, y “Modelo de Prevención del Endeudamiento”, los que en términos generales tendieron a forjar las bases para el futuro tratamiento del problema en la empresa, comenzando con un proceso de sensibilización. Dicha intervención, se enmarco en el “Programa de Mejoramiento de la Calidad de Vida Laboral”, dependiente de la Dirección de Recursos Humanos.

### Objetivos de la Evaluación:

“Evaluar los resultados desprendidos del proceso de intervención de Servicio Social Profesional, desarrollada en Codelco Chile División Andina, durante el periodo de 1999”.

“Proyectar la continuidad de la intervención profesional frente a la problemática de endeudamiento, enmarcada en el Programa de Mejoramiento de la Calidad de Vida Laboral en Codelco Chile División Andina”.

### Evaluación por Proyectos:

#### Proyecto N° 1: “Difusión del Diagnóstico Social”

Objetivo General: “Impulsar el proceso de sensibilización del problema de endeudamiento en todos los niveles de la organización (área ejecutiva, administrativa y operativa), dando a conocer los resultados de la investigación, durante los meses de Octubre y Noviembre del año en curso”.

Objetivo Específico: “Lograr que a lo menos un 70% de los grupos estratégicos representativos de los trabajadores de la División Andina de Codelco Chile, inicien un proceso de reconocimiento de las características y efectos derivados de la problemática de endeudamiento, mediante el manejo de mayor información, durante el periodo de intervención”.

El presente objetivo se considera logrado por cuanto, tuvo éxito el proceso de sensibilización, como primera medida para enfrentar la problemática de endeudamiento dentro de la empresa. Uno de los elementos más importantes de destacar dice relación con el haber hecho partícipes desde un comienzo a los sindicatos y al Equipo Mixto de Trabajo, ya que esto contribuyó a que se sintieran tomados en cuenta, y no solamente utilizados para obtener la información, lo que indudablemente facilitó la intervención. Lo que fue avalado, al momento de entregarles los resultados de la investigación, este estudio no se queda en el escritorio, sino que todos los grupos estratégicos representativos del personal, accedieron a ellos. Se denotó en éstos interés y preocupación por manejar un conocimiento de los resultados del diagnóstico, se generó un debate, y se observó en éstos una toma de conciencia, disposición y compromiso, para realizar acciones tendientes a intervenir el problema, con el objeto de aminorar sus efectos, y por ende, mejorar la calidad de vida de los trabajadores en los ámbitos de la persona, la familia y el trabajo.

#### Proyecto N° 2: “Distribución de Material Educativo\_Informativo”

Objetivo General: “Procurar el conocimiento de los trabajadores de la División Andina de Codelco Chile, de la problemática de endeudamiento y de sus efectos, a través de material educativo\_informativo, durante el periodo de intervención”.

#### Objetivo Específicos:

“Elaborar un tríptico informativo orientado a los trabajadores de la División Andina de Codelco Chile, respecto de los principales hallazgos del Diagnóstico”.

“Elaborar una cartilla informativa orientada a los trabajadores de la División Andina de Codelco Chile, respecto de los principales hallazgos del Diagnóstico.”

“Distribuir el material educativo\_informativo al 100% de los trabajadores de la División Andina de Codelco Chile.”

Este proyecto se considera medianamente logrado, por cuanto, solo fueron cumplidos los dos primeros objetivos específicos. El tercer objetivo específico no fue logrado, debido a que la empresa en el presente año, no contaba con el presupuesto para financiar la distribución masiva de dicho material, para hacer partícipes a la dotación completa del personal, los resultados del diagnóstico. No se considero oportuno por parte de la empresa, la generalización de éste material de una manera más artesanal. Sin embargo, existe el compromiso de difundir estos resultados durante el próximo año. Teniendo una excelente acogida, los prototipos (tríptico y boletín) entregados por la seminarista, donde los contenidos serán conservados, existiendo la probabilidad de mejorar su presentación de acuerdo a técnicas de impresión, papel y color entre otras.

### Proyecto N° 3: “Modelo de Prevención del Endeudamiento”

Objetivo General: “Definir acciones preventivas, para enfrentar la problemática del endeudamiento en el mediano y largo plazo”.

Objetivo Específico: “Delinear un modelo preventivo que permita aminorar la problemática de endeudamiento que afecta a los trabajadores de la División Andina de Codelco Chile, en el mediano y largo plazo”.

Este objetivo se considera logrado, fue ampliamente valorizado por la empresa el hecho de que el presente modelo, recogiera las expectativas internas de la organización, para intervenir la problemática de endeudamiento, donde el énfasis está en la prevención dirigida a grupos focalizados de acuerdo a las características particulares con que asumen el problema. El modelo se considera sencillo, práctico y aplicable, con un manejo técnico adecuado. Es el momento propicio de llevarlo a cabo,

ya que el Programa de Mejoramiento de la Calidad de Vida Laboral, en el cual se enmarcó el seminario, ya sufrió la transición entre lo abstracto y lo concreto, lo que se traduce en el Programa de Asistencia al Empleado, el cual busca intervenir de manera integral las problemáticas que afectan a los trabajadores, por tanto existen las bases y la plataforma para aplicar el modelo, bajo el contexto de dicho programa.

#### Evaluación General del Programa:

Título del Programa: **“Un primer paso frente a la prevención de la situación de endeudamiento de los trabajadores de Codelco Chile División Andina”.**

Objetivo General N° 1: “Contribuir a la prevención de la problemática de endeudamiento de los trabajadores de la División Andina de Codelco Chile, a través de la generación de un proceso de sensibilización”.

#### Objetivos Específicos:

“Impulsar el proceso de sensibilización del problema de endeudamiento en todos los niveles de la organización (área ejecutiva, administrativa y operativa), dando a conocer los resultados de la investigación, durante los meses de Octubre y Noviembre del año en curso”.

“Procurar el conocimiento de los trabajadores de la División Andina de Codelco Chile, de la problemática de endeudamiento, a través de material educativo\_informativo, durante el periodo de intervención”.

Objetivo General N° 2: “Diseñar un Modelo de Prevención de la problemática de endeudamiento, para ser aplicado por la empresa, en el mediano y largo plazo”.

Objetivo Específico: “Definir acciones preventivas, para enfrentar la problemática de endeudamiento en el mediano y largo plazo”.



Como vimos con anterioridad, en términos reales el programa de intervención se tradujo en la práctica en la aplicación de tres proyectos, donde el análisis, interpretación y evaluación de cada uno de ellos, nos arroja los siguientes resultados: la problemática de endeudamiento, como objeto de estudio respondió a la necesidad interna de la organización, ya en 1997 había indicios de ésta en los trabajadores, por tanto se hizo indispensable el contar con estudios de mayor objetividad y precisión que dieran cuenta del problema a través de un sinnúmero de antecedentes personales, familiares y laborales para caracterizar a los trabajadores de acuerdo a las particularidades en que se traducen sus efectos. De ahí que la información recogida durante la investigación, fue compendiada en un diagnóstico social, donde su difusión fue dirigida a grupos estratégicos representativos de toda la organización, como primera medida para sensibilizar respecto del problema, es decir, el “darse cuenta”, asumir y reconocer que éste existe, es masivo y va en aumento. Sin embargo, esto es solo una parte, existía la claridad respecto a que la intervención eminentemente se centra en la prevención, fue fundamental por tanto, sistematizar las expectativas de la empresa en un Modelo de Prevención, el cual tuvo una amplia acogida, puesto que se considera sencillo, claro y factible de aplicar.

#### Evaluación General del Producto:

El siguiente ítem, fue evaluado en conjunto con la Supervisora Institucional, incluidos además el Jefe de la Unidad de Gestión Operativa, y el Jefe de la Unidad de Comunicaciones de la Dirección de Recursos Humanos; fueron abordados los siguientes aspectos del proceso de intervención: contenidos tratados, material de apoyo, disposición de la seminarista para responder a las dudas, participación de los grupos estratégicos e interés de los mismos para intervenir el problema (éstos se traducen en una escala de 1 a 7), los que se sintetizan en la presente matriz.

Es importante dejar claro, que solo fueron considerados aspectos del proceso, debido a que cambios reales frente al problema de endeudamiento, solo pueden ser obtenidos en un mayor plazo, ya que significan cambios valoricos y conductuales por parte de los afectados, los cuales son lentos.

Atributos	Puntuación
Contenidos Tratados	7
Material de Apoyo	7
Disposición para aclarar dudas	7
Participación de Grupos Estratégicos	7
Interés de Grupos Estratégicos para intervenir el problema	7

Escala de Medición
1 a 3 = Insuficiente
4 a 5 = Suficiente
6 a 7 = Satisfactorio

#### Evaluación según criterios teóricos:

De acuerdo a los resultados desprendidos del proceso de evaluación, y al análisis de cada uno de los proyectos, los que en su conjunto permitieron el logro del programa de intervención, se considera que ésta tiene la validez de haberse adaptado de acuerdo al actual contexto que posee la organización, “se hizo lo que se tenía que hacer”, no fue una intervención ambiciosa, sino más bien una factible de realizar, en función del tiempo y de los recursos disponibles, teniendo en cuenta los pro y los contra de los cursos de acción viables de desarrollar.

En términos generales, todos los grupos de la organización, tuvieron acceso a los resultados del Diagnóstico Social, hecho ampliamente valorizado por los partícipes de cada una de las actividades; observándose en ellos un alto interés por conocer más de la situación, y por sobre todo un compromiso por intervenir el problema, habiendo consenso de que cualquiera sea el curso futuro de acción a seguir, su énfasis debe estar puesto en la prevención. Así también existe claridad, de que los actores participantes deben aunar sus esfuerzos, involucrando tanto a la empresa, a los trabajadores, como a sus familias, es la única forma de conseguir cambios reales en el mediano y largo plazo. Donde es fundamental que la empresa intervenga, teniendo en cuenta, que el futuro tratamiento del problema de endeudamiento, no es un costo, sino que una inversión, que si bien es de carácter social, influirá positivamente en la producción del cobre, rubro en el que se enmarca el accionar operativo de la organización.

El Modelo de Prevención, tiene el mérito de haber recogido las expectativas internas de la organización, sistematizándolas de acuerdo a criterios técnicos, que no le quitan claridad, sencillez y practicidad, para entendido por todos los involucrados cualquiera sea su ubicación jerárquica y su preparación.

Por otro lado, el formato del material educativo-informativo, sintetiza de manera amena los aspectos esenciales del diagnóstico, donde existe el compromiso por parte de la organización, por distribuirlos en forma masiva al personal, en función de mayores recursos presupuestarios, los que en la actualidad, no estaban disponibles.

#### Evaluación de aspectos administrativos:

##### Con relación a las técnicas proyectadas y ejecutadas:

Durante la intervención, fueron utilizadas la totalidad de las técnicas proyectadas, los cuales tuvieron directa correspondencia con los objetivos y las actividades derivados de cada uno de los proyectos.

Las técnicas expositivas, propendieron a la entrega de los resultados del diagnóstico, sintetizando aquellos aspectos más relevantes en cuanto al análisis y la interpretación de la información recopilada. El reconocimiento de estos antecedentes por cada uno de los grupos estratégicos, favoreció a través de las técnicas de reflexión, el proceso de sensibilización, a través de una toma de conciencia y compromiso, por parte de todos los involucrados por la intervención futura del problema en el mediano y largo plazo. Estas técnicas, complementadas con “la lluvia de ideas”, permitieron recoger las expectativas de la organización, las que concretamente se tradujeron en el Modelo de Prevención. Las técnicas educativas e informativas, confluyeron en la elaboración del material, como prototipo, para la difusión y/o generalización de los resultados del diagnóstico. Finalmente, las técnicas de coordinación, fueron claves para desarrollar cada una de las actividades derivadas del programa, además de la obtención de los recursos necesarios e indispensables para su implementación.

Con relación a las actividades:

Estas se desarrollaron en su totalidad, teniendo directa correspondencia con los objetivos de los proyectos y del programa, facilitando consiguientemente el logro de éste. Por otro lado, fueron las indicadas, para dar inicio a un proceso de sensibilización en todos los grupos estratégicos representativos de la información, y en el interés por parte de ésta, para desarrollar acciones de carácter preventivo frente a la problemática de endeudamiento.

Con relación a los recursos asignados y utilizados:

Los recursos humanos, financieros, materiales e institucionales, fueron utilizados de manera óptima y eficiente. Cada uno de ellos, estuvo a disposición de la seminarista, los cuales fueron facilitados de acuerdo a las acciones coordinativas pertinentes, para complementar su utilización, sin obstaculizar el normal desarrollo de las actividades operativas, administrativas y sindicales de la empresa. El apropiado uso de cada uno de éstos recursos contribuyo al logro del programa y al éxito de la intervención profesional, ejecutada en el corto plazo, proyectando positivamente el futuro tratamiento que del problema realice la organización.

Con relación al tiempo:

### CARTA GANTT

TIEMPO (semanas)

	OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	1 07-14	2 14-21	3 21-28	4 28-04	5 04-11	6 11-18	7 18-25	8 25-02
<b>Proyecto N° 1</b>	----- .....	----- .....	----- .....	----- .....	----- .....	----- .....		XXXX
<b>Proyecto N° 2</b>						----- .....	----- .....	XXXX
<b>Proyecto N° 3</b>					----- .....	----- .....	----- .....	XXXX

Simbología:

----- Tiempo Programado

..... Tiempo Real

XXXXX Evaluación

Los proyectos derivados del programa de intervención, y sus respectivas actividades, fueron desarrolladas durante el 07 de Octubre y el 26 de Noviembre del año en curso. El análisis y la interpretación de la Carta Gantt, nos permite visualizar, que el tiempo programado, además de la holgura, fueron suficientes para garantizar el logro de los objetivos propuestos.

### Evaluación de la Asignatura:

Servicio Social profesional, en la etapa de pregrado entrega en forma sistemática durante el proceso de formación a los futuros Asistentes Sociales, un conjunto de conocimientos y herramientas teóricas, prácticas, técnicas y éticas, que son fundamentales para insertarse adecuadamente en los diferentes ámbitos del área social, y en los tres niveles de intervención (caso, grupo y comunidad), ya que permiten visualizar de manera integral la constante evolución y dinámica social en el desarrollo del ser humano.

La metodología profesional, permite desarrollar un proceso continuo, sistemático, simultáneo y flexible para hacer frente a las posibles contingencias, sin dejar de lado el objeto de estudio, en las cuatro etapas del ciclo tecnológico (diagnóstico, programación, ejecución y evaluación), lo que facilita el abordamiento de las diferentes problemáticas de índole social, dado que esta estructura orienta de manera eficaz y coherente la intervención. Más aún si consideramos temáticas emergentes, como lo es el endeudamiento, ya que existen escasos referentes teóricos y prácticos a los cuales atenerse.

Sin embargo, es necesario dejar presente que la formación entrega elementos básicos, suficientes para facilitar el desenvolvimiento profesional inicial. Se constituye en una obligación particular y/o personal, la constante especialización y actualización de los conocimientos y materias que nos competen abordar, de modo de ser profesionales que respondan de manera adecuada a las necesidades del medio.

### Evaluación de la Institución:

Codelco Chile División Andina, como institución patrocinante del presente Seminario de título, permitió a la seminarista desarrollar las exigencias curriculares, facilitando simultáneamente la adquisición de un mayor bagaje profesional desde el punto de vista teórico, técnico, práctico, ético e interdisciplinario, lo que complementó los conocimientos de Servicio Social Profesional entregados por la Unidad Académica durante la etapa de pregrado. Esto permitió visualizar de manera integral el trabajo desarrollado en el área laboral y empresarial, en los ámbitos técnico, político, económico, social y legislativo entre otros.

Si bien es cierto, los niveles de atención de caso, grupo y comunidad en la empresa, no son desarrollados propiamente tal, se asume fuertemente el rol de asesor técnico, desplegando una serie de acciones coordinativas, lo que favorece el trabajo interdisciplinario, donde el criterio profesional es fundamental para orientar a la empresa en aquellos aspectos que tienen directa relación con el bienestar de los trabajadores. De ahí que sea clave, el manejo de un mayor conocimiento en la administración del recurso humano, y de las políticas laborales vigentes, para orientar a la empresa en los distintos niveles jerárquicos y derivar a los trabajadores de acuerdo a sus características particulares, y según la necesidad.

Por otra parte, la empresa pone a disposición de los seminaristas los recursos institucionales necesarios, que les permitan desarrollar su quehacer profesional, en las mejores condiciones posibles, facilitando material fungible y de oficina, locomoción, alimentación, además de una beca, los cuales permiten paliar significativamente los gastos derivados del seminario.

Otro aspecto importante de destacar, lo constituye el trabajo interdisciplinario, donde se desarrollan una serie de acciones, donde es fundamental la coordinación con los diferentes estamentos de la organización.

Los elementos mencionados con anterioridad, se constituyen en facilitadores de la intervención profesional. Sin embargo, también es necesario hacer notar, las dificultades a las cuales debe hacerse frente: toda acción derivada del seminario, debe enmarcarse en los conductos regulares y los procedimientos establecidos por la empresa, de caso contrario puede ocasionar el término abrupto de la intervención, de ahí que es fundamental asumir un criterio de flexibilidad para hacer frente a las contingencias, adecuando los tiempos académicos con los reales. Por otro lado, las características propias de la empresa en cuanto a dispersión geográfica, clima, horarios de trabajo y estructura organizativa entre otros aspectos, dificultan el que hacer profesional, especialmente en la etapa de recolección de la información.

Finalmente, la intervención profesional debió enmarcarse en función de las actuales circunstancias contextuales, ya que los efectos derivados de la crisis económica que ha afectado fuertemente el mercado internacional del cobre, y a las características particulares de la problemática de endeudamiento, se tradujeron en acciones factibles de realizar en el corto plazo.

### Evaluación de la Supervisión Institucional:

Esta supervisión, estuvo a cargo de la Asistente Social, Sra. Ana María Lira, profesional inserta en la Dirección de Recursos Humanos; con ésta se sostuvieron supervisiones periódicas, para analizar los avances de la intervención, las fortalezas, debilidades y contingencias que debieron abordarse. La profesional fue una constante fuente de apoyo e inspiración durante todo el seminario. Sus acciones coordinativas facilitaron la inserción de la seminarista en la organización, y la viabilidad del seminario. Es importante destacar, y agradecer a la profesional sus gestiones y colaboración, más aún si consideramos la sobrecarga de trabajo que debe realizar, lo que no fue un obstáculo significativo, dado que siempre evidencio una buena disposición y acogida, para ir contrastando los aspectos de la intervención, la autonomía de la seminarista en lo que refiere a la toma de decisiones, retroalimentando el accionar profesional desde el punto de vista técnico y práctico, y especialmente, avalando el trabajo de la seminarista enmarcado específicamente en el seminario, sin el recargo de trabajo institucional, lo que permitió soslayar un sinnúmero de dificultades, y el término exitoso de la intervención profesional.

### Evaluación de la Supervisión Académica:

La seminarista, considera importante destacar la supervisión académica, la cual estuvo a cargo de la docente Sra. María Teresa Sánchez, la cual permitió un desarrollo continuo del aprendizaje profesional, siendo una aliada incondicional, una guía y orientadora, y la contraparte de la suscrita, lo que fue de gran significación para la retroalimentación y avance en el proceso de intervención, más aún si tomamos en cuenta, que en este caso específico no existió un equipo de seminaristas.

La distancia geográfica, no fue un obstáculo para el mantenimiento de las supervisiones académicas, las cuales fueron permanentes y sostenidas en el tiempo de acuerdo a la necesidad, posibilitando la clarificación de las posibles dudas y dando las sugerencias pertinentes, avaladas en su especialización en el área, permitiendo tratar una problemática social, frente a la cual no se manejaban mayores antecedentes.

### Evaluación del desempeño profesional. Autoevaluación:

Este punto será tratado con la mayor objetividad y autocrítica, en la medida de lo posible.

Es necesario destacar, que el presente Seminario de Título, se constituyó en un gran desafío profesional y personal para la suscrita, dado el conjunto de dificultades que debieron enfrentarse. Sin embargo, éstas se tradujeron en un mayor incentivo, para terminar de manera exitosa la intervención profesional, ya que acrecentaron y promovieron las habilidades y fortalezas de la seminarista, tales como el profesionalismo, la coordinación y el trabajo interdisciplinario, la maximización de los recursos disponibles, la facilidad para llegar a la gente. Lo que contribuyó al equilibrio de los aspectos teóricos y prácticos, en el manejo de un lenguaje técnico, conjugado con la simpleza, la claridad y la concreción para tratar al personal de la empresa de acuerdo a las características propias, y del nivel jerárquico. Todo lo cual, favoreció un desenvolvimiento profesional, sin mayores contratiempos. Esto fue una importante fuente de orgullo y satisfacción personal.

En tanto la mayor debilidad, podría decirse que se enmarcó en el aprendizaje de una mayor flexibilización, en el sentido, que si bien es cierto, desde el punto de vista académico, se proyectan ciertos plazos que deben cumplirse, en la práctica deben amoldarse de acuerdo al contexto.

### Conclusiones:

La problemática de endeudamiento, en la actualidad asume las características de emergente y en aumento, afecta a todos los estratos socioeconómicos de la población, sin distinción de edad, instrucción y nivel de ingresos. Esta se considera por tanto un problema país, que no está ajeno al área empresarial y mucho menos al ámbito familiar.

Si bien es cierto, el presente Seminario de Título se enmarcó en Codelco Chile División Andina, definida como la institución patrocinante, sus resultados sirven como parámetros de generalización, ya que permiten visualizar la gravedad del problema. Este está condicionado por una serie de factores internos (personales, familiares y laborales), los cuales caracterizan el nivel de gastos que cualquier persona debiera asumir; los factores externos (crédito y consumo) que se traducen en los medios o vías utilizadas para endeudarse; los que en su conjunto asumen una serie de características de la problemática, en función del tipo y nivel de endeudamiento, los que indudablemente se constituyen en un riesgo integral para la calidad de vida personal, familiar y laboral. Como vemos estos tres polos no pueden separarse, ya que las repercusiones y alcances de esta problemática los afecta transversalmente y en forma recíproca.

Nuestra sociedad, enmarcada en el actual modelo económico, presiona a través de las políticas de marketing, el consumo de una serie de bienes y servicios, disponibles para elevar el nivel de bienestar y de confort de la población. De hecho el crédito traducido en deudas, se configura en un mecanismo o medio, que permite a la mayoría de la población el acceso a estos bienes, visualizándose una sobreutilización de los distintos créditos de consumo ofrecidos por el mercado financiero y comercial como de las prestaciones pecuniarias suministradas por la empresa, por parte de los trabajadores. Sin embargo, el riesgo claramente está en el hecho, de que su magnitud sea superior a las reales capacidades de pago. De ahí la importancia, de manejar de manera más adecuada y racional los recursos e ingresos con que cuentan los grupos familiares, es fundamental el hecho de asumir las deudas con criterios de mayor reflexión.

Por otra parte, se observa una tergiversación en la escala de valores, los proyectos de vida, podría decirse son inmediatistas, se pone el énfasis en el tener, en la acumulación de bienes materiales, en desmedro de las relaciones interpersonales, sociales, de afectividad y de desarrollo personal, lo que en la práctica se traduce en un síntoma de frustración e infelicidad.

Bajo este panorama, y teniendo presente que los recursos disponibles para la intervención, siendo el tiempo un recurso escaso para la obtención de cambios reales de carácter valorico y conductual, indispensables para aminorar los efectos de la problemática de endeudamiento, el primer paso estaba en la generalización de un proceso de sensibilización, es decir, el darse cuenta, el reconocer que la problemática existe, y es responsabilidad de cada uno de los componentes de la organización el hacerse parte en la intervención. Donde el énfasis, está en la prevención, debiendo proyectarse acciones en el mediano y largo plazo, las cuales deben desarrollarse de manera sistemática y continua, enfocados tanto en los trabajadores, como sus familias y la empresa. Esta última, debe asumir un rol proactivo, de control y de prevención, considerando que cualquiera sea el camino a desarrollar, si bien está en el ámbito social, éste es una inversión que favorecerá positivamente la productividad de la empresa, potenciando los niveles de competitividad necesarios para insertarse en forma óptima al mercado internacional del cobre, el cual es el objetivo principal de la organización. Así también serán mejorados indicadores tales como desempeño laboral, relaciones y clima laboral, disminuyéndose el riesgo de accidentalidad.

### Sugerencias:

Dado el grado de interés y compromiso, observado en cada uno de los grupos estratégicos, y teniendo presente que el Programa de Mejoramiento de la Calidad de Vida Laboral, se encuentra en una fase de concreción a través del Programa de Asistencia al Empleado, existe en la organización una adecuada plataforma y base para enfrentar la problemática de endeudamiento como parte de una estrategia integral, para potenciar la calidad de vida laboral de los trabajadores, lo que al mismo tiempo influirá positivamente en los ámbitos de la persona y la familia.

Es crucial el hecho, de aprovechar el interés suscitado en dichos grupos, dado el manejo de un conocimiento de mayor objetividad y validez científica del problema de endeudamiento, poniendo el énfasis en el despliegue de acciones preventivas para su futuro tratamiento. Debe procurarse por tanto, la unificación de esfuerzos, por parte de todos los sectores involucrados. Así también, dichas acciones deben ser localizadas en función de las características particulares con que asumen la problemática los trabajadores, comprometiendo esfuerzos por parte de éstos para su abordamiento. No se trata de que la empresa asuma un papel asistencialista y de reactividad frente a la gravedad y efectos de éste, sino el planificar en forma conjunta y racional la disminución gradual de las deudas de los trabajadores, donde el apoyo económico que pudiera prestar la empresa, debiera estar condicionado estrictamente por requisitos y procedimientos, considerando que la unificación de deudas en una sola cartera, no se constituye en una solución real, sino que inmediateista, favoreciendo la ciclicidad del problema. Es por ello, de gran importancia, la generación de un cambio valorico y conductual por parte de los trabajadores, dado que de éstos, depende el asumir o no determinados tipos de deudas.

**CAPÍTULO QUINTO**  
**BIBLIOGRAFÍA GENERAL**

## BIBLIOGRAFÍA GENERAL

- 1 Minutas Equipo Mixto de Trabajo del Programa de Calidad de Vida Laboral, Codelco Chile División Andina, 1.997.
- 2 Chiavenato, Idalberto, "Administración de Recursos Humanos", Editorial MC Graw\_Hill. 2ª Edición, 1.998.
- 3 Herrera, Francisco, "Sobreendeudados: El problema llegó a las Empresas", Sernac, CCV, 1.998.
- 4 Hor, Carla, Créditos de Consumo, "A cada santo una vela", Revista Hoy Nº 1.084, Mayo de 1.998.
- 5 Sernac, "Compre ahora y pague después: ¿Cuánto cuesta la gracia?", CCV, 1.996.
- 6 Undurraga, Eduardo, "Calidad de Vida y Estructura del Balance Social en la Asociación Chilena de Seguridad", Revista de Trabajo Social.
- 7 Apuntes, "Bienestar Social, como componente de la Calidad de Vida", Cátedra de Administración de Servicios de Bienestar, Escuela de Servicio Social, Universidad de Valparaíso, 1.998.

- 8 Wether, Williams, y otros, "Administración de Personal y Recursos Humanos", Editorial Mc Graw\_Hill, 2ª Edición, 1.988.
- 9 David Keith, "Comportamiento Humano en el Trabajo, Comportamiento Organizacional," Editorial Mc Graw\_Hill, 3ª Edición en Español, 1.991.
- 10 Pozo, Fernando, "La Dirección por Sistemas"; Editorial Limusa, 2ª Edición, 1.979.
- 11 Chiavenato, Idalberto, "Introducción a la Teoría General de la Administración", Editorial, Mc Graw\_Hill, 4ª Edición, 1.995.
- 12 Papalia, Diane y otros, "Desarrollo Humano", Editorial Mc. Graw\_Hill, 6ª Edición, 1996.
- 13 Deucouvières, Carlos, "Psicología Económica", Editorial Universitaria, Primera Edición, 1.998.
- 14 Rhodes, Sonya, "Un enfoque del Ciclo de Vida Familiar", Revista de Trabajo Social.
- 15 Mideplan, "La familia una realidad múltiple", 1992.

16 Gutiérrez, Pamela, "Como es la familia chilena de fin de siglo", Artículo de Vida Urbana, Diario La Tercera, 26 Abril de 1999.

17 Registro Civil e Identificación, "Regímenes Matrimoniales", extracto del Código Civil.

18 Croker, David, "Consumo y Bienestar".

19 Lambin, Jean\_Jacques, "Marketing Estratégico", Editorial Mc Graw\_Hill, 3ª Edición, 1.995.

20 Rodríguez, Darío, "Gestión Organizacional, Elementos para su Estudio", Pontificia Universidad Católica de Chile, 1ª Edición, 1.991

21 Max Neef, Manfred, "Desarrollo a Escala Humana, Una opción para el Futuro", 1.986.

22 Araya, y otros, "Estudio exploratorio descriptivo acerca de la situación de endeudamiento, sus características, medios, motivos y dificultades, a partir de las percepciones de trabajadores de empresa de la región metropolitana", Tesis de Trabajo Social, Pontificia Universidad Católica de Chile, 1.996.

23 Kotler, Philip, "Dirección de Mercadotecnia, Análisis, Planeación y Control", Editorial Diana, 1ª Edición, 1.967.

# CAPÍTULO SEXTO

## ANEXOS

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIÓN	SUBDIMENSIÓN	INDICADOR	SUBINDICADOR	VALOR	PUNTAJE	
_ Factores internos: son aquellas características individuales y/o personales, familiares y laborales emanadas a partir del propio trabajador.	_ Personales: son un conjunto de condiciones que identifican a la persona como tal. Dentro de éste se incluyen edad, sexo, estado civil, nivel de escolaridad, etapa del ciclo de vida individual, y percepción del dinero.	_ Edad	_ 20 a 30 años _ 31 a 40 años _ 41 a 50 años _ 50 a 60 años _ 61 años y más		Si No		
		_ Sexo	_ Femenino _ Masculino				
		_ Nivel de Escolaridad	_ Sin instrucción _ Enseñanza Básica Incompleta _ Enseñanza Básica Completa _ Enseñanza Media Incompleta _ Enseñanza Media Completa _ Enseñanza Técnico Profesional Incompleta _ Enseñanza Técnico Profesional Completa _ Enseñanza universitaria Incompleta _ Enseñanza universitaria Completa				
	_ Estado Civil		_ Soltero _ Casado _ Separado				

<p>Ciclo de Vida Individual</p> <p><input type="checkbox"/> Conviviente</p> <p><input type="checkbox"/> Viudo</p> <p><input type="checkbox"/> Edad Adulta Temprana (20 a 40 años)</p> <p><input type="checkbox"/> Edad Adulta Intermedia (40 a 65 años)</p> <p><input type="checkbox"/> Edad Adulta Tardía (sobre 65 años)</p>				
<p>Nº de años de matrimonio</p>		<p><input type="checkbox"/> Recién casados hasta 2 años</p> <p><input type="checkbox"/> de 2 hasta 10 años</p> <p><input type="checkbox"/> de 10 hasta 20 años</p> <p><input type="checkbox"/> sobre 20 años</p>	<p><input type="checkbox"/> Pertenece</p> <p><input type="checkbox"/> No pertenece</p>	
<p>Pago de pensión de alimentos</p>		<p><input type="checkbox"/> Paga pensión voluntaria</p> <p><input type="checkbox"/> Tiene retención judicial</p>	<p><input type="checkbox"/> Si</p> <p><input type="checkbox"/> No</p>	<p>2</p> <p>0</p>
<p>Percepción respecto al dinero</p>		<p>El trabajador considera que el dinero:</p> <p><input type="checkbox"/> sirve como medio de subsistencia</p> <p><input type="checkbox"/> no tiene valor en sí mismo, salvo por la utilidad que tiene para satisfacer las necesidades</p> <p><input type="checkbox"/> es importante ahorrar para prevenir eventualidades futuras</p> <p><input type="checkbox"/> normalmente no adquiere o compra un bien mientras no posea el dinero para comprarlo</p>	<p><input type="checkbox"/> Esta de acuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> No está de acuerdo</p>	

<p>- Familiares: son un conjunto de condiciones que tipifican, clasifican y categorizan a la familia, reflejando inclusive sus estándares de vida. En éste se incluyen: tipo de familia, etapa del ciclo de vida familiar, características habitacionales y capacidad de ahorro.</p>	<p>- Tipo de Familia</p>	<p>- Familia  <input type="checkbox"/> Nuclear  <input type="checkbox"/> Familia Extendida  <input type="checkbox"/> Familia Mixta  <input type="checkbox"/> Familia Monoparental  <input type="checkbox"/> Hogar Unipersonal</p>	<p>- el dinero permite satisfacer las necesidades  <input type="checkbox"/> sirve para satisfacer los deseos y gustos que brindan comodidades  <input type="checkbox"/> normalmente compra sin pensar en las consecuencias  <input type="checkbox"/> lo importante es el presente más que el mañana</p>	<p>- Está de acuerdo  <input type="checkbox"/> No está de acuerdo</p>
	<p>- Etapa del ciclo de vida familiar</p>	<p>- Pareja o familia joven sin hijos  <input type="checkbox"/> Pareja o familia cuyo hijo mayor es preescolar (0 a 5 años)  <input type="checkbox"/> Pareja o familia cuyo hijo mayor es escolar (6 a 13 años)  <input type="checkbox"/> Pareja o familia cuyo</p>		





	Servicios Complementarios		Teléfono <input type="checkbox"/> Celular <input type="checkbox"/> TV. Cable <input type="checkbox"/> Tv. Satelital <input type="checkbox"/> Fax <input type="checkbox"/> Correo Electrónico <input type="checkbox"/> Internet <input type="checkbox"/> otro	Tiene <input type="checkbox"/> No tiene	2 0
	Fuentes del Ingreso Familiar		Sueldo del trabajador <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No Otras actividades del trabajador <input type="checkbox"/> Trabajo remunerado del ó la cónyuge <input type="checkbox"/> Dividendos por acciones <input type="checkbox"/> Aporte en dinero de los hijos <input type="checkbox"/> Por donaciones <input type="checkbox"/> Otros		
<u>Capacidad de Ahorro</u>	Ahorro: porcentaje del ingreso familiar que se abstiene de consumir para la satisfacción de necesidades futuras.	<input type="checkbox"/> Medios de Ahorro	<input type="checkbox"/> libreta de ahorro del trabajador <input type="checkbox"/> depósitos a plazo del trabajador <input type="checkbox"/> libreta de ahorro del cónyuge <input type="checkbox"/> depósito a plazo del ó la cónyuge <input type="checkbox"/> Porcentaje del ingreso familiar destinado al ahorro	<input type="checkbox"/> tiene <input type="checkbox"/> no tiene	
<u>Régimen de Bienes</u>			<input type="checkbox"/> Sociedad Conyugal <input type="checkbox"/> Separación de Bienes <input type="checkbox"/> Participación en los gananciales		

	_ Percepción de la situación económica			Satisfactoria _ Insatisfactoria _ Crítica _ Dificultosa _ otro _	Si _ No _	
_ Laborales: son un conjunto de condiciones que identifican al trabajador de acuerdo a las circunstancias derivadas de la realización de un trabajo. En éste se incluirán rol, características del ingreso, cargo, años de servicio y área de trabajo.	_ Rol	_ Rol A  _ Rol B	_ Familia I de 10a - 14c _ Familia II de 13ª - 17c _ Familia III de 15ª - 19c  _ 4c a 8c _ 9c a 12c _ 13c a 14c	_ Pertenece _ No pertenece		
	_ Escala de Sueldos	_ Rol A  _ Rol B	_ 4c a 8c _ 9c a 12c _ 13c a 14c	_ pertenece _ no pertenece		
	_ Cargo	_ Supervisor _ Administrativo _ Técnico _ operadores de producción _ Mantenedor _ otro		_ pertenece _ no pertenece		
	_ Años de servicio	_ hasta 10 años _ sobre 10 y hasta 20 años _ sobre 20 hasta 30 años y más		_ si _ no		



	<p>trabajador</p> <p>Tipos de Créditos de Consumo utilizados por el trabajador</p>	<p>financiera</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tarjeta de Crédito Bancaria</li> <li>- Cuenta Corriente Bancario</li> <li>- Crédito Hipotecario Bancario</li> <li>- Crédito Hipotecario en Financiera</li> <li>- Crédito de Consumo Bancario</li> <li>- Crédito de consumo en Financiera</li> <li>- Línea de Sobregiro</li> </ul> <p>Vestuario y calzado</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menaje</li> <li>- Electrodomésticos</li> <li>- Automotriz</li> <li>- Otros</li> </ul>	<p>2</p> <p>0</p> <p>tiene</p> <p>no tiene</p>
<p>Modalidad de Pago, preferentemente utilizada por el trabajador.</p>	<p>Crédito Tradicional (es aquel en el cual se comienza a pagar el mes inmediatamente después de adquirido el compromiso de deuda)</p> <p>Crédito Diferido (es aquel que se comienza a pagar en un plazo de 30, 60 o 90 días, luego de haber contraído el compromiso de deuda)</p> <p>Modalidad Mixta: el</p>	<p>Si</p> <p>No</p>	

	trabajador utiliza indistintamente ambas modalidades de pago.	Plazo de pago, preferentemente utilizada por el trabajador.	Tenencia de bienes no perecibles (duraderos)	Si No
Consumo: se entiende como el acceso a un sinnúmero de bienes indispensables o no, que se utilizan para la satisfacción de las necesidades del trabajador y su familia, incluyéndose además la percepción del trabajador respecto al consumo.	Características del Consumo	Cantidad de Bienes de acuerdo a su tipo	TV. Color CD. Microondas Refrigerador Lavadora automática Vídeo grabador Computador Automóvil	Tiene No tiene
	Prioridad en la que se satisfacen necesidades básicas	Alimentación Recreación Desarrollo Personal Vivienda Vestuario y calzado educación hijos salud renovación de mobiliario.		Si No

	<p>Percepción del trabajador respecto al consumo</p>	<p>electrodomésticos y otros.</p>	
		<p>- La familia presiona el consumo de bienes y servicios, especialmente los que están de moda.</p> <p>- Los compañeros de trabajo valorizan la tenencia de bienes y servicios con tecnología avanzada, de ahí que sea importante adquirirlos.</p> <p>- Los medios de comunicación estimulan el uso de productos y servicios aún cuando no sean indispensables.</p> <p>- Los medios de comunicación influyen en nuestros deseos de adquirir bienes y servicios, creando en nosotros necesidades no sentidas.</p> <p>- Existen condiciones favorables en el mercado, para consumir hoy, y acceder al crédito.</p> <p>- el confort material simboliza el estatus y la posición social del trabajador y su familia.</p>	
			<p>- Esta de acuerdo</p> <p>- Esta medianamente de acuerdo</p> <p>- no está de acuerdo</p>

<p>Características del endeudamiento: tipo y nivel de endeudamiento al que está sujeto el trabajador, el cual condicionaría el consumo de bienes y servicios, aún cuando éste no posea la solvencia económica para acceder a ellos.</p>	<p>Tipo de Endeudamiento: está referida a las deudas que el trabajador mantiene con la empresa o fuera de ella.</p>	<p>Adquisición de bienes no perecibles</p>	<p>descuentes por planilla</p>	<p>Los bienes no perecibles los compra generalmente:  <input type="checkbox"/> El trabajador  <input type="checkbox"/> El trabajador y su esposa  <input type="checkbox"/> Ambos  <input type="checkbox"/> Es compartido por los miembros de la familia</p>	<p>Si  <input type="checkbox"/> A veces  <input type="checkbox"/> No</p>	
<p>Características del endeudamiento: tipo y nivel de endeudamiento al que está sujeto el trabajador, el cual condicionaría el consumo de bienes y servicios, aún cuando éste no posea la solvencia económica para acceder a ellos.</p>	<p>Tipo de Endeudamiento: está referida a las deudas que el trabajador mantiene con la empresa o fuera de ella.</p>	<p>Adquisición de bienes no perecibles</p>	<p>descuentes por planilla</p>	<p>Los bienes no perecibles los compra generalmente:  <input type="checkbox"/> El trabajador  <input type="checkbox"/> El trabajador y su esposa  <input type="checkbox"/> Ambos  <input type="checkbox"/> Es compartido por los miembros de la familia</p>	<p>Si  <input type="checkbox"/> A veces  <input type="checkbox"/> No</p>	<p>2 0</p>
<p>Características del endeudamiento: tipo y nivel de endeudamiento al que está sujeto el trabajador, el cual condicionaría el consumo de bienes y servicios, aún cuando éste no posea la solvencia económica para acceder a ellos.</p>	<p>Tipo de Endeudamiento: está referida a las deudas que el trabajador mantiene con la empresa o fuera de ella.</p>	<p>Adquisición de bienes no perecibles</p>	<p>descuentes por planilla</p>	<p>Los bienes no perecibles los compra generalmente:  <input type="checkbox"/> El trabajador  <input type="checkbox"/> El trabajador y su esposa  <input type="checkbox"/> Ambos  <input type="checkbox"/> Es compartido por los miembros de la familia</p>	<p>Si  <input type="checkbox"/> A veces  <input type="checkbox"/> No</p>	<p>1 0</p>

		<p><u>Endeudamiento en ambos (mixto):</u> el trabajador presenta ambas modalidades de endeudamiento (interno y externo).</p>		<p>Si - No -</p>	<p>2 0</p>
	<p><u>Nivel de endeudamiento:</u> es el porcentaje del ingreso del trabajador, equivalente a las deudas de consumo y financieras que mantiene.</p>	<p><u>Endeudamiento Normal:</u> es aquel en que el trabajador, tiene deudas de crédito y consumo equivalentes a un porcentaje inferior o igual al 25% de su ingreso.</p> <p><u>Endeudamiento en riesgo:</u> es aquel en que el trabajador maneja deudas de crédito y consumo superiores al 25% de su ingreso e inferior a 3 sueldos. En este el trabajador ya se encuentra en dificultades para cubrir sus deudas.</p> <p><u>Endeudamiento crítico:</u> es aquel cuya magnitud es superior a 3 sueldos mensuales, donde el trabajador se encuentra en una situación caótica, dada su imposibilidad de cubrir la totalidad de los</p>		<p>Si - No -</p>	<p>3 0</p>

<p>gastos generados del pago de sus deudas.</p> <p><u>Bajo:</u> el trabajador destina menos de un 25% de su ingreso al pago de deudas.</p> <p><u>Medio:</u> el trabajador destina entre un 25 y un 50% de su ingreso al pago de deudas.</p> <p><u>Alto:</u> el trabajador destina sobre un 50% de su ingreso al pago de deudas.</p>	<p>gastos generados del pago de sus deudas.</p> <p><u>Bajo:</u> el trabajador destina menos de un 25% de su ingreso al pago de deudas.</p> <p><u>Medio:</u> el trabajador destina entre un 25 y un 50% de su ingreso al pago de deudas.</p> <p><u>Alto:</u> el trabajador destina sobre un 50% de su ingreso al pago de deudas.</p>	<p>gastos generados del pago de sus deudas.</p> <p><u>Bajo:</u> el trabajador destina menos de un 25% de su ingreso al pago de deudas.</p> <p><u>Medio:</u> el trabajador destina entre un 25 y un 50% de su ingreso al pago de deudas.</p> <p><u>Alto:</u> el trabajador destina sobre un 50% de su ingreso al pago de deudas.</p>	<p>gastos generados del pago de sus deudas.</p> <p><u>Bajo:</u> el trabajador destina menos de un 25% de su ingreso al pago de deudas.</p> <p><u>Medio:</u> el trabajador destina entre un 25 y un 50% de su ingreso al pago de deudas.</p> <p><u>Alto:</u> el trabajador destina sobre un 50% de su ingreso al pago de deudas.</p>	<p>gastos generados del pago de sus deudas.</p> <p><u>Bajo:</u> el trabajador destina menos de un 25% de su ingreso al pago de deudas.</p> <p><u>Medio:</u> el trabajador destina entre un 25 y un 50% de su ingreso al pago de deudas.</p> <p><u>Alto:</u> el trabajador destina sobre un 50% de su ingreso al pago de deudas.</p>	<p>gastos generados del pago de sus deudas.</p> <p><u>Bajo:</u> el trabajador destina menos de un 25% de su ingreso al pago de deudas.</p> <p><u>Medio:</u> el trabajador destina entre un 25 y un 50% de su ingreso al pago de deudas.</p> <p><u>Alto:</u> el trabajador destina sobre un 50% de su ingreso al pago de deudas.</p>
<p><u>Nivel de gastos:</u> porcentaje del ingreso mensual destinado al pago de deudas de crédito y consumo.</p>	<p><u>Efectos asociados:</u> son un conjunto de manifestaciones que afectan el normal desarrollo del trabajador en el plano laboral, familiar y personal.</p>	<p><u>Efectos del sobreendudamiento (riesgo biosociales):</u> son un conjunto de repercusiones que afectan la salud física, mental y social del trabajador, que trastoman el normal desarrollo de sus actividades, creando una disfuncionalidad en los ámbitos laboral, familiar y personal. Dentro de éste se incluyen los efectos relacionados al problema y la</p>	<p>ha sufrido algún accidente durante los últimos 6 meses.</p> <p>ha trabajado horas de sobretiempo durante los últimos 6 meses</p> <p>se ha ausentado de su trabajo durante los últimos 6 meses</p> <p>ha presentado dificultades en las</p>	<p>Con licencia médica</p> <p>Sin licencia médica</p> <p>ambas</p> <p>por necesidad de la empresa para aumentar su ingreso</p> <p>por licencia médica</p> <p>por días a cuenta de vacaciones</p> <p>por fallas</p> <p>por permiso pagado</p>	<p>Si</p> <p>No</p> <p>Con Frecuencia</p>

percepción del trabajador respecto al sobreendeudamiento.		relaciones con los compañeros de trabajo y/o supervisores, durante los últimos 3 meses.	ha presentado dificultades con la pareja durante los últimos 3 meses.  ha presentado dificultades con los hijos durante los últimos 3 meses	por problemas económicos a causa de los hijos otros  a causa del dinero otros	A veces Nunca  Siempre A veces Nunca  Si No	
		El trabajador ha presentado: - falta de concentración, durante los últimos 3 meses - alteraciones en los hábitos alimenticios, durante los últimos 3 meses - insomnio - estrés - un estado de ánimo depresivo y/o malhumorado	El trabajador ha presentado: - falta de concentración, durante los últimos 3 meses - alteraciones en los hábitos alimenticios, durante los últimos 3 meses - insomnio - estrés - un estado de ánimo depresivo y/o malhumorado		Con frecuencia A veces Nunca  Con frecuencia A veces Nunca	
Percepción del trabajador respecto al sobreendeudamiento		El sobreendeudamiento afecta ó influye en: - Las relaciones con la pareja	El sobreendeudamiento afecta ó influye en: - Las relaciones con la pareja		El trabajador está	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las relaciones con los hijos</li> <li>- El comportamiento del trabajador en el trabajo</li> <li>- La salud física del trabajador y su familia</li> <li>- La salud mental del trabajador y su familia</li> <li>- El mantenimiento de un sueño reparador</li> <li>- la comunicación familiar</li> <li>- La tranquilidad familiar</li> <li>- la estabilidad familiar</li> <li>- La satisfacción de las necesidades personales, familiares y laborales</li> <li>- La persona vive en función del dinero</li> <li>- Se corre el riesgo de no ser capaces de cubrir todas las deudas</li> <li>- el consumo de alcohol y drogas.</li> <li>- los objetivos de la empresa</li> </ul>		<p>El trabajador está medianamente de acuerdo</p> <p>El trabajador no está de acuerdo</p>	
<p>DICOM: sistema interconectado que manejan las instituciones del rubro financiero y comercial, para registrar los antecedentes comerciales de la población.</p>	<p>Antecedentes Comerciales del trabajador.</p>	<p>Protestos e Impagos vigentes.</p> <p>Morosos vigentes</p>		<p>Presenta</p> <p>No presenta</p>	<p>2</p>

I CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOCRÁFICAS

- 1 Sexo: \_\_\_\_\_ 2 Edad: \_\_\_\_\_
- 3 Escolaridad (en relación al último año cursado): \_\_\_\_\_
- 4 Estado civil (Marque con una X, según corresponda)

<input type="checkbox"/>	Soltero (a)
<input type="checkbox"/>	Casado (a)
<input type="checkbox"/>	Conviviente (Si tiene pareja estable)
<input type="checkbox"/>	Separado (a)
<input type="checkbox"/>	Viudo (a)

- 5 En el caso de que el trabajador sea casado indique:  
 A) N° de años de matrimonio: \_\_\_\_\_

- B) Régimen de Bienes (marque con una X, según corresponda)

<input type="checkbox"/>	Sociedad Conyugal
<input type="checkbox"/>	Separación de Bienes
<input type="checkbox"/>	Participación en los Gananciales

- 6 Paga Ud., Pensión de Alimentos? De ser afirmativa la respuesta, marque con una X, según corresponda e indique:

<input type="checkbox"/>	Retención Judicial por Alimentos	Porcentaje del sueldo
<input type="checkbox"/>	Pensión Voluntaria por Alimentos	





11 Fuentes de Ingresos del Grupo Familiar (Marque con una X, según corresponda)

Sueldo del Trabajador
Otras actividades remuneradas del trabajador
Trabajo remunerado del (ó la) cónyuge
Dividendos por acciones
Aporte en dinero de los hijos
Por donaciones
Otros (indique)

### III CARACTERÍSTICAS HABITACIONALES

12 Complete el siguiente cuadro (Marque con una X, según corresponda)

Tenencia de la vivienda	Tipo de Vivienda	Servicios Básicos	Servicios Complementarios
Propietario (vivienda pagada)	Casa	Agua Potable	Teléfono
Propietario (vivienda en vías de pago)	Departamento	Luz Eléctrica	Celular
Usufructuario (vivienda cedida)	Otro	Alcantarillado	TV, Cable
Usufructuario (vivienda en Comodato División)			TV, Satelital
Arrendatario			Fax
Allegado			Correo Electrónico
			Internet
			Otros

IV MEDIOS DE AHORRO DEL GRUPO FAMILIAR

13 Complete el siguiente cuadro (marque con una x, según corresponda)

	Libreta de Ahorro del Trabajador
	Depósitos a Plazo del Trabajador
	Libreta de Ahorro del Cónyuge
	Depósitos a Plazo del Cónyuge
	Porcentaje del ingreso familiar que se destina al ahorro (indique) %

V ANTECEDENTES LABORALES

Marque con una X, y complete según corresponda.

- 14 Rol al que pertenece el trabajador: \_\_\_\_\_  
 15 Escala de sueldos del trabajador: \_\_\_\_\_  
 16 N° de años de servicio del trabajador: \_\_\_\_\_  
 17 Area de trabajo: \_\_\_\_\_

SUPERFICIE	SUBTERRÁNEA
Gcia. General	Concentrador
Gcia. Administración y Finanzas	Mina Subterránea
Gcia. Ingeniería	
Gcia. RR:HH.	
Planta de filtros	
Abastecimiento	
Servicios	
Mina Sur Sur	
Otras(indique)	

18 Cargo (Marque con una X, según corresponda de acuerdo a una categoría genérica del cargo):

<input type="checkbox"/>	SUPERVISOR
<input type="checkbox"/>	ADMINISTRATIVO
<input type="checkbox"/>	TECNICO
<input type="checkbox"/>	TRabajador AREA PRODUCCION NO ADMINISTRATIVO (OPERADORES DE PRODUCCION)
<input type="checkbox"/>	MANTENEDOR
<input type="checkbox"/>	OTRO (INDIQUE)

19 Complete el siguiente cuadro, marque con una X, los bienes no perecibles que Ud., posee.

Bienes No Perecibles	Cantidad
TV. Color	
CD.	
Microondas	
Refrigerador	
Vídeo Grabador	
Lavadora Automática	
Computador	
Automóvil	

20 ¿ Quién y con qué frecuencia compra los bienes no perecibles (electrodomésticos y otros) en su hogar? (Marque con una X, según corresponda)

	Siempre	A veces	Nunca
Solo el trabajador			
Solo la cónyuge			
Ambos			
La pareja y sus hijos			
El trabajador y sus hijos			

21 ¿ Qué porcentaje de su sueldo destina Ud., al pago de deudas de consumo? (Marque con una X, según corresponda?)

<input type="checkbox"/>	Menos del 25% de su sueldo
<input type="checkbox"/>	Entre un 25 y un 50% de su sueldo
<input type="checkbox"/>	Sobre un 50% de su sueldo

22 Complete el siguiente cuadro. Marque con una X, los instrumentos de crédito y consumo que Ud., y su cónyuge poseen?

Instrumentos	Trabajador	Cónyuge
Tarjeta en Casa Comercial		
Tarjeta de Crédito en Financiera		
Tarjeta de Crédito Bancaria		
Cuenta Corriente		
Crédito Hipotecario Bancario		
Crédito Hipotecario en Financiera		
Crédito de Consumo Bancario		
Crédito de consumo en Financiera		
Línea de Sobregiro		
Con prestamistas		
Uso de Red Personal		
Crédito Universitario		

23 ¿ De las deudas que Ud., posee, a cuántos sueldos equivalen? (Marque con una X, según corresponda)

<input type="checkbox"/>	Menos del 25% de su sueldo
<input type="checkbox"/>	Sobre un 25% y hasta 3 sueldos
<input type="checkbox"/>	Sobre 3 sueldos

24 ¿ Qué prioridad le asigna a las siguientes necesidades? (Enumere de 1 a 4 las alternativas que considere más importantes para ser satisfechas)

Alimentación	Renovación mobiliario, electrodomésticos y otros
Recreación	Vivienda
Desarrollo Personal	Salud
Vestuario y Calzado	Educación hijos

25 ¿ Qué modalidad y qué plazo de pago prefiere Ud., utilizar al adquirir un crédito ó producto? (Complete el siguiente cuadro y marque con una X, según corresponda)

Modalidad de Pago	Plazo de Pago
Tradicional (comienza a pagar el mes posterior a la obtención del crédito)	A corto plazo (al contado, con ó sin pie y en 3 cuotas)
Diferido (pacta el inicio del pago a 30, 60 ó 90 días).	A Mediano Plazo (entre 4 meses y un año)
Mixta (utiliza indistintamente ambas modalidades de pago, de acuerdo al monto del crédito)	A Largo Plazo (más de un año)
	Dependiendo del valor del producto ó crédito, utiliza indistintamente cualquiera de los plazos señalados

26 ¿ Tiene Ud., créditos de consumo en Casas Comerciales, multitiendas, farmacias, supermercados y otros? (Marque con una X, según corresponda)

<input type="checkbox"/>	Vestuario y Calzado
<input type="checkbox"/>	Menaje
<input type="checkbox"/>	Farmacia y Perfumería
<input type="checkbox"/>	Comestibles (alimentación)
<input type="checkbox"/>	Automotriz
<input type="checkbox"/>	Otros (indique)

Si  
 No

De ser afirmativa su respuesta, de qué tipo son

27 ¿ Tiene Ud., descuentos por planilla? (marque con una X, según corresponda)

\_\_\_ Sí      \_\_\_ No

De ser afirmativa su respuesta, éstos corresponden a:

Préstamos de Emergencia
Mutuo Habitacional
Anticipos de Sueldo
Préstamos por Sindicato
Gastos Médicos fuera del convenio con la Isapre
Por reordenamiento de deudas (Banco BCI)
Por reordenamiento de deudas (Banco del Desarrollo)
Por Consumo
Por Caja de Compensación
Por acciones
Otro (indique)

28 ¿ Cómo percibe Ud., su situación económica? (marque con una X, según corresponda)

Satisfactoria
Insatisfactoria
Crítica
Difícil
Otro (indique)

29 ¿ Se ha ausentado de su trabajo durante los últimos 6 meses? (Marque con una X, según corresponda)

\_\_\_ Sí      \_\_\_ No

De ser afirmativa la respuesta, indique la causa:

	Por licencia Médica
	Por días a cuenta de vacaciones
	Por fallas
	Permiso Pagado

30 ¿ Ha presentado Ud., algún tipo de dificultades con la pareja, durante los últimos 3 meses, y con qué frecuencia? (Marque con una X, según corresponda)

Problema	Frecuentemente	A veces	Nunca
Por problemas económicos			
A causa de los hijos			
Otros (indique)			

31 ¿ Ha presentado dificultades en las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo, y supervisores, durante los últimos 3 meses? (Marque con una X, según corresponda)

— Con frecuencia — A veces — Nunca

32 ¿ Ha discutido con sus hijos a causa del dinero, en los últimos 3 meses? (marque con una X, según corresponda)

— Si — No

33 ¿ Ha trabajado Ud., horas de sobretiempo durante los últimos 6 meses? (marque con una X, según corresponda)

— Si — No

De ser afirmativa su respuesta, indique:

Por necesidades de la Empresa
Para ganar más dinero

34 Ha presentado Ud., las siguientes molestias (Marque con una X, la alternativa que Ud. considere conveniente):

Sr. Trabajador, ha presentado Ud.	frecuentemente	A veces	Nunca
Falta de Concentración durante los últimos 3 meses.			
Alteraciones en los hábitos alimenticios durante los últimos 3 meses.			
Insomnio. (dificultades para dormir)			
Estrés. (dolores de cabeza, se ha sentido tenso, ansioso)			
Un estado de ánimo depresivo ó malhumorado.			

35 ¿ Ha sufrido Ud. algún accidente de trabajo durante los últimos 6 meses? (Marque con una X, según corresponda)

— Sí — No

De ser afirmativa la respuesta indique:

<input type="checkbox"/>	Derivo en Licencia Médica
<input type="checkbox"/>	No derivo en Licencia Médica
<input type="checkbox"/>	Tipo de Accidente (indique)

36 El consumo de bienes y servicios está condicionado por: (Marque con una X, la alternativa que Ud. considere conveniente).

	Está de acuerdo	Está medianamente de acuerdo	No está de acuerdo
La familia presiona al consumo de bienes y servicios de moda.			
Los compañeros de trabajo valorizan la tenencia de bienes y servicios con tecnología avanzada, por eso es importante tenerlos.			
Los medios de comunicación estimulan el uso de productos y servicios, aún cuando no sean indispensables.			
Los medios de comunicación influyen en nuestros deseos de adquirir bienes y servicios, creando en nosotros necesidades no sentidas.			
Existen condiciones favorables en el mercado, para consumir hoy, y acceder al crédito.			
El confort material simboliza el estatus y la posición social del trabajador y su familia.			

37 En los ámbitos de la familia, el trabajo y la persona el sobreendeudamiento afecta: ( Marque con una X, las alternativas de acuerdo a su opinión.)

El sobreendeudamiento afecta:	Está de acuerdo	Está medianamente de acuerdo	No está de acuerdo.
Las relaciones con la pareja.			
Las relaciones con los hijos.			
Las relaciones con los compañeros de trabajo.			
El comportamiento del trabajador en el trabajo.			
La salud física del trabajador y su familia.			
La salud mental del trabajador y su familia.			
El mantenimiento de un sueño reparador.			
La comunicación familiar.			
La estabilidad familiar.			
La tranquilidad familiar.			
La satisfacción de las necesidades personales, familiares y laborales.			
Que uno vive en función del dinero.			
El consumo de drogas y alcohol			
Se corre el riesgo de no ser capaces de cubrir todas las deudas.			
Los objetivos de la empresa.			

38 El dinero para Ud., tiene las siguientes características: (marque con una X, las alternativas que considere conveniente)

<input type="checkbox"/>	El dinero sirve como medio de subsistencia
<input type="checkbox"/>	El dinero no tiene valor en sí mismo, salvo por la utilidad que tiene para satisfacer las necesidades
<input type="checkbox"/>	Es importante ahorrar para prevenir eventualidades futuras
<input type="checkbox"/>	Normalmente no adquiere ni compra un bien (producto o servicio) mientras no posea el dinero para ello
<input type="checkbox"/>	El dinero permite satisfacer las necesidades
<input type="checkbox"/>	El dinero sirve para satisfacer los deseos y gustos que brindan comodidades
<input type="checkbox"/>	Normalmente compra sin pensar en las consecuencias
<input type="checkbox"/>	Lo importante es el presente más que el mañana, por eso no hay que privarse de nada

39 Observaciones:

CODIFICACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE E INDICADORES	CODIGO
1 <u>Sexo:</u>	
Femenino	1
Masculino	2
Sin dato	3
2 <u>Edad:</u>	
20 a 30 años	1
31 a 40 años	2
41 a 50 años	3
sobre 50 años	4
Sin dato	5
3 <u>Etapa Ciclo Individual:</u>	
Edad Adulta Temprana	1
Edad Adulta Intermedia	2
Edad Adulta Tardía	3
Sin dato	4
4 <u>Nivel de Escolaridad:</u>	
Sin Instrucción	1
Enseñanza Básica Incompleta	2
Enseñanza Básica Completa	3
Enseñanza Media Incompleta	4
Enseñanza Media Completa	5
Enseñanza Técnico Profesional Incompleta	6
Enseñanza Técnico Profesional Completa	7
Enseñanza Universitaria Incompleta	8
Enseñanza Universitaria Completa	9
Nivelación de estudios básicos y medios	10
Estudios Técnicos Profesionales vigentes	11
Estudios Universitarios vigentes	12
Sin dato	13
5 <u>Estado Civil:</u>	
Soltero	1
Casado	2
Conviviente	3
Separado	4
Viudo	5
Sin dato	6
6 <u>Nº de años de Matrimonio:</u>	
Recién casado hasta 2 años	1
De 2 hasta 10 años	2

<input type="checkbox"/> De 11 hasta 20 años	3
<input type="checkbox"/> Sobre 20 años	4
<input type="checkbox"/> No corresponde	5
<input type="checkbox"/> Sin dato	6
<b>7 <u>Régimen de Bienes:</u></b>	
<input type="checkbox"/> Sociedad Conyugal	1
<input type="checkbox"/> Separación de Bienes	2
<input type="checkbox"/> Participación en los gananciales	3
<input type="checkbox"/> No corresponde	4
<input type="checkbox"/> Sin dato	5
<b>8 <u>Pensión de Alimentos:</u></b>	
<input type="checkbox"/> Tiene retención judicial por alimentos	1
<input type="checkbox"/> Paga pensión de alimentos voluntariamente	2
<input type="checkbox"/> No corresponde/sin dato	3
<b>9 <u>Nº de Integrantes del Grupo Familiar:</u></b>	
<input type="checkbox"/> 1 a 3	1
<input type="checkbox"/> 4 a 5	2
<input type="checkbox"/> sobre 5	3
<input type="checkbox"/> Sin dato	4
<b>10 <u>Nº de cargas Familiares:</u></b>	
<input type="checkbox"/> entre 1 y 2	1
<input type="checkbox"/> entre 3 y 4	2
<input type="checkbox"/> sobre 4	3
<input type="checkbox"/> no corresponde/sin dato	4
<b>11 <u>Parentesco de las cargas familiares:</u></b>	
<input type="checkbox"/> hijos	1
<input type="checkbox"/> cónyuge	2
<input type="checkbox"/> nietos	3
<input type="checkbox"/> Padres	4
<input type="checkbox"/> otros	5
<input type="checkbox"/> no corresponde/sin dato	6
<b>12 <u>Tipo de Familia:</u></b>	
<input type="checkbox"/> Hogar Unipersonal	1
<input type="checkbox"/> Familia Nuclear	2
<input type="checkbox"/> Familia Extensa	3
<input type="checkbox"/> Familia Mixta	4
<input type="checkbox"/> Familia Monoparental	5
<input type="checkbox"/> Sin dato	6

<b>13 <u>Edad de los hijos del trabajador:</u></b>	
– Tiene hijos lactantes (0 a 2 años)	1
– Tiene hijos preescolares (3 a 5 años)	2
– Tiene hijos escolares (6 a 13 años)	3
– Tiene hijos adolescentes (14 a 18 años)	4
– Tiene hijos adultos jóvenes (sobre 19 años)	5
– No tiene hijos	6
– Sin dato	7
<b>14 <u>Etapa Ciclo de Vida Familiar:</u></b>	
– Familia o pareja joven sin hijos	1
– Familia o pareja cuyo hijo mayor es preescolar	2
– Familia o pareja cuyo hijo mayor es escolar	3
– Familia o pareja cuyo hijo mayor es adolescente	4
– Familia o pareja cuyo hijo mayor tiene 19 años y más	5
– Familia o pareja sin hijos en el hogar	6
– Adulto mayor sin pareja por viudez	7
– Sin dato	8
<b>15 <u>Escolaridad de los hijos:</u></b>	
– Enseñanza Preescolar	1
– Enseñanza Básica	2
– Enseñanza Media	3
– Enseñanza Técnico Profesional	4
– Enseñanza Universitaria	5
– No estudian (no corresponde)	6
<b>16 <u>Tipo de Establecimiento donde estudian los hijos:</u></b>	
– Jardín Infantil Privado	1
– Jardín de la red gubernamental	2
– Liceos o Escuelas Municipales	3
– Liceos o Escuelas Particulares Subvencionadas	4
– Liceos o Escuelas Particulares	5
– Institutos Profesionales	6
– Universidades	7
– Escuelas Matrices de las Fuerzas Armadas y Carabineros	8
– No estudian (no corresponde)	9
<b>17 <u>Integrante del grupo familiar con enfermedad crónica:</u></b>	
– Si	1
– No	2
– Sin dato	3
<b>18 <u>Fuentes de Ingresos familiares:</u></b>	
– Sueldo del trabajador	1
– Otras actividades remuneradas del trabajador	2
– Trabajo remunerado del ó la cónyuge	3
– Dividendos por acciones	4
– Aporte en dinero de los hijos	5

Por donaciones	6
Otros	7
<b>19 <u>Tenencia de la Vivienda:</u></b>	
Propietario (vivienda pagada)	1
Propietario (vivienda en vías de pago)	2
Usufructuario (vivienda cedida)	3
Usufructuario (vivienda en Comodato División)	4
Arrendatario	5
Allegado	6
Sin dato	7
<b>20 <u>Tipo de Vivienda:</u></b>	
Casa	1
Departamento	2
Otro	3
Sin dato	4
<b>21 <u>Servicios Básicos (Luz eléctrica, alcantarillado y agua potable):</u></b>	
Servicios Básicos Incompletos	1
Servicios Básicos Completos	2
Sin dato	3
<b>22 <u>Servicios Complementarios:</u></b>	
Teléfono	1
Celular	2
TV cable	3
TV satelital	4
Fax	5
Correo Electrónico	6
Internet	7
Otros	8
Sin dato	9
<b>23 <u>Medios de Ahorro del grupo familiar:</u></b>	
Libreta de Ahorro del trabajador	1
Depósitos a Plazo del trabajador	2
Libreta de Ahorro del cónyuge del trabajador	3
Depósitos a Plazo del cónyuge del trabajador	4
Destina Porcentaje del Ingreso Familiar al Ahorro	5
Otros	6
No tiene	7
Sin dato	8
<b>24 <u>Rol:</u></b>	
Rol A	1
Rol B	2
Sin dato	3

<p>25 <u>Area de Trabajo (Unidades de la Empresa):</u></p> <p>a) Superficie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>_ Gcía. Gral. 1</li> <li>_ Gcía. Administración y Finanzas 2</li> <li>_ Gcía. Ingeniería 3</li> <li>_ Gcía. Recursos Humanos 4</li> <li>_ Planta de filtros 5</li> <li>_ Abastecimiento 6</li> <li>_ Servicios 7</li> <li>_ Mina Sur Sur 8</li> <li>_ Otras 9</li> </ul> <p>b) Subterránea</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>_ Concentrador 10</li> <li>_ Mina Subterránea 11</li> <li>_ Sin dato 12</li> </ul>	
<p>26 <u>Nº de años de servicio:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>_ Hasta 10 años 1</li> <li>_ sobre 11 hasta 20 años 2</li> <li>_ sobre 20 años 3</li> <li>_ sin dato 4</li> </ul>	
<p>27 <u>Escala de Sueldos:</u></p> <p>a) Rol A</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>_ Familia I 10ª - 14c 1</li> <li>_ Familia II 13ª - 17c 2</li> <li>_ Familia III 15ª - 19c 3</li> <li>_ Sin dato 4</li> </ul> <p>b) Rol B</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>_ 4c a 8c 5</li> <li>_ 9c a 12c 6</li> <li>_ 13c a 14c 7</li> <li>_ Sin dato 8</li> </ul>	
<p>28 <u>Cargo:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>_ Supervisor 1</li> <li>_ Administrativo 2</li> <li>_ Técnico 3</li> <li>_ Trabajador área producción 4</li> <li>_ Mantenedor 5</li> <li>_ Operador Planta 6</li> <li>_ Otro 7</li> <li>_ Sin dato 8</li> </ul>	

<p><b>29 <u>Tenencia de Bienes No Perecibles:</u></b></p> <p>TV. Color</p> <p>CD.</p> <p>Microondas</p> <p>Refrigerador</p> <p>Vídeo Grabador</p> <p>Lavadora automática</p> <p>Computador</p> <p>Automóvil</p> <p><u>Cantidad de bienes no perecibles:</u></p> <p>No tiene</p> <p>Tiene solo 1</p> <p>Tiene solo 2</p> <p>Tiene sobre 3</p>	<p>A</p> <p>B</p> <p>C</p> <p>D</p> <p>E</p> <p>F</p> <p>G</p> <p>H</p> <p>0</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p>
<p><b>30 <u>Decisión en la adquisición de Bienes en el Hogar:</u></b></p> <p>Solo el Trabajador</p> <p>Solo la Cónyuge</p> <p>Ambos</p> <p>La pareja y sus hijos</p> <p>El trabajador y sus hijos</p> <p>No corresponde/sin dato</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>6</p>
<p><b>31 <u>Instrumentos de Crédito utilizados por el trabajador:</u></b></p> <p>Tarjeta en Casa Comercial</p> <p>Tarjeta de Crédito en Financiera</p> <p>Tarjeta de Crédito Bancaria</p> <p>Tenencia de Cuenta Corriente</p> <p>Crédito Hipotecario Bancario</p> <p>Crédito Hipotecario en Financiera</p> <p>Crédito De Consumo Bancario</p> <p>Crédito de Consumo en Financiera</p> <p>Línea de Sobregiro</p> <p>Con prestamistas</p> <p>Uso de red personal</p> <p>Crédito Universitario</p> <p>No corresponde/sin dato</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>7</p> <p>8</p> <p>9</p> <p>10</p> <p>11</p> <p>12</p> <p>13</p>
<p><b>31 <u>Instrumentos de Crédito utilizados por el trabajador:</u></b></p> <p>Tarjeta en Casa Comercial</p> <p>Tarjeta de Crédito en Financiera</p> <p>Tarjeta de Crédito Bancaria</p> <p>Tenencia de Cuenta Corriente</p> <p>Crédito Hipotecario Bancario</p> <p>Crédito Hipotecario en Financiera</p> <p>Crédito De Consumo Bancario</p> <p>Crédito de Consumo en Financiera</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>7</p> <p>8</p>

<input type="checkbox"/> Línea de Sobregiro	9
<input type="checkbox"/> Con prestamistas	10
<input type="checkbox"/> Uso de red personal	11
<input type="checkbox"/> Crédito Universitario	12
<input type="checkbox"/> No corresponde/sin dato	13
<b>32 <u>Instrumentos de Crédito utilizados por la cónyuge del trabajador:</u></b>	
<input type="checkbox"/> Tarjeta en Casa Comercial	1
<input type="checkbox"/> Tarjeta de Crédito en Financiera	2
<input type="checkbox"/> Tarjeta de Crédito Bancaria	3
<input type="checkbox"/> Tenencia de Cuenta Corriente	4
<input type="checkbox"/> Crédito Hipotecario Bancario	5
<input type="checkbox"/> Crédito hipotecario en Financiera	6
<input type="checkbox"/> Crédito de Consumo Bancario	7
<input type="checkbox"/> Crédito de Consumo en Financiera	8
<input type="checkbox"/> Línea de Sobregiro	9
<input type="checkbox"/> No corresponde/sin dato	10
<b>33 <u>Nivel de Endeudamiento (magnitud de la deuda):</u></b>	
<input type="checkbox"/> Menos del 25% de su sueldo (normal)	1
<input type="checkbox"/> entre un 25% y 3 sueldos (en riesgo)	2
<input type="checkbox"/> sobre 3 sueldos (crítico)	3
<b>34 <u>Nivel mensual de gastos por deudas de consumo y crédito (Porcentaje de Ingreso destinado al pago de deudas):</u></b>	
<input type="checkbox"/> menos de un 25% del sueldo	1
<input type="checkbox"/> entre un 25 y un 50% del sueldo	2
<input type="checkbox"/> sobre 50 % del sueldo	3
<input type="checkbox"/> sin dato	4
<b>35 <u>Prioridad en la que se satisfacen las necesidades básicas:</u></b>	
<input type="checkbox"/> alimentación	A
<input type="checkbox"/> recreación	B
<input type="checkbox"/> desarrollo personal	C
<input type="checkbox"/> vestuario y calzado	D
<input type="checkbox"/> renovación de mobiliario, electrodomésticos y otros	E
<input type="checkbox"/> vivienda	F
<input type="checkbox"/> salud	G
<input type="checkbox"/> educación hijos	H
<input type="checkbox"/> Otras	I
<b><u>Grado de Prioridad:</u></b>	
Prioridad 1	1
Prioridad 2	2
Prioridad 3	3
Prioridad 4	4

<b>36 <u>Modalidad de Pago, utilizada preferentemente por el trabajador:</u></b>	
<input type="checkbox"/> Tradicional	1
<input type="checkbox"/> Diferida	2
<input type="checkbox"/> Mixta	3
<input type="checkbox"/> No corresponde/sin dato	4
<b>37 <u>Plazo de Pago, utilizado preferentemente por el trabajador:</u></b>	
<input type="checkbox"/> Acorto plazo (contado)	1
<input type="checkbox"/> A mediano plazo	2
<input type="checkbox"/> A largo plazo	3
<input type="checkbox"/> Dependiendo del valor del producto ó crédito, utiliza indistintamente cualquiera de los plazos señalados	4
<input type="checkbox"/> No corresponde/sin dato	5
<b>38 <u>Tipos de Créditos de Consumo, utilizados por el trabajador:</u></b>	
<input type="checkbox"/> Vestuario y calzado	1
<input type="checkbox"/> Menaje	2
<input type="checkbox"/> Farmacia y perfumería	3
<input type="checkbox"/> Alimentación y/o comestibles	4
<input type="checkbox"/> Automotriz	5
<input type="checkbox"/> Otros	6
<input type="checkbox"/> No corresponde/sin dato	7
<b>39 <u>Descuentos por planilla:</u></b>	
<input type="checkbox"/> Prestamos de Emergencia	1
<input type="checkbox"/> Mutuo Habitacional	2
<input type="checkbox"/> Anticipos de Sueldo no programados	3
<input type="checkbox"/> préstamos por sindicato (Negociación Colectiva)	4
<input type="checkbox"/> gastos médicos fuera del convenio con la Isapre	5
<input type="checkbox"/> Por acciones	6
<input type="checkbox"/> por reordenamiento de deudas en el Banco BCI	7
<input type="checkbox"/> por reordenamiento de deudas en el Banco del Desarrollo	8
<input type="checkbox"/> por consumo	9
<input type="checkbox"/> por caja de compensación	10
<input type="checkbox"/> otros	11
<input type="checkbox"/> Préstamos del Banco BCI por intermedio de Sindicatos	12
<input type="checkbox"/> No corresponde/sin dato	13
<b>40 <u>Tipo de Endeudamiento:</u></b>	
<input type="checkbox"/> Solo con la Empresa	1
<input type="checkbox"/> Solo fuera de la Empresa	2
<input type="checkbox"/> En ambos	3
<input type="checkbox"/> No tiene deudas	4
<input type="checkbox"/> Sin dato	5
<b>41 <u>Percepción situación económica:</u></b>	
<input type="checkbox"/> Satisfactoria	1
<input type="checkbox"/> Insatisfactoria	2
<input type="checkbox"/> Crítica	3

<input type="checkbox"/> Dificultosa	4
<input type="checkbox"/> Otro	5
<input type="checkbox"/> Sin dato	6
<b>42 <u>Ausentismo en los últimos 6 meses:</u></b>	
<input type="checkbox"/> Por licencia Médica	1
<input type="checkbox"/> Por días a cuentas de Vacaciones	2
<input type="checkbox"/> Por fallas	3
<input type="checkbox"/> Por Permiso Pagado	4
<input type="checkbox"/> Sin ausentismo	5
<input type="checkbox"/> Sin dato	6
<b>43 <u>Dificultades con la pareja en los últimos 6 meses:</u></b>	
a) Por problemas económicos	
b) A causa de los hijos	
c) otros	
<input type="checkbox"/> Frecuentemente	1
<input type="checkbox"/> A veces	2
<input type="checkbox"/> Nunca	3
<b>44 <u>Dificultades en las relaciones interpersonales con compañeros y supervisores en los últimos 3 meses:</u></b>	
<input type="checkbox"/> Frecuentemente	1
<input type="checkbox"/> A veces	2
<input type="checkbox"/> Nunca	3
<b>45 <u>Dificultades con los hijos a causa del dinero:</u></b>	
<input type="checkbox"/> Si	1
<input type="checkbox"/> No	2
<input type="checkbox"/> No corresponde	3
<b>46 <u>Horas de sobretiempo en los últimos 6 meses:</u></b>	
<input type="checkbox"/> Por necesidades de la empresa	1
<input type="checkbox"/> Para ganar más dinero	2
<input type="checkbox"/> No corresponde	3
<input type="checkbox"/> Sin dato	4
<b>47 <u>Problemas asociados al endeudamiento (molestias físicas y psicológicas):</u></b>	
a) falta de concentración durante los últimos 3 meses	
b) alteraciones en los hábitos alimenticios durante los últimos 3 meses	
c) insomnio (dificultades para dormir)	
d) estrés (dolores de cabeza, se ha sentido tenso, ansioso)	
e) un estado de ánimo depresivo ó malhumorado	
<input type="checkbox"/> frecuentemente	1
<input type="checkbox"/> a veces	2
<input type="checkbox"/> nunca	3

<p>48 <u>Accidente de Trabajo:</u></p> <p><input type="checkbox"/> Derivo en Licencia Médica</p> <p><input type="checkbox"/> No derivo en licencia Médica</p> <p><input type="checkbox"/> Ambos</p> <p><input type="checkbox"/> No presenta</p> <p><input type="checkbox"/> Sin dato</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p>
<p>49 <u>Percepción respecto al Consumo:</u></p> <p>a) La familia presiona al consumo de bienes y servicios</p> <p>b) los compañeros de trabajo valorizan la tenencia de bienes y servicios con tecnología avanzada, por eso es importante tenerlos</p> <p>c) Los medios de comunicación estimulan el uso de productos y servicios, aún cuando no sean indispensables</p> <p>d) los medios de comunicación influyen en nuestros deseos de adquirir bienes y servicios, creando en nosotros necesidades no sentidas</p> <p>e) existen condiciones favorables en el mercado, para consumir hoy, y acceder al crédito</p> <p>f) el confort material simboliza el estatus y la posición social del trabajador y su familia</p> <p><input type="checkbox"/> Está de acuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> Está medianamente de acuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> No está de acuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> Sin dato</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>50 <u>Percepción del trabajador respecto a los efectos del sobreendeudamiento:</u></p> <p>a) las relaciones de pareja</p> <p>b) las relaciones con los hijos</p> <p>c) las relaciones con los compañeros de trabajo</p> <p>d) el comportamiento del trabajador en el trabajo</p> <p>e) la salud física del trabajador y su familia</p> <p>f) la salud mental del trabajador y su familia</p> <p>g) el mantenimiento de un sueño reparador</p> <p>h) la comunicación familiar</p> <p>i) la estabilidad familiar</p> <p>j) la tranquilidad familiar</p> <p>k) la satisfacción de necesidades personales, laborales y familiares</p> <p>l) que uno vive en función del dinero</p> <p>m) el consumo de drogas y alcohol</p> <p>n) se corre el riesgo de no ser capaces de cubrir todas las deudas</p> <p>o) los objetivos de la empresa</p> <p><input type="checkbox"/> está de acuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> está medianamente de acuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> no está de acuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> sin dato</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>

51 <u>Percepción respecto del dinero:</u>	
el dinero sirve como medio de subsistencia	1
el dinero no tiene valor en sí mismo salvo por la utilidad que tiene para satisfacer las necesidades	2
es importante ahorrar para prevenir eventualidades futuras	3
normalmente no adquiere o compra un bien mientras no posea el dinero para comprarlo	4
el dinero permite satisfacer las necesidades	5
el dinero sirve para satisfacer deseos y gustos que brindan comodidades	6
normalmente compra sin pensar en las consecuencias	7
lo importante es el presente más que el mañana	8
Sin dato	9

Dicom. Sistematización (Distribución Antecedentes Comerciales de Trabajadores)

TRABAJADOR	_ Nº PROTESTOS E IMPAGOS _ Nº MOROSOS	DEUDA TOTAL \$	Nº ACREEDORES	DEUDA POR TRABAJADOR
1	0 1	85.774	1	85.774
2	50 27	3.817.000 714.000		4.531.000
3	27 11	3.096.000 609.000		3.705.000
4	4 18	67.000 416.000	1 3	483.000
5	3 2	536.000 210.000	2 1	746.000
6	6 0	486.000	2	486.000
7	15 1	1.386.000 272.000	4 1	1.658.000
8	1 6	15.000 191.000	1 2	206.000
9	1 1	298.000 49.000	1 1	347.000
10	62 0	4.734.000	4	4.734.000
11	67 3	3.897.000 343.000	5 3	4.240.000
12	10 1	2.555.000 45.000	4 1	2.600.000
13	23 6	2.448.000 708.000	3 3	3.156.000
14	3 16	1.380.000 664.000	2 8	2.044.000
15	26 7	5.577.000 352.000	5 2	5.929.000

16	6	856,000	1	1,134,000
	4	278,000	2	
17	17	1,944,000	2	2,407,000
	12	463,000	3	
18	29	8,179,000	6	8,242,000
	1	63,000	1	
19	1	204,000	1	613,000
	2	409,000	1	
20	4	533,000	2	674,000
	4	141,000	3	
21	18	6,220,000	1	6,220,000
	0			
22	13	893,000	3	893,000
	0			
23	38	2,578,000	4	2,616,000
	1	38,000	1	
24	0	21,000	1	21,000
	1			
25	1	15,000	1	15,000
	0			
26	16	1,609,000	4	1,609,000
	0			
27	15	1,380,000	6	1,407,000
	1	27,000	1	
28	8	702,000	1	702,000
	0			
29	0	116,000	1	116,000
	3			
30	12	3,406,000	4	3,760,000
	1	354,000	1	
31	0	173,000	2	173,000
	7			
32	26	979,000	7	1,149,000
	1	170,000	1	

33	19	4.600.000	5	5.111.000
	9	511.000	4	
34	5	75.000		114.000
	1	39.000		
35	0			166.000
	3	166.000	3	
36	27	3.397.000	2	3.397.000
	0			
37	29	5.590.000	4	5.989.000
	5	399.000	4	
38	13	9.851.000	2	10.001.000
	1	150.000	1	
39	5	305.000	2	305.000
	0			
<b>Total</b>		<b>83.608.000</b>		<b>91.784.774</b>
<b>Promedio</b>		<b>8.176.774</b>		<b>2.353.455,7</b>
		<b>2.143.794,9</b>		
		<b>209.660,9</b>		

Cuadro N° : Fuente Dicom (Información válida al 09 de Septiembre de 1999.)

## PAUTA DE LA ENTREVISTA A INFORMANTES CLAVES

1\_ Desde el punto de vista cultural, económico y social, ¿cuáles serían los factores que influirían en la situación de endeudamiento de los trabajadores de la División Andina?

2\_ Tomando en consideración las repercusiones que la situación de endeudamiento provoca en los ámbitos de la persona, la familia y el trabajo, ¿de qué forma se percibiría este problema en la empresa?, Y desde el punto de vista del cargo que Ud., ejerce, ¿cuáles serían las disfuncionalidades de la problemática del endeudamiento en el desempeño laboral de los trabajadores “identificados” como endeudados? ¿Se observan alteradas las funciones operativas, sociales u de otra índole?

3\_ ¿Cuáles serían a su juicio, para la empresa en su conjunto, los trabajadores y sus familias, las mayores dificultades y/o facilitadores para el futuro tratamiento que del problema se realicen en el corto, mediano y largo plazo?

Matriz de Entrevistas a Informantes Claves. Sistematización

ENT.	FACTORES CAUSALES	EFECTOS Y/O CONSECUENCIAS (A nivel Personal, Familiar y Laboral)	INTERVENCIÓN
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilidad de endeudamiento en el sistema financiero y comercial.</li> <li>- La decisión de endeudarse no se toma en forma criteriosa.</li> <li>- Se observa competitividad por tener más y mejor, (trabajadores consumistas y materialistas)</li> <li>- El nivel de sueldos de los trabajadores les permite acceder a bienes y servicios que el mercado ofrece.</li> <li>- La crisis asiática ha afectado a la parentela directa de los trabajadores, existiendo hacia ellos el "compromiso y la presión", por apoyarlos económicamente, en virtud, de sus "altos ingresos".</li> <li>- "A los trabajadores no les alcanza para vivir con lo que ganan."</li> <li>- Se observa un mayor nivel de endeudamiento en los trabajadores más nuevos (desde 1990). Estos serían más consumistas, no evidenciando una priorización y/o programación en la satisfacción de sus necesidades. (Alrededor del 80% de los trabajadores tiene el pago a través de depósitos bancarios por tanto tienen cuenta corriente ó Tarjeta Prima, solo un 20% se paga en efectivo)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Concentración y Rendimiento laboral bajos.</li> <li>- Aumento de los trabajadores que solicitan prestaciones económicas establecidas en el Contrato Colectivo en forma adelantada, tales como: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anticipos de sueldos no programados.</li> <li>- Solicitud de Préstamos de Auxilio, y la repactación de los mismos al cumplirse 6 meses.</li> </ul> </li> <li>- Solicitud de Préstamos en la Caja de Compensación.</li> <li>- Repactación de deudas y/o unificación en una sola cartera con el Banco BCI.</li> <li>- Aumento de las retenciones judiciales por alimentos (tiene prioridad sobre el resto de los descuentos por Planilla de Sueldos)</li> <li>- Aumento en las Adopciones Simples, asegura las prestaciones de salud, y los beneficios emanados a partir del Contrato Colectivo (becas escolares y bonos de defunción entre otros)</li> <li>- Se relaciona en forma directa e indirecta con el aumento en el N° de licencias médicas, especialmente las derivadas por causales psicosociales.</li> <li>- Se observa una cadena de interrelaciones en los planos personal, familiar y laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Va a depender de la decisión particular del trabajador por endeudarse.</li> <li>- Se observaría en los trabajadores un desconocimiento del "aparataje crediticio"; en cuanto a intereses y costos operacionales entre otros.</li> <li>- La empresa debe equilibrar los aspectos productivos y sociales.</li> <li>- Se debe prevenir a través de la educación.</li> <li>- Se podrían reasignar y/o asumir una serie de descuentos voluntarios para eliminarse de la liquidación.</li> <li>- Es fundamental tomar conciencia del problema dado que en él se observa un círculo vicioso.</li> <li>- Se observa una evolución favorable en los trabajadores, por brindar a sus hijos una educación formal.</li> </ul>

<p>2</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Este problema se ha acrecentado en los trabajadores más jóvenes, por el hecho de ir con los tiempos, no hay una cultura de "largo plazo" para planificarse, ordenarse y priorizar a través de Proyectos de Vida.</li> <li>- Las remuneraciones de los trabajadores son altas, sin embargo, se tiende a vivir "estándares de vida" de zapatos ajenos. Existe un problema de expectativas versus el ingreso real.</li> <li>- Por el solo hecho de ser trabajadores de Andina, se constituyen en clientes atractivos para el mercado de bienes y servicios.</li> <li>- No se observa planificación respecto de las decisiones de deudas. No existe el hábito de ver si es posible o no asumir ciertas deudas.</li> <li>- Los trabajadores se acostumbraron a vivir con ingresos y/o prestaciones adicionales que se vieron mermadas a raíz de la Crisis Asiática. Por tanto, existe un déficit en el gasto real, lo que ha facilitado el problema.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El problema existe transversalmente en todos los estamentos de la División, abarcando a todos los niveles culturales. No tiene que ver con el grado de instrucción de los trabajadores.</li> <li>- Los trabajadores concentran su energía y su tiempo en solucionar problemas de este tipo. En cuanto a sus remuneraciones se "sienten mal retribuidos", critican por criticar. No asumen que la realidad de Andina es diferente (si comparamos los sueldos que ofrece el mercado) Existe una desvalorización de las prestaciones sociales que la empresa ofrece.</li> <li>- Aumentaría el riesgo de las separaciones conyugales, producto de problemas económicos. No hay coherencia en las expectativas de vida de los cónyuges.</li> <li>- En los trabajadores mineros "las relaciones extramaritales" están validadas socialmente, lo que reduce en las cargas legales por hijos naturales, lo cual es amparado por los beneficios y prestaciones emanados del Contrato Colectivo, lo que ayuda a sobrellevar estas cargas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Este es un problema conductual, "deben modificarse las conductas y/o asumirse.</li> <li>- Los trabajadores deben vivir acorde a sus reales condiciones de capacidad de pago.</li> <li>- La educación debe estar focalizada tanto en los trabajadores y sus familias, enfocadas en la administración del presupuesto familiar y la inversión (fomentar el ahorro), entre otros.</li> <li>- Promover la educación formal y valórica para equilibrar ciertos aspectos, tanto del trabajador, sus familias y la empresa. Es fundamental el desarrollarse como ser humano.</li> <li>- La educación formal de los hijos, ha sido internalizado ha todo nivel.</li> <li>- Es fundamental aunar criterios para abordar el problema en forma integral. Buscando a su vez, el apoyo externo necesario.</li> </ul>
----------	---	---	--

3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La educación formal y valorica, y la capacitación han evolucionado positivamente en los trabajadores de la empresa, por tanto, estarían en mejores condiciones para asumir el problema. Aún así, existe un porcentaje significativo de trabajadores con estudios bajos, lo que incidiría en su comportamiento individual.</li> <li>- El nivel de rentas percibido por los trabajadores, los impulsa a acceder a una serie de bienes y servicios que ofrece el mercado.</li> <li>- Por el solo hecho de ser trabajadores de Andina, el Comercio y las Instituciones Bancarias ofrecen un trato distintivo y privilegiado, por ser clientes atractivos para éstos.</li> <li>- En la cultura minera por su idiosincrasia. El minero al desempeñar "un trabajo duro", siente el derecho de acceder a un nivel de bienestar, no acorde a lo que el sueldo les permite.</li> <li>- Los trabajadores quieren tener los bienes materiales de mayor valor en el menor plazo posible, existiría una realidad familiar de no-privación. Es decir, una visión de corto plazo que conlleva al consumismo, en función de los bienes que puede adquirir, lo que no está en relación con los plazos de pago.</li> <li>- Se observa en los trabajadores un a competitividad por adquirir los bienes materiales</li> <li>- No existe una cultura por el ahorro, el ahorro previsional, la salud y la inversión social y económica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menor rendimiento laboral.</li> <li>- Mayor ausentismo laboral.</li> <li>- Aumento del estrés.</li> <li>- El trabajador es potencialmente más accidentable, es decir, está más propenso a sufrir accidentes laborales.</li> <li>- Al existir efectos psicoscómicos relacionados al problema, se ve afectado el plano familiar, las relaciones de pareja, y la comunicación, entre otros. Lo que es notorio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Debe asumirse una intervención directa con los trabajadores endeudados.</li> <li>- Deben tomarse acciones radicales, abordadas con compromiso por parte del trabajador y su familia en la administración de los sueldos.</li> <li>- Se deben aunar criterios, es fundamental que la empresa se preocupe por estos temas (problemas sociales).</li> </ul>
---	--	---	---

4 y 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La empresa se caracteriza por ser paternalista, en relación al tipo de prestaciones que otorga.</li> <li>- Al ser ampliamente utilizado el dinero plástico, se pierde la dimensión real de éste, su percepción. Por ende, hay una inadecuada administración de presupuesto familiar.</li> <li>- Se observa en los trabajadores cierta competitividad y envidia por los bienes materiales.</li> <li>- Lo material se constituye en símbolo de posición social, de "superioridad", sobre el resto de las personas.</li> <li>- Los trabajadores se sentirían presionados por ser partícipes de estándares de vida más altos. Lo que se hace más evidente en aquellos sectores poblacionales donde se concentran la mayor cantidad de trabajadores.</li> <li>- Es un problema que no tiene relación con los niveles educacionales de los trabajadores.</li> <li>- Los trabajadores más nuevos serían los más endeudados.</li> <li>- No se observa un razonamiento crítico en los trabajadores al momento de adquirir compras o decidir sobre deudas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumento de las licencias médicas.</li> <li>- Aumento del ausentismo laboral por licencias médicas, no por fallas.</li> <li>- Aumento de las separaciones conyugales.</li> <li>- No significativo de trabajadores que perciben rentas líquidas con cero \$, dado los descuentos legales y voluntarios a los que están sujetos.</li> <li>- Aumento de los trabajadores que se acogen a jubilación, para pagar deudas con sus indemnizaciones por año de servicio.</li> <li>- Este problema tiene repercusiones psicosomáticas, se ve afectada la motivación, por tanto, el desempeño laboral no es el óptimo, los trabajadores "están en otra".</li> <li>- Los trabajadores endeudados son los más críticos y los más resentidos. Lo que se constituiría en un canal de escape. Se ve afectada por tanto, la comunicación horizontal y vertical. Los trabajadores tienden a reaccionar mal frente a las supervisiones, y a tergiversar los contenidos de las mismas.</li> <li>- Una baja en la concentración de los trabajadores podría conllevar a un aumento de los accidentes laborales. Sin embargo, existe presión entre los compañeros de trabajo, dado que éstos se constituirían en un menoscabo en las prestaciones adicionales (bono de producción), lo que merma los ingresos de todo el grupo de trabajo al que pertenece el trabajador.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Es importante la educación para fomentar un cambio valórico y la toma de conciencia del problema.</li> <li>- Es ideal que los trabajadores limiten sus deudas de acuerdo a su real capacidad de pago.</li> <li>- Es importante saber priorizar los gastos y la satisfacción de las necesidades.</li> <li>- La empresa debe ser más restrictiva en las prestaciones que ofrece, en cuanto a los reglamentos y requisitos que deben cumplirse para acceder a éstas.</li> <li>- Debe haber coherencia, es decir predicar y actuar en todos los niveles, incluyendo a los sindicatos.</li> <li>- Es fundamental que la empresa cuente con personal preparado para asumir este tipo de problemáticas.</li> <li>- Una fortaleza se constituye en la valorización positiva de los trabajadores hacia la educación formal de los hijos.</li> <li>- Debe haber un trabajo focalizado con aquellos trabajadores que perciben liquidaciones líquidas de \$ 0.</li> </ul>
-------	--	--	--

## CRUCE DE VARIABLES

A continuación se presenta un cruce de las variables: nivel de endeudamiento y nivel de gastos; nivel de endeudamiento y nivel de calidad de vida; y, tipo y nivel de endeudamiento. Estas serán sujetas a un análisis estadístico de mayor complejidad, para determinar si existe dependencia y asociación entre las variables, con el objeto de profundizar las preguntas significativas.

Las siguientes tablas son de tres por tres, por tanto, se trabaja con un grado de libertad 4 con un 5% de significación, los que dan como resultado una hipótesis nula ( $H_0$ ) de 9,488.

### Relación entre nivel de endeudamiento y nivel de gastos

#### NIVEL DE GASTOS

NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
NORMAL	10	6	1	17
EN RIESGO	10	18	6	34
CRÍTICO	5	10	34	49
TOTAL	25	34	41	100

Cuadro N° 1

El presente cuadro nos da cuenta, de que el mayor porcentaje de la muestra presenta un nivel de endeudamiento crítico con un alto nivel de gastos, situación que sería explicada por la alta utilización de créditos de consumo del sistema financiero y comercial, y los descuentos voluntarios por planilla de sueldos, lo que disminuye significativamente el ingreso mensual real con que cuentan los trabajadores para satisfacer sus necesidades propias y las de su grupo familiar.

Al someter este cuadro a un análisis estadístico tenemos que:

$$\chi^2 \text{ (Chi cuadrado)} = 43.6 \quad H_0 \text{ (Hipótesis Nula)} = 9.488 \quad Q \text{ (Phi)} = 0.66$$

$H_0$ : "No existe relación entre nivel de endeudamiento y nivel de gastos"

Observamos que chi cuadrado es mayor al valor de la hipótesis nula, ésta se rechaza, por tanto existe dependencia entre las variables nivel de endeudamiento y

Nivel de gastos. Al aplicar el coeficiente de asociación Phi, vemos que existe una relación significativa entre las variables, es decir, a medida que aumenta el endeudamiento aumenta el nivel de gastos.

Relación entre nivel de endeudamiento y nivel de calidad de vida

Nivel de Calidad de Vida

Nivel de Endeudamiento	Alta	Regular	Baja	Total
Normal	1	16	0	17
En riesgo	8	26	0	34
Crítico	14	35	0	49
Total	23	77	0	100

Cuadro N° 2

En términos generales podemos observar que, ninguno de los niveles de endeudamiento presenta un nivel de calidad de vida personal, familiar y laboral baja, desde la perspectiva del endeudamiento. Por el contrario, los mayores porcentajes de la muestra se concentran en las categorías de riesgo y crítico con una calidad de vida regular. Esto nos da cuenta, de las altas expectativas de vida a las que tienen acceso los trabajadores de Andina, en lo que refiere: la tenencia de la vivienda, el saneamiento básico, servicios habitacionales complementarios, y tenencia de bienes no perecibles en el hogar, pudiendo los hijos de los trabajadores optar a altos niveles de educación formal, cursando sus estudios básicos y medios, preferentemente en establecimientos educacionales subvencionados y públicos. Pudiendo por otra parte, acceder fácilmente a los bienes y servicios que les ofrece en mercado, por intermedio de créditos de consumo del área financiera y comercial, y a las prestaciones pecuniarias y beneficios sociales que otorga la empresa de acuerdo al contrato de negociación colectiva. Sin embargo el riesgo, está en asumir deudas más allá de las reales capacidades de pago, y bajo el marco de las expectativas y estándares de vida. Situación que indudablemente condicionará los niveles de calidad de vida personal, familiar y laboral.

Al someter el presente cuadro a un análisis estadístico más profundo observamos que:

$X^2 = 61.68$   $H_0 = 9.488$   $\Phi = 0.78$

$H_0$ : "No existe relación entre nivel de endeudamiento y nivel de calidad de vida".

Podemos observar que chi cuadrado es mayor al valor de la hipótesis nula, de ahí que ésta se rechaza, por consiguiente, existe relación entre nivel de endeudamiento y nivel de calidad de vida. Sometiendo estas variables al análisis del coeficiente de asociación Phi, vemos que existe un alto grado de asociación entre las variables. Lo que equivale a decir que, a medida que aumenta el nivel de endeudamiento disminuye el nivel de calidad de vida.

Relación entre tipo de endeudamiento y nivel de endeudamiento

		Nivel de Endeudamiento			
Tipo de endeudamiento	Normal	En riesgo	Crítico	Total	
Solo con la empresa	1	2	2	5	
Solo fuera de la empresa	3	1	0	4	
En ambos	13	31	47	91	
Total	17	34	49	100	

Cuadro N° 3

Del presente cuadro se desprende que: el tipo de endeudamiento concentra sus mayores porcentajes en la categoría en ambos, y en los niveles de riesgo y crítico. Esta situación se debería a la alta utilización de los sistemas de crédito y consumo ofrecidos tanto por la empresa como fuera de ella. Lo que se traduce como vimos anteriormente en un alto nivel de endeudamiento con un alto nivel de gastos, afectando por consiguiente los niveles de calidad de vida personal, familiar y laboral desde la perspectiva del endeudamiento, de los trabajadores de la División Andina de Codelco Chile.

Debido a que en el cruce de variables, más del cinco por ciento de las casillas tiene valores inferiores a 5, no es posible aplicar las pruebas estadísticas de chi cuadrado y phi, en su defecto se aplicará el coeficiente de correlación de Rho de Pearson, donde tenemos que éste asume un valor de 0.82. Por tanto, podemos concluir que existe una alta correlación entre las variables tipo de endeudamiento y nivel de endeudamiento, es

decir, a medida que aumenta el tipo de endeudamiento (con énfasis en la categoría de ambos), aumenta el nivel de endeudamiento al cual están sujetos los trabajadores de la División Andina de Codelco Chile.

Nota: Conceptos de Estadística Fundamentales utilizados en el análisis de cruce de variables:

Coeficiente de Asociación Phi: sus valores oscilan entre 0 y 1, donde:

- 0.70 a 1.00 equivale a un alto grado de asociación entre las variables
- 0.40 a 0.70 equivale a una relación significativa entre las variables
- 0.20 a 0.40 equivale a una correlación baja entre las variables
- Menor a 0.20 equivale a una relación insignificante entre las variables.

Coeficiente de Correlación Rho de Pearson: sus valores oscilan entre 0 y 1:

- 0.00 a 0.20 ausencia o muy baja
- 0.20 a 0.40 baja
- 0.40 a 0.60 media
- 0.60 a 0.80 alta
- 0.80 a 1.00 muy alta o perfecta

Con relación a Chi Cuadrado y a la Hipótesis Nula:

Si  $\chi^2$  es mayor a la hipótesis nula, ésta se rechaza

Si  $\chi^2$  es menor que la hipótesis nula, ésta se acepta

La hipótesis nula es equivalente al grado de libertad y al porcentaje de significación, o grado de confiabilidad.

## DEFINICIÓN OPERACIONAL DE OBJETIVOS

La presente intervención profesional, contempla la ejecución del programa denominado “Un primer paso frente a la prevención de la situación de endeudamiento, de los trabajadores de Codelco Chile División Andina”; éste a su vez se subdivide en los siguientes proyectos: \_ Difusión del Diagnóstico Social; \_ Distribución de Material Educativo \_ Informativo y, \_ Modelo de Prevención del Endeudamiento. Los objetivos específicos de cada uno de éstos proyectos fueron definidos operacionalmente, con el objeto de orientar y facilitar la posterior evaluación del proceso y resultados.

### Proyecto N° 1

Objetivo N° 1: “Lograr que a lo menos un 70% de los grupos estratégicos representativos de los trabajadores de la División Andina de Codelco Chile, inicien un proceso de reconocimiento de las características y efectos derivados de la problemática de endeudamiento, mediante el manejo de mayor información, durante el periodo de intervención.”

Unidad Objetivo: Este objetivo se considerará logrado, en función de los siguientes criterios: cumplimiento de actividades, asistencia, participación e interés, de acuerdo a los indicadores de evaluación que a continuación se presentan:

- \_ Se cumplieron todas las actividades programadas (3 puntos)
- \_ Se cumplieron a lo menos el 70% de las actividades programadas (2 puntos)
- \_ Se cumplieron menos del 50% de las actividades programadas (1 punto)
- \_ Se observa la asistencia de la totalidad de los representantes de los grupos estratégicos (3 puntos)
- \_ Se observa la asistencia del 70% de los representantes de los grupos estratégicos (2 puntos)
- \_ Se observa una asistencia inferior al 50% de los representantes de los grupos estratégicos (1 punto)
- \_ Se observa la participación de a lo menos un representante de cada grupo estratégico (3 puntos)

\_ Se observa interés por parte de participantes de las actividades, por profundizar el conocimiento de los hallazgos desprendidos del Diagnóstico Social (3 puntos)

\_ Se observa en los participantes de las actividades un clima de debate, discusión y reflexión respecto de los hallazgos del Diagnóstico Social (3 puntos)

#### Categorización de Objetivos:

\_ Objetivo Logrado: 11 a 15 puntos

\_ Objetivo Medianamente Logrado: 6 a 10 puntos

\_ Objetivo No logrado: 0 a 5 puntos

### Proyecto N° 2

Objetivo N° 1: “Elaborar un tríptico informativo orientado a los trabajadores de la División Andina de Codelco Chile, respecto de los principales hallazgos del Diagnóstico.”

Unidad Objetivo: Este objetivo se considerará logrado si se elabora el tríptico informativo

Objetivo N° 2: “Elaborar una cartilla informativa orientada a los trabajadores de la División Andina de Codelco Chile, respecto de los principales hallazgos del Diagnóstico.”

Unidad Objetivo: Este objetivo se considerará logrado si se elabora la cartilla informativa.

Objetivo N° 3: “Distribuir el material educativo informativo, al 100% de los trabajadores de la División Andina de Codelco Chile.”

Unidad Objetivo: Este objetivo se considerará logrado de acuerdo a los siguientes indicadores de evaluación:

\_ La empresa otorga financiamiento en el corto plazo, para la difusión generalizada del material educativo\_informativo (3 puntos)

\_ La empresa se compromete a financiar la confección masiva del material educativo\_informativo, para ser distribuido al personal en el mediano plazo (2 puntos)

\_ No existe el compromiso por parte de la empresa para facilitar los recursos necesarios que permitan la confección y distribución del material educativo\_informativo al personal (1 punto)

\_ Se distribuye el material educativo\_informativo a la totalidad de las unidades operativas y administrativas de la empresa (3 puntos)

\_ Se distribuye el material educativo\_informativo al 70% de las unidades operativas y administrativas de la empresa (2 puntos)

\_ Se distribuye el material educativo\_informativo a menos del 50% de las unidades operativas y administrativas de la empresa (1 puntos)

#### Categorización de Objetivos:

\_ Objetivo Logrado: 5 a 6 puntos

\_ Objetivo Medianamente Logrado: 3 a 4 puntos

\_ Objetivo No Logrado: 0 a 2 puntos

### Proyecto N° 3

Objetivo N° 1: "Definir un modelo preventivo que permita aminorar la problemática de endeudamiento que afecta a los trabajadores de la División Andina de Codelco Chile, en el mediano y largo plazo."

Unidad Objetivo: Este objetivo se considerará logrado si se presentan los siguientes indicadores de evaluación:

\_ Se realizaron todas las actividades del proyecto (3 puntos)

\_ Se realizaron el 70% de las actividades del proyecto (2 puntos)

\_ Se realizaron menos del 50% de las actividades del proyecto (1 punto)

\_ Se observa interés por parte de los grupos estratégicos representativos de los trabajadores por implementar acciones tendientes a abordar la problemática (3 puntos)

\_ Se observa un sentido de compromiso por parte de los grupos estratégicos representativos de los trabajadores, por concretizar acciones sistemáticas en el mediano y largo plazo para abordar la problemática (3 puntos)

Se visualizan en la empresa, condiciones estructurales y operativas mínimas que permitan enfrentar el problema (3 puntos)

Categorización de Objetivos:

Objetivo Logrado: 9 a 12 puntos

Objetivo Medianamente Logrado: 5 a 8 puntos

\_ Objetivo No logrado: 0 a 4 puntos

Proyecto N° 1: Material de Apoyo Complementario

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

CODELCO CHILE  
DIVISIÓN ANDINA  
DIRECCIÓN DE RR.HH.

SEMINARIO: “ESTUDIO EL ENDEUDAMIENTO UNA  
REALIDAD DE NUESTROS DÍAS”

Nombre de la Seminarista: Sra. Ximena González.  
Docente Guía: Sra. María Teresa Sánchez.  
Supervisora Institucional: Sra. Ana María Lira.

---

Saladillo, Octubre y Noviembre de 1999.

## PLANTEAMIENTO DE OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

Objetivo General: “Indagar el nivel de calidad de vida personal, laboral y familiar desde la perspectiva de la variable endeudamiento, en los trabajadores de la División Andina de Codelco Chile a Agosto de 1999.”

Objetivos Específicos:

- 1- “Caracterizar los factores internos y externos que configuran la situación de endeudamiento de los trabajadores de la División Andina de Codelco Chile.”
- 2- “Detectar las características del endeudamiento, en cuanto a tipo y nivel, que incidirían en los niveles de calidad de vida personal, familiar y laboral de los trabajadores de la División.”
- 3- “Identificar las repercusiones y/o efectos del endeudamiento de los trabajadores de la División que incidirían en los ámbitos personal, familiar y laboral, desde la percepción del trabajador.”
- 4- “Identificar las repercusiones y/o efectos del endeudamiento de los trabajadores de la División Andina de Codelco Chile, desde la percepción de algunos informantes claves de la organización.”
- 5- “Identificar el grado de endeudamiento de los trabajadores de la División Andina de Codelco Chile, desde la perspectiva de Dicom.”

## CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA

UNIDADES DE ANÁLISIS: 100 PERSONAS

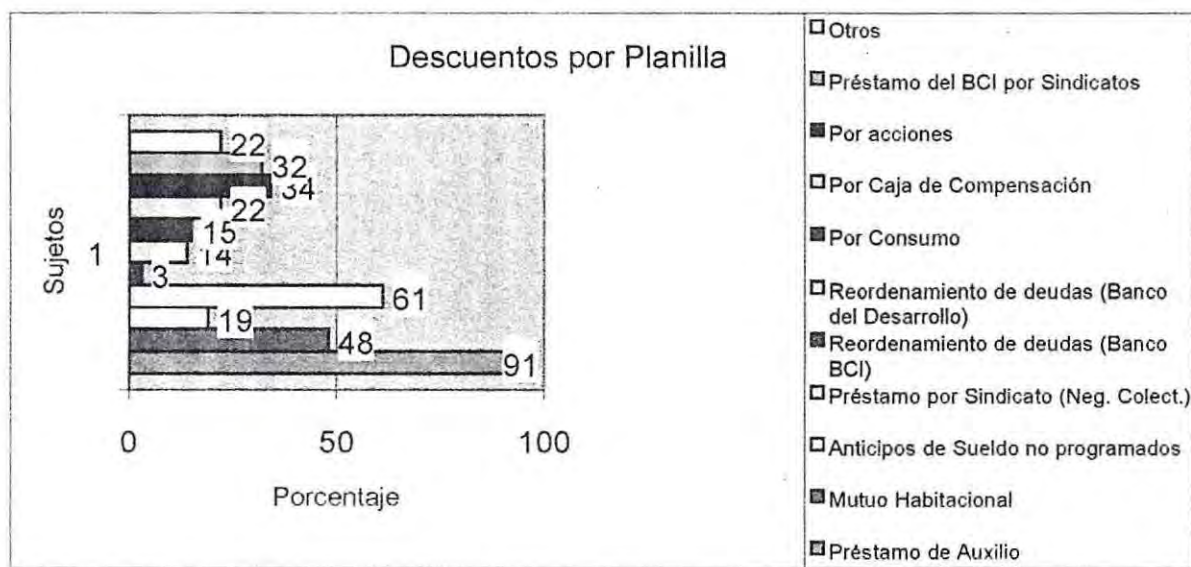
ROL A: 21%

ROL B: 79%

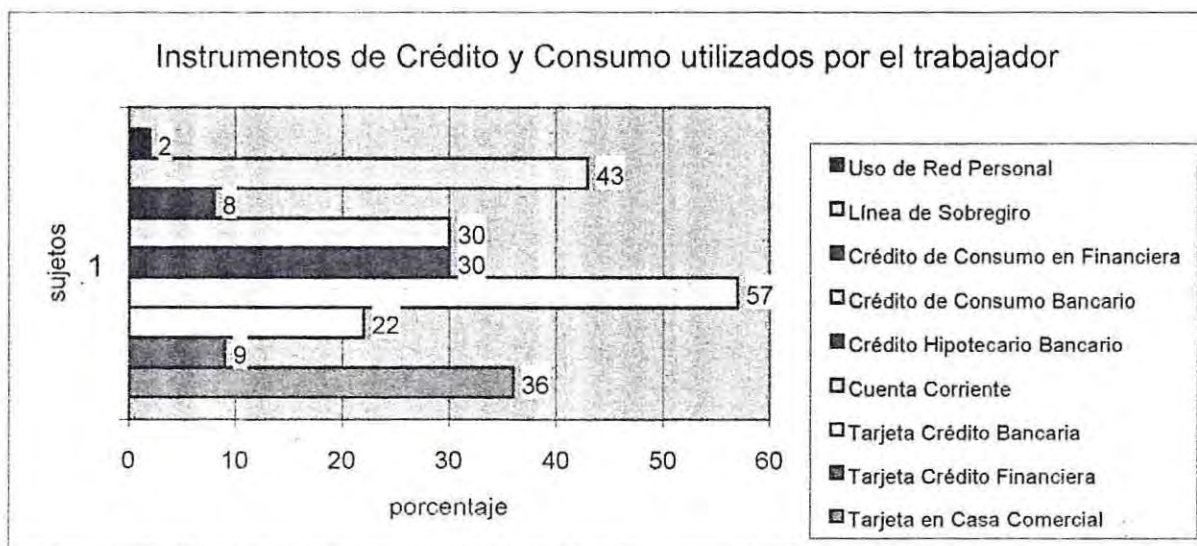
## FUENTES DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

- ENCUESTA SOCIAL
- REGISTROS INSTITUCIONALES
- ENTREVISTA A INFORMANTES CLAVES

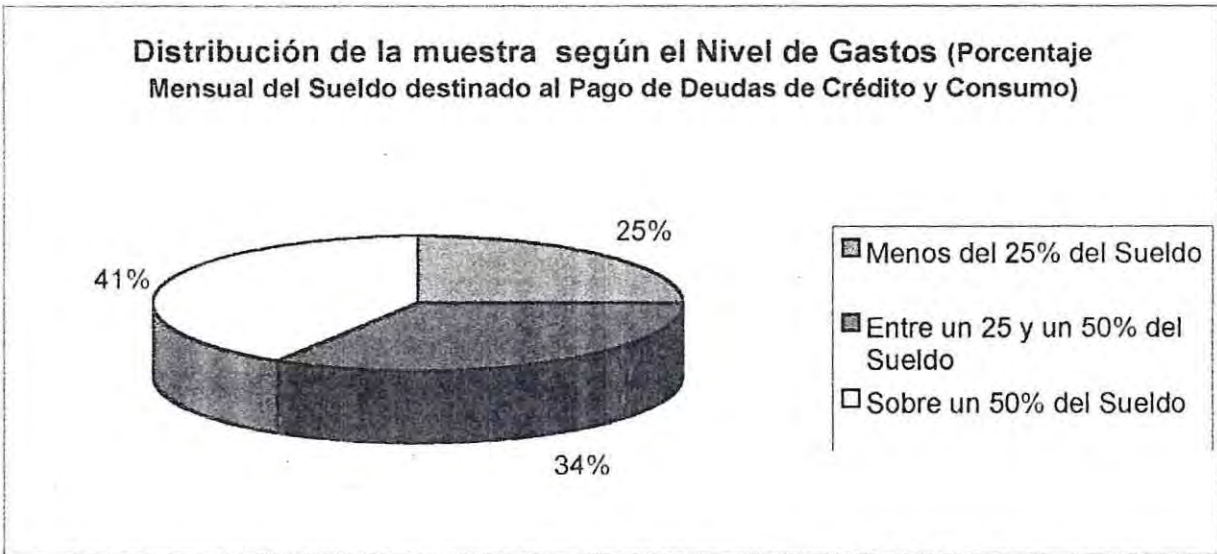
## DESCUENTO POR DEUDA INTERNA



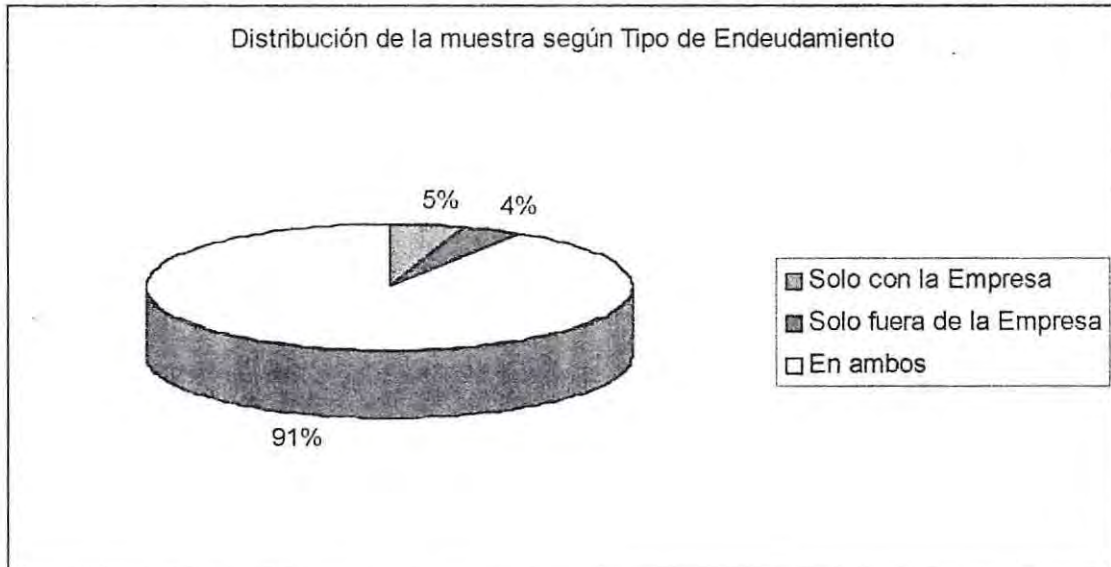
## DEUDA EXTERNA



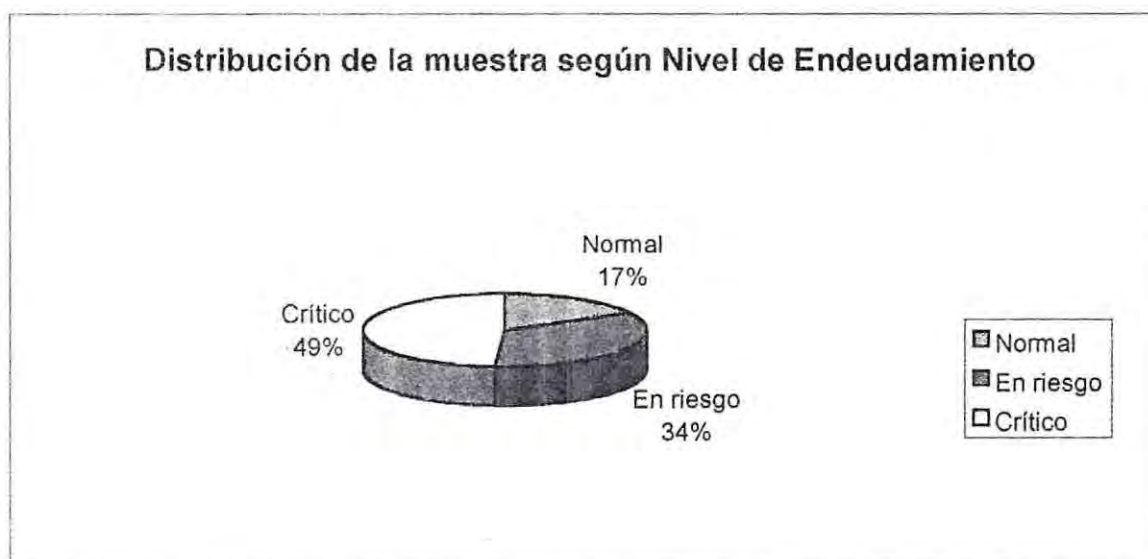
## NIVEL DE GASTOS



## TIPO DE ENDEUDAMIENTO



## NIVEL DE ENDEUDAMIENTO



ENDEUDAMIENTO NORMAL: MENOS DEL 25% DEL SUELDO

ENDEUDAMIENTO EN RIESGO: ENTRE UN 25% Y HASTA 3 SUELDOS

ENDEUDAMIENTO CRÍTICO: SOBRE 3 SUELDOS

**CARACTERIZACIÓN DE LAS REMUNERACIONES LÍQUIDAS  
CON Y SIN SUPLE**

Líquido a Pagar sin considerar / Líquido a Pagar considerando el  
Suple. Suple.

Ingresos Promedios Líquidos a Pagar (\$)	%	%	Ingresos Promedios Mensuales (\$)
0 a 100.000	22	0	0 a 100.000
100.001 a 200.000	15	13	100.001 a 200.000
200.001 a 300.000	6	15	200.001 a 300.000
300.001 a 400.000	23	14	300.001 a 400.000
400.001 a 500.000	18	18	400.001 a 500.000
500.001 a 600.000	8	15	500.001 a 600.000
600.001 a 700.000	4	9	600.001 a 700.000
700.001 a 800.000	1	5	700.001 a 800.000
800.001 a 900.000	2	4	800.001 a 900.000
900.001 a 1 millón	0	3	900.001 a 1.000.000
Sobre 1.000.000	1	4	Sobre 1.000.000
Total	100	100	Total

**CARACTERIZACIÓN DE LAS REMUNERACIONES**

<b><u>FORMA DE PAGO</u></b>	<b><u>ANTICIPOS DE SUELDOS</u></b>	<b><u>LÍQUIDO A PAGAR \$ 0:</u></b>
1- DEPÓSITO: 76%		
2- EFECTIVO: 24%	1- ANTICIPOS PROGRAMADOS: 91%	9%
	2- SIN ANTICIPOS: 9%	

## CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA DE ACUERDO A DICOM

- 1- Sin Antecedentes Comerciales: 61%
- 2- Con Antecedentes Comerciales Negativos: 39 %

## CARACTERIZACIÓN DE ANTECEDENTES COMERCIALES NEGATIVOS

1- Por Protestos e Impagos Vigentes:	\$ 83.608.000
2- Morosos:	\$ 8.176.774
<b>Deuda Total en el Sistema:</b>	<b>\$ 91.784.774</b>
Promedio:	\$ 2.353.455,7

**TIPOS DE PERFILES DE LOS TRABAJADORES DE LA DIVISIÓN ANDINA  
Y CARACTERÍSTICAS DEL ENDEUDAMIENTO**

CARACTERÍSTICAS	PERFIL 1	PERFIL 2	PERFIL 3
<b>Edad</b>	20 a 30 años (7%)	31 a 40 años (22%)	Sobre 40 años (71%)
<b>Estado Civil:</b> _ Casado _ Separado _ Otro	(6) 85.7% (1) 14.2%	(21) 95.4% (1) 4.5%	(65) 91.5% (5) 7% (1) 1.4%
<b>Régimen de Bienes:</b> _ Sociedad Conyugal _ Separación de bienes	(6) 85.7% (1) 14.2%	(20) 90.9% (2) 9%	(61) 85.9% (9) 12.6%
<b>Años de Matrimonio:</b> Hasta 10 años 11 a 20 años Sobre 20 años	(6) 85.7%	(6) 27.2% (15) 68.1%	(4) 5.6% (18) 25.3% (42) 59.1%
<b>Tipo de Familia</b>	Nuclear	Nuclear	Nuclear
<b>Integrantes del Grupo Familiar:</b> _ 1 a 3 _ 4 a 5 _ sobre 5	(5) 71% (2) 28.5%	(2) 9% (18) 81.8% (2) 9%	(10) 14% (36) 50.7% (25) 35.2%
<b>Etapas del Ciclo Familiar:</b>	_ Hijo Mayor es Preescolar (6) 85.7% _ Hijo Mayor Escolar (1) 14.2%	_ Hijo Mayor es Escolar (10) 45.4% _ Hijo Mayor es Adolescente (12) 54.5%	_ Hijo Mayor escolar (17) 23.9% _ Hijo Mayor Adolescente (6) 8.4% _ Hijo Mayor es Adulto Joven (48) 67.6%
<b>Escolaridad de los Hijos</b>	Preferentemente Preescolar y Básico	Preferentemente Básico y Medio	Preferentemente Universitaria y Técnico Profesional
<b>Tipo de Establecimiento Educativo</b>	Preferentemente Escuelas Particulares Subvencionadas	Preferentemente Liceos y Escuelas particulares Subvencionados	Preferentemente Institutos Profesionales y Universidades
<b>Tenencia de la Vivienda:</b> _ Propietario _ Propietario en vías de Pago	(1) 14.2% (4) 57.1% En vías de adquisición y alajamiento de la vivienda, y del automóvil.	(3) 13.6% (13) 59% En vías de ampliación de la vivienda, y renovación de bienes no perecibles.	(26) 36.6% (44) 61.9% Solución Habitacional óptima, tienden a invertir en bienes raíces para aumentar los ingresos del grupo familiar.
<b>Años de Servicio:</b> _ hasta 10 años _ 11 a 20 años _ Sobre 20 años	(7) 100%	(18) 81.8% (4) 8.1%	(13) 18.3% (13) 18.3% (45) 63.3%
<b>Tipo de Endeudamiento:</b> _ solo con la empresa _ solo fuera de la empresa _ en ambos	(7) 100%	(1) 4.5% (21) 95.4%	(5) 7% (3) 4.2% (63) 88%
<b>NIVEL DE ENDEUDAMIENTO:</b> _ NORMAL _ EN RIESGO _ CRÍTICO	(2) 28.5% (1) 14% (4) 57%	(1) 4.5% (7) 31% (14) 63%	(14) 19.7% (26) 36.6% (31) 43.6%
<b>NIVEL DE GASTOS:</b> _ BAJO _ REGULAR _ ALTO	(1) 14% (2) 28% (4) 57%	(2) 9% (8) 36% (12) 54.5%	(22) 30.9% (24) 33.8% (25) 35.2%

## SÍNTESIS DIAGNÓSTICA

- MENTALIDAD CORTO PLACISTA (PROYECTOS DE VIDA INMEDIATISTAS, SE PONE ÉNFASIS EN EL “TENER” POR SOBRE EL “SER”).
- COMPETITIVIDAD RESPECTO DE LOS BIENES MATERIALES.
- SE VIVE EN FUNCIÓN DE LAS EXPECTATIVAS POR SOBRE LA REALIDAD (ESTÁNDARES DE VIDA ALTOS).
- FALTA DE HÁBITOS Y CAPACIDAD DE AHORRO.
- SOBRE UTILIZACIÓN DE LOS DESCUENTOS VOLUNTARIOS POR PLANILLA.
- SOBRE UTILIZACIÓN DE LOS CRÉDITOS DE CONSUMO OTORGADOS POR LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS Y COMERCIALES.
- INADECUADA ADMINISTRACIÓN DEL PRESUPUESTO FAMILIAR (FALTA DE PLANIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN EN LA SATISFACCIÓN DE NECESIDADES).
- EL MARKETING PROMUEVE FUERTEMENTE EL CONSUMO DE BIENES Y SERVICIOS.
- DESVIRTUALIZACIÓN EN CUANTO A LA PERCEPCIÓN DEL DINERO.
- LA EMPRESA DIRECTAMENTE CONTRIBUYE A LA GENERACIÓN DEL PROBLEMA.
- LA PERTENENCIA DEL TRABAJADOR A CODELCO CONTRIBUYE AL ENDEUDAMIENTO.
- LAS DEUDAS Y EL CRÉDITO POR SÍ SOLO NO SON EL PROBLEMA, SINO QUE ÉSTOS SEAN SUPERIORES A LAS REALES CAPACIDADES DE PAGÓ.

## EFFECTOS DEL ENDEUDAMIENTO

- EL ENDEUDAMIENTO ES UNA PROBLEMÁTICA QUE AFECTA TRANSVERSALMENTE LOS ÁMBITOS DE LA PERSONA, LA FAMILIA Y EL TRABAJO.
- EL ENDEUDAMIENTO DISMINUYE LA CALIDAD DE VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL.
- EL ENDEUDAMIENTO ES UNA PROBLEMÁTICA NACIONAL, EMPRESARIAL, FAMILIAR Y PERSONAL.
- EL ENDEUDAMIENTO AFECTA A TODOS LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA, SIN DISTINGO DE ROL, EDAD, ESCALA DE SUELDOS Y NIVEL EDUCACIONAL.

## EN CUANTO A LA INTERVENCIÓN

- LA EMPRESA DEBE ASUMIR UN ROL PROACTIVO, EDUCATIVO Y DE CONTROL FRENTE AL PROBLEMA.
- LA EMPRESA DEBE ABORDAR EL PROBLEMA CONSIDERÁNDOLO COMO UNA INVERSIÓN NO COMO UN GASTO.
- EL ÉNFASIS EN EL TRATAMIENTO DEL PROBLEMA ESTÁ EN LA PREVENCIÓN.
- DEBEN PLANIFICARSE ACCIONES EN EL CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZO.
- LAS ACCIONES TENDIENTES AL TRATAMIENTO DEL PROBLEMA DEBEN INVOLUCRAR A LA EMPRESA, A LOS TRABAJADORES Y A SUS FAMILIAS EN FORMA CONJUNTA.

EL ENDEUDAMIENTO PASA POR UN CAMBIO VALORICO-CONDUCTUAL.

## CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN PATROCINANTE

### CODELCO CHILE

#### Antecedentes Generales:

Codelco Chile, es una organización estatal, en que sus propietarios son todos los chilenos. Su función principal consiste en la exploración, desarrollo, y explotación de los recursos mineros del cobre y sus subproductos; es decir, la producción de la minería industrial y su comercialización.

Desde antaño, los pueblos aborígenes extraían el mineral para la confección de diversos artefactos. Solo a partir del siglo XX comienza la explotación industrial del cobre. Lo que se conoce como la "Chilenización del Cobre", originada en 1967, donde los cinco yacimientos de la gran minería, se unen en una sola corporación, empresa que hasta la fecha eran sociedades anónimas de giro mixto. La "Nacionalización del Cobre", se concretiza a partir de la década del 70, donde las 5 empresas de la gran minería del rubro, pasan a manos del Estado de Chile.

Codelco, es la principal empresa de Chile y el primer productor y comercializador de cobre en el mundo. Su misión es maximizar, en una perspectiva de largo plazo, la generación de excedentes económicos y su aporte al Estado, manteniéndose como uno de los productores de cobre más competitivos del mundo y, por lo tanto, como una empresa vital para el desarrollo del país. Está formada por cinco divisiones: Chuquibambilla, Radomiro Tomic, Salvador, Andina y El Teniente. A ella se agrega la División Talleres, un complejo metalmeccánico que se dedica a la fabricación, mantención y reparación de equipos y maquinarias; ésta se ubica en Rancagua. Y, en Santiago se encuentra la Casa Matriz. Su Directorio está formado por siete representantes: lo preside el Ministro de Minería, los otros directores lo constituyen, el Ministro de Hacienda, tres representantes del Presidente de la República, uno de la Asociación Gremial Nacional de los Supervisores del Cobre, y uno de la Federación de Trabajadores del Cobre. Su representante legal, es el Presidente Ejecutivo, en la actualidad el Sr. Marcos Lima Aravena. Es importante, destacar que éste fue designado "Hombre del año en la industria del cobre", en votación unánime de los integrantes del Copper Club, haciéndose merecedor del premio ANKH (figura

decorativa del antiguo Egipto que representa al metal rojo y simboliza la vida) por su relevante y sostenida contribución a la industria mundial cuprífera. Es trascendental para nuestro país, haber obtenido un galardón de esta naturaleza, más aún si se considera que es el más prestigioso reconocimiento que otorga la actividad mundial del cobre.

Uno de los aspectos centrales de la actual administración, dice relación con la visión del proyecto corporativo, el cual plantea que "modernizar es un proceso permanente que involucra a la organización completa", lo que por ende, necesita de un principio que durante muchos años no se planteaba en la Corporación: un proyecto común, una cultura corporativa "que comprometa a ejecutivos y al colectivo de los trabajadores". Por tanto, "modernizar es, en el fondo, humanizar el trabajo, porque dice relación con un proyecto común, con la capacidad de fortalecer las estructuras intermedias, de descentralizar, de permitir que cada trabajador tome sus decisiones y se responsabilice por ellas. Este es el eje de la propuesta de los actuales tiempos." Estas ideas básicas, se han hecho visibles en el trabajo diario de cada división de la empresa. Ha habido un importante mejoramiento de la gestión, una impresionante reducción en los costos, un gran aumento de la productividad. Este proyecto común es la base de la modernización de Codelco, constituida por la alianza estratégica empresa-trabajadores no sólo al interior de la Corporación, sino también con las numerosas empresas colaboradoras y proveedoras; donde la tecnología también ha jugado un papel importante en pro de la integración, favoreciendo la existencia de procedimientos de gestión comunes, de comunicaciones comunes y de una línea de información.

Codelco, es la empresa más importante del Estado, y su principal instrumento para financiar sus tareas prioritarias. Con una rentabilidad superior al porcentaje de la industria, traspasa el 100% de sus utilidades al Fisco.

Desde el punto de vista productivo, sus operaciones son de dos tipos: operaciones mineras, y operaciones de procesamiento. Genera empleos, para una dotación propia, de 18.000 personas, sumado a su dotación de contratista, alcanza a las 33.000 plazas. Si a esto sumamos, el grupo familiar de su personal, beneficia directamente a más de 130.000 personas.

### División Andina de Codelco Chile:

En Codelco Chile, División Andina, la mina Río Blanco, fue descubierta a principios de siglo. Sin embargo, la geografía y el clima hicieron imposible su explotación hasta 1966. En 1971 fue nacionalizada. Y, en 1976 se unió a la Corporación Nacional del Cobre (Codelco).

Actualmente, el representante legal de División Andina para la Corporación, ocupando el cargo de Gerente General, es el Sr. Carlos Rubilar Ottone. En tanto, el Director de Recursos Humanos, Dirección donde se desarrollará el Seminario, es el Sr. José Alejandro Salinero.

División Andina, desarrolla sus actividades productivas en la parte alta de la Cordillera de Los Andes, entre los 3.500 y 4.200 metros sobre el nivel del mar, aproximadamente. Se ubica a 40 kilómetros al sudeste de la ciudad de Los Andes, y a 50 kilómetros al noroeste de Santiago, medidos en línea recta. Desde la ciudad de Los Andes, el acceso a las instalaciones de la División Andina se efectúa en un primer tramo de 34 kilómetros por el Camino Internacional que une Chile con Argentina, luego continúa 4 kilómetros desde el sector Río Blanco hasta la Villa Saladillo. Subiendo 36 km. al sur, se accede a la mina subterránea Río Blanco y avanzando otros 2 km. se llega a la mina a rajo abierto Sur Sur. En Saladillo, la villa minera alcanza una altura de 1.500 metros sobre el nivel del mar, en ella se encuentran la mayor parte de las oficinas administrativas de la División y de las Empresas Contratistas. Así como también, las Casas\_ Habitaciones de parte de su personal, tanto en calidad de solteros como con familias, éstos últimos son los mínimos.

El giro de la empresa, es la minería. Es un tipo de empresa productora de concentrados de cobre y molibdeno. Sus sistemas de explotación son dos: a rajo abierto y subterránea, con las minas Sur Sur y Río Blanco, respectivamente. Su producción es de 145.000 toneladas de cobre fino al año, unas 16.000 toneladas métricas. Productora de concentrados de cobre y molibdeno de alta calidad, posee alrededor de 2.000 millones de toneladas de reservas mineras. Con una ley promedio de 1,0% de cobre y 0,02% de molibdeno. Su dotación de personal es de 1.220 trabajadores, de éstos, alrededor del 70% reside en las ciudades de Los Andes y San Felipe. Sus principales proyectos de inversión

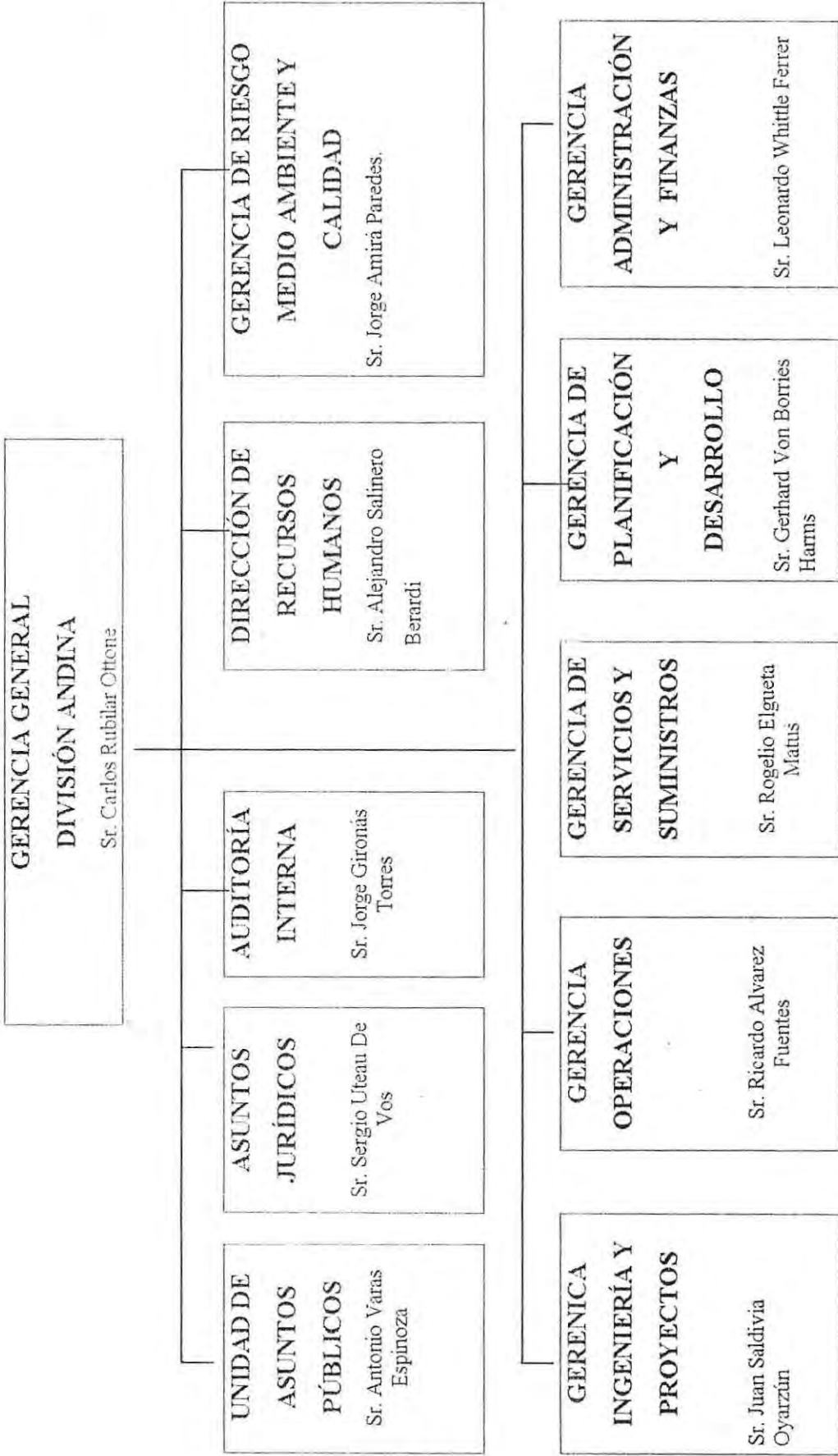
son: La expansión desde 33.500 hasta las 64.000 toneladas diarias de tratamiento. Y, la bajada de relave al valle.

En cuanto al clima de Andina, éste es característico al de la alta Cordillera: con precipitaciones de nieve entre Abril y Octubre, con énfasis entre los meses de Mayo y Agosto; con precipitaciones escasas o nulas entre Noviembre y Marzo; sus temperaturas medias ambientales son moderadas en primavera y verano, y bajas en otoño e invierno, con una media anual de 6,4° C y con fluctuaciones entre los 23 y los - 13° C; la humedad relativa del aire promedio es de 46%, con rachas de viento predominantemente NW\_SE, que en invierno en condiciones extremas pueden alcanzar los 100 kilómetros por hora.

Las características previamente señaladas, nos permiten visualizar, las difíciles condiciones ambientales y laborales, donde deben desenvolverse los trabajadores.

Teniendo en consideración las características expuestas, la División entrega los siguientes beneficios adicionales a sus trabajadores: el transporte, el cual, tiene horarios regulares entre San Felipe y Los Andes, hacia todas las dependencias, y el área industrial, y viceversa, dependiendo del horario de entrada y de salida de los diferentes turnos. Este trayecto, demora alrededor de una hora y media. Por otro lado, cuando hay cambio de turnos, hay viajes especiales hacia Santiago, y Valparaíso (incluyendo ciudades interiores), además de todos los Viernes, para el personal administrativo, contando con servicios de ida y de regreso. En todas sus unidades, existen casinos, los cuales entregan alimentación completa (desayuno, almuerzo y/o chocha (colación), y cena), adecuando los horarios de acuerdo a los turnos. Por otra parte, tienen implementado un "Programa de Emergencia Invierno", el cual contempla un sistema de refugios, con una dotación determinada de camas, en el caso de que el "personal básico" (personal de servicio y de los turnos) queden encerrados por mal tiempo, ya sea antes de finalizar las faenas de trabajo, y de los grupos o turnos que se dirigían a laborar. En el área industrial los refugios se distribuyen en la Mina Sur Sur, el Hyatt, el Hillton y Lagunillas; y en el área superficie, hay un refugio en Saladillo. En lo que refiere a la jornada de trabajo, ésta se divide en tres: \_ la jornada semanal, se trabaja entre Lunes y Viernes, ocho horas diarias, desde las 08:00 hasta las 17:36 horas. \_ La jornada especial, comprende tres turnos, el "A" de 08:00 a 16:00 hrs., el "B" de 16:00 a 24:00 hrs., y el "C" de 24:00 a 08:00; éstos trabajan 12 días y descansan 3 días, más medio día (lo que se denomina corta). \_ La jornada para la mina a rajo abierto

(Sur Sur), comprende dos turnos de 12 horas, el "A" entre las 08:00 y las 24:00 hrs. Y el "C" entre las 24:00 y las 08:00 hrs., y descansan cuatro días. El personal, dependiendo del área donde se desempeña, al bajar con descanso; sube con cambio de turno y de jornada laboral, de acuerdo a las características previamente señaladas.



**DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL**  
Sr. Alvaro Muñoz Villalobos

**ÁREA SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN**  
Sr. Alvaro Muñoz Villalobos

**UNIDAD GESTIÓN OPERATIVA**  
Sr. Enrique Toutin Cisterna

**BIENESTAR SOCIAL**  
Sra. Ana María Lira

**UNIDAD DE ESTUDIOS Y PROYECTOS**  
Sr. Enrique Toutin Cisterna

**UNIDAD DE RELACIONES LABORALES**  
Sr. Arturo merino Espinoza

**UNIDAD DE COMUNICACIONES**  
Sr. Jorge del Solar Icaza

**IMPRENTA**  
Sr. Angel Abarca Ibaceta

## CARACTERÍSTICAS DEL INGRESO

### Conceptos Básicos del Contrato Colectivo del Rol A:

El contrato Colectivo al cual se alude, tiene vigencia entre el 1º de Agosto de 1997 y el 31 de Julio del año 2002. En sus artículos, normas y reglamentos establece el sistema de remuneraciones y beneficios, tanto económicos como sociales y laborales, que contribuya a una mejor calidad de vida de los trabajadores Rol A de la División Andina con contrato de plazo indefinido, y de plazo fijo actualmente afiliados al Sindicato de Trabajadores Supervisores Rol A.

Supervisor: es él o la profesional o ejecutivo, que forma parte por delegación de la Administración de la División, que desarrolla sus acciones orientado por lineamientos generales en el logro de los objetivos divisionales, con responsabilidades directas en la fiel aplicación y ejecución de sus políticas, normas y procedimientos, respecto de la administración de los recursos humanos, económicos y materiales asignados a su cargo.

Sueldo del cargo: es la suma mensual en dinero que se paga por el ejercicio de un cargo y que corresponde a una de las categorías de la escala de sueldos Rol A. Dicha categoría deberá estar comprendida dentro del rango de categorías de la familia a la cual pertenece el cargo.

Sueldo personal: es el monto mensual adicional al sueldo del cargo, que se paga en función del desempeño destacado del Supervisor.

Sueldo base: está constituido por la suma del sueldo del cargo y el sueldo personal.

De las remuneraciones y otras prestaciones

Escala de Sueldos: este contrato colectivo mantiene la escala única de sueldos conformada por 10 categorías, indicadas con los números 10 al 19. Cada una de dichas categorías está compuesta de tres niveles o letras cuya única finalidad es permitir el ascenso por méritos a los Supervisores. Cada cargo tendrá un rango de cinco categorías, perteneciendo a una de las tres familias de cargos definidas.

ESCALA DE SUELDOS ROL A  
Base Agosto 1999

Categoría	Nivel Inferior (a)	Nivel Medio (b)	Nivel Superior (c)
10	611.764	626.673	641.981
11	657.642	673.658	690.129
12	706.953	724.202	749.859
13	776.393	803.858	834.822
14	866.959	900.335	935.002
15	971.010	1.008.373	1.047.211
16	1.087.533	1.129.354	1.172.882
17	1.218.026	1.264.890	1.313.622
18	1.364.201	1.416.689	1.471.258
19	1.527.915	1.586.680	1.647.827

FAMILIAS	RANGO DE CATEGORÍAS
I	10 a - 14c
II	13 a - 17c
III	15 a - 19c

**CATEGORÍAS Y CARGOS  
SEGÚN FAMILIA DE CARGOS**

FAMILIA I	FAMILIA II	FAMILIA III
10		
11		
12		
13	13	
14	14	
	15	15
	16	16
	17	17
		18
		19
Supervisor Operaciones	Jefe de Area	Superintendente
Supervisor de Mantención	Ingeniero Especialista A	Auditor General
Ingeniero Especialista B	Ingeniero Proyectos A	Jefe Unidad
Ingeniero Proyectos B	Administrador de Obras A	Jefe Proyectos A
Administrador de Obras B	Geólogo A	Especialista Senior
Geólogo B	Auditor A	
Auditor B	Jefe Proyectos B	

**Asignación de Zona:** la División pagará mensualmente una asignación de zona equivalente al 20% del sueldo base mensual, a los Supervisores que se desempeñen en el área de Río Blanco.

**Asignación Individual:** la División pagará mensualmente a cada Supervisor la asignación individual percibida al 31 de julio de 1997. El monto de esta asignación depende de las características, experiencia, desempeño y potencial de cada profesional, así como de las condiciones de mercado, con mínimo de un 42% del sueldo base del Supervisor.

**Incentivo de Gestión Divisional:** los supervisores percibirán un incentivo de gestión variable calculado sobre el sueldo base anual, actualizado al 1º de Diciembre de cada año, que dependerá del cumplimiento de las metas de cobre fino producido, gastos divisionales e índice de frecuencia de accidentes.

**Bono de Generación de Excedentes:** este es un bono de pago anual, que dependerá de la “Utilidad Neta Divisional” (después de impuesto) y de la “Utilidad Líquida Corporativa” (después de impuestos), contribuyendo cada uno de estos conceptos, a este bono, en un 90% y en un 10%, respectivamente. Las cifras indicadas anteriormente, se extraerán del “Estado de Resultados Consolidado” de Codelco Chile, y para utilizarlos en el cálculo del bono no se someterán a ningún ajuste.

**Estímulo por Méritos:** La División otorgará a los Supervisores estímulos individuales en dinero, por el desempeño meritorio en el ejercicio de sus cargos. El desempeño meritorio será determinado a través del Sistema de Evaluación de desempeño formal vigente al momento de realizar la evaluación.

#### **De los reajustes de Sueldos y Beneficios**

A contar de la puesta en vigencia del contrato colectivo de trabajo los sueldos se reajustarán en el 100% de la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC), determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas o quien haga sus veces, cada vez que el porcentaje acumulado alcance al 6%. Sin embargo, si transcurridos cuatro meses no se alcanzare dicho porcentaje, los sueldos se reajustarán en la variación que haya registrado el IPC en el cuatrimestre.

**Fuente:** Contrato Colectivo de Trabajo entre Codelco Chile División Andina y el Sindicato de Supervisores Rol A.

## Conceptos Básicos del Convenio Colectivo de Trabajo Rol B

El presente convenio colectivo de trabajo establece el régimen de remuneraciones y beneficios y las condiciones comunes de trabajo, que regirán entre la División y los trabajadores "Rol B" con contrato indefinido, actualmente afiliados al Sindicato Unificado de Trabajadores. Dicho convenio tiene vigencia entre el 1º de Diciembre de 1997 y el 30 de Noviembre del 2000.

### De las Remuneraciones y otras prestaciones:

A contar del 1º de Diciembre de 1997, la escala de sueldos base para los trabajadores de la División afectos a este instrumento será la siguiente:

#### ESCALA DE SUELDOS BASE ROL B Base Agosto de 1999

CATEGORÍA	SUELDO BASE
4	182.915
5	204.299
6	227.675
7	253.258
8	281.226
9	311.834
10	345.291
11	381.900
12	421.927
13	465.719
14	513.610

**Bono Fijo:** la División pagará a cada trabajador un bono de monto fijo, en dinero mensual, que incluirá las cantidades que resulten de los siguientes conceptos:

- \_ Asignación de título percibida al 31 de agosto de 1995;
- \_ Asignación de Antigüedad percibida al 31 de agosto de 1995 incrementada en forma fija en un trienio y medio a cada trabajador, más la parte devengada del trienio no cumplido a la misma fecha anterior.
- \_ Asignación de producción: la cantidad percibida al 31 de agosto de 1995, independientemente del área o lugar en que desempeñe sus funciones.

Cada vez que un trabajador sea promovido a una categoría superior se le recalculará su bono fijo, incrementándolo en el 40% de la diferencia entre su sueldo base y el sueldo base de la nueva categoría.

Asignación variable de gestión divisional: los trabajadores percibirán una asignación variable de gestión divisional calculada sobre el sueldo base, que dependerá del cumplimiento de las metas de cobre fino producido, costo unitario divisional e índice de frecuencia de accidentes.

Asignación de Zona: la División pagará una asignación de zona, equivalente al 20% del sueldo base mensual, a los trabajadores que se desempeñen en el área de Río Blanco.

A las prestaciones anteriores debemos agregar las siguientes; Gratificación legal, bono rescate mina, bono de brigada de incendio, bono de embarque, bono de excepción de cambio de corazas, bono de reemplazo, y bonos de sobrejornada, los cuales se hacen efectivos de acuerdo al cumplimiento de ciertas circunstancias particulares.

Fuente: Convenio Colectivo de Trabajo entre Codelco Chile División Andina y Sindicato Unificado de Trabajadores de Empresa Codelco Chile División Andina.