



UNIVERSIDAD CATOLICA DE TEMUCO  
FACULTAD DE ARTES, HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL



***Contexto actual del ámbito laboral, calidad de  
empleo y Trabajo Social.***

***Estudio de caso de una empresa de la ciudad de Temuco,  
IX Región.***

---

*Tesis para optar al Título de  
Asistente Social , Licenciado en  
Desarrollo Familiar y Social.*

---

**AUTORES:**

***Marcela Calderón Velásquez  
Miriam Canclini Masserini  
Andrea Castillo Rosas  
Andrea Schweitzer Catalán***

**PROFESOR GUÍA:**

***Sra. Marcela Flotts De Los Hoyos***

**TEMUCO, CHILE, 2004**

## INDICE

I.	RESUMEN	5
II.	PRESENTACIÓN	7
III.	AREA TEMÁTICA	8
IV.	FUNDAMENTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	10
V.	JUSTIFICACIÓN DE INVESTIGACIÓN	17
VI.	OBJETIVOS	19
	6.1 Objetivo General	19
	6.2 Objetivos Específicos	19
VII.	PREGUNTAS DIRECTRICES	20
VIII.	MARCO TEÓRICO	21
	8.1 Enfoques Asociados al Concepto de Trabajo	21
	8.2 Contexto Actual de Trabajo y la Calidad de Empleo	23
	8.3 Perspectivas Organizacionales y Empresa	29
	8.3.1 Objetivos de la Organización	33
	8.3.2 Procesos Organizacionales	33
	8.4 Recursos Humanos	38
	8.5 Trabajo Social y Recursos Humanos	42
IX.	MARCO METODOLÓGICO	47
	9.1 Enfoque Metodológico	48
	9.2 Tipo de Estudio	49
	9.3 Caracterización del Caso de la Investigación	50
	9.4 Técnicas de Muestreo	50
	9.5 Técnicas de Recolección de la Información	51
	9.6 Técnicas de Análisis de los Datos	53
	9.7 Fiabilidad del Estudio	55
	9.8 Validez del Estudio	55
	9.9 Aspectos Éticos	56
	9.10 Procedimientos	56
	9.11 Participantes	57
X.	DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS	60

10.1 Descripción Objetivo N° 1	61
10.2 Descripción Objetivo N° 2	83
XI. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	91
11.1 Interpretación del Objetivo N° 1	93
11.1.1 La Empresa en incidencia por los Factores del Actual Contexto del Trabajo	93
11.1.2 Los Elementos del Contexto Actual del Trabajo Resultan ser Oportunidades y Amenazas para la Calidad de Empleo, dependiendo de las Estrategias Utilizadas por la Empresa para Afrontarlas	98
11.2 Interpretación Objetivo N° 2	116
11.2.1 La Trabajadora Social Complementa sus Labores Con otros Estamentos de la Empresa, por medio de un Trabajo Multidisciplinario	116
11.2.2 Espacios Reducidos para la Toma de decisiones, por parte de la Trabajadora Social, respecto de los Beneficios	120
11.2.3 Los Beneficios Sociales (legales y voluntarios), se dirigen al Bienestar de los Trabajadores tanto en el Ambito laboral como Personal	122
11.2.4 El Trabajo Social es un nexo Mediatico entre las Empresas y su Medio	126
11.2.5 Los Beneficios Sociales contribuyen a generar un Clima Organizacional satisfactorio, ya que éstos responden a ciertas demandas de los trabajadores	127
11.3 Interpretación Objetivo N° 3	128
11.3.1 El Trabajo Social Contribuye al Logro de los Objetivos de los Beneficios Sociales de la Empresa y, por ende, a la Calidad de Empleo de los Trabajadores	128
11.3.2 Las Funciones que Realiza la Trabajadora Social	

	tiene Efectos Transversales en los Procesos Organizacionales de la Empresa	133
	11.3.3 Los Beneficios Sociales que Proporciona la Empresa en Estudio Logran Satisfacer las Necesidades de los Trabajadores Incidiendo en la Calidad de Vida de Éstos	138
XII.	CONCLUSIONES	141
	12.1 En Relación al Ámbito Metodológico	141
	12.2 En Relación al Tema de Estudio	143
	12.3 En Relación del Trabajo Social	146
	12.4 En Relación a las Futuras Investigaciones respecto al Tema	148
XIII.	BIBLIOGRAFÍA	150
XIV.	ANEXOS	153
	• Caracterización de los Entrevistados	154
	• Instrumento Trabajadores	159
	• Instrumentos Jefes de Sección, Administrador y Gerente	166
	• Instrumento Trabajadora Social	174
	• Transcripción Jefes de Sección, Administrador y Gerente	179
	• Transcripción Trabajadora Social	198

## I. RESUMEN

La presente investigación tiene como finalidad describir e interpretar la contribución del Trabajo Social en la calidad de empleo de los trabajadores que se desempeñan laboralmente en una empresa de la ciudad de Temuco, IX Región.

El marco teórico que sustenta esta investigación se refieren a:

- Enfoques asociados al concepto del Trabajo, desde la perspectiva de la satisfacción de necesidades de sobrevivencia, el enfoque de la Iglesia Católica y la perspectiva social planteada por Ricardo Infante.
- Contexto Actual del Trabajo y la Calidad de Empleo, que dan cuenta de la implicancia de los eventos del mundo globalizado en la calidad de empleo.
- Perspectiva Organizacional y empresa, entendiendo empresa como “toda organización de medios personales, materiales e inmateriales, ordenados bajo una dirección, para el logro de fines económicos, sociales, culturales o benéficos” (Ministerio del Trabajo; 2004:1). A su vez las empresas cuentan con determinados objetivos y procesos organizacionales, de acuerdo a sus fines.
- Trabajo Social y Recursos Humanos, proporcionando claridad de su relación y finalidad en el ámbito laboral.

La metodología utilizada en este proceso investigativo posee un enfoque cualitativo de carácter exploratorio, siendo un Estudio de Caso, que cuenta con una muestra no probabilística, seleccionada de acuerdo a criterios de inclusión. Para la recolección de la información se utilizaron instrumentos como cuestionarios y una matriz de recolección de datos.

Por otro lado, las técnicas de análisis de datos, se lleva a cabo por medio de la utilización del programa Excel, elaborando una base de datos y tablas dinámicas univariadas, además de técnicas de análisis artesanales categorizando la información y elaborando fichas. Todo lo anterior bajo los criterios de validez y fiabilidad, de los aspectos éticos y procedimientos.

Finalmente, se realiza una descripción e interpretación de los resultados tendientes a la elaboración de conclusiones explicativas del fenómeno estudiado, en donde se obtuvo por medio del desarrollo de diferentes puntos de análisis de acuerdo a los objetivos planteados, que las funciones que realiza la Trabajadora Social de la empresa en estudio, contribuyen en la calidad de empleo de los trabajadores entrevistados, en vista a que sus funciones complementan las estrategias implementadas por la empresa para amortiguar los efectos del contexto laboral, e incidir de la manera más positiva posible sobre la calidad de empleo de los actores participantes en la empresa.

## II. PRESENTACIÓN

Las nuevas tendencias mundiales en materia de trabajo dicen relación con los procesos globalizadores de los cuales hemos sido testigos en las últimas décadas. Chile no ha sido un país ajeno a este nuevo escenario, particularmente en el mundo del trabajo. A escala nacional podemos observar una mayor movilidad del mercado laboral que se manifiesta en una creciente inestabilidad del empleo, flexibilización en los contratos de trabajos, lo que expresa en el surgimiento de empleos atípicos, reestructuración en el sistema salarial y jornada de trabajo.

De esta manera, se observa que existen cambios en el ámbito laboral, los cuales tienen efectos en la calidad de empleo de los trabajadores que se desempeñan en las empresas. Sin embargo, éstas establecen como objetivos centrales, por un lado la producción de bienes y servicios (objetivo económico), y por otro lado, la satisfacción de necesidades básicas de subsistencia y de desarrollo humano (objetivo social) procurando el bienestar del trabajador.

En este sentido, las organizaciones han incorporado en sus estructuras las unidades, servicios, departamentos de bienestar o áreas de Recursos Humanos, que ponen énfasis en la consecución de los objetivos sociales mencionados anteriormente.

En estos espacios, el Trabajo Social ejerce su labor dentro de las empresas satisfaciendo las necesidades de sus trabajadores.

De esta manera, la presente investigación se sustenta en indagar acerca de las funciones que realiza el Trabajo Social en el área de Recursos Humanos, abordado desde el contexto actual del trabajo, y la incidencia que pudiese llegar a tener el Trabajo Social en la calidad de empleo.

### **III. AREA TEMÁTICA**

El área temática en donde se inserta la investigación consta de tres ámbitos centrales, estos son: el contexto actual del trabajo, la calidad de empleo y Recursos Humanos y Trabajo Social.

Respecto al actual contexto del empleo, éste se caracteriza por una constante evolución tecnológica y globalización de la economía que provocan constantes cambios en el empleo de los trabajadores y en la producción de las empresas.

Esta incidencia del contexto sobre la calidad del empleo cobra importancia, ya que el empleo es una de las actividades fundamentales de las personas y las de sus familias. Por tanto, el empleo es fundamental para el desarrollo y supervivencia de la sociedad y sus miembros, así el tema de la calidad del empleo adquiere relevancia para los trabajadores, para las empresas, para las ciencias sociales y para diferentes actores de la sociedad.

En primer lugar, para los trabajadores, la calidad del empleo embarga dimensiones que dicen relación con el desarrollo personal y satisfacción de diferentes necesidades individuales y de su grupo familiar.

En segundo lugar, la calidad de empleo para la empresa radica en un medio que se orienta a conseguir el objetivo de la empresa, y a la vez cumplir con sus objetivos de carácter social.

En tercer lugar, la calidad de empleo, es un tema relevante para las ciencias sociales, en esencial para la profesión del Trabajo Social, ya que la profesión persigue el bienestar de las personas y su óptimo desarrollo integral. Siendo uno de los espacios para lograr este objetivo, el área de Recursos Humanos de la empresa.

De lo anterior, la calidad del empleo adquiere importancia como ámbito de intervención del Trabajo Social desde la administración de recursos Humanos en las empresas.

#### IV. FUNDAMENTACION DE LA INVESTIGACION

Desde fines del siglo XX, el escenario mundial ha sido espacio de cambios que dicen relación entre otros aspectos, con la globalización y la aplicación de políticas económicas neoliberales. Estas se han caracterizado por la internacionalización del Estado no sólo a través de la producción sino también de lo comercial, de las comunicaciones, del transporte, de las finanzas, de lo político, de lo ideológico, de lo cultural y de lo social.

Estos procesos potenciaron condiciones que han repercutido en las últimas décadas en las economías regionales y, consecuentemente, en las economías locales, lo que ha provocado efectos en la vida económica y social de las personas. Estos hechos globalizadores se transmiten como una polifonía a través de diversos canales. Uno de estos es el ámbito de trabajo.

Este panorama de cambios en el trabajo se traduce en procesos de transformación competitiva y productiva, lo cual dice relación con la “reestructuración y reconversión, racionalización, cambio tecnológico y aplicación de nuevas estrategias empresariales y modalidades de gestión”(Yañez, 1996: 94).

Según Yañez (1996), estas transformaciones competitivas de la economía mundial, manifiestan sus efectos sobre el empleo, principalmente en los aspectos que dicen relación con la reestructuración competitiva de la economía nacional, que conduce al aumento de la productividad y/o intensificación del trabajo, lo cual disminuye el potencial crecimiento económico para generar empleos.

Las transformaciones competitivas suponen que hay una mayor movilidad del mercado laboral, lo que se traduce en la práctica como una creciente inestabilidad del empleo, es decir, el riesgo de perder el puesto de trabajo aumenta.

Sumado a lo anterior, según Infantes (2000) la flexibilización en los sistemas de contrato se expresa en el surgimiento de más empleos atípicos, como son las subcontrataciones, los contratos a plazo fijo, por obra o por servicio, temporales o eventuales, a tiempo parcial y de horarios flexibles. Esto se vincula a bajos salarios y desprotección social.

En el ámbito de las remuneraciones se producen reestructuraciones de los sistemas salariales, implementando modalidades de salarios variables los cuales están ajustados a los resultados de la productividad y la situación económica de la empresa.

En tanto a la jornada laboral se recurre a la flexibilización de la misma con el objeto de ajustar la producción a los cambios de la demanda, es decir, se redistribuye la jornada mensual, disminuyendo los días de la jornada semanal y aumentando las horas de jornada diaria. Esto produce un desgaste excesivo en la fuerza laboral afectando la vida familiar y social de los trabajadores.

El mercado laboral chileno ha obedecido a la tendencia mundial, así lo avala un estudio realizado en el año 2003 por la Consultora Entrepreneur. El mismo, aporta interesantes datos que grafican tanto cualitativa como cuantitativamente esta nueva realidad laboral.

Algunas de las conclusiones extraídas de éste dicen relación con una reingeniería en las estructuras organizacionales, lo cual tiene variadas consecuencias, algunas de ellas son:

- Menor cantidad de trabajadores realizando las mismas funciones y pocos trabajadores contratados con jornadas completas.
- La introducción de nuevas tecnologías computacionales, softwares de gestión, entre otros, demanda trabajadores más capacitados y desplaza la mano de obra, incrementando el trabajo intelectual.
- Las empresas están desarrollando alianzas con colaboradores free-lance y contratando servicios externos (outsourcing) a los cuales el 50% de las empresas chilenas acceden.

- Un aumento en la rotación de los cargos. Se privilegian los trabajadores que tengan habilidades de adaptación al medio, sean flexibles, sumado a que los costos de contratación no sea muy elevado ante un mercado que demanda productos y servicios más baratos, exigiendo a las empresas a reducir costos.

En conclusión, según esta Consultora, en los últimos años los servicios temporales o part-time proveen de trabajo temporal a cerca de trescientas mil personas al mes en Chile. La realidad hace veinte años atrás mostraba que estos puestos de trabajo sólo respondían a reemplazos en funciones de secretaría o similares.

De acuerdo a la Consultora Entrepreneur esto último, constituye un fuerte motivo de discusión en la determinación de los índices oficiales de cesantía, que miden cantidad de empleo y no calidad. En otras palabras, las personas están obteniendo trabajos, no empleos de calidad.

Debido a las condiciones anteriormente descritas se evidencian cambios sustanciales en los puestos de trabajo que incide en la calidad de todos los puestos de empleos disponibles. Habitualmente la oferta supera a la demanda, esto produce una pérdida en el valor del trabajo debido a la necesidad de “las personas de poder ser parte de una producción legítima por necesidad social y de autovaloración personal que provoca la distinción colectiva y anónima no hegemónica” (Infante; 2000: 11).

Por ello el acceso al empleo, y sobre todo, al empleo de calidad, se ve cuestionado en la medida que la demanda es poca y la exclusión por nuevas tecnologías o competitividad es cada vez más alta. Esto se traduce en un atributo externo que define y complejiza el término de calidad del empleo en el actual contexto laboral antes descrito.

Según Infante (2000), el término de calidad de empleo es de uso generalizado, por lo tanto no existe un esquema analítico preciso para distinguir entre “buenos” y “malos”

puestos de trabajo. Sin embargo, un análisis de las dimensiones de la calidad de empleo aporta a esta carencia.

Estas dimensiones dicen relación con los principales agentes del mercado laboral, la distinción entre calidad de los puestos de trabajo y calidad de la fuerza de trabajo.

Desde la organización la calidad de empleo “está vinculada a la necesidad de ser competitiva, lo que exige niveles de productividad altos y un crecimiento semejante y más alto al de las empresas competidoras”(Infante; 2000: 12).

Para los trabajadores, la calidad de empleo depende “del contrato de trabajo, que garantice la estabilidad del empleo y su remuneración y el proveer de beneficios en materia de seguridad social y condiciones de trabajo aceptable (...) de la regulación de las horas de trabajo, la minimización del factor de riesgo, condiciones de trabajo aceptables, características técnicas del mismo, la autonomía de decisión del trabajador dentro de la empresa, el contenido de la supervisión del puesto y la posición del mismo dentro de la organización de la producción”(Infante, 2000: 12).

Ahora bien, las mismas organizaciones donde los trabajadores se desempeñan laboralmente reproducen los efectos de esta nueva lógica de mercado y, por ende, los efectos nombrados anteriormente repercuten en la calidad de empleo y, consecuentemente, en la calidad de vida de los trabajadores.

Bajo este prisma, la empresa como organización social, posee una gran responsabilidad social debido a que “es creada por personas, sus procesos son llevados a cabo por personas, y porque sus beneficiarios son personas o grupos sociales” (Fernández; 1991: 30), y para dar consecuencia a esta responsabilidad social, las organizaciones deben cumplir un objetivo de naturaleza social, consistente en “satisfacer las necesidades básicas y de desarrollo de los miembros que la componen y desempeñar un rol en el desarrollo social del país” (Jiménez; 1980:20).

Una de las formas en que se manifiesta la responsabilidad social en el área laboral es desde las estructuras de las empresas a través de las tradicionales unidades de bienestar, servicios de bienestar o departamentos de bienestar, en los que el profesional a cargo del mismo, usualmente Trabajador Social, tiene una función muchas veces asistencial, promocional y preventiva, entre otras.

De acuerdo a Chiavenato (1994) estas unidades, servicios o departamentos de bienestar, otorgan beneficios y servicios sociales que están relacionados con la gradual concientización de la responsabilidad social de la empresa. Su crecimiento se debe a los siguientes factores:

- Exigencias de los sindicatos y de los trabajadores.
- Legislación laboral y de previsión y de las políticas de empleo emanadas desde el gobierno.
- Competencia entre las empresas en disputa por los recursos humanos disponibles, ya sea para atraerlos o mantenerlos.
- Los impuestos asignados a las empresas, las cuales entraron a localizar y explorar medios lícitos de hacer deducciones de sus obligaciones tributarias.

Es así como estas unidades, servicios o departamentos de bienestar tienen como objetivo mejorar la calidad de vida y empleo de los trabajadores, “satisfaciendo las necesidades más urgentes de los trabajadores de la organización, cubriendo los riesgos no contemplados en los regímenes provisionales y articulando las políticas sociales del país, implementando estas últimas de manera que sean utilizadas en forma expedita por el trabajador”(Fortes; 1983: 16).

Sin embargo, en las últimas dos décadas se ha presentado una nueva tendencia enfocada en la satisfacción de necesidades de los trabajadores y mejora de la calidad de empleo de los mismos desde una estructura organizacional diferente.

Esta postura emergente, está siendo adoptada mayoritariamente por empresas locales que son subsidiarias de empresas extranjeras. Estas empresas ubicadas en territorio chileno, cuentan con sistemas de beneficios diseñados por ellas mismas los cuales dan respuesta a una amplia gama de necesidades de sus trabajadores, siendo estos tan diversos como otorgar seguros complementarios de salud o catastróficos, premios al trabajador del mes, descuentos en la compra de un auto o clases pagas de violín, cello u otro instrumento de cuerdas (Revista Capital, 2001, N° 73: 124).

Estos beneficios se administran desde la gerencia o área de Recursos Humanos sin necesidad de contar con una unidad, servicio o departamento de bienestar. Esta gerencia se encuentra a cargo de un profesional del área de Recursos Humanos el cual diseña, articula y ejecuta los programas de la empresa.

Desde esta nueva tendencia la gerencia o área de Recursos Humanos satisface las necesidades de sus trabajadores cimentando su intervención desde una estructura organizacional plana u horizontal y estando ésta a cargo de un profesional del área de Recursos Humanos, llámese Psicólogo Laboral, Ingeniero Comercial o Trabajador Social, entre otros.

El Trabajador Social que labora en el área o gerencia de Recursos Humanos trabaja en equipos interdisciplinarios aportando desde su disciplina a la empresa a través de su intervención desde un rol proactivo. Cuya intervención en esta área no es reciente, sin embargo, desde esta trayectoria de la profesión en el área, no se han encontrado mayores aportes teóricos que validen esta intervención.

En base a esto surge la necesidad de generar y actualizar conocimientos que den a conocer y puedan contribuir a validar el ejercicio del Trabajo Social en el área de Recursos Humanos de las empresas.

De acuerdo a lo anterior surge el interés de investigar la intervención profesional del Trabajo Social y cómo ésta contribuye en la calidad de empleo de los trabajadores, todo esto bajo el contexto actual en que se desarrolla el empleo.

Más aún cuando el Trabajo Social persigue el bienestar de las personas, dicho bienestar está directamente determinado por las condiciones laborales en las que se desempeñan los trabajadores ocupando la mayor parte de su tiempo.

De igual manera la empresa como organización social persigue objetivos sociales, reconociéndose esto en la Legislación Laboral Chilena, la cual señala que el trabajo debe cumplir estas funciones procurando el bienestar de las personas durante el desempeño laboral.

Ante lo expuesto anteriormente el equipo investigador propone un estudio de tipo descriptivo – exploratorio, en la medida que se considera importante describir e interpretar la contribución del Trabajo Social en la calidad de empleo de los trabajadores que se desempeñan laboralmente en una empresa de la ciudad de Temuco.

## V. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Las investigaciones deben presentar cierta “conveniencia y trascendencia social” (Hernández; 2003: 15) para así poder evaluar la utilidad del estudio en términos de relevancia que la misma tiene respecto al ámbito teórico, metodológico y empírico.

De esta manera, la investigación es considerada como una contribución de esta investigación a los acumulados teóricos de la materia desde una perspectiva local ya que los participantes de la investigación pertenecen a una empresa de la ciudad de Temuco; y, desde una perspectiva regional, debido a que Temuco es la ciudad Capital de la Región de la Araucanía lo cual arroja luces de la realidad regional, en donde no se han realizado mayores estudios en relación a la temática señalada.

Sumado a esto es importante destacar, la relevancia de indagar en el tema de calidad de empleo desde la perspectiva del contexto del Trabajo Social como disciplina, se debe a que en esta materia, los aportes empíricos y teóricos además de ser escasos, están poco articulados en lo que dicen relación con la lógica del Trabajo Social teniendo en cuenta que una de sus áreas de intervención profesional ha estado vinculada históricamente al desarrollo humano de los trabajadores dentro de una empresa.

Además, la investigación aporta un cuerpo teórico preliminar, en lo referente al mundo laboral desde el Trabajo Social, que permita potenciar futuras investigaciones relacionadas con esta materia, teniendo en cuenta la importancia del trabajo en la sociedad.

En estrecha relación se encuentra el dar validez a la importancia del rol del Trabajador Social dentro de las estructuras organizacionales, debido a que históricamente el bienestar de las personas y el respeto a ellas han sido y son uno de los objetivos fundamentales del quehacer profesional.

Por último, cabe destacar que la información otorgada por la investigación podrá ser la base de futuras intervenciones profesionales en este ámbito. Debido a que al conocer las funciones que realiza el Trabajo Social en la empresa, se podrán identificar las áreas de intervención existente y posibles áreas de intervención desde la profesión.

## **VI. OBJETIVOS**

### **6.1 Objetivo General**

Describir e interpretar la contribución del Trabajo Social en la calidad de empleo de los trabajadores que se desempeñan laboralmente en una empresa de la ciudad de Temuco, IX Región.

### **6.2 Objetivos Específicos**

- 6.2.1 Conocer la incidencia del actual contexto del trabajo en calidad de empleo de los trabajadores que se desempeñan en una empresa de la ciudad de Temuco, IX región.
- 6.2.2 Conocer las labores realizadas por el Trabajo Social en una empresa de la ciudad de Temuco, IX Región.
- 6.2.3 Conocer cómo estas labores que realiza el Trabajador Social se relacionan con la calidad de empleo.

## VII. PREGUNTAS DIRECTRICES DE LA INVESTIGACION

La presente investigación se ha llevado a cabo bajo un enfoque metodológico de Estudio de Caso. En este tipo de estudio no es recomendable formular hipótesis debido a que “el diseño se elige precisamente porque los investigadores están interesados en la intuición, el descubrimiento y la interpretación más que en la comprensión de la hipótesis” (Pérez; 2000a : 83).

De esta manera se han planteado las siguientes preguntas directrices:

- Los efectos del contexto actual del trabajo, ¿inciden en la calidad de empleo de los trabajadores de la empresa en estudio?
- Los beneficios que la empresa otorga, ¿contribuye a la calidad de empleo?
- ¿En qué áreas interviene la Trabajadora Social de la empresa?
- ¿Cómo las funciones que desempeña la Trabajadora Social de la empresa influyen en la calidad de empleo?

## **VIII. MARCO TEORICO**

A continuación, se presentará el Marco Teórico, en el cual se desarrollan los conceptos y elementos claves para la teorización, análisis y reflexión de los diversos aspectos del tema escogido.

### **8.1 ENFOQUES ASOCIADOS AL CONCEPTO DEL TRABAJO**

En relación con los acercamientos teóricos conceptuales que intentan comprender la temática del trabajo, existen diversos enfoques que se distinguen según el énfasis en el que se centren.

De esta manera, una primera aproximación hace referencia a la relación entre el trabajo y la satisfacción de las necesidades de sobrevivencia; “como el alimento, el techo, el vestuario, la defensa en el medio físico, entre otras, entendiéndolas como fundamentales para la subsistencia humana. La forma de responder a ellas hace relación con el trabajo: pesca, caza, siembras, construcción, es decir, tienen relación con actividades de índole económicas”(Fernández; 1991: 23).

Una segunda aproximación a la conceptualización del trabajo, se realiza desde la Iglesia Católica. Al respecto, el Papa Juan Pablo II en la Enciclica *Laborem Exercens*, ha hecho una reiterada afirmación sobre la dignidad del trabajo, y aún va más allá, afirmando que “es en el trabajo donde se logra la plenitud del desarrollo de la persona humana” (Leiva; 1990: 55).

En tercer lugar, desde una perspectiva social, Sen establece que “se entiende trabajo humano, en tanto necesidad personal de ejercerlo y en tanto necesidad social de utilizarlo...”(Infante; 2000:10). En este sentido, estar “empleado implica: participar en la

producción y desempeñar tareas que resultan en una mayor, mejor y más variada oferta de bienes y servicios. Estar empleado también implica obtener un ingreso, cuyo nivel y continuidad permite la subsistencia y, deseablemente, la superación de quien lo percibe. Estar empleado, por último, debería implicar reconocimiento social y satisfacción personal, en la medida que se esté ocupado en algo útil o valorado por la sociedad o que no se percibe como denigrante, tedioso o destructor de sí mismo” (Infante; 2000: 10).

El empleo requiere de un escenario para su desempeño, la organización en sus diversas modalidades constituye este escenario, el cual conforma un contexto condicionante del trabajo donde confluyen tanto las motivaciones del trabajador como las del empleador. De esta manera al tener un “puesto de trabajo ya no sólo se piensa en la organización en donde se desempeña, como un ente creado para satisfacer los intereses económicos de sus dueños, sino que se pide que cumpla con otros requisitos esencialmente de naturaleza social” (Jiménez; 1980: 20).

En definitiva, el concepto de empleo “no se reduce a la existencia y a la ocupación de un puesto de trabajo, éstas son sólo condición necesaria” (Infante; 2000:10).

De acuerdo a lo anterior, Jiménez plantea que la empresa es una organización que tiene dos objetivos básicos. El primero, está relacionado con la eficiencia, es decir, producir bienes y/o servicios que garanticen la continuidad de esta. El segundo objetivo, “de naturaleza social, es satisfacer las necesidades básicas y de desarrollo de los miembros que la componen y desempeñar un rol en el desarrollo social del país” (Jiménez; 1980:20).

Lo anterior da cuenta que las organizaciones no sólo aportan e influyen en bienestar económico sino también afectan a la calidad de vida de las personas, pues para que ésta sea óptima se requieren de condiciones apropiadas en la calidad de empleo donde las empresas juegan un importante rol al ser uno de los principales actores en generar puestos de trabajo.

## **8.2 CONTEXTO ACTUAL DEL TRABAJO Y LA CALIDAD DE EMPLEO**

Una de las principales preocupaciones en el mundo de hoy es la situación del empleo no sólo como equilibrio económico sino también como parte del bienestar social, el cual descansa en la capacidad que tienen las economías para generar puestos de trabajo de buena calidad. De esta manera, el contexto actual del trabajo se manifiesta a través de múltiples variables como lo social, político, ideológico y económico. Bajo esta lógica, toma relevancia como una variable imperante el aspecto económico debido a la creciente e implacable globalización de los mercados mundiales.

En los últimos cuarenta años, desde la instalación del Modelo de Libre Comercio o también llamado Sistema Capitalista de Libre Mercado, se han puesto a prueba las capacidades de las economías para generar puestos de trabajo de calidad, además de focalizar el desarrollo y crecimiento de los países en el aspecto económico. Este panorama internacional insta a las economías nacionales a elaborar estrategias tendientes a considerar cómo establecer nuevas formas de relaciones con sus pares de los bloques económicos, debido al “acceso a mercados internacionales, que recíprocamente abren la apertura de los mercados locales como amenaza competitiva (...) el desafío para ellos es consiguientemente competitivo” (Arata; 2001:6).

Este fenómeno está “relacionado con la internacionalización del proceso de reproducción del capital, de desarrollo de las fuerzas productivas y de división del trabajo liderada por compañías y bancos transnacionales” (Yáñez; 1996: 15).

Bajo esta premisa, la integración económica en el caso de Chile, se define bajo las áreas de libre comercio a través de cuatro instancias de integración regional que vinculan al país con otros países. De acuerdo a Yáñez (1996), estos son el Foro de Cooperación Económica del Asia Pacífico (APEC), el Mercado Común del Sur (Mercosur), la Unión Europea (UE) y los Tratados de Libre Comercio con los Estados Unidos y Corea del Sur.

Es así como se establecen reducciones en las barreras arancelarias del comercio entre los países tratantes.

Como es de prever, estos nuevos espacios aportan oportunidades a la economía nacional así como también genera efectos que complejizan los procesos económicos, políticos y sociales. Uno de estos dice relación con el ámbito del trabajo y su relación con la calidad de empleo.

Para efectos de la investigación se entenderá calidad de empleo considerando algunos elementos extraídos de la visión que poseen el trabajador y el empleador según Infante (2000). Es así como la calidad de empleo alude a un concepto que responde a atributos que pueden ser positivos y/o negativos en relación con el empleo ya sea para el trabajador y/o para el empleador. Estos atributos se dividen en dos dimensiones:

- Atributos relacionados a los procesos organizacionales.
- Atributos relacionados con factores externos a la organización, tales como: sistema normativo, económico, tecnológico, otros.

Para las empresas, la calidad del empleo está vinculada a la “necesidad de ser competitiva lo que exige niveles de productividad altos y un crecimiento semejante e inclusive más alto al de las empresas competidoras. Una de las estrategias para el aumento de la competitividad a corto plazo es reduciendo el costo laboral por unidad de producción ya sea por disminución del nivel de empleo y/o la disminución del costo laboral (flexibilización de las relaciones laborales) lo cual se maneja estableciendo cadenas de subcontratación creando nuevas articulaciones entre grandes, medianas y pequeñas empresas” (Infante; 2001: 13).

Para los trabajadores, la calidad de empleo depende “del contrato de trabajo, que garantice la estabilidad del empleo y su remuneración y el proveer de beneficios en materia de seguridad social y condiciones de trabajo aceptable (...) de la regulación de las horas de trabajo, la minimización del factor de riesgo, condiciones de trabajo aceptables, características técnicas del mismo, la autonomía de decisión del trabajador dentro de la

empresa, el contenido de la supervisión del puesto y la posición del mismo dentro de la organización de la producción”(Infante, 2000: 12).

Es así como, el acceso al empleo y, sobre todo, al empleo de calidad se ve cuestionado en la medida que “la demanda es escasa y la exclusión por nuevas tecnologías, competitividad capacitación es cada vez más alta. Esto produce un problema de calidad de empleo, es decir, de adecuación de las capacidades e intereses, de seguridad y de ingresos para los trabajadores” (Infante; 2000:14).

Esto ha provocado un aumento de la precariedad del empleo. Así existe una relación compleja entre competitividad y calidad de empleo, dado que el aumento de la competitividad sería directamente proporcional a la pérdida o precariedad de los puestos de empleo debido a la adaptación al mercado que las empresas deben lograr para ser económicamente productivas.

Con relación a esto último, es necesario aclarar la distinción entre calidad de los puestos de trabajo y calidad del empleo. La calidad de los puestos de trabajo está relacionada con la tecnología y la organización de la producción, por otro lado, la calidad de empleo esta referido a la inserción laboral, remuneraciones, capacitación y motivación de los trabajadores.

La calidad del empleo mejorará si este va acompañado de mejoras en: inserción ocupacional y en nivel de calificación de los empleados; así se podrá garantizar en alguna medida la posibilidad que los trabajadores gocen de un buen empleo, en consecuencia, de una adecuada calidad de empleo y, por ello de una mejor calidad de vida.

Es así como existen diversas medidas a implementar para contribuir en la calidad del empleo. Desde el escenario nacional se identifican los atributos que inciden en esto, que atributos están relacionados con los factores externos a la organización como sistema normativo, económico y tecnológico.

Para abordar los atributos normativos es necesario identificar la estructura que establece el gobierno chileno en materia del trabajo y previsión social. Es así como en el ámbito nacional, nuestro país cuenta con el Ministerio de Trabajo y Previsión Social el cual descentraliza sus funciones por medio de las Secretarías Ministeriales Regionales de Trabajo y Previsión Social las cuales operacionalizan estas funciones por medio de cuatro servicios: el Instituto de Normalización Previsional (INP), el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), la Dirección de Crédito Prendario (DICREP), y la Dirección Regional del Trabajo, siendo esta última la que se encargará “de la fiscalización de la aplicación de la legislación laboral y la divulgación de los principios técnicos de la misma”(D.F.L N°2, 1967).

En relación con los atributos normativos, las organizaciones deben articularlos de acuerdo a lo estipulado en la legislación laboral, específicamente en el Código del Trabajo considerando la reforma laboral de la ley n° 19.759, la que en términos generales regula contrato y jornada de trabajo, remuneraciones, seguro social contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, organizaciones sindicales y negociación colectiva. La Dirección del Trabajo gestiona sus funciones a través de Inspecciones provinciales, departamentales y comunales para dar una fiel aplicación de las leyes que garantizan los derechos sociales de los trabajadores, y a la vez realizar las demás funciones tendientes a asesorar al Gobierno en el desarrollo de la política social actual.

El atributo económico se visualiza bajo el contexto de la denominada globalización de la economía mundial cuyas principales consecuencias son:<sup>1</sup>

- Aumento de la debilidad de la demanda laboral.
- Disminución en la afiliación de la seguridad social.
- Precariedad laboral.
- Desregulación del mercado del trabajo.
- Incertidumbre laboral.

---

<sup>1</sup> Apuntes Cátedra Trabajo Social y Recursos Humanos; Semestre I; Año 2004 Escuela de Trabajo Social Universidad Católica de Temuco, Temuco. Profesora Marcela Flotts De los Hoyos.

- Externalización laboral.

Sumado a lo anterior Yañez (1996) indica ciertas transformaciones competitivas de la economía mundial que manifiestan sus efectos sobre el empleo, principalmente en los siguientes aspectos:

- La reestructuración competitiva de la economía nacional conduce al aumento de la productividad y/o intensificación del trabajo, lo cual disminuye el potencial crecimiento económico para generar empleos.
- Las transformaciones competitivas suponen que hay una mayor movilidad del mercado laboral, lo que se traduce en la práctica como una creciente inestabilidad del empleo, es decir, el riesgo de perder el puesto de trabajo aumenta.
- La flexibilización en los sistemas de contrato se expresa en el surgimiento de más empleos atípicos, como las subcontrataciones, los contratos a plazo fijo, por obra o por servicio, temporales o eventuales, a tiempo parcial y de horarios flexibles, lo cual se vincula a bajos salarios.
- En el ámbito de las remuneraciones se producen reestructuraciones de los sistemas salariales, implementando modalidades de salarios variables los cuales están ajustados a los resultados de la productividad y la situación económica de la empresa.
- En cuanto a la jornada laboral se recurre a la flexibilización de la misma con el objeto de ajustar la producción a los cambios de la demanda, es decir, se redistribuye la jornada mensual, disminuyendo los días de la jornada semanal y aumentando las horas de jornada diaria. Esto produce un desgaste excesivo en la fuerza laboral afectando la vida familiar y social de los trabajadores.

El tercer atributo que incide en la calidad de empleo es la implementación de tecnologías en las organizaciones. Este concepto es entendido como un “conjunto de

conocimientos técnicos y científicos aplicados a la industria” (Diccionario Enciclopédico Océano; 1995:1563).

De acuerdo a esto se debe hacer la distinción entre tecnologías duras y tecnología intelectual. La primera “se refiere al manejo de maquinarias y sistemas computacionales” (Arata; 2001: 7). La segunda, “a la adquisición de tecnología intelectual” (Arata; 2001:7).

La implementación de tecnología origina las siguientes consecuencias<sup>2</sup>:

- Reducción de empleo por unidad de producto (menos mano de obra).
- Polarización de estructuras de calificaciones.
- Multifuncionalidad o polifuncionalidad del trabajo.
- Aumento del control sobre el trabajo.
- Aumento de la cantidad de turnos para cumplir en proceso productivo.

En este aspecto nace una discusión necesaria acerca de la incorporación de tecnologías en las organizaciones independientemente de su rubro. Esto se debe a que la decisión técnica debe ir acompañada por políticas que regulen sus consecuencias. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) propone estrategias de reconversión laboral las que deben apuntar a<sup>3</sup>:

- Implementación de políticas de capacitación.
- Acceso a la información o balance económico de la empresa.
- Poder negociar previamente con los empresarios la implementación de las tecnologías.
- Garantía de compensación u ocupación por algún probable traslado.
- Adecuada readaptación para quienes son transferidos de funciones.
- Reducción de horas de trabajo porque la productividad se ve afectada.

---

<sup>2</sup> Apuntes Cátedra Trabajo Social y Recursos Humanos; Semestre I; Año 2004. Escuela de Trabajo Social Universidad Católica de Temuco, Temuco. Profesora Marcela Flotts De los Hoyos.

<sup>3</sup> Apuntes Cátedra Trabajo Social y Recursos Humanos; Semestre I; Año 2004. Escuela de Trabajo Social Universidad Católica de Temuco, Temuco. Profesora Marcela Flotts De los Hoyos.

- Mantener adecuadas condiciones de trabajo, seguridad, salud e higiene.

Es un imperativo para las empresas y el Estado desde las competencias que le corresponden a cada uno, regular una adecuada incorporación de la tecnología lo cual va acompañado de una necesaria reconversión laboral.

En otras palabras, sin intención de simplificar la complejidad del tema se establece que “lo relevante se centra en la gestión de la tecnología y en las personas (*junto con el empleador*) y su preparación (*para afrontar esto*)” (Arata; 2001:8).

### **8.3 PERSPECTIVAS ORGANIZACIONALES Y EMPRESA**

El concepto de organización está profundamente asociado a la perspectiva teórica desde la cual está definido, es decir que cada organización no tiene la misma configuración de su estructura, ni un mismo tipo de liderazgo, ni similares de control o cultura organizacional.

La organización es “un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquella” (Chiavenato; 2002: 7).

Al definir la organización, quedan implícita o explícitamente determinados los supuestos teóricos que fundamentan sus bases. Es así como se puede definir una organización desde las teorías clásicas en las cuales se priorizan los factores productivos por sobre los factores humanos y sociales, en que el trabajo se refiere a la motivación del hombre por la búsqueda de recompensa monetaria para satisfacer sus necesidades.

Otra perspectiva con la cual se define la organización es a partir de la teoría de sistemas, la cual define a la organización como un sistema abierto que se encuentra en

constante interacción con su medio externo en tal caso la sociedad e interno en cuanto a sus subsistemas abiertos, los cuales representan las personas que componen la organización.

Esta última aproximación es la que guía el presente trabajo de investigación.

Por otro lado, según Chiavenato (1994), la conceptualización de la organización a partir de la teoría de sistemas también arraiga en sí diversas aproximaciones conceptuales de organización que concretamente se refieren a los sistemas mecánicos que son característicos de los conceptos tradicionales de organización y, a los sistemas orgánicos característicos del enfoque de desarrollo organizacional.

Según Rodríguez (2003) pone su atención en el individuo dentro de la organización. La relación de los actores de la organización se rige por el binomio autoridad-obediencia que se articulan a través de sistemas rígidos, mayor control, frente al conflicto se responde con represión. En este contexto la organización visualiza a las personas como individuo y ellos a su vez se encuentran posicionados fuera del radio de la empresa como un factor o recurso dentro de los procesos productivos y el logro de la permanencia de la organización. Las relaciones de la persona con la organización se establecen a través de la monetarización.

En contraparte, según Rodríguez (2003) la organización desde los sistemas orgánicos estructuran una organización en donde al interior de los grupos de personas se define una relación de confianza, interdependencia, responsabilidad compartida, participación y responsabilidades multigrupales. El conflicto es solucionado basándose en procesos de negociación o la solución de problemas al interior de la organización. En este contexto, la organización se compone por un grupo de personas y se da un mayor acoplamiento entre los actores de la organización. Esto anterior supone que la organización ya no es solamente un sistema productivo en el cual las personas se unen a él por medio de la monetarización y la satisfacción de necesidades básicas, sino que también son incluidas las necesidades sociales tales como la participación y las relaciones humanas.

La anterior idea tiene una tendencia organizacional cercana a los postulados de la Escuela de Relaciones Humanas, en la cual se priorizan los factores sociales por sobre los físicos en la organización. Según Comelín (1996) esta Escuela da relevancia a las relaciones interpersonales y a las necesidades humanas como principal motivación. De tal manera se plantea que los trabajadores no se sentirán bien en una organización fría que satisfaga sólo las necesidades económicas. También se señala que la estructura y el trabajo de la organización deben ser acordes a las necesidades del trabajador, de tal manera que se esfuerce y coopere más, aumentando la eficiencia de la organización.

Por otro lado, se sostiene que la empresa es una organización que tiene dos objetivos básicos. El primero, está relacionado con la eficiencia, es decir, producir bienes y/o servicios que garanticen la continuidad de esta. El segundo objetivo, “de naturaleza social, es satisfacer las necesidades básicas y de desarrollo de los miembros que la componen y desempeñar un rol en el desarrollo social del país” (Jiménez; 1980:20).

Otra definición de organización desde la perspectiva sistémica, ofrece Luhman quien afirma que “las organizaciones son sistemas sociales de tipo propio caracterizados por su capacidad de conducir la pertenencia, es decir, de poner condiciones que deben ser cumplidas por quienes quieren ingresar y permanecer en ellas. El sistema organizacional demanda comportamientos muy específicos de sus miembros, y al mismo tiempo, para motivarlos, hace uso de esquemas altamente generalizados, tales como: el dinero; independientemente cuales sean las aspiraciones, necesidades o motivaciones particulares, que cada uno de los miembros tenga para participar en ella, las organizaciones tranzan una determinada remuneración”(Rodríguez; 2002:23).

De acuerdo a lo anterior, es sencillo concluir que no existe una sola definición de organización, por lo tanto se sintetizan a continuación sus principales elementos conceptuales:

- Corresponde a un sistema social.
- Sistema de tipo propio distinto a la familia y a la comunidad.

- Genera condiciones de pertenencia y permanencia.
- Demanda cierto comportamiento de sus miembros.
- Establece un sistema de motivación por medio de retribución monetaria.

De esta manera, para efectos de la investigación se considerarán los elementos conceptuales anteriormente mencionados.

Existen organizaciones de diversos tipos como las organizaciones sin fines de lucro y las organizaciones con fines lucrativos siendo estas últimas las empresas. La empresa es entendida por la Legislación Laboral Chilena como “toda organización de medios personales, materiales e inmateriales, ordenados bajo una dirección, para el logro de fines económicos, sociales, culturales o benéficos, dotada de una individualidad determinada” (Ministerio del Trabajo; 2004:1).

De acuerdo a la cantidad de trabajadores las empresas, se pueden distinguir: microempresa (que ocupa entre 1 y 4 trabajadores); pequeña empresa (que ocupa entre 5 y 49 trabajadores); mediana empresa (que ocupa entre 50 y 199 trabajadores) y gran empresa (que ocupa más de 200 trabajadores).

Por su parte, el empresario es “la persona que, por cuenta propia e independientemente, desarrolla una actividad empresarial, mientras que el empleador es la persona natural o jurídica que utiliza los servicios intelectuales o materiales de una o más personas en virtud de un contrato de trabajo” (Ministerio del Trabajo; 2004:1).

En tanto, el trabajador se entiende como “persona natural que presta servicios personales, intelectuales o materiales bajo relación de dependencia o subordinación, y en virtud de un contrato de trabajo” (Ministerio del Trabajo; 2004: 1).

### **8.3.1 Objetivos de la Organización**

De acuerdo a Comelín (1996) los objetivos de las organizaciones o empresas son dos. En primer lugar, la producción de bienes o servicios a cambio de bienes monetarios. En segundo lugar, el estar enfocada su finalidad al aspecto social, referente a que la empresa no sólo provee servicios sino también se los brinda a otras personas.

El punto anteriormente mencionado, alude al elemento humano en la empresa. Si bien la empresa tiene como finalidad producir bienes y servicios a cambio de una retribución económica (utilidad), debe existir un equilibrio entre recursos humanos y los distintos elementos para la consecución de sus fines, incorporando indirectamente el desarrollo de las capacidades del trabajador, para que se comprometa con su actividad.

De este modo la empresa, se presenta como una nueva alternativa para la satisfacción de ciertas necesidades.

### **8.3.2 Procesos Organizacionales**

De acuerdo a Rodríguez (2002) toda organización posee ciertos procesos en su constitución y funcionamiento interno, los cuales devienen de las relaciones que se producen entre los miembros que constituyen la misma.

Los procesos organizacionales son los elementos base de una herramienta fundamental para intervenir en una organización. Esta herramienta es el diagnóstico organizacional el cual aporta conocimiento teórico y fundado de la realidad organizacional, para dar luces en intervenciones desde diversas disciplinas como el Trabajo Social. Para ello se requiere del conocimiento acabado de los procesos organizacionales que se generen en las empresas.

A continuación se identifican los principales procesos organizacionales y se ofrece una breve descripción de ellos:

- **Cultura Organizacional**

Según Koontz, la cultura de la organización se define “como un patrón general de comportamiento, basado en creencias, valores, símbolos y mitos que las personas de la organización tienen en común”(citado por Rodríguez; 2002:51).

La cultura organizacional contiene los fundamentos de todo lo que las personas dicen, hacen y piensan dentro del escenario de la organización. Generalmente la cultura establece las normas de comportamiento basándose en el establecimiento de claros valores organizacionales. Estos están dirigidos a satisfacer necesidades y objetivos de la empresa u organización. Por lo tanto la cultura es un proceso promovido por la organización de manera continua y es por ello que se caracteriza por ser estable.

- **Comunicación.**

Según Rodríguez (1994), la comunicación en las organizaciones se define como una obligación para el funcionamiento de la empresa como un sistema social.

Al interior de la organización el sistema de comunicación se puede dar de distintas formas: comunicación descendente basada en ordenes, contactos entre cargos superiores y subordinados, fluyen por medio de boletines, afiches, reuniones por departamento, reuniones globales, entre otros. Además, la comunicación ascendente, que aluden a procedimientos de conducto regular, procedimientos de quejas, procedimiento de

sugerencias, aislamiento informativo del jefe, entre otros. Por último, la comunicación horizontal se caracteriza por ser propias del flujo de trabajo, realizadas en períodos de descanso, entre otros.

- **Poder, Autoridad y Liderazgo.**

“El poder formal y el poder emergente son procesos centrales en el devenir de toda organización, ellos son complementarios y pueden generar conflictos” (Rodríguez; 2002: 59). Es de tal forma que se presentan variadas combinaciones de estos procesos, algunos de ellos son: aparición del liderazgo fuera de la línea de mando y en oposición a ella; equilibrio del organigrama en términos de autoridad, capacidad y dificultades de delegación; estilos diferentes de mando; prestigio y status informal versus formal; por último, la existencia de liderazgo ejecutivo.

- **Estructura.**

Se refiere a variables que posibilitan visualizar el perfil organizacional. Algunas de ellas son: caracterización de los miembros de la organización basándose en datos (edad, sexo, nivel de calificación, educación, antecedentes laborales); descripción de la estructura, (organigrama, diagrama de planta); departamentalización de la estructura, en lo que respecta a los grupos formales de trabajo, tamaño y número de departamentos y, descripción de las sub-unidades.

- **Conflicto.**

“Luhman sostiene que tras la colaboración se encuentra subyacente la posibilidad de conflicto” (Rodríguez; 2002:59).

El conflicto tiene consecuencias funcionales para la organización, algunas de estas consecuencias se dirigen a la cohesión interna, tensiones que se pueden presentar entre diversos actores organizacionales como entre sindicato y dirección, personal de línea y de staff, trabajadores antiguos y nuevos, profesionales y no profesionales, entre departamentos, obreros y empleados, conflicto por desigualdades, entre otros.

- **Motivación.**

La motivación de los trabajadores es decisiva para el logro de los objetivos de la empresa, por lo cual la empresa utiliza mecanismos motivacionales para conseguir el apoyo y compromiso de sus trabajadores. Para su análisis y visualización es importante considerar: la preocupación empresarial por la motivación laboral, la motivación laboral por el agrado o desagrado laboral existente, agrado o desagrado frente a las condiciones físicas de trabajo, agrado o desagrado con las condiciones económicas del trabajo, agrado o desagrado con las condiciones sociales y psicosociales del trabajo y, motivación individualista.

- **Toma de Decisiones.**

Es un proceso que tiene mayor relevancia dentro de la organización. Ya que según Luhman las organizaciones deben ser vistas como sistemas formados por decisiones.

Para su análisis se debe tener en cuenta aspectos como: participación en la toma de decisiones, canales de decisión, grado de especificidad de las decisiones, reconocimiento de la racionalidad de las decisiones por los miembros, hasta que nivel se adoptan decisiones, entre otros.

- **Organización-Ambiente.**

La organización debe ser entendida en relación constante con su medio ambiente, ya que entre ellos se da una mutua influencia. Las variables ambientales son cruciales en los procesos organizacionales como, en las formas que se puede adoptar el poder, la configuración del sistema de comunicaciones, la motivación de sus trabajadores y otros procesos.

Para comprender la organización en su medio es necesario conocer algunos elementos como la historia de la organización, las relaciones de la organización con la sociedad e inserción y reputación dentro de la comunidad.

- **Sindicato.**

“Ellos son una expresión organizada de los miembros de una empresa que adoptan esta configuración como una forma de canalizar sus inquietudes, de hacerse oír, de defenderse frente a eventuales amenazas y de reivindicar sus aspiraciones” (Rodríguez; 2002: 62).

Los sindicatos permite el surgimiento de líderes y dirigentes con la finalidad de que estos sean una imagen frente a la empresa y frente al sindicato, logrando así posibles influencias sobre las políticas y decisiones de la empresa.

Algunas posiciones habituales hacer referencia a ser “reivindicacionistas, confrontacionales y/o colaborativos” (Rodríguez; 2002: 62).

## **8.4 RECURSOS HUMANOS**

Es necesario referirse al tema de los recursos humanos ya que las organizaciones o empresas se constituyen, mantienen y funcionan a partir del trabajo de las personas, como anteriormente se ha mencionado.

De modo general se debe mencionar que el concepto de recursos humanos se define a partir de perspectivas teóricas tanto clásicas de la Administración de recursos humanos como desde las nuevas tendencias, de tal modo que cuando se habla de recursos humanos existen diferencias cualitativas en su significado.

Stoner afirma que los recursos humanos son “la gente que aporta a la organización su trabajo, talento, creatividad y dinamismo” (1983:64). Esta definición no difiere de lo que Chiavenato entiende por recursos humanos, ya que para este autor el término “cobija a todos los participantes de la organización, en todos los niveles y subsistemas dentro de la organización” (1984:109). Estas son perspectivas clásicas que indagan acerca del área de recursos humanos con un enfoque centrado en la provisión de servicios, siendo el trabajador un recurso más dentro de la organización.

Existe cierta claridad y consenso en lo que se entiende por recursos humanos siendo una aproximación a esto, “(todas) las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, en cualquier nivel jerárquico o tarea” (Chiavenato; 2002: 129).

El recurso humano son las personas que participan en la organización y que potencialmente aportarían con trabajo además de “creatividad, flexibilidad y dinamismo

sumado al aprendizaje como parte de las funciones que deben administrarse en las organizaciones”(Arata; 2001:15).

Es por ello, que en las organizaciones existe una revaloración del factor humano cumpliendo una función social importante en lo que es el mejoramiento de la calidad de vida de sus miembros.

Actualmente, existen nuevas tendencias en la administración de los recursos humanos, en donde el trabajador es considerado como un actor protagonista en la organización y, por tanto, en los procesos productivos.

Esta nueva tendencia en el área de recursos humanos revaloriza la importancia de las personas en la organización por su inclusión en el sistema, considerándolas como un potencial valioso para las misiones organizacionales o empresariales. Desde esta nueva tendencia se manifiesta una integración activa de las personas, encontrándose como base de la misma el supuesto de calidad de empleo, refiriéndose a la calidad del lugar de trabajo lo que se encuentra estrechamente vinculado con la satisfacción de los trabajadores al interior de la empresa y en el desarrollo de sus labores. Esto obliga a implementar nuevas prácticas laborales y provisión de servicios dentro de las funciones atribuidas al área de recursos humanos.

Según la Revista Capital (2002) esta satisfacción está asociada a una calidad del empleo y a procesos organizacionales, como parte sus atributos internos. La relación entre procesos organizacionales y calidad de empleo deviene de ciertas prácticas laborales entorno a variados procesos organizacionales, los cuales fueron mencionados anteriormente.

La comunicación al interior de la organización se caracteriza por el aumento de canales y dirección de ésta entre los diversos escalafones de la estructura de la empresa, se identifica la realización de practicas laborales en empresas nacionales, multinacionales y

otras subsidiarias extranjeras tales como, reuniones semanales entre trabajadores y subalternos, convenciones, actividades recreativas y culturales entre otras.

En cuanto al clima laboral, las nuevas tendencias valorizan este aspecto como un eje central y repetitivo en el discurso desde recursos humanos, por lo cual implementan la aplicación periódica de encuestas de clima laboral en las cuales se identifican aspectos como relaciones laborales distendidas, mayores niveles de integración de los trabajadores, trabajo en equipos entre otros.

Respecto al poder y a la toma de decisiones, se refleja un estilo de liderazgo que favorece relaciones laborales fluidas y de confianza, en donde el recurso humano requiere de su integración y participación, entregando de tal manera mayor poder de toma de decisiones y autonomía.

La estructura organizacional tiende a defender estructuras mayormente planas que fortalezcan una relación laboral de confianza, en tal sentido se rescatan prácticas laborales como denominar a los trabajadores “colaboradores”, “asociado”, entre otras.

En el caso de la motivación, se inserta dentro de la relación laboral entre trabajador y empleador un sistema de incentivo y retribución que van desde lo monetario, al reconocimiento público del desempeño dentro de una cultura meritocrática, premios, ascensos hasta capacitaciones entre otros beneficios voluntarios otorgados a los trabajadores y que tiene estrecha relación con su calidad de vida.

En definitiva las nuevas tendencias en la administración de Recursos Humanos se reenfocan en las personas y en sus potenciales. En este sentido, el área de recursos humanos en empresas es definida y diseñada según las estrategias, políticas, programas e integración de ciertas prácticas laborales y entrega de beneficios que se encaminan al logro de la satisfacción de los trabajadores con su empleo y al logro de los objetivos de la empresa.

De acuerdo a lo anterior, el área de recursos humanos como “la planificación, organización, desarrollo, coordinación y control de técnicas competentes para promover un desempeño eficiente de las personas al interior de la organización y por otra parte contribuir a los objetivos que se enmarca al interior de la relación trabajador y empleador, en donde se persiguen objetivos relacionados directa e indirectamente relacionados con el trabajo para ambas partes” (Chiavenato; 2000:165).

Resulta coherente para las nuevas tendencias el planteamiento de Chiavenato (2000) al atribuir una función motivadora y de manutención de las personas junto a la organización. Para lo cual este autor identifica una serie de políticas que se dirigen al logro de sus objetivos y que tienen relación con la provisión de recursos humanos, su aplicación, su mantenimiento, desarrollo y seguimiento, evaluación y control de su recurso humano.

Para llevar a cabo las funciones de los subsistemas de recursos humanos Chiavenato (2000) sostiene que se realizan por medio de diversas políticas, programas o la implementación de prácticas laborales y beneficios sociales para los trabajadores, los cuales requieren de una estructura o departamentalización encargada para su ejecución, esta subestructura o dependencia del sistema recursos humanos ha sido tradicionalmente denominada Departamento, Unidad o Servicio de Bienestar que constituyendo formas concretas de satisfacción para los trabajadores en su desempeño y calidad de vida.

Es así como se encuentran organizaciones o empresas que se limitan a proporcionar a los trabajadores los beneficios legales, y otras que se orientan a destinar tanto beneficios legales como voluntarios los que contribuye o facilita al trabajador la satisfacción frente al empleo y su nivel de vida.

De esta manera, según Fortes (1983) existen una variada oferta de profesionales que cuentan con competencias para desempeñarse ya sea en el diseño, implementación y evaluación de políticas, prácticas laborales y beneficios destinados a la satisfacción y eficiencia plena del recurso humano con relación a su trabajo, y por otra parte, a colaborar para el cumplimiento de metas organizacionales con los recursos humanos disponibles.

## 8.5 TRABAJO SOCIAL Y RECURSOS HUMANOS

Como se ha hecho referencia, a la empresa le interesa cumplir su objetivo productivo, para ello un factor importante es la preocupación de la manutención y desarrollo de su recurso humano por lo cual se ha pensado en el bienestar de las personas, donde la labor del Trabajo Social no ha estado ajena. Esta profesión ha tenido una intervención histórica, en donde su labor global se sustenta en objetivos profesionales que se traducen en la provisión de una mayor calidad de vida para las personas en nuestra sociedad.

Es así como la labor del Trabajador Social se ha enmarcado tradicionalmente bajo el Departamento, Unidad o Servicio de Bienestar o el área de Recursos Humanos desde la cual se “pueda actuar para toda la organización, acceder rápidamente a niveles gerenciales, tener libertad para actuar en acciones de su exclusiva competencia, y finalmente integrarse a una política general de manutención y desarrollo que tenga una visión integral del trabajador” (Fortes; 1983:52).

El Trabajo Social al estar inserto en estos subsistemas se enfoca en la satisfacción de las necesidades de los trabajadores de manera individual, colectiva y familiar, para lo cual se enfrenta a los riesgos contemplados y no contemplados en los regímenes provisionales y, en general, en las políticas sociales del país en el área laboral y de seguridad social.

En relación con lo anterior, el Trabajo Social aporta a la optimización de los recursos existentes en nuestra sociedad y al interior de la organización para que sean utilizados de forma expedita por el trabajador. Por esto, Chiavenato (1984) las políticas del área de recursos humanos deben tener las siguientes características: estabilidad, consistencia, flexibilidad, generalidad y claridad.

De lo anterior, se desprende que la función del Trabajo Social tiene un carácter contingencial condicionado tanto por las necesidades de los trabajadores, los lineamientos de trabajo del área de recurso humano asociadas a las decisiones gerenciales, como por el ambiente en el cual se encuentra inserta la empresa en cuanto a los aspectos normativos, tecnológicos, económicos.

Además, cualquier tipo de intervención del Trabajo Social se realiza sobre la base de una metodología que permite según Jiménez (1980:22):

- Identificar los conflictos y buscar estrategias para abordarlos.
- Preparar y reunir información para confeccionar el diagnóstico social.
- Confeccionar planes y programas de gestión social.
- Trabajar en equipos con todas las personas del área de recurso humano de la empresa.
- Visualizar al trabajador como una totalidad compleja, en la que los sentimientos y percepciones tienen gran importancia.
- Respetar las expectativas y sentimientos del grupo y sus formas de concebir soluciones.
- Concebir el desarrollo personal y organizacional como un todo integrado, como dos caras de una misma medalla.
- Evaluar mediante indicadores la gestión social de la empresa.

Por otro lado, el bienestar se caracteriza por la entrega de servicios y/o beneficios, los cuales constituyen “medios indispensables de complemento y apoyo, proporcionados, gestionados y financiados por la empresa (en algunos casos bipartitos), para estimular y mantener la fuerza de trabajo en un nivel satisfactorio de moral y productividad” (Fortes; 1983:17).

Se pueden distinguir dos tipos de beneficios. Uno de ellos son los beneficios de tipo obligatorio que por ley las empresas deben entregar a sus funcionarios como es salud, previsión, asignación familiar y accidentes del trabajo y enfermedades. Los beneficios voluntarios son aquellos que los trabajadores reciben adicionalmente a su remuneración

como las capacitaciones, programas de recreación, programa de vivienda, entre otros (Fortes; 1983:18).

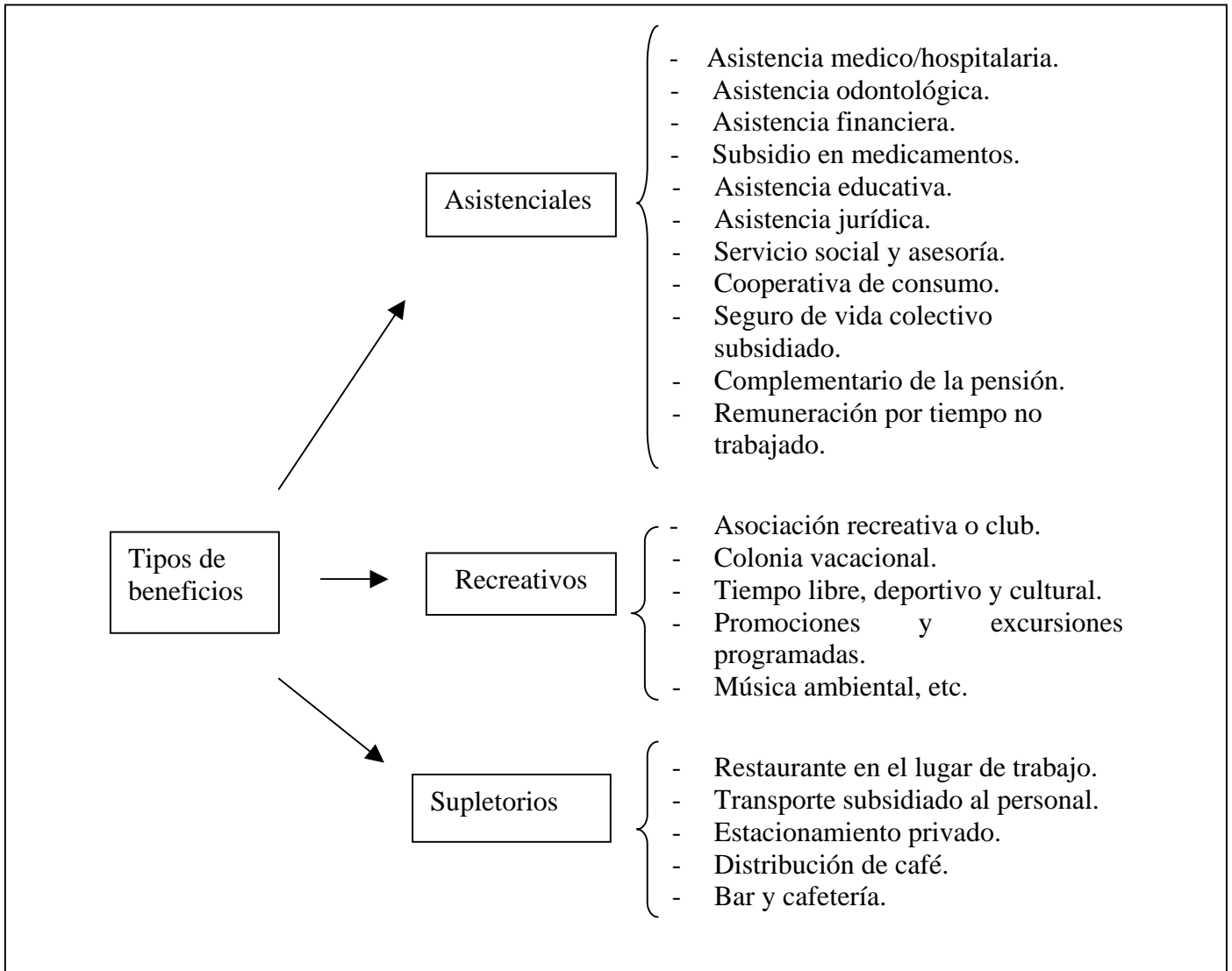
La provisión, administración y gestión de los beneficios legales y voluntarios puede estar a cargo del Trabajador Social, de hecho, en numerosas empresas es así.

Por otra parte Chiavennatto (2002) señala que los beneficios voluntarios pueden ser:

- **Actividades o Planes Asistenciales:** tienen por finalidad proveer al trabajador y a su familia de cierta seguridad, en caso de imprevistos o de emergencias, muchas veces fuera de su control o voluntad.
- **Actividades o Planes Recreativos:** se refiere a los servicios y/o beneficios que tienen por objetivo, ante todo, crear condiciones de diversión, de reposo, de higiene mental o descanso constructivo para los trabajador y sus familias.
- **Actividades o Planes Supletorios:** busca ofrecer conveniencias, facilidades y utilidades a los trabajadores para mejorar su calidad de vida. Si la empresa no ofreciere estas comodidades el trabajador tendría que proveérselas por sí mismo.

Sumado a lo anterior, Chiavenato (2002), establece una relación entre los objetivos anteriormente señalados, y las necesidades de las personas, independientemente de los tipos de clasificación que existan sobre los beneficios sociales.

Lo anterior se esquematiza en el siguiente cuadro:



En conclusión, desde una postura tradicional los departamentos, unidades o servicios de Bienestar, usualmente a cargo de un Trabajador Social, intervienen de acuerdo a las necesidades de los trabajadores así como también articula políticas y programas eficaces que respondan a dichas necesidades. Desde la nueva tendencia la gerencia o área de Recursos Humanos satisface las necesidades de sus trabajadores cimentando su intervención desde una estructura organizacional plana u horizontal.

Independientemente del sistema que escoja la empresa para brindar los beneficios a sus trabajadores, es importante señalar la relevancia de la calidad de empleo en los ambientes laborales ya que mediante esto podrían obtenerse mayores y mejores resultados en la eficiencia de la producción, de acuerdo al contexto laboral actual donde se inserta el trabajo.

## IX. MARCO METODOLÓGICO

La presente investigación fue realizada desde un enfoque metodológico distinto al que fue propuesto en el proyecto de investigación, proceso del cual se da cuenta a continuación.

Originalmente, se estableció en el proyecto un enfoque metodológico de tipo cuali - cuantitativo que, a través del Modelo de Dos etapas, pretendía enfocar el proceso investigativo. La muestra estaba compuesta por veinte trabajadores de cuatro empresas (cinco trabajadores de cada empresa) de la ciudad de Temuco, cuatro Trabajadores Sociales (uno de cada empresa ) y un profesional experto en la materia. Las técnicas de recolección de datos que se propusieron consistían en un análisis de registros de las diferentes empresas en cuanto a los aspectos de la calidad de empleo (tales como accidentabilidad, remuneraciones, licencias médicas, rotación de personal, entre otros) y entrevistas semi-estructuradas.

De acuerdo a lo anterior, el equipo investigador inició el proceso de contacto de la posible muestra, según lo estimado en el cronograma de trabajo. Es así como, a través del contacto telefónico, se procede a solicitar entrevistas con las Trabajadores Sociales y con el Administrador de siete de las empresas identificadas como posible muestra, para establecer el vínculo inicial. En la primera entrevista se les entrega una carta en la cual da cuenta de los objetivos de la investigación y sus procedimientos. De esta manera, los profesionales manifiestan, por un lado, el interés en el tema, y por otro, la necesidad de comunicarle a las gerencias respectivas la solicitud realizada, quienes debían tomar la decisión de aceptar o rechazar tal solicitud.

Posteriormente seis de las siete empresas contactadas dieron respuesta negativa debido a diferentes motivos: el cambio de la Gerencia General en una de las empresas; la ausencia (por licencia médica) de la persona de debía decidir en otra; en otros casos la Trabajadora Social de la empresa desempeña su labor en las Casas Matrices, ubicadas en la Región Metropolitana.

Frente a este nuevo escenario, el equipo investigador decidió llevar adelante un Estudio de Caso en la empresa que facilitó el realizar la recogida de datos. Esto se fundamentó en la prolongada trayectoria de la empresa en el ámbito nacional y local, un marcado interés por la calidad de empleo otorgada a sus trabajadores desde sus políticas institucionales, tener más de cincuenta trabajadores y estar ubicada en la ciudad de Temuco. Sumado a lo anterior, la empresa brindó las facilidades como entrevistar a más trabajadores de los inicialmente convenidos que permitirían acceder a la información buscada. Todas estas condiciones aseguraron al equipo investigador que un Estudio de Casos permitía, por un lado, cumplir con los objetivos de la investigación y, por otro, resguardar los requerimientos metodológicos que una investigación según este enfoque exige.

Por lo tanto, el enfoque metodológico a través del cual se llevó adelante la investigación fue un Estudio de Caso, el cual esta enmarcado en una investigación de tipo cualitativa y exploratoria. Esto se explica a continuación.

## **9.1 Enfoque Metodológico**

La presente investigación es de carácter cualitativo y exploratorio. Es de orden cualitativo debido a que permite “buscar la comprensión de los hechos mediante métodos cualitativos que le proporcionen un mayor nivel de comprensión personal de los motivos y creencias que están detrás de las acciones de las personas” (Pérez; 2000a: 20).

Su carácter exploratorio, obedece a que busca “(...) familiarizarse con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real (...)” (Rodríguez; 1998: 58).

Es exploratorio debido a que este tipo de investigación no se ha incursionado en la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Católica de Temuco así como tampoco en

otras Universidades de la región, lo que lleva a dar un posible acercamiento hacia el tema de investigación a través de este estudio.

## **9.2 Tipo de Estudio**

Con relación al tipo de estudio se optó por realizar un Estudio de Caso, debido a la profunda aproximación y comprensión de la realidad que este tipo de estudio brinda, toda vez que el Estudio de Caso se plantea como “un examen de un fenómeno específico, como un programa, un evento, una persona, un proceso, una institución o un grupo social (...) lo estudiamos para obtener la máxima comprensión del fenómeno” (Pérez; 2000a: 80).

El propósito de esto es probar de un modo completo el “ciclo vital de la unidad con el fin de establecer generalizaciones acerca de una población más amplia a la que pertenece el particular observado” (Pérez; 2000a: 81). De esta manera, y en el caso de la presente investigación, el estudio de una empresa permitió profundizar el conocimiento en términos de calidad de empleo y el Trabajo Social.

El tipo de Estudio de Caso que se ha llevado adelante en esta investigación es de orden interpretativo debido a que “contiene descripciones ricas y densas (...) se debe reunir tanta información sobre el problema como sea posible, con la pretensión de interpretar y teorizar acerca del fenómeno (...)”(Pérez; 2000a: 98). Es así como se intentó reunir el mayor cúmulo de información posible para luego interpretarla referente a la calidad de empleo y sus implicancias desde el Trabajo Social.

### **9.3 Caracterización del Caso de la Investigación**

La empresa objeto del Estudio de Caso es parte de un holding de empresas chilenas dedicadas al rubro de producción y servicios. En Temuco nace en el año 2000 con un local, el cual en la actualidad cuenta con cuatrocientos ochenta trabajadores. Durante el primer semestre del presente año abre su segundo local en la ciudad, con alrededor de trescientos trabajadores. Actualmente a lo largo de todo el país existen ochenta locales de esta empresa.

En la empresa, inserta en el área de Recursos Humanos, se encuentra una Trabajadora Social, quien desempeña sus funciones en conjunto con otros profesionales del área; tales como: Servicio Persona, Profesor de Educación Física, entre otros.

### **9.4 Técnicas de Muestreo**

La muestra de la investigación está conformada por cincuenta y cuatro trabajadores operarios<sup>4</sup> de la empresa, cuatro Jefes de Sección, la Trabajadora Social de la empresa, el Administrador de la empresa y el Gerente de Recursos Humanos.

La muestra de trabajadores considerada es de tipo no probabilística o llamadas también muestras dirigidas, ya que “suponen un procedimiento de selección informal (...) con una cuidadosa y controlada elección de sujetos con ciertas características especificadas previamente en el planteamiento del problema” (Hernández; 2003: 326).

---

<sup>4</sup> Aquel trabajador que cumple funciones no administrativas como vendedores, reponedores, bodeguero, entre otros

Con relación a la modalidad de muestreo antes nombrada se definió un muestreo estratégico o de conveniencia “en el que la selección de las unidades muestrales responde a criterios subjetivos, acordes con los objetivos de la investigación” (Cea; 2001: 200)

De esta manera, la muestra de trabajadores fue de cincuenta y cuatro personas, las cuales se seleccionaron con un único criterio de inclusión, siendo este el ser trabajador operario de la empresa, a los cuales se tuvo acceso para ser entrevistados. En relación con esto, el equipo investigador no estableció criterios en cuanto a características especiales, tales como edad, sexo, entre otros. Lo anterior, debido a que la finalidad de esta investigación más que estipular como pueden contribuir la intervención de la Trabajadora Social en la calidad de empleo de un cierto perfil de trabajadores, se orienta en una primera aproximación de investigación en esta temática.

En cuanto a la incorporación del Administrador del local, Gerente de Recursos Humanos y la Trabajadora Social esta se establece debido a que representan a la administración de la empresa y manifestaron tener la disponibilidad de participar en el estudio.

## **9.5 Técnicas de Recolección de Información**

Según Cabrera (2002), en todo proceso de investigación la calidad y credibilidad de los juicios evaluativos se apoyan en datos y observaciones que se recogen de la realidad. Lo cual se construye a partir de la aplicación de técnicas de recolección de datos, y el análisis de la información que se obtiene, por tanto, es importante la rigurosidad en la elaboración de instrumentos y en la utilización de procedimientos que acredita la calidad de la información que usa en sus juicios evaluativos.

Bajo esta lógica, y para el caso de la muestra de trabajadores, se utilizó como instrumento de recolección de datos un cuestionario, el cual “consiste en un listado de

preguntas estandarizadas (leídas literalmente y siguiendo el mismo orden al entrevistar a cada encuestado), su formulación es idéntica para cada encuestado” (Cea; 2001: 254).

El instrumento aplicado a los trabajadores fue diseñado de acuerdo a preguntas abiertas donde el encuestado expuso libremente su opinión y preguntas cerradas donde cada uno de ellos respondió en función a las respuestas otorgadas por el encuestador.

Las preguntas abiertas “son aquellas que no circunscriben las respuestas a alternativas predeterminadas. Por lo que la persona puede expresarse con sus palabras” (Cea; 2001: 258).

Las preguntas cerradas, también denominadas precodificadas o de respuesta fija “son aquellas cuyas respuestas están acotadas, cuando se diseña el cuestionario. El investigador determina, previamente cuales son las diversas opiniones de respuesta posibles” (Cea; 2001: 254). De esta manera, se procedió a acotar las posibles respuestas a través de las categorías Sí / No y mediante una Escala de Actitud de Likert o también denominada Escalamiento tipo Likert.<sup>5</sup>

Para el instrumento aplicado a la Trabajadora Social se optó por una matriz de recolección de datos donde se especificaba las funciones<sup>6</sup> y atribuciones<sup>7</sup> de la Trabajadora Social, sumado a dos preguntas abiertas para que la profesional diera su opinión respecto a los temas abordados.

En relación con los Jefes de Sección el Administrador y el Gerente de Recursos Humanos se les aplicó un cuestionario con preguntas de características similares de acuerdo a las variables establecidas en la elaboración del instrumento. Estas preguntas se

---

<sup>5</sup> La Escala de Actitud de Likert consiste en ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los encuestados. Extraído de Hernández; 2003: 368.

<sup>6</sup> Se entiende por funciones el área en la que la profesional interviene

<sup>7</sup> Se entiende por atribución el rol que ejecuta en estas áreas.

caracterizaron por ser abiertas y cerradas donde, en las primeras, el entrevistado respondió libremente y, las segundas, a través de categorías establecidas por el equipo investigador.

## **9.6 Técnicas de Análisis de Datos**

En esta investigación el análisis de la información se realizó siguiendo dos procesos: la descripción y la interpretación.

De acuerdo a Latorre y González el análisis de datos es “la etapa de búsqueda sistemática y reflexiva de la información obtenida a través de los instrumentos. Constituye uno de los elementos más importantes del proceso de investigación e implica trabajar los datos, recopilarlos, organizarlos en unidades manejables, sintetizarlos, buscar regularidades o modelos entre ellos, descubrir que es importante y que va a aportar a la investigación” (citado por Pérez; 2000b: 102).

Para lograr esto se debe “reducir de los datos, facilitar su tratamiento a la vez que la comprensión de los mismos. Su aporte principal es una mejor inferencia de los resultados” (Pérez; 2000b: 103).

Con el fin de reducir los datos, la información arrojada de las encuestas aplicadas a los trabajadores se procedió a ingresarla al programa Excel. De esta manera se procedió a codificar los mismos, posteriormente se los transfirió a una matriz diseñando la base de datos desde donde se construyeron bajo el mismo programa una serie de tablas dinámicas univariadas. Cabe señalar que estos datos eran de orden de cualitativo, sin embargo, fueron analizados bajo una técnica cuantitativa dado el considerable volumen de los mismos.

Otra forma que utiliza el equipo investigador para el análisis de la información obtenida son las herramientas artesanales, entendidas como un “sistema de manuales de

tratamiento de información textual (...) como recortes – carpetas, extraer los fragmentos textuales” (Valles;1999:339).

De esta manera, para las entrevistas realizadas a la Trabajadora Social, los Jefes de Sección, el Administrador y el Gerente se elaboraron fichas donde se transcribió textualmente los datos proporcionados por cada actor entrevistado.

En la entrevista realizada a la Trabajadora Social, se llevó a cabo una post-categorización a través de las fichas mencionadas anteriormente según las funciones y atribuciones que ella realiza en la empresa.

En cuanto a los Jefes de Sección, al Administrador y al Gerente se extrajo la información de acuerdo a los contenidos de las categorías de análisis diseñadas.

Una vez logrado lo anterior se procedió con la descripción la cual “lleva al examen de todos los segmentos de cada categoría con el fin de establecer patrones en los datos, lo que implica un nivel de reducción de los mismos” (Pérez; 2000: 107).

Es así como la descripción se realizó de acuerdo a los objetivos de la investigación. En el primer objetivo, se describió según los temas establecidos por el equipo investigador. En el segundo objetivo, la descripción se articuló de acuerdo a los beneficios legales y voluntarios otorgados por la empresa. La descripción del tercer objetivo fue elaborada de acuerdo a los beneficios otorgados por la Trabajadora Social de la empresa.

Posteriormente se procedió a la interpretación, que “es el momento más arriesgado del proceso, dado que interpretar supone, relacionar, establecer conexiones entre las diferentes categorías, así como posibles comparaciones” (Pérez; 2000b: 107).

Para una mejor organización y entendimiento de la información, el equipo investigador decidió organizar y presentar la interpretación basándose en los objetivos de la

investigación. Estos objetivos se articularon de acuerdo a puntos de análisis diseñados por el equipo investigador.

### **9.7 Fiabilidad del Estudio**

En esta investigación la fiabilidad está dada por la caracterización detallada de los participantes, además de una descripción de las circunstancias en que se llevó a cabo la muestra y la recolección de los datos.

Sumado a lo anterior, también se cotejó la presentación de las premisas teóricas de las que parte del equipo investigador, además de una definición clara de los conceptos y unidades de análisis consideradas en el estudio.

### **9.8 Validez del Estudio**

La validez hace referencia “a la relación que ha de existir entre el concepto teórico y el indicador empírico” (Cea; 2001:150).

Para lograr esta relación entre el concepto teórico y el indicador empírico, el equipo investigador utilizó la Triangulación de Investigador o también llamada Verificación Intersubjetiva donde “la verificación se lleva a cabo por medio de contrastes de la información” (Pérez; 2000: 83).

Es así como las investigadoras realizaron la aplicación de las encuestas pilotos con el objeto de darle veracidad al proceso, lo que permitió con posterioridad el intercambio de opiniones generando preguntas a través del debate y contraste para reorientar el proceso de investigación.

Además se utilizó la triangulación en la recolección de la información a través de cinco fuentes de información: los trabajadores, los Jefes de Sección, el Administrador del local, el Gerente Zona Sur y la Trabajadora Social de los locales de Temuco.

## **9.9 Aspectos Éticos**

En relación con el tema ético, la presente investigación ha respetado la autodeterminación de las personas en la entrega de la información, como la opción del anonimato de los trabajadores y de los puestos de procedencia de cada uno de ellos.

Sumado a lo anterior, el equipo investigador ha mantenido una absoluta discreción en el uso de la información así como también de la confiabilidad en el uso de la misma.

## **9.10 Procedimientos**

Los procedimientos utilizados en la investigación se especifican a continuación.

Las entrevistas se realizaron en un período de tiempo de quince días, durante los meses de septiembre y octubre. La aplicación del cuestionario a los trabajadores y Jefes de Sección demandó un promedio de treinta minutos por cada uno; a la Trabajadora Social alrededor de dos horas; por último, al Administrador y Gerente de Recursos Humanos una hora y media por cada uno de ellos.

El cuestionario a los trabajadores y Jefes de Sección se aplicó en la sala de descanso que la empresa. A la Trabajadora Social se le realizó la encuesta en la oficina que ella tiene

habilitada en el local y al Administrador y Gerente en la oficina del primero aunque en momentos diferentes.

En el proceso de recolección de datos, se realizó una prueba de los instrumentos o pre-test siendo aplicados a trabajadores y empleadores de otras empresas, con el objeto de validar y hacer los ajustes correspondientes a los instrumentos, a fin de obtener la información necesaria para el logro de los objetivos. Estos ajustes se efectuaron en la redacción de las preguntas para que estas pudieran ser mejor entendidas por los encuestados.

### **9.11 Participantes**

En el presente apartado se da a conocer la caracterización de los actores entrevistados en el trabajo de campo realizado por las investigadoras.

En cuanto a los participantes de la investigación, estos fueron cincuenta y cuatro trabajadores de la empresa, cuatro Jefes de Sección, la Trabajadora Social de la misma, el Administrador del local y el Gerente de Recursos Humanos Zona Sur.

Con relación a los cuatro Jefes de Sección, ellos se desempeñan en distintas áreas o secciones de la empresa. Éstos poseen una jornada laboral completa y con una antigüedad de cuatro años promedio.

Su cargo se define como de exclusiva confianza para el empleador y sus funciones generales se encaminan a la preocupación de la satisfacción de la clientela y la atención de público.

Además ser jefe de sección implica estar a cargo de un promedio de 40 trabajadores cada uno, y encargarse del proceso de distribución de productos o ventas al detalle relacionados con su cargo o sección.

De esta manera se puede observar que las funciones generales de los Jefes de sección se enmarcan en la administración de los recursos humanos, materiales y demás, para la consecución de los objetivos de la empresa, para lo cual poseen atribuciones tales como: dirigir, organizar y planificar todo lo que sea necesario para la empresa, y relacionado con su respectiva sección

Con relación a los actores entrevistados que se ubican dentro del rol de empleador uno de ellos es el Administrador del local, cuyo cargo se define como de exclusiva confianza de la empresa; su antigüedad laboral es de ocho años, desempeñando una jornada laboral completa, trabajando alrededor de nueve a diez horas diarias.

Ser Administrador implica tener funciones relacionadas a la administración de los recursos humanos que responden a cuatrocientos ochenta trabajadores de la empresa, la administración de lo material, financiero y demás recursos para lograr el objetivo de la empresa, materializar algunas políticas en cuanto a la relación de la empresa con el medio y preocuparse de la clientela y su atención, y por otro lado desempeñar funciones relacionadas al proceso de distribución de productos ventas al detalle y al por mayor con proveedores.

El segundo empleador entrevistado corresponde al cargo de Gerente de Recursos Humanos, que presenta una antigüedad de un año y se encuentra a cargo de todas las sucursales de la empresa en la Zona Sur de nuestro país, para lo cual trabaja a tiempo completo.

Su cargo también se define de exclusiva confianza y sus funciones se definen de modo general por el manejo y control de políticas de Recursos Humanos, funciones dentro de las cuales derivan atribuciones de toma de decisiones, planificación, control,

organización y evaluación en cuanto al ingreso y egreso de personal, transferencia de personal, remuneraciones, bienestar, capacitación, comunicación entre otras.

Respecto a la caracterización de la Asistente Social que se desempeña en la empresa, ella proviene de otra empresa externa, sin embargo es necesario especificar que esta empresa externa es un servicio de bienestar que se dedica exclusivamente a la atención de los trabajadores de la cadena de la empresa objeto de estudio.

La Trabajadora Social se ha desempeñado alrededor de un año en la empresa, en donde trabaja veinticinco horas semanales atendiendo las demandas de la totalidad de los trabajadores, que ascienden a ochocientas sesenta personas.

Se observa que de los cincuenta y cuatro trabajadores entrevistados<sup>8</sup>, se caracterizan por tener en su mayoría entre veinte y veinticinco años de edad, de los cuales se distribuye de manera equitativa en cuanto a su estado civil, principalmente son solteros, la mayoría no tiene hijos, y además comparten gastos en el hogar.

De acuerdo a la situación laboral éstos se caracterizan por contar con contrato indefinido en su mayoría y respecto a sus jornadas de trabajo predominan equitativamente las jornadas parciales y completas.

---

<sup>8</sup> Ver anexo N°1

## X. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS

La descripción que a continuación se presenta, tiene por finalidad dar a conocer la información obtenida a través de las entrevistas realizadas. De esta forma, se mostrarán los principales temas de la investigación, abordados desde la percepción de los actores involucrados, lo que permitirá realizar el primer acercamiento a los objetivos de la investigación.

En donde el objetivo general busca “Describir e interpretar la incidencia del actual contexto del trabajo contribución del Trabajo Social en la calidad de empleo, de los trabajadores que se desempeñan laboralmente en una empresa de la ciudad de Temuco, IX Región”, y los objetivos específicos se orientan a:

1. Conocer la incidencia del actual contexto del trabajo en la calidad de empleo de los trabajadores que se desempeñan laboralmente en una empresa de la ciudad de Temuco, IX región.
2. Conocer las funciones realizadas por el Trabajo Social en una empresa de la ciudad de Temuco, IX región.
3. Conocer cómo las funciones que realiza el Trabajo Social inciden en la calidad de empleo de los trabajadores de una empresa de la ciudad de Temuco, IX región.

La descripción, en términos metodológicos, es entendida como un proceso que “nos lleva al examen de todos los segmentos de cada categoría con el fin de establecer patrones en los datos, lo que implica un nivel de reducción de los mismos... respondiendo a cuestionamientos como ¿qué sucede? y ¿cómo sucede? indicando los aspectos más destacados y por otro lado, se irán estableciendo asociaciones al preguntar el ¿porqué? de estas situaciones”(Pérez; 2000: 107)

Es así que para facilitar la comprensión de la información, ésta se presentará según los principales temas que se relacionan con el contexto actual del mundo del trabajo, los cuales son: tecnología, capacitación, rotación de personal, polifuncionalidad y flexibilización laboral y beneficios legales, para lograr la descripción del primer objetivo.

Para la descripción del segundo objetivo, éste se abordó de acuerdo a los beneficios sociales que proporciona la empresa en estudio a los trabajadores, cuya información fue proporcionada por la Trabajadora Social que enfoca sus funciones en estos beneficios.

El tercer objetivo no posee una descripción particular, ya que los elementos fundamentales se éste, son abordados en las descripciones de los objetivos anteriores, en vista que fue elaborado con la finalidad de cruzar dicha información. Su análisis final se encontrará en el siguiente apartado de la investigación.

### **10.1 Descripción Objetivo N°1:**

- **Tecnología**

Con respecto al tema de la tecnología, el interés se centró en poder conocer desde la percepción de los actores, la necesidad de implementación de tecnología, el tipo de tecnología asumida en la empresa y cómo esto ha influido en los trabajadores.

En relación con la necesidad de implementar nuevas tecnologías en la empresa la respuesta dada tanto por los Jefes de Sección como por el Gerente y Administrador fue homogénea debido a que ambos señalaron que existe la necesidad de implementar nueva tecnología en las diversas unidades y secciones de la empresa, consistentes en diferentes maquinarias y sistemas computacionales.

De acuerdo a lo anterior, el Gerente señala que es necesaria la implementación de tecnología debido a que *“ésta responde a la necesidad de mejorar el control del personal*

*desde recursos humanos, por la gran cantidad de trabajadores que se desempeñan en los locales de la empresa lo que ascienden a los treinta y dos mil en todo el país”<sup>9</sup>*

Por otra parte, el Administrador de la empresa señala que la tecnología es necesaria ya que existe *“la necesidad de innovar, agilizar los procesos, competir y ofrecer calidad al cliente”*.<sup>10</sup> En tanto, los Jefes de Sección sostienen que la incorporación de tecnología responde a la necesidad de agilizar los procesos productivos, tales como; mantener un flujo rápido y preciso de la información, resguardar la seguridad de los trabajadores lo cual *“demanda menos necesidad de personal”*.<sup>11</sup>

Es decir, para la administración (o la planta superior) de la empresa, la tecnología resulta un tema importante, en la medida que en el contexto actual del mundo laboral se requiere de la productividad, para ser competitivo, para lo cual se deben responder a diferentes necesidades, tales como las de agilización de procesos productivos, control del personal, resguardar la seguridad de los trabajadores y ofrecer calidad al cliente, encontrando similitud de respuestas en este aspecto por parte de los empleadores entrevistados.

Frente a las acciones que toma la empresa con relación a los cambios tecnológicos, los diferentes entrevistados presentaron respuestas distintas, pues más bien están guiadas de acuerdo a las acciones realizadas atinentes a su cargo, las cuales se encaminan al logro de la metas institucionales.

Estas acciones según el Gerente se enfocan de modo general *“... a la realización de evaluaciones a distintas escalas, tales como; estudios de personal, beneficios para los trabajadores y los procesos productivos, por medio de estudios comparativos con otras empresas nacionales e internacionales”*.<sup>12</sup>

---

<sup>9</sup> Gerente de Recursos Humanos. Informante N°60

<sup>10</sup> Administrador. Informante N°59

<sup>11</sup> Jefe de Sección. Informante N°55

<sup>12</sup> Gerente de Recursos Humanos. Informante N°60

Otras acciones que se realizan, “... se enfocan en la capacitación de los trabajadores por sección de trabajo, resaltando la necesidad del uso correcto de la tecnología<sup>13</sup>, así como también “... se realizan capacitaciones dependiendo del tipo de sección. Se capacita en relación con las necesidades que tienen los trabajadores a través de personal especializado de la misma compañía”.<sup>14</sup>

En relación a las acciones emprendidas por la empresa debido a la incorporación de tecnología y la respectiva preparación de los trabajadores para su uso, la apreciación de los trabajadores entrevistados denota un porcentaje mayoritario que señala sentirse preparado para hacer uso de tecnología en la empresa, es así que de un total de 54 trabajadores entrevistados el 79.63% está de muy acuerdo y de acuerdo en cuanto a la preparación que reciben para hacer uso de la tecnología incorporada, el 14.81% esta en desacuerdo respecto a la preparación que se les brinda a los trabajadores para hacer uso de la tecnología y, finalmente el 3.7% se mostró indiferente ante el tema, lo cual se aprecia en la Tabla N°1.

**TABLA N° 1**  
**Distribución según: ¿Se siente preparado para usar esta tecnología?.**

USO TECNOLOGÍA	N°	%
Muy de acuerdo	14	25.93
Acuerdo	29	53.7
Desacuerdo	8	14.81
Indiferente	2	3.7
No sabe	1	1.85
Total	54	100

En cuanto al tipo de tecnología que se ha implementado en la empresa, no se encontraron grandes diferencias en los discursos de los distintos involucrados con respecto a este tema, ya que en su mayoría han señalado que la existencia de los sistemas computacionales y la incorporación de maquinarias, han sido las tecnologías mayormente implementadas en la empresa. Por ejemplo, un jefe de sección señaló que los principales

<sup>13</sup> Administrador. Informante N°59

<sup>14</sup> Jefe de Sección. Informante N°58

avances tecnológicos dicen relación con sistemas computacionales adecuados para cada sección, tales como; Sistema AS400, Radio Frecuencia, SAP (Servicio a Personas), diversas maquinarias para el transporte de mercadería pesada, entre otros “...se han incorporado distintos sistemas computacionales en algunas secciones, maquinaria de todo tipo, muebles, apiladores, grúas entre varios más”<sup>15</sup>, “Mejoramiento de sistema de control de remuneraciones y todo lo que involucra el manejo de personal”<sup>16</sup>

En conclusión la mayoría de los trabajadores entrevistados se sienten preparados para el uso de nuevas tecnologías implementadas, siendo las principales sistemas computacionales y maquinarias, adaptados para cada sección.

Por su parte, y en relación con los beneficios de la implementación y uso de tecnologías en la empresa, los trabajadores señalaron que el uso de esta tecnología trae consigo beneficios tanto para la empresa, como para ellos mismos. Esto se puede apreciar en las razones que los trabajadores entrevistados atribuyen a porqué el uso de tecnología beneficia a los trabajadores, donde el 85.19% cree que le permite ser más eficiente en su desempeño laboral, el 5.56% estima que le permite ser más eficiente en cuanto a la productividad, un 3.7% cree que le brinda seguridad al momento de hacer su trabajo y finalmente, un 3.7% cree que le beneficia ya que le permite mejorar la atención al cliente, lo que se sintetiza en la tabla N°2.

---

<sup>15</sup> Administrador. Informante N°59

<sup>16</sup> Gerente de Recursos Humanos. Informante N°60

TABLA N° 2

**Distribución según: ¿Por qué cree que la tecnología beneficia a los trabajadores?**

BENEFICIOS	N	%
Eficiencia en el Desempeño	46	85.19
Eficiencia en la Productividad	3	5.56
Brinda Seguridad	2	3.70
Mejora la Atención al Cliente	2	3.70
No sabe	1	1.85
Total	54	100

Otro aspecto que va acorde con la implementación y uso tecnológico en la empresa, es que si esto ha involucrado cambio en las funciones que tienen los trabajadores. Estos 54 actores entrevistados señalaron que la incorporación de tecnología en la empresa ha provocado que un 55.56% de los trabajadores no ha tenido que modificar las funciones que desempeña, mientras que un 27.78% si ha debido modificar parte de las funciones que desempeña en la empresa. (Ver Tabla N°3).

TABLA N° 3

**Distribución según: ¿La tecnología ha provocado que cambie las funciones que realiza en la empresa?.**

RECONVERSION	N°	%
Muy de Acuerdo	4	7.41
Acuerdo	15	27.78
Indiferente	3	5.56
Desacuerdo	30	55.56
Muy en Desacuerdo	1	1.85
No contesta	1	1.85
Total	54	100

En relación a la implementación y uso tecnológico en la empresa los principales aspectos que se destacan hacen relación con la existencia de incorporación tecnológica en la empresa, cuyos tipos principalmente consisten en sistemas computacionales adaptados para cada área y diversidad de maquinarias, lo que responde a una serie de necesidades, para la competitividad que deben alcanzar bajo el contexto actual del trabajo, por lo deben agilizar procesos productivos, apuntar a el control de personal, resguardar la seguridad de los trabajadores, y ofrecer comodidad y calidad en la atención a los clientes. Consecuentemente trae consigo una serie de beneficios identificados por los trabajadores como eficiencia en el desempeño, eficiencia en la productividad, brinda seguridad y mejora la atención al cliente. Finalmente de rescata dicha incorporación tecnológica no ha implicado grandes cambios en las funciones de los trabajadores.

- **Capacitación**

Acercas del tema de la capacitación, el interés se centró en poder conocer desde la percepción de los actores, la existencia y cantidad de capacitaciones, la necesidad de realización de capacitaciones, el tipo de capacitaciones realizadas en la empresa, entidades ejecutoras, financiamiento y cómo ésta ha influido en los trabajadores.

La información obtenida con relación a este punto, nos permite afirmar que en la empresa en estudio, se realizan capacitaciones. Así lo señalan los trabajadores, un gran porcentaje de ellos afirmaron que han sido capacitados en el último año. En la Tabla N° 4 se muestra que, un 81.48% de los trabajadores entrevistados ha sido capacitado por la empresa este último año, mientras que un 16.67% de los trabajadores entrevistados no han recibido capacitaciones en la empresa.

TABLA N° 4  
**Distribución según: ¿Ha recibido capacitación el último año?**

CAPACITACION	N°	%
Si	44	81.48
No	9	16.67
No sabe	1	1.85
TOTAL	54	100

Ante lo cual concretamente, un 59.18% de los trabajadores ha tenido entre 1 y 3 capacitaciones, un 26.53% ha realizado entre 3 y 6 capacitaciones durante el año 2004, un 6.12% de los trabajadores ha asistido a más de 7 capacitaciones en el último año, finalmente un 8.16% de los trabajadores no ha asistido a capacitaciones en el último año.

Las razones de llevar a cabo capacitaciones en la empresa no sólo responden a una necesidad productiva vista desde la organización, ya que las necesidades de capacitación de acuerdo a las respuestas de los entrevistados apuntan a diversas percepciones, por ejemplo “... se recogen sobre la base de las inquietudes de los trabajadores que son expuestas por sus Jefes de Sección en reuniones semanales de Jefes de Sección y el Administrador...”<sup>17</sup>, en relación a este aspecto los jefes de sección señalan “En reunión, pero no necesariamente se hace”<sup>18</sup>, por otro lado se señala que es “Por medio de reuniones semanales, recogiendo sugerencias e inquietudes.”<sup>19</sup> Mientras que otro actor dice que “La empresa evalúa y hace un plan de capacitación, para quienes y en qué”<sup>20</sup>, lo cual da cuenta que si bien se realizan evaluaciones de necesidades, por medio de diferentes canales, no siempre se lleva a cabo.

Otro punto interesante de mostrar, dice relación con la necesidad de capacitación que manifiestan los trabajadores. La tabla N°5 nos muestra que de un total de 54 trabajadores entrevistados, un 51.85% está muy de acuerdo en cuanto al haber sentido la necesidad de capacitarse para cumplir mejor sus funciones en la empresa. Un 37.04% están

<sup>17</sup> Gerente de Recursos Humanos. Informante N°60 – Administrador Informante N°59

<sup>18</sup> Jefe de Sección. Informante N°55

<sup>19</sup> Jefe de Sección. Informante N°57

<sup>20</sup> Jefe de Sección. Informante N°58

de acuerdo en relación al mismo tema, mientras un 5.56% de los trabajadores están en desacuerdo en cuanto a la necesidad de capacitarse.

TABLA N° 5

**Distribución según: Durante el tiempo que lleva en esta empresa, ¿ha sentido necesidad de capacitarse para cumplir mejor sus funciones?**

CAPACITACIONES	N°	%
Muy de acuerdo	28	51.85
Acuerdo	20	37.04
Indiferente	2	3.70
Desacuerdo	3	5.56
No sabe	1	1.85
TOTAL	54	100

Referente a los tipos de capacitaciones que se realizan en la empresa, se señala que *“...el tipo de capacitaciones que se realizan en la empresa se desglosa en niveles: el profesional, nivel técnico y cursos específicos dirigidos a cada sección y capacitaciones de idioma inglés y computación...”*<sup>21</sup>, existiendo diversos niveles de capacitación según el área en donde se desenvuelve cada funcionario de la empresa, orientadas al ámbito profesional

Por ejemplo *“se encuentran las capacitaciones orientadas al perfeccionamiento laboral que se realizan a través de los proveedores en relación a productos específicos de cada sección...”*<sup>22</sup> *“...de acuerdo a los perfiles de los trabajadores, en cuanto a su proyección y desempeño laboral en la empresa...”*<sup>23</sup> *“...inducción a todos los trabajadores que ingresan a la empresa, reponedor básico, especialista, primer ayudante, Jefes de Sección y potenciales Administradores...”*<sup>24</sup>

Pero por otro lado se realizan capacitaciones más bien relacionadas con el bienestar del trabajador, es decir, capacitaciones más con la lógica de Recursos Humanos, *“... como*

<sup>21</sup> Gerente de Recursos Humanos. Informante N°60

<sup>22</sup> Jefe de Sección. Informante N°55

<sup>23</sup> Jefe de Sección. Informante N°57

<sup>24</sup> Jefe de Sección. Informante N°55

prevención de riesgo”<sup>25</sup>, “...por ejemplo, ante un problema de accidente del trabajo por una conducta alcohólica se coordina un taller dictado por un especialista....”<sup>26</sup>, además de capacitaciones enfocados a temas de familia como presupuesto familiar, y estimulación temprana.

Con respecto a las entidades encargadas de la capacitación, tanto el Gerente, como el Administrador y los Jefes de Sección señalaron que son diversas. Principalmente, se refieren a Organismos Técnicos de Capacitación (OTECs) y el área de capacitación interna de la empresa.

También se señala que existen evaluaciones para las capacitaciones realizadas, las cuales “...son evaluadas por medio de pruebas escritas e informes de evaluación de desempeño, que se archivan en las respectivas carpetas de los trabajadores evaluados”.<sup>27</sup> Asimismo, se realizan “...evaluaciones por productividad de cada sección en ventas, evaluaciones de desempeño...”.<sup>28</sup> Existiendo de esta manera evaluaciones escritas, informes, evaluaciones por productividad y desempeño.

En relación al sistema de financiamiento de las capacitaciones, las respuestas de los entrevistados apuntan a percepciones similares señalando que el financiamiento de las capacitaciones es por medio de recursos internos de la compañía, vía franquicia tributaria (SENCE) y, en el caso de los proveedores de productos específicos es gratuito para la empresa. Entendiendo que los proveedores de productos específicos, son dichos agentes empresas que comercializan sus productos con la empresa en estudio.

Ahora bien, en cuanto a los efectos que inducen las capacitaciones a los trabajadores el Gerente menciona que “...hay una mayor productividad y eficiencia en ellos”.<sup>29</sup> Al mismo tiempo, el Administrador menciona que, “...aunque las personas ven las capacitaciones como algo más; para la empresa es un provecho ya que aumenta la

---

<sup>25</sup> Gerente de Recursos Humanos. Informante N°60

<sup>26</sup> Trabajadora Social. Informante N°61

<sup>27</sup> Jefe de Sección. Informante N°55

<sup>28</sup> Gerente de recursos Humanos. Informante N°60 – Administrador. Informante N°59

<sup>29</sup> Gerente de Recursos Humanos. Informante N°60

*productividad y el nivel de compromiso de los trabajadores*”.<sup>30</sup> Por otro lado, también estos cursos inciden en el desempeño de los trabajadores en términos personales y laborales. En relación con los primeros, “...*contribuyen en la autoestima y gratificación de los trabajadores...*”.<sup>31</sup> En relación con el ámbito laboral, “...*contribuye a la experiencia laboral, proyección laboral en la empresa y optimización de recursos...*”<sup>32</sup>

Por su parte, los trabajadores consideran, en su mayoría, que las capacitaciones son útiles para su preparación laboral y personal (Ver Tabla N°6), un 97.83% de los trabajadores entrevistados considera que los cursos realizados ha contribuido a cumplir mejor su labor, mientras que sólo un 2.1% señala que no le ha sido útil.

**TABLA N° 6**  
**Distribución según: ¿Estos cursos lo han ayudado a cumplir mejor su labor?**

UTILIDAD	N°	%
Si	45	97.83
No	1	2.17
TOTAL	46	100

Ante las razones de esta utilidad 46 trabajadores de los 54 entrevistados esgrimieron respecto a la utilidad que le ha brindado las capacitaciones para cumplir mejor su labor dentro de la empresa. Es así como el 56.52% de los trabajadores coincidieron que estas capacitaciones les ayudan en cuanto a la adquisición de nuevo conocimiento para cumplir mejor sus labores, seguido por un 32.61% que sostiene su importancia debido a que las capacitaciones le permiten ser más eficiente en su desempeño (ver Tabla N°7).

---

<sup>30</sup> Administrador. Informante N°59

<sup>31</sup> Jefe de Sección. Informante N°55

<sup>32</sup> Jefe de Sección. Informante N°57

**TABLA N°7**

**Distribución según: ¿Por qué estos cursos lo han ayudado a cumplir mejor su labor?**

UTILIDAD RAZONES	N°	%
Adquisición de Conocimiento	26	56.52
Eficiencia en el desempeño	15	32.61
Seguridad Laboral	2	4.35
Superación de los Errores	2	4.35
Cursos muy teóricos.	1	2.17
Total	46	100

Sin embargo, en la Tabla N°8, se percibe que los trabajadores señalaron en un 63.04% que las capacitaciones no les permiten acceder a otras condiciones laborales (ascenso). Ante lo cual se observa que si bien estas capacitaciones son útiles para su desempeño al realizar mejor sus funciones, pocos creen que puedan contribuir a mejores condiciones laborales en lo que se refiere ascensos de sus puestos de trabajo.

**TABLA N° 8**

**Distribución según: ¿Estos cursos le han permitido acceder a mejores condiciones laborales?**

ACCESO	N°	%
No	29	63.04
Si	17	36.96
Total	46	100

Por último, en relación a la capacitación también resultó interesante y pertinente abordar la contratación por parte de la empresa de personal ya capacitado. Al respecto, se pueden apreciar ciertas diferencias en los discursos de los entrevistados.

Por una parte, todos los Jefes de Sección señalaron que no se realizaban contrataciones de personal previamente capacitado, ante lo cual uno de ellos señala que

*“las labores específicas que se realizan en la empresa, no se aprenden en otro tipo de trabajo, sumado a esto las labores están en estrecha relación con las políticas institucionales lo que obliga a aunar criterio”*<sup>33</sup> del mismo modo, el Administrador afirma que *“...no se contrata personal previamente capacitado ya que es capacitado al interior de la empresa”*.<sup>34</sup>

En relación a esto, el Gerente alude a que *“...se contrata personal capacitado en cargos específicos... a su vez se capacita a los trabajadores al ingresar a la empresa debido a que existe una fuerte política de ascenso”*<sup>35</sup>

Así, en relación a la temática de capacitación se logran concluir diferentes aspectos tales como la existencia de capacitaciones al interior de la empresa, las cuales durante el año 2004 se dieron, en promedio, entre 1 y 3 por trabajador, en donde generalmente se recogen las necesidades de los trabajadores, existiendo diferentes tipos de acuerdo al nivel de desempeño en la estructura organizacional, orientadas al perfeccionamiento laboral y al bienestar del personal, las primeras ejecutadas principalmente por OTECs, y las segundas por profesionales del área de Recursos Humanos.

Por otro lado se conoce que las capacitaciones se evalúan por medio de pruebas escritas, evaluaciones por productividad y desempeño evaluadas que quedan registrados en informes, además son financiadas por recursos internos de la compañía, vía franquicia tributaria (SENCE) y, en el caso de los proveedores de productos específicos es gratuito para la empresa. Ahora bien, son percibidas como de utilidad por los trabajadores y la empresa en la medida que mejoran el desempeño de los trabajadores, aumentado niveles de productividad, sin embargo, no son consideradas como fuentes para mejores condiciones laborales.

---

<sup>33</sup> Jefe de Sección. Informante N°55

<sup>34</sup> Administrador. Informante N°59

<sup>35</sup> Gerente de Recursos Humanos. Informante N°60

- **Rotación de Personal**

Acerca al tema de rotación de personal, la descripción se orientó en dar a conocer, de acuerdo a la visión de los actores entrevistados, los niveles de rotación de personal existente en la empresa, la distribución de la misma, y como afecta a los trabajadores.

Referente a este tema, se encontraron diferencias en los discursos de los empleadores, en prime lugar el discurso del Administrador de la empresa, sostiene que “...*existe rotación de personal en la empresa, mayoritariamente egresos e ingresos, por razones de estabilidad de la empresa ya que a su vez, es un medio para poder innovar la planta de trabajadores y contratar personal con mayor potencial...*”<sup>36</sup>, mientras que por otro lado el Gerente de Recursos Humanos señala que “... *baja con un 3% de un total de treinta y dos mil trabajadores*”.<sup>37</sup>

Sumado a esto, se manifiesta que “...*esta rotación se da de acuerdo a la época del año, debido a que en temporada alta (navidad, ingreso escolar, día del niño, entre otros) se incrementan los ingresos part time, y al finalizar estas temporadas, hay egresos de trabajadores...*”.<sup>38</sup> Por tanto estos niveles de rotación se dan “*de acuerdo a las necesidades de la empresa*”<sup>39</sup>

Los niveles de rotación mencionados anteriormente son reafirmados por lo que señalan los trabajadores operarios entrevistados, ya que estos perciben que en la empresa existen diferentes niveles de rotación de personal, considerando que en general, la rotación dentro de la empresa es de nivel medio, ya que del total de trabajadores entrevistados, el 66.67% de ellos cree que la rotación de personal de la empresa es de nivel medio, seguida por un 25.93% cree que la rotación de personal es de nivel alto y, por último, un 7.41% sostiene que los niveles de rotación son bajos (Tabla N°9).

---

<sup>36</sup> Administrador. Informante N°59

<sup>37</sup> Gerente de Recursos Humanos. Informante N°59

<sup>38</sup> Jefe de Sección. Informante N°55

<sup>39</sup> Jefe de Sección. Informante N°55

TABLA N° 9

**Distribución según: Cree que la rotación de personal de la empresa es:**

ROTACION	N°	%
Alta	14	25.93
Media	36	66.67
Baja	4	7.41
Total	54	100

Además en relación a la rotación de personal también se rescata que son los ingresos y egresos de la empresa los que se aprecian con mayor frecuencia, donde el 29.63% de los trabajadores creen que esta rotación es más frecuente en los ingresos a la empresa de acuerdo a la misma ponderación que sostiene que la rotación es más frecuente en los egresos (tabla N°10). Información que confirma lo señalado por los otros actores de la empresa, en relación a que los ingresos y egresos de la empresa, llamada rotación externa, es la que se da en más alto nivel.

TABLA N° 10

**Distribución según: ¿Cuál considera que son más frecuentes? (tipo de rotación).**

ROTACION FRECUENTE	N°	%
Ingreso	16	29.63
Egreso	16	29.63
Cambio de Puesto	6	11.11
Ascenso	6	11.11
Traslado	9	16.67
No sabe	1	1.85
Total	54	100

De acuerdo a lo anterior, se les preguntó a los trabajadores su impresión ante las rotaciones que se aprecian en la empresa, de un total de 54 trabajadores el mayor porcentaje lo obtienen quienes consideran la rotación como algo interesante siendo este un 40.74%, lo

que se refleja en apreciaciones como “*puedo tener posibilidades de ascender*”, <sup>40</sup> seguido por un 33.33% de los trabajadores consideran que es preocupante “*...en la medida que contratan nuevos siempre están desechando*”<sup>41</sup>, mientras que el 25.93% que sostienen que les es indiferente el tema de la rotación de personal en la empresa donde trabajan (Tabla N° 11).

**TABLA N° 11**  
**Distribución según: ¿Cómo se siente frente a esto?**

PERCEPCIÓN	N°	%
Preocupante	18	33.33
Interesante	22	40.74
Indiferente	14	25.93
Total	54	100

Respecto a las razones que manifestaron los trabajadores frente a la percepción que manifiestan con relación a la rotación de persona un 33.33% señala que brinda mejores posibilidades laborales, seguido por un 20.37% el cual manifiesta inseguridad en el trabajo, un 14.28% no le afecta, el 12.96% seguridad en el desempeño, el 9.26% a las personas le afectan negativamente y por último al 7.41% siente que es una constante enseñanza (Tabla N° 12).

---

<sup>40</sup> Trabajador-Operario. Informante N°3

<sup>41</sup> Trabajador-Operario. Informante N°6

TABLA N° 12

**Distribución según: ¿Por qué siente esto acerca de la rotación?.**

RAZONES DE LA PERCEPCIÓN	N°	%
Mejores posibilidades	18	33.33
Inseguridad en Desempeño	11	20.37
Constante Enseñanza	4	7.41
No le afecta	8	14.81
Seguridad en Desempeño	7	12.96
Personas le afecta negativamente	5	9.26
No sabe	1	1.85
Total	53	100

En conclusión la rotación de personal que se manifiesta en la empresa, es un nivel medio, principalmente en lo que se refiere rotación externa de personal, es decir en los ingresos y egresos, lo cual es identificado por todos los actores entrevistados, conociendo además que esto se debe principalmente por necesidad de la empresa ante las altas y bajas temporadas de venta. De acuerdo a como afecta a los trabajadores, existe un pequeño margen de diferencia a favor de quienes creen que es algo más bien interesante frente a quienes creen que es algo preocupante.

- **Polifuncionalidad**

Con respecto a la polifuncionalidad, el interés se centra en conocer desde la percepción de los actores la existencia de la polifuncionalidad al interior de la empresa, las razones que se manifiestan y si es que los trabajadores se sienten capacitados frente a este tema.

Es así que respecto con este tema no se encontraron grandes diferencias en las percepciones de los actores entrevistados, debido a que la mayoría reconoce la existencia de la polifuncionalidad en la empresa.

Por un lado los Jefes de Sección explican la necesidad de ser polifuncional principalmente dentro de cada sección conociendo el completo funcionamiento de éstas debido, a que *“Es necesario que cada persona pueda saber de todo, nadie es indispensable, es decir, si alguien no está otros tienen que conocer qué se debe hacer, además evita la sobre carga de funciones,”*<sup>42</sup> es una forma de estar preparado y tener la posibilidad *“para hacer carrera.”*<sup>43</sup> También se manifestó que *“...las personas que lo hacen, en muchos casos, es por voluntad propia”*.<sup>44</sup>

Por otro lado, el Gerente de Recursos Humanos y Administrador explican la existencia de la polifuncionalidad en la empresa *“debido a que existe en la empresa un sistema de administración abierto en donde prima la voluntad y capacidad de los trabajadores...”*<sup>45</sup>. Otra de las razones mencionadas, en particular por el Administrador, se refiere a *“...preparar a los trabajadores para nuevos cambios y desafíos en la empresa, tales como ascensos”*<sup>46</sup>

Además los mismos trabajadores de la empresa reconocen ser en su mayoría trabajadores polifuncionales, en la medida que quienes desempeñan funciones que les corresponden a su cargo también realizan funciones en otras áreas, es así que los trabajadores manifestaron que el 64.31% de los trabajadores realizan diferentes funciones en la empresa, mientras que un 35.19% sólo desempeña la función que le corresponde (Ver Tabla N°13).

---

<sup>42</sup> Jefe de Sección. Informante N°57

<sup>43</sup> Jefe de Sección. Informante N°55

<sup>44</sup> Jefe de Sección. Informante N°58

<sup>45</sup> Gerente de Recursos Humanos. Informante N°60

<sup>46</sup> Administrador. Informante N°59

TABLA N° 13

**Distribución según: ¿Tiene que cumplir distintos tipos de labores en esta empresa?.**

POLIFUNCION	N°	%
Si realiza diferentes funciones	35	64.81
No realiza diferentes funciones.	19	35.19
TOTAL	54	100

Dentro de los diversos motivos que los trabajadores identifican, sólo algunos se asemejan con los motivos señalados por los otros actores entrevistados. Los motivos que mencionan se señalan en la Tabla N° 14, la cual muestra que un 24.39% de los trabajadores desempeña diferentes funciones debido a que es parte del contrato. Un 21.95% de los trabajadores desempeña diferentes funciones debido a que es parte de la cultura organizacional de la empresa. Un 19.51% de los trabajadores realizan diferentes labores por iniciativa propia. Un 14.63% realiza diferentes funciones debido a que es solicitado por su respectivo jefe o empleador. Finalmente, un 19.51% de los trabajadores realizan diferentes funciones ya sea porque es parte del contrato y por iniciativa propia o es parte de la cultura organizacional y porque su jefe o empleador lo solicita, entre otras combinaciones.

TABLA N° 14

**Distribución según: ¿Por qué siente esto frente a las razones que atribuyen para cumplir diferentes funciones?.**

POLIFUNCION RAZONES	N°	%
Parte del contrato	10	24.39
Se lo pide el empleador	6	14.63
Cultura organizacional	9	21.95
Iniciativa propia	8	19.51
Más de una alternativa	8	19.51
TOTAL	41	100

Con respecto a la capacitación con que cuentan los trabajadores para realizar otras funciones señalaron en su mayoría que se sienten capacitados para desempeñar diferentes funciones dentro de la empresa, debido a que un 92.59% de los trabajadores considera que se siente capacitado para desempeñar diferentes labores. Mientras que un 7.41% de los trabajadores no se siente capacitado para desempeñar diferentes labores.

Ahora en relación a las razones que manifiestan ante el sentimiento de capacitación, se encuentran, la experiencia que ha adquirido a lo largo de su trabajado, las capacitaciones que ha realizado o las que organiza la empresa, y la seguridad personal. (Ver Tabla N° 15).

TABLA N° 15

**Distribución según: ¿Por qué se siente capacitado para cumplir diferentes labores?**

LABORES RAZONES	N°	%
Por experiencia	17	32.08
Por capacitaciones	16	30.19
Por seguridad personal	20	37.74
TOTAL	53	100

En definitiva en la empresa en estudio existe la polifuncionalidad siendo reconocida por todos los actores entrevistados, la cual se lleva a cabo por diversas razones que señala cada actor. Acerca de las razones los empleadores y jefes de sección lo relacionaron con la importancia de que cada trabajador pueda desempeñarse en cualquier área de su sección, sin que nadie sea indispensable, apelando además a que esto los potencia para hacer carrera en la empresa; mientras que las razones que establecen los trabajadores es que principalmente lo señala el contrato y por cultura organizacional.

Por otro lado se obtiene que los trabajadores se sienten preparados ante el desarrollo de diversas funciones tanto por factores propios , como por factores que le proporciona la empresa.

- **Beneficios Legales**

En este aspecto se aborda la percepción de los entrevistados, pudiendo conocer la opinión acerca de los beneficios<sup>47</sup> a los que accede el trabajador y la protección que siente respecto a éstos.

Acerca de los beneficios que el trabajador debe obtener se conoce que en Chile existen una serie de beneficios que son legales (por tanto obligatorios) que dicen relación con el sistema de salud, sistema previsional de pensiones, mutuales que puedan cubrir accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, cajas de compensaciones. Beneficios que pueden acceder una vez que tengan un contrato de trabajo.

En relación a los beneficios legales obtenidos por los trabajadores que del total de entrevistados un 59.26% señala que reciben beneficios legales, y además existe un porcentaje de beneficios voluntarios obtenidos, lo cuales no se preguntaron, sin embargo un 40.74% de las personas señalan recibir tanto beneficios legales como voluntarios.

---

<sup>47</sup> Los beneficios tanto legales como voluntarios, son conceptualizados y explicados en el Marco Teórico de la investigación

En este aspecto también se procura saber cuan protegidos se sienten trabajadores respecto al sistema de seguridad social que proporciona el país, del cual se puede observar que un 51.85% de las personas indican estar de acuerdo, un 25.93% de las personas indican estar muy de acuerdo, un 14.81% de las personas indican estar en desacuerdo, y un 7.41% de las personas indican estar indiferente (la Tabla N°16).

**TABLA N°16**

**Distribución según: ¿Se siente protegido por el sistema de seguridad social que otorga el país?**

PROTECCIÓN	N°	%
Muy de acuerdo	14	25,93
Acuerdo	28	51,85
Indiferente	4	7,41
Desacuerdo	8	14,81
Total	54	100

En relación a las razones acerca de los sentimientos de protección ante el sistema de seguridad social la Tabla N°17 resume las diferentes razones manifestadas por trabajadores entrevistados ante este tema.

**TABLA N°17**

**Distribución según: ¿Por qué se siente protegido por el sistema de seguridad social que otorga el país?**

PROTECCIÓN porque	N°	%
No ha tenido inconveniente	6	11,54
Ha tenido inconveniente	1	1,92
Conformidad	20	38,46
Inconformidad	13	25,00
Podría ser mejor	5	9,62
No lo ha utilizado	5	9,62
Total	50	100

Es así que en relación a esta temática el 100% de los trabajadores está incorporado a los diferentes beneficios legales, además reconocen la existencia de beneficios voluntarios en la empresa, lo cual si bien no se le preguntó fue asociado inmediatamente a beneficios. Además la mayoría de los trabajadores manifestaron diferentes sentimientos de acuerdo a la protección que sienten al utilizar los beneficios legales, siendo las principales razones que no ha tenido inconveniente, conformidad, inconformidad y podría ser mejor.

- **Flexibilización Laboral**

Referente al tema de la flexibilización laboral, se presenta a continuación la descripción de las percepciones de los actores entrevistados, dando cuenta de su opinión acerca de la temática.

Los Jefes de Sección de la empresa, sostuvieron que *“...el sistema podría ser más flexible respecto a la creación de nuevos puestos de trabajo, horario de trabajo (horas extras) ...lo cual puede reducir los conflictos entre los trabajadores y el empleador”*.<sup>48</sup> A su vez, el Gerente y el Administrador, proporcionaron respuestas heterogéneas, debido a cada uno se enfocó diferentes aspectos que involucran a la flexibilización laboral, es decir, uno señaló que *“...la realidad Chilena no se encuentra preparada para la flexibilización laboral ya que se está en un contexto económico capitalista que no permite equilibrar la relación laboral... por ejemplo... se puede dar un aprovechamiento de los empresarios hacia los trabajadores o viceversa...”*<sup>49</sup>

Por otro lado, también se señaló que *“...el tipo de Gobierno de turno, busca beneficios para los trabajadores... protegiendo mucho a éstos, lo que provoca que muchas veces los mismos trabajadores salen perjudicados, debido a que la solución por parte del empleador es traspasar o contratar a las personas con jornadas parciales... sin embargo, la flexibilidad tiene sus ventajas debido a que se puede optar a mayores trabajos,*

---

<sup>48</sup> Jefe de Sección. Informante N°58

<sup>49</sup> Gerente de Recursos Humanos. Informante N°60

*acomodar horarios y realizar un mayor acercamiento del empleador hacia los trabajadores en cuanto a sus necesidades”.*<sup>50</sup>

## **10.2 Descripción Objetivo N°2**

A continuación se presenta la descripción de la entrevista realizada a la Trabajadora Social de la empresa, con la finalidad de dar un primer acercamiento al objetivo N°2 de la investigación, el cual hace referencia a “Conocer las labores realizadas por la Trabajadora Social de una empresa de la ciudad de Temuco, IX Región”.

Es importante señalar, que la Trabajadora Social realiza sus funciones desde el área de Recursos Humanos de la empresa. Esta área está constituida por personal de Servicio Persona y un Profesor de Educación Física. Además se identifica el Gerente de Recursos Humanos de la Zona.

Las funciones que realiza la Trabajadora Social en la empresa, están bajo los lineamientos del área en la que se encuentra, la cual posee líneas de acción orientadas a los beneficios legales y voluntarios que se le otorgan a los trabajadores de la empresa. Donde la Trabajadora Social desempeña intervenciones complementarias a las funciones que realiza Servicio Persona, contribuyendo en conjunto, al bienestar del trabajador.

A continuación, se describirán las diferentes funciones que desempeña la Trabajadora Social, en función a los beneficios, tanto legales como voluntarios, que están presentes en la empresa.

En cuanto a los beneficios legales, la Trabajadora Social lleva a cabo acciones complementarias en cada uno de estos beneficios, ya que así como se señaló anteriormente, el completo control o administración de éstos, está a cargo del personal de Servicio Persona.

---

<sup>50</sup> Administrador. Informante N°59

Respecto a los beneficios otorgados referentes a Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, la Trabajadora Social está a cargo de coordinar talleres o capacitaciones en cuanto a temáticas de prevención y promoción del ámbito de la salud mental.

Estos talleres los coordina, planifica, ejecuta y evalúa, en conjunto con la entidad afiliada la empresa en lo que respecta a accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Por lo que las funciones que desempeña la Trabajadora Social en este ámbito “... *están netamente relacionados con prevenciones proactivas...*”<sup>51</sup>, es decir, llevar a cabo talleres preventivos en función a temáticas focalizadas desde los trabajadores. Donde la Trabajadora Social señaló que “... *ahora vamos a comenzar con un ciclo de talleres de estrés, comunicación, y todo el tema laboral...*”<sup>52</sup>

En cuanto a estos talleres, la Trabajadora Social le brinda gran importancia a las evaluaciones, las cuales realiza en conjunto con los profesionales que dictan dicho taller. “... *por ejemplo, ayer hablamos con las educadoras que podrían tocar otro tema más... o que hubieran ahondado por acá... porque uno sabe la realidad de los trabajadores... y por ahí se van mejorando las capacitaciones...*”<sup>53</sup>.

Sin embargo, Servicio Persona se encarga de las gestiones legales en caso de que algún trabajador sufra un accidente o presente alguna enfermedad que requiera de atención médica. Además coordina y gestiona los trámites correspondientes a hospitalizaciones y tratamientos médicos.

En cuanto a los beneficios que otorga la empresa referente a la Caja de Compensación, personal de Servicio Persona se encarga de los trámites legales, tales como de afiliación, asignación familiar, entre otros. Mientras que la Trabajadora Social, informa de los beneficios a los cuales pueden optar los trabajadores desde esta institución.

---

<sup>51</sup> Trabajadora Social. Informante N°61

<sup>52</sup> Trabajadora Social. Informante N°61

<sup>53</sup> Trabajadora Social. Informante N°61

Además coordina con la Caja de Compensación, charlas o talleres respecto al área de vivienda, ya que *“... estamos en estrecha relación con el área de vivienda de la Caja de Compensación...”*<sup>54</sup>

Respecto al ámbito Previsional, la Trabajadora Social no ejerce ninguna función, ya que esta área se encuentra también a cargo de Servicio Persona. Sin embargo, la Trabajadora Social señala *“... poder gestionar las pensiones de invalidez... cuando pasa algo...”*<sup>55</sup>.

Ahora bien, en lo respecta al ámbito de la Salud, la Trabajadora Social establece un directa relación con los trabajadores, desempeñando atribuciones de orientación, apoyo, gestión, en cuanto a los préstamos hospitalarios, programas médicos y beneficios en general a los que pueden optar los trabajadores en su respectiva FONASA o ISAPRE. *“... por ejemplo, si tú tienes un problema médico, es un caso que hay... tengo que llamar o acompañar al trabajador... ver que va a pasar ahí... informarles también que existen préstamos en FONASA... la gente desconoce que existen prestamos hospitalarios en FONASA...”*<sup>56</sup>

Además, la Trabajadora Social, coordina y gestiona talleres y/o exposiciones en la empresa, donde invita a entidades tanto de FONASA como de las ISAPRES a las que estén afiliados los trabajadores, para que así éstos se informen de los diferentes beneficios a los cuales pueden optar.

En cuanto a los beneficios voluntarios que otorga la empresa a sus trabajadores, la Trabajadora Social desempeña una serie de funciones y atribuciones referente al tipo de beneficio.

---

<sup>54</sup> Trabajadora Social. Informante N°61

<sup>55</sup> Trabajadora Social. Informante N°61

<sup>56</sup> Trabajadora Social. Informante N°61

A continuación, y al igual que con los beneficios legales, se irá describiendo la función que desempeña la Trabajadora Social respecto al beneficio voluntario identificado.

Respecto al Programa de Vivienda, en la empresa se realiza una vez al año una Expo-vivienda, la cual coordina, ejecuta y evalúa la Trabajadora Social, quien señala que *“... primero uno tiene que chequear cuál es el sueldo promedio de los trabajadores acá, y de acuerdo a eso también invitar a las constructoras... invitamos alrededor de cuatro constructoras, más el SERVIU que viene a dar todas las indicaciones técnicas de cómo se postula, de por qué hay que inscribirse...”*<sup>57</sup>.

Esta instancia permite al trabajador optar por la oferta que mayormente pueda financiar, contando con la orientación de la Trabajadora Social y del personal de Servicio Persona. Además el trabajador tiene la posibilidad de solicitar a la empresa un préstamo para la vivienda, donde la Trabajadora Social evalúa la situación del trabajador y luego informa por medio de un informe social al Administrador, para la autorización o rechazo del préstamo solicitado.

Otro beneficio voluntario con el cual cuenta la empresa, es el Programa de Vida Sana, el cual *“... está a cargo de monitores, que son colaboradores”*<sup>58</sup> *que se van capacitando en el tema de alcohol, drogas y VIH... ellos también van replicando esto con los demás colaboradores...”*<sup>59</sup>

Una de las finalidades de este programa, es prestar apoyo, orientación y asesoramiento al trabajador que presente algún tipo de adicción y/o enfermedad que afecte su estabilidad personal, laboral y familiar. Esto, se realiza por medio de talleres o charlas al interior de la empresa, y en casos específicos son derivados a centros especializados donde puedan llevar a cabo su respectivo tratamiento, donde el trabajador cuenta con el completo apoyo de la empresa.

---

<sup>57</sup> Trabajadora Social. Informante N°61

<sup>58</sup> Trabajadores de la empresa en estudio.

<sup>59</sup> Trabajadora Social. Informante N°61

En este programa, la Trabajadora Social administra y coordina con los monitores y otros profesionales “...charlas, reuniones mensuales y otras reuniones con el CONACE...”.<sup>60</sup> Con la finalidad de ejecutar los talleres y/o capacitaciones a los trabajadores, donde personas y/o profesionales especialistas lo dicten.

En cuanto al Programa de Sobre-endeudamiento, la Trabajadora Social se encuentra a cargo de gestionar, ejecutar y evaluar talleres de presupuesto familiar. Aquí, la Trabajadora Social coordina con la empresa, los materiales necesarios para poder ejecutar dichos talleres, donde señala que se encarga de “... traer un video, un manual de instrucción...”,<sup>61</sup> entre otros materiales que le sirvan de apoyo visual para el taller.

Por otro lado, en la empresa se le brinda gran importancia a las actividades recreativas, donde la Trabajadora Social trabaja de forma complementaria con el Profesor de Educación Física y en ocasiones con personal de Servicio Persona. Donde se organizan actividades como: paseos a la nieve, celebración del día de la Mujer, vacaciones de verano y de invierno, campeonatos de fútbol y celebración de la Navidad.

*“... Navidad... es el evento masivo y más grande que tenemos en el año... Ahí nosotros trabajamos en equipo con la servicio persona igual, pero siempre dividiendo algunas funciones... yo me encargo de todo lo que es alimentación, juguetes, la entrega de estos... y él (Profesor de Educación Física) se encarga de lo que es el local, del show que va a llevar para los niños... pero acá en recreación, él siempre está preocupado del tema... los paseos a la nieve, vacaciones de invierno y verano, el día de la mujer, el tema del fútbol igual...”<sup>62</sup>*

Por tanto, en el ámbito de recreación, cada actor (Servicio Persona, Profesor de Educación Física y Trabajadora Social) desempeñan diferentes funciones en pro a la actividad a realizar, donde la Trabajadora Social se encarga en conjunto con Servicio Persona de lo que es la administración y adquisición de los recursos necesarios para realizar

---

<sup>60</sup> Trabajadora Social. Informante N°61

<sup>61</sup> Trabajadora Social. Informante N°61

<sup>62</sup> Trabajadora Social. Informante N°61

las actividades. Mientras que el Profesor de Educación Física, se encarga de la coordinación con las entidades correspondientes, y de la ejecución de las actividades.

Por medio de estas actividades, la Trabajadora Social plantea que se *“... crea un sentido de pertenencia al trabajador porque ahí estás incluyendo a la familia, a la cónyuge, a los hijos... y eso como familia yo creo que crea un sentido de pertenencia a la empresa...”*.<sup>63</sup> Además, la Trabajadora social señala que si el trabajador se mantiene satisfecho con la empresa, éste va a brindar un mejor desempeño en sus labores, y por ende la productividad se verá aumentada. Por lo que es beneficioso, tanto para el trabajador como para la productividad de la empresa.

Referente a los convenios que establece la empresa con instituciones, la Trabajadora Social señala que se está gestionando la “Tarjeta Club” de la empresa, la cual proporciona al trabajador beneficios en el área cultural, recreacional y de salud. Donde la Trabajadora Social coordina y ejecuta los convenios, con la previa autorización del Administrador.

Por otra parte, la empresa otorga créditos internos y externos a sus trabajadores, en las áreas de salud, educación y vivienda *“... o sea para pagar algún tipo de matrícula, programas médicos, y el tema de adquisición de la vivienda...”*<sup>64</sup>

En este ámbito, la Trabajadora Social realiza una evaluación económica, que tiene por finalidad conocer la situación del trabajador y su familia, para así evaluar la solicitud de crédito. Todo esto se realiza por medio de un informe social, al cual se le adjunta un informe de préstamo, para luego ser evaluado por el Administrador de la empresa, siendo posteriormente enviado a Santiago para ser aprobado (o rechazado).

Al igual que para los créditos, la Trabajadora Social también evalúa la situación del trabajador y su familia, en lo que respecta a becas escolares, donde realiza todas las gestiones correspondientes a las becas, *“... desde que la persona te trae el certificado de*

---

<sup>63</sup> Trabajadora Social. Informante N°61

<sup>64</sup> Trabajadora Social. Informante N°61

*estudio... se analiza... como te digo la Asistente Social de los locales es el primer filtro antes de llegar a Santiago... se chequea la información, y todo lo que tiene que ver la organización de ceremonias de beca...”*<sup>65</sup>

En cuanto a la atención personalizada (intervención individual o familiar), la Trabajadora Social realiza intervenciones desempeñando roles de orientador, informador, facilitador, de acompañamiento, entre otros, en lo que respecta a diferentes problemáticas que presente el trabajador; como violencia intrafamiliar, adicciones, abuso sexual en uno de sus miembros de la familia, entre otros. Aquí, el Trabajador Social se encarga de la primera atención, donde generalmente realiza la función de contención.

Posteriormente, deriva los casos más complejos a instituciones o a profesionales externos a la empresa, para que así el trabajador reciba una atención más completa. Por ejemplo “... en el caso de abuso sexual de niños derivamos a la OPD, y ahí se sigue el caso en fiscalía...”.<sup>66</sup>

Ahora bien, en materia de que alguien va a ser despedido, la Trabajadora Social se informa del caso, y evalúa la posibilidad de que el Jefe correspondiente otorgue una nueva oportunidad al trabajador, en función a su situación.

Por último, la Trabajadora Social, le da real importancia a lo que es la derivación y al trabajo con redes, debido a que “...para nosotros es fundamental trabajar con los organismos públicos que prestan asesoría o ayuda en forma gratuita... porque acá, estamos hablando de trabajadores con un sueldo un poco más al del sueldo mínimo... eso es el tema fuerte, yo realizo la primera entrevista, la contención, y de ahí empiezo a canalizar los casos a otros profesionales... por ejemplo a otras Asistentes Sociales para que continúen con la intervención”.<sup>67</sup>

---

<sup>65</sup> Trabajadora Social. Informante N°61

<sup>66</sup> Trabajadora Social. Informante N°61

<sup>67</sup> Trabajadora Social. Informante N°61

En conclusión, se puede apreciar que las funciones que desempeña la Trabajadora Social, están orientadas a informar, gestionar y evaluar diferentes talleres y/o capacitaciones. Sin embargo, no presenta mayor injerencia en lo que respecta a la toma de decisiones en cuanto a los beneficios que otorga la empresa.

Por otro lado, éstas funciones que desempeña, van en estrecha relación con las que realiza Servicio Persona, logrando ofrecer una atención integral al trabajador, satisfaciendo gran parte de sus necesidades, lo cual también se ve reflejado en su desempeño laboral.

## **XI. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

En este capítulo se interpreta y se analiza la información obtenida en las entrevistas aplicadas en el trabajo de campo y sistematizada en la descripción anteriormente expuesta. Esta información da cuenta de la experiencia de los cincuenta y cuatro trabajadores que llevan a cabo funciones operarias, cuatro Jefes de Sección, el Administrador del local, el Gerente de Recursos Humanos Zona Sur y la Trabajadora Social de los locales de la empresa ubicados en Temuco.

Este proceso de análisis se realiza según los tres objetivos específicos planteados en la investigación; para ello se establecieron puntos de análisis, los cuales nacen de la constante reflexión sobre la descripción de la información obtenida.

De esta manera para el logro del primer objetivo específico, el cual busca conocer desde el contexto actual del trabajo la incidencia que éste tiene sobre la calidad de empleo de los trabajadores, se realizó un análisis en base a dos puntos. El primero de ellos analiza como la empresa es incidida por los factores del contexto actual del trabajo, y el segundo da cuenta de que estos elementos del contexto resultan ser oportunidades o amenazas, dependiendo de las estrategias utilizadas por la empresa.

Del mismo para el logro del segundo objetivo específico que se orienta en conocer las funciones realizadas por el Trabajo Social en una empresa, se establecieron los siguientes puntos de análisis:

- La Trabajadora Social complementa sus labores con otros estamentos de la empresa por medio de un trabajo multidisciplinario, en algunos de éstos.
- Espacios reducido para la toma decisiones, por parte de la Trabajadora Social, respecto de los beneficios.
- Los beneficios sociales, legales y voluntarios se dirigen al bienestar de los trabajadores tanto en el ámbito laboral como personal.

- El Trabajo Social es un nexo mediático entre la empresa y su medio.
- Los beneficios sociales contribuyen a generar un clima organizacional satisfactorio, ya que estos responden a ciertas demandas de los trabajadores.

Finalmente la consecución de los objetivos anteriormente expuestos condujeron al establecimiento de nuevos puntos de análisis, los cuales dan respuesta al tercer objetivo de la investigación que busca conocer cómo las funciones que realiza el Trabajo Social inciden en la calidad de empleo de los trabajadores.

Estos objetivos consecutivamente llevan a desarrollar el objetivo general el cual busca “Describir e interpretar la contribución del Trabajo Social en la calidad de empleo, de los trabajadores que se desempeñan laboralmente en una empresa de la ciudad de Temuco, IX Región.”

## **11.1 INTERPRETACION OBJETIVO N°1**

**Objetivo N° 1:** “Conocer la incidencia del actual contexto del trabajo en la calidad de empleo de los trabajadores que se desempeñan laboralmente en una empresa de la ciudad de Temuco, IX región”.

### **11.1.1 La Empresa es Incidida por los Factores del Contexto Actual del Trabajo**

Actualmente a nivel internacional y nacional, la empresa en estudio, como todas las organizaciones de hoy, se encuentra inserta bajo una economía globalizada, en la que rige un sistema o modelo Capitalista de Libre Mercado. Es por ello que parece pertinente analizar la incidencia de los factores del contexto actual del trabajo desde el sistema organizacional, el cual constituye el contexto mediático donde se desarrolla el trabajo.

Bajo esta lógica, el Sistema Capitalista persigue la integración económica de los países a través de Tratados de Libre Comercio (TLC) los cuales establecen una reducción en las barreras arancelarias al comercio entre los países tratantes.

De esto modo a nivel internacional y nacional existe una apertura económica en donde sólo la competitividad permite integrarse y permanecer en este Sistema Capitalista.

Este sistema se funda en el principio de la competitividad “lo que exige niveles de productividad altos y un crecimiento semejante y más alto al de las empresas competidoras”(Infante, 2000: 13).

Para obtener esta competitividad la empresa en estudio, ha requerido elevar su nivel de productividad, y una de las formas de poder hacerlo es por medio de la incorporación de

tecnología, entendiendo ésta como el “conjunto de conocimientos técnicos y científicos aplicados a la industria”(Diccionario Enciclopédico Océano, 1995:1563).

De esta manera la implementación y uso tecnológico se traduce para la empresa en estudio en una necesidad y a su vez en una oportunidad para ser competitivas *“es una empresa que requiere día a día el uso de estos avances; somos vulnerables sin éstas, porque son indispensables para las labores diarias”*<sup>68</sup>

La necesidad de la implementación y uso tecnológico en la empresa, se refiere a que requiere elevar sus procesos productivos, lo cual se ha hecho a través de la incorporación de sistemas computacionales y maquinarias que permiten producir mayor cantidad de bienes y servicios. Para el uso de esta implementación tecnológica se requiere de la adquisición de conocimientos técnicos y científicos que le permitan diseñar y ejecutar procesos eficientes. Para lo cual la empresa ha implementado diversos tipos de maquinarias tecnológicas, tales como *“... apiladores, grúas, muebles”*,<sup>69</sup> *“sistema computacional AS400, pistolas de radio frecuencia entre otras.”*<sup>70</sup>

De esta manera la implementación y uso tecnológico se traduce para las empresas en una oportunidad, en la medida que esto lleva a su integración en el sistema económico globalizado, sin embargo, ello también puede constituirse en una amenaza, debido a que si las empresas no cuentan con los medios suficientes para la incorporación de tecnologías, éstas corren el riesgo de ser excluidas del mercado.

Acerca de lo anterior se entienden “las oportunidades como el acceso a mercados internacionales, y recíprocamente la apertura de los mercados locales como amenaza competitiva...el desafío para ellos es consiguientemente, competitivo” (Arata; 2001:6).

---

<sup>68</sup> Administrador. Informante N°59

<sup>69</sup> Administrador. Informante N°59

<sup>70</sup> Jefe de Sección. Informante N°57

Este desafío de competitividad que demanda el contexto económico globalizado, genera nuevas exigencias a los actores del mundo del trabajo, como son; **Empleador, Trabajador y Estado.**

En primer lugar las exigencias del contexto a **los empleadores de la empresa en estudio**, involucran constante **innovación tecnológica** y **reducción de costos en la producción**, para que de esta manera logre su integración al sistema económico operante.

En relación a la **innovación tecnológica** para la empresa ha sido necesario capitalizar conocimiento científico, por medio del perfeccionamiento y capacitación, persiguiendo eficiencia en la gestión de sus procesos y en la administración de sus diferentes recursos (humanos, financieros, infraestructura, entre otros).

Acerca de la **reducción de los costos de producción** la empresa en estudio lo realiza a través de la contratación de servicios externos y flexibilización de la contratación, donde "...los empresarios están desarrollando alianzas con ex empleados, colaboradores free-lance y contratando servicios externos..."(Entrepreneur Consultores Ltda.; 2003:3). además esta reducción se refleja en la existencia de mayores niveles de rotación externa lo que se ha denominado como un "...proceso de anorexia estructural en las empresas (...) nuevas tecnologías desplazan la mano de obra" (Entrepreneur Consultores Ltda.; 2003:3). Y por último se requiere de trabajadores polifuncionales que se adapten al cambio, aspecto que existe en la empresa en estudio incorporándose en los contratos, donde los trabajadores podrán realizar diferentes tipo de funciones en la empresa, lo que se orienta a la polifuncionalidad.

En segundo lugar las exigencias del contexto actual del trabajo requieren que los **trabajadores** cuenten con **conocimiento científico y técnico, habilidades de comunicación y trabajo en equipo, capacidades de flexibilidad y adaptación.**

De acuerdo con las exigencias de **conocimiento científico y técnico** que se demandan para los trabajadores, se requiere la preparación de éstos para desempeñarse en

forma eficiente en su puesto de trabajo, ante lo cual desde la empresa en estudio, se han establecido prácticas orientadas a la capacitación laboral.

Lo anterior, debido a que las capacitaciones desde el contexto actual del trabajo se orientan a la preparación integral (desarrollo técnico - profesional y personal) de los funcionarios de una organización, que posibilita su desempeño de forma eficiente en actividades de diversas áreas, contribuyendo a la necesidad de preparación de los trabajadores, y a la necesidad del empleador de tener funcionarios competentes que se sientan bien consigo mismos, lo cual apunta a la eficacia de su desempeño y por ende a la consecución de las metas organizacionales.

Estas capacitaciones que se realizan en la empresa en estudio, están encaminadas a la preparación del trabajador en diversas áreas. Por un lado en el uso de “tecnologías duras”(Arata; 2001:7), las que se refiere al manejo de maquinarias y sistemas computacionales, y por otro lado, a la adquisición de “tecnología intelectual”(Arata; 2001:7), la que se refiere a la adquisición de conocimientos de diferente índole. Y finalmente, capacitaciones orientadas al desarrollo y satisfacción personal la que consiste en la preparación de trabajadores con altos niveles de motivación y autonomía.

Con respecto a las exigencias del **desarrollo de habilidades de comunicación y trabajo en equipo**, la empresa en estudio requiere que esto sea bajo el contexto organizacional del cual los trabajadores forman parte, para que éstos sean actores fundamentales por medio de su activa “participación grupal” (Rodríguez, 2003:149), apuntando tanto a fines productivos como a la satisfacción de necesidades sociales.

Acerca de las exigencias de desarrollo de **capacidad de flexibilidad y adaptación de los trabajadores**, este es un requerimiento esencial en virtud de la incorporación tecnológica, debido a que para mantenerse en los puestos de trabajo, se necesitan trabajadores integrales, es decir, que sean capaces de cumplir de forma eficiente diferentes funciones, adaptándose rápidamente a los cambios.

En tercer lugar, bajo este contexto actual del trabajo **el Estado como tercer actor** involucrado en el mercado, también debe cumplir con ciertas exigencias demandadas tanto de parte de los trabajadores como de los empleadores, en la medida que los intereses de ambos están involucradas. Es así que el Estado lleva a cabo diferentes acciones enfocadas a temas de carácter **normativo del área de la regulación de la relación laboral**, y en el resguardo de la **seguridad social de los trabajadores**.

Este contexto ha desencadenado múltiples efectos en la economía nacional exigiendo al Estado adoptar medidas en materia económica, aliándose a diversos tratados en forma estratégica para ser parte de esta economía globalizada, lo que lleva a reformas en políticas económicas, sobre todo en el ámbito laboral siendo cada vez más flexibles desencadenado múltiples efectos, **en especial en materia de la relación laboral**, observando que temas como la polifuncionalidad está estipulada en los contratos que realiza la empresa en estudio, quizás no bajo este mismo nombre, más bien se utilizan frases como la realización de “diferentes funciones” (Pérez;2004:1), en un mismo puesto de trabajo, al igual que la temática de la existencias de nuevas modalidades de contrato que se orientan a establecer nuevas jornadas laborales como las parciales.

Lo anterior da cuenta que el Estado ha establecido ciertas reformas laborales que apuntan en la flexibilidad en la materia de relación laboral, lo cual ha generado efectos como los mencionados; sin embargo, en lo que se refiere a la materia de **seguridad social**, la flexibilización no ha afectado en los beneficios legales a los que los trabajadores deben acceder al estar bajo un contrato independiente a su modalidad. Esto se identifica en la empresa en empresa, ya que el 100% de los trabajadores entrevistados señalan obtener todos los beneficios legales.

### **11.1.2 Los Elementos del Contexto Actual del Trabajo, Resultan ser Oportunidades o Amenazas para la Calidad de Empleo, dependiendo de las Estrategias utilizadas por la Empresa para afrontarlas.**

Los actuales cambios económicos y tecnológicos traen consigo cambios cualitativos en el mercado laboral y a su vez en los sistemas productivos, estos cambios dicen relación con la presencia de la **reducción de los puestos de trabajo, rotación de personal, flexibilidad laboral, capacitación, polifuncionalidad** que pueden ser amenazas y oportunidades para la calidad de empleo de los trabajadores, donde la empresa en estudio no se aleja de la realidad laboral, sino que enfrenta conjuntamente con sus miembros las exigencias y necesidades que estas provocan en sus trabajadores, por medio de estrategias de acuerdo a los efectos del contexto.

- **Tecnología y Políticas Capacitación**

De lo anterior cabe señalar que las nuevas exigencias dirigidas a los trabajadores y empleadores generan necesidades para que la empresa se mantenga vigente, y a la vez para que los trabajadores mantengan su puesto de trabajo, lo cual constituye un factor de estrés, vulnerabilidad y amenaza para ambos frente a la competencia y la necesidad de sobrevivir.

“ En función de las demandas de creatividad, flexibilidad y dinamismo, surge una nueva necesidad: incluir el aprendizaje como parte de las funciones que deben administrarse en las organizaciones” (Arata, Furlanetto, 2001:15).

En función de lo anterior es posible afirmar que los efectos de la era tecnológica generan una amenaza tanto para los trabajadores como para las mismas empresas. Constituyen una amenaza para la empresa desde el momento en que la competitividad pasa a ser un factor determinante de su integración y permanencia en el mercado, generando necesidades de gran envergadura y que de una u otra forma están en una constante

evolución, lo que hace que la empresa deba adquirir flexibilidad y dinamismo a gran velocidad. Estas necesidades no son fáciles de suplir, para ello el empresario debe replantearse constantemente el funcionamiento organizacional del sistema productivo.

Por otra parte el empleador debe proseguir en la lógica capitalista para persistir en el tiempo y en el mercado. Es así como el gerente de Recursos Humanos hace referencia al modelo capitalista de nuestro país en donde el empresario persigue acumular capital económico.

Así, el empleador debe proseguir en la lógica capitalista para persistir en el tiempo y en el mercado. Para ello debe generar y acumular capital, siendo hoy en día el capital monetario, el de la tecnología intelectual y la capitalización del recurso humano, capitalización que se dirige a adquirir mayor poder de competitividad.

Sin duda estas exigencias y necesidades se constituyen en elementos que complejizan la dinámica del sistema productivo, debido a que los capitales suelen ser variables y evolutivos. De esta manera la empresa debe reestructurar el manejo de sus recursos para que los efectos del contexto no le sean adversos.

Así la amenaza de los factores del contexto económico globalizante no adquiere un carácter determinante e inmanejable, por el contrario, la empresa cuenta con la posibilidad de innovar sus procesos, en el cual es radical la toma de decisiones en cuanto a la inversión y capitalización de los recursos necesarios para la competitividad.

El capital del conocimiento técnico y científico genera un gran poder de competitividad, para que éste sea útil debe ser delegado a los trabajadores de las empresas, pues con ello se contribuye a capitalizar el recurso humano.

Lo anterior se visualiza en la empresa en estudio, donde a partir de los efectos del actual contexto económico, ella ha diseñado una política de capacitación la que se encamina a satisfacer las necesidades educativas de los trabajadores, emanadas de las

exigencias del mismo empleador, por cuanto la empresa en estudio mantiene preparados y capacitados a sus trabajadores.

En relación a esta política, se debe mencionar la responsabilidad que la empresa asume generando inversión propia y utilizando el 100% incentivo fiscal que se realiza a través del sistema normativo de nuestro país, lo cual muestra el enfoque que posee la empresa respecto al recurso humano.

En esta política de capacitación se identifican criterios de aplicación que resultan favorables para los trabajadores y la calidad del empleo.

El primer criterio de la política de capacitación que se traduce en beneficio para el trabajador y empleador, alude a **la universalidad de esta política de capacitación**, es decir, la empresa en estudio brinda intencionalmente las posibilidades y recursos gratuitos para que todos sus trabajadores sean capacitados, sin distinción de su posición jerárquica en la estructura organizacional.

Un segundo criterio identificado como beneficioso para la organización, es la **frecuencia de innovación tecnológica de conocimiento a los recursos humanos**.

En la empresa existe una frecuencia identificada de 1 a 3 capacitaciones por trabajador en los dos últimos trimestres del año. Esta situación expone una política de capacitación y educación que se caracteriza por ser permanente y más aún se constituye en una herramienta de cambio permanente para adaptarse al mercado productivo. De otro modo, para la calidad del empleo, constituye un elemento que proporciona vigencia a las competencias del trabajador teniendo en cuenta la variabilidad y rapidez de los cambios tecnológicos y del mercado en general a los cuales debe adaptar constantemente el trabajador. Siendo esto una estrategia utilizada por la empresa en estudio, para incidir positivamente en la calidad de empleo de los trabajadores.

De este modo la flexibilidad que hoy en día se les exige a los trabajadores es un requisito posible de conseguir, y será un factor beneficioso para la calidad de empleo siempre y cuando la empresa adquiera el compromiso estable de entregarles las herramientas necesarias para que el trabajador sea flexible y adaptable. De lo contrario, el trabajador puede verse sumido en una serie de exigencias a las cuales no se encuentra preparado para responder satisfactoriamente, generando inseguridad, frustración e inestabilidad laboral.

**Un tercer criterio alude a la evaluación de las capacitaciones,** esta política cuenta con un sistema integrado de evaluación de las capacitaciones, este criterio se formula a partir de los diversos sistemas de evaluación existentes en la empresa en estudio, que forman parte de una estrategia de sondeo de las necesidades de los trabajadores.

Un primer sistema de evaluación en la empresa en estudio, hace referencia a la evaluación previa de las necesidades educativas de los trabajadores, por medio de instancias formales; como el área de capacitación, y por medio de la información recogida por los mandos medios esto se transforma en información de base para incluir las necesidades educativas de los trabajadores en las capacitación y no solamente entregar un tipo de conocimiento de manera unilateral por parte del empleador.

La evaluación final constituye un segundo sistema de evaluación el cual se realiza a través de la aplicación de instrumentos que otorgan veracidad e imparcialidad a las evaluaciones.

Entonces la empresa no sólo intenciona por medio de la política de capacitación su permanencia en el mercado y por ende su satisfacción de expectativas económicas, sino que también se preocupa de integrar la visión de los trabajadores respecto a sus necesidades, valorando de este modo sus ideas, creatividad, necesidades, capacidad reflexiva y auto-evaluativa sobre su labor, lo cual conduce a una integración de intereses de los actores de la organización.

Además existen instancias formales de evaluación a nivel global de la empresa, las cuales se orientan a realizar investigaciones de tipo evaluativa en relación a diferentes áreas, siendo una de estas áreas la evaluación de las capacitaciones “...para asegurar la competitividad y la innovación es fundamental la sinergia entre la formación y la investigación. Las empresas de gran tamaño tienen la capacidad de disponer de sus propios centros de investigación y desarrollo...” (Arata; 2001:11).

Un cuarto criterio atribuido a la política de capacitación de la empresa es el criterio de **preparación para el desempeño laboral**. Frente a esto los trabajadores afirman que en la empresa no se contrata personal previamente capacitado, pues es la empresa quien asume la responsabilidad de capacitarlos para asumir sus funciones.

Esto es corroborado por un 97.83% de los trabajadores entrevistados, los cuales reconocen que las capacitaciones sí le han contribuido a la adquisición de conocimiento y mejor desempeño laboral, es decir, que las capacitaciones han respondido a las necesidades del trabajador para desempeñarse dentro de las funciones de su cargo.

Un quinto criterio atribuible es el de proveer de **capacitaciones integrales** al trabajador. Por medio de estas capacitaciones se potencian habilidades de comunicación, de respuesta al cambio y de trabajo en equipo, entre otras. Lo cual apunta a la eficacia del desarrollo de procesos productivos, y a la vez promueve y orienta el desarrollo de procesos organizacionales, tales como: la cultura de la organización y un clima laboral satisfactorio.

La capacitación integral también satisface necesidades de autorrealización del trabajador, en tanto ésta, no sólo se reduce a un medio que logra la eficiencia del desempeño, sino también logra la satisfacción de necesidades de autorrealización de las personas y que en el caso de los trabajadores de la empresa radica en participar en la producción (con un desempeño destacable) y ser reconocidos por su esfuerzo.

Por otro lado esta intencionalidad que la empresa a dado a los efectos del contexto laboral, tienden a contribuir a la calidad del empleo, tanto por lo mencionado anteriormente

en los criterios de la política de capacitación de la empresa, como en algunos efectos secundarios de la capacitación.

Uno de estos efectos secundarios de la capacitación, alude a la seguridad de los trabajadores, por medio de la preparación para el uso de nuevas tecnologías, reduciendo el nivel de riesgo a la seguridad física y mental del trabajador, y al mismo tiempo reducir la demanda de esfuerzo físico y mental de su trabajo.

Otro efecto de las capacitaciones, dice relación con la estabilidad laboral, en la medida en que, si los trabajadores tienen un desempeño laboral eficiente, aumenta el nivel de tranquilidad en cuanto a su permanencia en la empresa, esto se refleja en opiniones como *“si uno lo hace bien, no le preocupan que lo despidan”*,<sup>71</sup> esto se corrobora por un 53.70% de los trabajadores de la empresa, relacionaron su permanencia con el desempeño laboral.

Ahora bien, las capacitaciones no sólo se traducen en un mero aumento de conocimiento de los trabajadores, sino que también embarga la adopción de prácticas laborales que aparecen desde las nuevas tendencias de la administración de recursos humanos, lo cual permite que los trabajadores se auto-realicen y sean eficientes.

En conclusión, al percibirse la tecnología como factor del contexto laboral que incide en la empresa en estudio y en la calidad del empleo de los trabajadores, puede concretarse como una oportunidad de competitividad lo cual dependerá del tipo de estrategias que adopte la empresa para administrar sus recursos, humanos, financieros y su conocimiento.

La estrategia identificada como propulsor de oportunidades para el empleador y la calidad de empleo de los trabajadores es la capacitación, ya que constituye un fin a la capitalización de conocimiento técnico y científico para la empresa, y a la vez constituye un medio para capitalizar el recurso humano.

---

<sup>71</sup> Trabajador-Operario. Informante N°7

Consecutivamente ello afecta de modo positivo a la calidad del empleo de los trabajadores pues se encuentran preparados para obtener un desempeño que satisfaga sus expectativas y las de la empresa, y por último el conocimiento entregado por medio de las capacitaciones agrega un valor a su oferta de trabajo en el mercado laboral.

- **Polifuncionalidad y Sistema de Administración Abierto.**

Como se expresó anteriormente dentro de este contexto internacional y nacional, las empresas han debido “...elaborar distintas estrategias macroeconómicas tendientes a establecer nuevas relaciones con sus pares vecinos y los bloques económicos” (Yáñez; 1996:16), y del mismo modo las empresas han debido elaborar estrategias a nivel microeconómico, configurando nuevas formas de manejar y reproducir sus distintos capitales.

Con relación a lo anterior, resulta relevante para el análisis abordar otros fenómenos que aparecen como efecto de los cambios económicos y tecnológicos a los que está expuesta la empresa.

Siendo uno de éstos, el provocar “...un déficit de empleo que incide en la calidad de todos los puestos disponibles”(Infante;2000:11). Ciertamente una amenaza para los trabajadores.

Esta situación se explica por la necesidad de la empresa de capitalizar sus recursos, pero el recurso humano no es capitalizado en cantidad como los recursos financieros y tecnológicos, por el contrario reducir costos en salarios aparece como una alternativa que ofrece mayores posibilidades de capitalización para invertir en recursos que otorgan mayor poder como es el caso de la tecnología.

Este poder de competitividad es potenciado cuando a la vez es combinado con el recurso humano, lo cual implica un costo: el costo de la capacitación, de tal modo la empresa en estudio, debe tomar la decisión de generar capital humano, en donde la cantidad de trabajadores no importa sino la capacidad competitiva agregada a ellos por medio de la capacitación.

Por cuanto la capacitación del recurso humano tiene su retorno económico por medio de la disminución de puestos de trabajo sustentados en la polifuncionalidad, es decir, que los trabajadores sean capaces de cumplir diversas funciones, polifuncionalidad que en el caso de la empresa se da en un 64,81% de los trabajadores entrevistados.

Las razones más frecuentes atribuidas a la polifuncionalidad según los trabajadores son las demandas del empleador y estipulaciones del contrato de trabajo, seguido de la cultura organizacional, o como ellos lo mencionan por “*cultura de la empresa*”.<sup>72</sup>

Esta tendencia de la polifuncionalidad sin duda tiene directa relación con la necesidad de “...competitividad de las empresas a corto plazo reduciendo el costo laboral por unidad de producción ya sea por disminución del nivel del empleo y/o la disminución del costo laboral...”(Infante; 2000:13), esta necesidad de competitividad hace que el empleador prepare y demande un mayor rendimiento laboral de sus trabajadores y de otro modo que esté preparado para afrontar crisis o aciertos económicas.

Por una parte estas estratégicas que adopta la empresa a fin de mantener su permanencia en el mercado, tenderán a disminuir la calidad de empleo, si la polifuncionalidad consiste en una forma de mantener recursos humanos flexibles, adaptables y capaces de asumir nuevas responsabilidades, ya sea por necesidades de la empresa generadas por el contexto económico, u otras razones que conllevan a la aplicación de rotación externa de los trabajadores.

---

<sup>72</sup> Trabajador-Operario. Informante N°4

Afirmar lo anterior se hace posible sabiendo que en la empresa según la percepción de los trabajadores, la rotación más frecuente se refiere a ingreso y egreso de trabajadores a la empresa, un 29,63% interna, y otro 29,63% rotación externa. Rotación que es necesaria según el empleador *“para innovar la planta, depende también de la estabilidad de la empresa, y de poder ingresar personal con mayor potencial”*<sup>73</sup>

Gran parte de los jefes de sección de la empresa en estudio, aluden a que la polifuncionalidad contribuye a la preparación para cambios, desafíos y futuros ascensos de los trabajadores, sin embargo, la polifuncionalidad no sólo es un medio para lograr un ascenso en la empresa, sino también parte de una estrategia de administración de recursos humanos, frente a crisis económicas de la empresa, que involucran reducción de personal y que conllevan a que los trabajadores estén siempre preparados para asumir mayor cantidad o distintas funciones que demandan una mayor cantidad de esfuerzo laboral y que en definitiva tienden a disminuir la calidad del empleo de los trabajadores.

De lo anterior es importante mencionar que la polifuncionalidad de los trabajadores de la empresa será perjudicial para los trabajadores en términos de estabilidad de los puestos de trabajos. Por otra parte, para la empresa en estudio, será perjudicial en tanto la polifuncionalidad esté relacionada directamente con rotación de personal externa, ya que esta última genera costos adicionales, costos de tramitación del egreso de los trabajadores, un costo adicional de selección e ingreso de personal y el costo que tiene para que estos trabajadores se adapten e integren al sistema productivo.

De tal modo estos costos devenidos de una asociación entre polifuncionalidad y rotación, hacen que la empresa intencione otra dirección a estas tendencias generadas por las demandas del contexto económico y tecnológico, para que éstas no se constituyan en costos adicionales para la empresa en estudio y sus trabajadores

La estrategia que utiliza la empresa en estudio para evadir costos, se conforma dando relevancia a la gestión de la tecnología, y la preparación de las personas, lo cual se

---

<sup>73</sup> Administrador. Informante N°59

manifiesta concretamente con la constante capacitación que la empresa en estudio brinda a sus trabajadores, y que anteriormente fue objeto de análisis.

Estas estrategias se realizan en la empresa en estudio, dando intencionalidad a los cambios que el contexto genera, es a través de la implementación de un sistema de administración abierto.

Al hablar de este sistema de administración abierto, se está haciendo referencia a una empresa integrada, esta integración alude a que la empresa en estudio realiza una previa planificación y control del recurso humano existente, donde la gestión es un factor clave para la lograr esta integración y fomentar la participación de los trabajadores en los procesos productivos de la empresa.

Actualmente, las empresas evolucionan en conjunto con los cambios económicos y tecnológicos intelectuales. Éstos últimos son un factor determinante en la “reingeniería”(Arata; 2001:29) de las empresas. De esta evolución de la empresa han surgido ciertos criterios de gestión que dicen relación con “... la estructura de la organización, el modo de llevar a cabo la producción y la forma de afrontar el trabajo...” (Arata;2001: 31).

Para llevar a cabo la polifuncionalidad en la empresa en estudio, ésta debe responder primeramente a las necesidades educativas de los trabajadores generadas por los cambios tecnológicos y productivos. Por tanto la empresa hoy genera cambios internos en sus estructuras y procesos organizacionales siendo estas mas flexibles y abiertos.

Ahora bien, la polifuncionalidad no es solamente una estrategia de beneficio único para las empresas, ni tampoco un aspecto netamente negativo para la calidad del empleo, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) estos cambios del contexto laboral requieren de una serie de estrategias internas y externas de la empresa, para que la polifuncionalidad y la reconversión laboral se traduzcan en factores positivos o menos nocivos para el trabajador.

Estrategias como, la implementación de políticas de capacitación, adecuada readaptación para quienes han sido transferidos de funciones, y condiciones adecuadas a la seguridad e higiene.

Sin duda que estas estrategias encuentran su base en los cambios que generan diversas necesidades en los trabajadores y que deben ser satisfechas para que se produzca una reconversión beneficiosa para la calidad del empleo.

Una de estas necesidades, según Infante (2000) son las necesidades educativas que son generadas por los cambios tecnológicos, productivos y las demandas del empleador permeadas por este nuevo contexto laboral que hace requerir de una Polifuncionalidad, aumento sobre el control del trabajo y la implementación de políticas de capacitación por la empresa.

Un tercer aspecto beneficioso identificado de la polifuncionalidad a partir de la implementación del sistema de administración abierto, es que con él la empresa se ve beneficiada en cuanto a eficiencia laboral, visualizada en una rapidez de los procesos y un mayor control en y desde los distintos niveles de la estructura organizacional ya que la empresa se torna flexible en sus procesos y estructura.

Un cuarto beneficio es la comunicación en la empresa, con este sistema de administración abierto se abren nuevos y mayores canales de comunicación, los cuales agilizarán significativamente el flujo informativo.

Entonces la polifuncionalidad, como necesidad del empleador proveniente del actual contexto laboral se traducirá en un factor beneficioso para la calidad del empleo mientras la empresa flexibilice sus sistemas o procesos productivos y su estructura organizacional y conjuntamente capacite a sus trabajadores para que se desempeñen en diversas funciones sin que ello se transforme en una sobrecarga y un factor de estrés para el trabajador.

En razón de estas nuevas premisas de la gestión es posible determinar que el trabajo en las organizaciones ha cambiado cuantitativa y cualitativamente en la empresa, uno de los cambios cualitativos alude a que en la empresa se instauran estilos de comunicación abiertos, y una cultura organizacional meritocrática.

Dichos cambios son intencionados, planificados y controlados por la empresa, cuya finalidad es la administración eficiente del recurso humano y los procesos de la empresa lo cual se alcanzó por medio de la instauración de un sistema de administración abierto y la capacitación de los trabajadores que han convertido la polifuncionalidad en una oportunidad para la empresa y la calidad del empleo de los trabajadores.

- **Flexibilidad Laboral y Rotación**

Respecto a la desregulación o flexibilización laboral, éstos “se puede abordar conceptualmente desde varios objetivos (...) uno de ellos es el que entiende la flexibilidad como el nivel de restricciones que regulan el contrato de trabajo.”( Dirección del trabajo; 1999: 4), y otro de los objetivos es el que hace referencia a “ la sensibilidad de los salarios a la situación económica de la empresa o del mercado laboral.” ( Dirección del trabajo; 1999:4).

En razón de lo anterior “la flexibilización en los sistemas de contrato se expresa en el surgimiento de más empleos atípicos, como las subcontrataciones, los contratos a plazo fijo, por obra o por servicio, temporales o eventuales, a tiempo parcial y de horarios flexibles (...) lo cual se vincula a bajos salarios...” (Yáñez; 1996: 97).

Por tanto en la empresa en estudio, existe un gran número de jornadas parciales, en que un 42,59% de los trabajadores entrevistados trabaja con jornada parcial (semana) laborando seis horas y media diarias. Y otro 3,70% del total de los trabajadores entrevistados trabaja con jornada parcial de fin de semanas laborando 9 horas diarias.

Ahora bien, conviene entonces hacer alusión al sistema normativo de nuestro país el cual regula el accionar de las organizaciones en cuanto a la relación laboral, "...en aspectos de seguridad social, descansos, organizaciones sindicales, negociación colectiva, remuneración y jornadas laborales entre otros..." (Reforma Laboral Código del Trabajo, 2002: 6).

Lo anterior muestra, que si bien la empresa se encuentra dentro de la normativa legal establecida, ella provee de una gran cantidad de empleos atípicos que corresponden a las jornadas parciales, ya que estas jornadas impiden las posibilidades de complementar la remuneración, ya que es importante mencionar que las jornadas parciales en empresas de gran tamaño tiene un sistema de rotación de turnos de trabajo, lo cual les dificulta optar a otro trabajo.

Lo anterior, definitivamente disminuye la calidad del empleo si se tiene en cuenta que la mitad de los trabajadores de la empresa en estudio, trabajan con jornada parcial. Sumado a ello, deben adaptarse a las condiciones cambiantes del contexto y de la empresa, que afectan la calidad de empleo de los trabajadores.

Desde la mirada del empleador la búsqueda de la protección de los trabajadores por medio de la legislación se constituye en una desventaja, ya que *"...de acuerdo al tipo de gobierno se buscan beneficios hacia los trabajadores y se protege mucho a estos, pero a veces ellos salen perjudicados debido a que se traspasan a muchas jornadas parciales..."*<sup>74</sup>

Por cuanto se puede afirmar, en primera instancia, que frente a las medidas protectoras del Estado hacia los trabajadores, se traducen en un factor obstaculizador para que la empresa en estudio, logre adaptarse a los constantes cambios del contexto económico para así lograr su permanencia y estabilidad en el mercado mediante la búsqueda de la competitividad.

---

<sup>74</sup>Administrador. Informante N°59

Uno de estos recursos de la empresa es el Recurso Humano, el cual significa un costo para el empleador, una de las estrategias de la empresa para reducir costos es por medio de la contratación de personal a tiempo parcial, lo que reduce costos fijos que a su vez son invertidos en capacitación por la empresa en estudio.

Así de este modo existe la posibilidad de reducir costos fijos en salarios, invirtiendo en capacitación la cual genera un retorno económico visualizado en la eficiencia y eficacia del desempeño de los trabajadores logrando así una mayor productividad de la empresa

Esta posibilidad o flexibilidad afecta la estabilidad de los puestos de trabajo que ofrece la empresa a los trabajadores, pues los cambios del contexto presionan a las empresas para mantenerse vigentes y en épocas de crisis económicas los trabajadores se ven vulnerables a las decisiones de la empresa, pues *“Chile no se encuentra preparado para esto, por un sistema capitalista y por un tema de cultura que no permite equilibrar la relación laboral... los empresarios se pueden aprovechar de los trabajadores y ellos también a su vez...”*<sup>75</sup>

Frente a lo anterior los trabajadores de la empresa en estudio, perciben que existen niveles medios de rotación, en donde ellos distinguen que el tipo de rotación más frecuente es la externa, es decir, ingreso y egreso de trabajadores en la compañía.

En cuanto a estas iniciativas propias de la empresa tales como: la tecnología, la capacitación, la implementación de un sistema de administración abierto y la polifuncionalidad embargan ciertas prácticas laborales que dan cuenta de la presencia de una estructura moderna de empresa en la cual la relación entre trabajador y empleador se define como *“una relación laboral de confianza, interdependencia, responsabilidad compartida, y participación grupal (...) para lograr un mayor acoplamiento entre los actores de la organización (...)”* (Rodríguez; 2003: 150) .

---

<sup>75</sup> Gerente de Recursos Humanos. Informante N°60

Lo cual permite afirmar que las políticas o estrategias antes analizadas permiten transformar los factores del contexto actual en oportunidades para la empresa sin que ellas afecten la calidad del empleo y la integración del sistema empresarial.

- **Beneficios Sociales**

Otra de las estrategias con las que las empresas y el sistema normativo enfrentan los cambios tecnológicos y económicos, es a través de la provisión de beneficios sociales legales y voluntarios, logrando así reducir amenazas para la calidad del empleo de sus trabajadores.

Respecto de los beneficios sociales legales, ellos son considerados como otro de los factores del contexto que contribuyen en la calidad de empleo, los cuales se administran desde el área de recursos humanos de la empresa, específicamente desde la dependencia de Servicio Personas donde se realiza la incorporación y tramitación de los beneficios legales. Además en esta área se encuentran insertos otros profesionales tales como: la Trabajadora Social y el Profesor de Educación Física, los cuales se desempeñan en el área de recursos humanos y la provisión de beneficios voluntarios

En relación con los beneficios legales mencionados los trabajadores de la empresa en estudio, acceden en un 100% a estos beneficios.

Además por otro lado, se logró identificar que un 77.78% de los trabajadores dice sentirse protegido por este sistema de seguridad social, y en su mayoría mencionan *“no he tenido inconvenientes en su utilización”* y en otros casos *“aún no los he utilizado pero estoy tranquilo al saber que están”*, lo cual lleva a que éstos se sientan más seguros en cuanto al bienestar de ciertas necesidades que cubre este sistema, colaborando de esta manera en su calidad de vida y por ende en la calidad de empleo.

La satisfacción de los trabajadores respecto de los beneficios legales dicen relación con el tipo y cantidad de necesidades de seguridad laboral, salud, etc. y características personales de los trabajadores tales como: familiares, etáreas, sexo, número de hijos, entre otras. Estas características constituyen variables que intervienen en el nivel de satisfacción de los trabajadores respecto de los beneficios legales.

Este perfil muestra que los trabajadores de la empresa en su mayoría son personas entre 20 y 25 años de edad, solteros y sin cargas familiares, de tal modo los trabajadores tienen una menor demanda hacia los sistemas de seguridad social por ser personas de un grupo etéreo joven con menor número de riesgos, y por otro lado la mitad de los trabajadores no tienen hijos, mientras la mitad restante tiene entre uno y dos hijos, por cuanto no necesitan cubrir necesidades de eventuales cargas familiares como lo son los hijos disminuyendo la demanda a los sistemas sociales, ya que sólo necesitan cubrir sus necesidades individuales.

Otra explicación a esta satisfacción de los trabajadores frente a los beneficios legales, es que en la empresa cuentan con una administración adicional, que tiende a maximizar su uso haciéndolos mayormente eficientes. Para ello la empresa brinda una retribución adicional a la remuneración, consiste en los beneficios voluntarios que son entendidos como “...compensación adicional a la remuneración...” (René Ríos ; s/r).

Es así como el Trabajador Social se encarga de dar una eficiente intervención complementaria a algunos de los beneficios legales, de modo que las necesidades de los trabajadores y sus familias sean satisfechas, para lo cual en la empresa el Trabajador Social asume un rol informante de los beneficios del sistema de salud público y privado.

En relación a los beneficios voluntarios que son otorgados a los trabajadores de la empresa, se identifican diferentes líneas de acción como por ejemplo: capacitación, programas de vivienda, programas de endeudamiento, programas de prevención de adicción y enfermedades, recreación, convenios, créditos internos y externos, educación, atención

personalizada, las cuales están a cargo de la Trabajadora Social, a excepción del área de recreación.

De este modo se puede concluir que el Trabajo Social se configura como un nexo competente y necesario para establecer vínculos entre la empresa y su medio, para proporcionar apoyo a sus miembros y lograr su objetivo social por medio la provisión de beneficios voluntarios y la administración de algunos de los beneficios legales, en la medida que reúne competencias profesionales para dicha función al estar cercana a la realidad de la situación socioeconómica y familiar de los trabajadores de la empresa, pudiendo generar mayor satisfacción por parte de los trabajadores acerca de los beneficios que poseen, pues se espera sean acorde a su realidad, aportando a su vez en la calidad de empleo

A modo de conclusión, los actuales cambios en las economías nacionales e internacionales que han globalizado un modelo económico capitalista, junto con los constantes avances tecnológicos han incidido de sobre manera en las empresas.

Esta incidencia del contexto sobre las empresas ha provocado que éstas, estén constantemente expuestas a procesos de reingeniería predispuestas a evolucionar en la gestión y administración de sus recursos, más aún provocando cambios en sus procesos productivos y en la competitividad agregada, no sólo a sus productos y servicio, en donde el recurso humano ha pasado a ser un factor relevante en el logro de las metas organizacionales.

Estos cambios en el empleo y en la organización, intervienen de manera anticipada y premeditada sobre los factores del contexto; tecnología, reducción de número de empleos, flexibilidad, capacitación y beneficios legales y voluntarios, transformándolos en oportunidad para ambas partes: el empleador y el trabajador.

Esta intervención o gestión de la empresa es beneficiosa para el trabajador, ya que incide en la calidad de los puestos de empleo que la empresa brinda: personas con un buen

empleo adquieren mayores posibilidades de optar a una mejor calidad de vida, calidad de vida en la cual la remuneración es determinante para satisfacer necesidades básicas.

Sin embargo, la remuneración por si sola no es capaz de satisfacer: la tranquilidad de los trabajadores, poder desempeñarse en un clima laboral satisfactorio, contar con condiciones laborales higiénicas y seguras, responder a necesidades de autorrealización que implican reconocimiento de su utilidad dentro del medio social, desarrollar habilidades y obtener conocimientos, y por otra parte contar con un trabajo que suministre sentido de pertenencia, por medio de la provisión de beneficios voluntarios, son otros elementos igualmente importantes que influyen en la calidad de empleo.

## **11.2. INTERPRETACION OBJETIVO N°2**

**Interpretación Objetivo N°2:** “Conocer las labores realizadas por la Trabajadora Social de una empresa de la ciudad de Temuco, IX Región”.

En el siguiente apartado se desarrolla el análisis de los datos aportados por la entrevista aplicada a la Trabajadora Social de la empresa, para lo cual se identificaron una serie de puntos de análisis a partir de la descripción de las funciones y atribuciones que realiza la profesional.

Los puntos de análisis, hacen referencia al complemento de las labores de la Trabajadora Social con diferentes estamentos de la empresa por medio de un trabajo multidisciplinario, el nivel de toma de decisiones que posee esta profesional en la empresa, los beneficios sociales, legales y voluntarios que otorga la empresa con el fin de velar por el bienestar de los trabajadores, la mirada del Trabajo Social como un nexo mediático entre la empresa y su medio, y la contribución de los beneficios sociales al clima organizacional por medio de la satisfacción de ciertas demandas de los trabajadores. Estos puntos se presentan a continuación.

### **11.2.1 La Trabajadora Social Complementa sus Labores con otros Estamentos de la Empresa por medio de un Trabajo Multidisciplinario.**

Dentro de la estructura organizacional de la empresa, existe el área de Recursos Humanos, donde la administración se encuentra a cargo de una dependencia y jefatura denominada Servicio Persona.

En esta dependencia se desempeña un administrativo con rol de jefatura (Servicio Persona), anexo a ello se encuentra un Profesor de Educación Física, y la Trabajadora Social que proviene de una empresa externa.

Las funciones de Servicio Persona se dirigen a la administración de los Recursos Humanos y beneficios legales entre otros. Respecto a esto, cabe decir que la Trabajadora Social se encuentra inserta en esta área, cuya función primordial es la de administrar beneficios voluntarios, sin embargo, cumple funciones complementarias a la administración de beneficios legales trabajando en conjunto con Servicio Persona.

En cuanto a los beneficios legales de la Caja de Compensación, como: Asignación Familiar, “... *lo ve directamente Servicio Persona...*”<sup>76</sup>, sin embargo, la Trabajadora Social tiene la atribución de evaluar y asesorar en casos específicos o problemas que se le presenten a los trabajadores.

En cuanto a la previsión, la Trabajadora Social no realiza mayores intervenciones, ya que la afiliación de los trabajadores a estas se encuentra a cargo del área de Servicio Persona. Sin embargo, la Trabajadora Social plantea “... *el tema de poder gestionar estas pensiones de invalidez... cuando pasa algo, pero no ha pasado nada hasta el momento...*”<sup>77</sup>

Ahora bien, en cuanto a la Caja de Compensación a la que están afiliados los trabajadores, la Trabajadora Social se encarga de “...*informar los beneficios que hay en la Caja a los trabajadores...*”<sup>78</sup>, especialmente respecto al área de vivienda que maneja la Caja de Compensación. Para lo cual, la Trabajadora Social coordina charlas o talleres con los profesionales encargados, con el fin de que los trabajadores se informen de los beneficios que puedan adquirir a través de la Caja.

Además en el ámbito de la salud, la Trabajadora Social desempeña atribuciones de acompañamiento, orientación y coordinación, en vista de que un trabajador presente un problema médico, donde también se le informa de los préstamos hospitalarios que ofrece FONASA “... *la gente desconoce que existen préstamos hospitalarios en FONASA...*”<sup>79</sup>, y también se encuentra al tanto de los programas médicos.

---

<sup>76</sup> Trabajadora Social. Informante N°61

<sup>77</sup> Trabajadora Social. Informante N°61

<sup>78</sup> Trabajadora Social. Informante N°61

<sup>79</sup> Trabajadora Social. Informante N°61

Sin embargo, el equipo investigador considera que la profesión debería tener un rango de intervención mayor al identificado, en cuanto a la asesoría personalizada en evaluación de planes de salud privado, ya sea para la afiliación o cambios de ISAPRE o planes. Teniendo en cuenta que para ello, es necesario realizar una evaluación que involucre aspectos económicos, familiares, de salud, entre otros. Siendo éstas, competencias del Trabajador Social.

De todas las atribuciones identificadas en la función administrativa de los beneficios legales que cumple la Trabajadora Social, es necesario mencionar que estas funciones tienden a maximizar los recursos disponibles por medio del establecimiento de redes y un trabajo interdisciplinario. Sin embargo, los trabajadores de la empresa se encuentran conformes con el sistema de Seguridad Social lo cual se puede explicar por medio de las características personales, éticas, grupo familiar etc... que sin duda se traducen en una menor demanda hacia los sistemas de salud, caja de compensación e instituciones de seguridad.

Por otra parte, en relación a los beneficios voluntarios que administra la Trabajadora Social y que son otorgados por la empresa se encuentran; capacitaciones, programas de vivienda, programa de endeudamiento, programa de prevención de adicción y enfermedades, recreación, convenios, créditos internos y externos, educación y atención personalizada. En ellos, la Trabajadora Social realiza intervenciones de carácter individual y grupal, donde estas últimas, deben ser previamente autorizadas por el Administrador; como las que hacen referencia a los créditos, becas y convenios.

En este ámbito, la Trabajadora Social, dentro de algunos beneficios voluntarios, realiza funciones orientadas a la realización de talleres y/o capacitaciones, al alero del Programa Vida Sana que se halla en la empresa, el cual se encuentran a cargo de monitores que se capacitan en alcohol, drogas y VIH.

Aquí, la Trabajadora Social coordina con los monitores y otros profesionales externos a la empresa, con el fin de que especialistas presenten el tema a los trabajadores, realizando las actividades desde un equipo multidisciplinario.

A su vez, la Trabajadora Social, realiza talleres o capacitaciones en el tema de familia, como presupuesto familiar, estimulación temprana, entre otras. Las cuales también se ejecutan por medio de un equipo multidisciplinario..

“... la complejidad de los problemas sociales exige la perspectiva multidisciplinaria para abordarlos, y como consecuencia, en la actualidad se está trabajando cada vez más en equipos integrados por profesionales diversos que abordan en común una determinada área o problema”( Aylwin; 2001: 89).

En el ámbito recreacional, la Trabajadora Social apoya la labor del Profesor de Educación Física, en cuanto a la organización de los diferentes eventos, en donde estas instancias son valoradas por la profesional para establecer mayores vínculos con las familias de los trabajadores, y a la vez constituye un medio difusor de su existencia en la empresa.

Otro de los actores con los cuales la Trabajadora Social debe complementar sus labores son los jefes de sección, ya que para cualquier intervención individual o grupal se debe contar con el apoyo y la autorización del jefe de sección a la cual pertenece el trabajador.

El complementar funciones con otros profesionales o técnicos tiene sus beneficios y sus desventajas. Primero es beneficioso ya que se cuenta con diferentes puntos de vista, mayores recursos humanos disponibles para intervenir de modo grupal y masivo en empresas grandes, este trabajo en equipo hace posible que los objetivos sean alcanzados con mayor eficacia.

En el caso de la empresa la Trabajadora Social se encuentra trabajando con diversas dependencias y técnicos o profesionales a su cargo, es decir, se perciben intervenciones

desde un equipo multidisciplinario, y no interdisciplinario como lo señala la Trabajadora Social, debido a que no se percibe un trabajo integrado, sino más bien un trabajo donde cada profesional aporta desde su profesión hacia un objetivo en común.

En este caso si los profesionales y técnicos no se encuentran trabajando en equipo, las probabilidades de que surjan conflictos, de que la gestión tome mayor tiempo, de que no se logre una mayor difusión y participación por parte de los trabajadores, de que se pierda información o se distorsione, etc., dificultan obtener resultados eficaces en las intervenciones que se emprendan y abrir nuevos campos validando el trabajo de cada uno en un conjunto. Es debido a esto, que el equipo investigador, considera que desde un equipo interdisciplinario<sup>80</sup> se lograría intervenciones más integrales que desde un equipo multidisciplinario<sup>81</sup>, siendo éste último el que percibe el equipo investigador en la empresa.

### **11.2.2 Espacios Reducidos para la Toma de Decisiones, por parte de la Trabajadora Social, respecto de los Beneficios.**

De modo particular y en relación a los beneficios legales, es posible afirmar que existe un espacio reducido para la toma de decisiones y áreas de intervención. Esto es visualizado en las atribuciones que tiene la Trabajadora Social, en donde la profesional no tiene a su cargo el completo control o ejecución de estos beneficios, ya que éstos lo tiene a su cargo el área de Servicio Persona, la cual administra los beneficios legales que otorga la empresa a los trabajadores. Realizando la Trabajadora Social intervenciones complementarias, en algunos de ellos y en los casos que exista demanda, siempre bajo la autorización del Administrador de la empresa.

Si bien existe en la empresa esta área de Servicio Persona, la Trabajadora Social o la misma profesión en sí, tiene las competencias profesionales necesarias que permiten realizar mayores intervenciones en este ámbito; como la de asumir funciones preventivas,

---

<sup>80</sup> Intenta establecer una síntesis y una integración entre dos o más profesiones, haciendo que sus elementos constituyentes se integren entre sí. (Aylwin y Solar)

<sup>81</sup> Cada disciplina aporta su mirada a un problema común desde su profesión

de gestión, evaluación y de capacitación, por medio de la intervención grupal e individual. Pues la mayoría de los trabajadores al ingresar a la empresa desconocen su estructura y por tanto existen bajas probabilidades de que soliciten asesoría previa a la Trabajadora Social, junto con ello gran cantidad de trabajadores no cuenta con una información adecuada para tomar decisiones en relación a afiliarse a una determinada AFP o bien escoger un plan de salud privado o público, ya estas decisiones que embargan una evaluación previa de su situación económica, familiar, salud y laboral.

De este modo la falta de espacio para la toma de decisiones reduce el área de intervención del Trabajador Social, lo que definitivamente va en desmedro de la calidad de vida de los trabajadores y por ende una menor satisfacción de necesidades, debido a que bajo la intervención de un profesional especialista en la materia (Trabajador Social) se lograría entregar un servicio más eficiente, donde el trabajador adquiera la información y gestión necesaria hacia la satisfacción de sus necesidades

Otro ámbito donde se percibe una baja posibilidad de toma de decisiones por parte de la Trabajadora Social, y que disminuyen el nivel de sus funciones y atribuciones y que consecutivamente obstaculiza proveer de beneficios que satisfagan eficazmente las necesidades de los trabajadores, pueden ser explicadas por la no participación de la profesional en el diseño de políticas de Recursos Humanos pues no es identificada dentro de sus funciones.

Este hecho es de gran relevancia ya que cada política requiere de un análisis y conocimiento profundo de la realidad, de una mirada interdisciplinaria en donde el Trabajo Social cuenta con habilidades y herramientas que permiten un conocimiento de la realidad entera de los trabajadores en un contexto social y organizacional aportando con una mirada distinta y necesaria para que las políticas sean directrices pertinentes a los requerimientos organizacionales y de los trabajadores.

En un mismo sentido se puede mencionar que la trayectoria del Trabajo Social en el área de Recursos Humanos de las empresas cuentan con escaso proceso investigativo, que valide su participación en el diseño de políticas, programas y proyectos y en otros ámbitos

de intervención al interior de las organizaciones, a pesar de que éste profesional cuenta con las competencias necesarias para desempeñar funciones en éste ámbito.

### **11.2.3 Los Beneficios Sociales, Legales y Voluntarios se dirigen al Bienestar de los Trabajadores tanto en el ámbito Laboral como Personal**

Junto con los cambios del contexto económico y tecnológico, la creciente competitividad y la normativa han llevado nuevas formas de administrar el Recurso Humano, en tal sentido ha cambiado la actitud del empleador frente a su recurso. Esta actitud se ve reflejada en las empresas que hoy en día proveen de mayores beneficios a sus trabajadores.

“La historia de los beneficios y servicios sociales es reciente, y está relacionada con la gradual toma de conciencia de la responsabilidad social de la empresa” (Chiavenato; 2000:460).

Es así que hoy en día se percibe un mayor interés por parte de las organizaciones o empresas de preservar las condiciones físicas e intelectuales de los trabajadores, por medio del otorgamiento de beneficios sociales que contribuyan al bienestar de cada trabajador.

Primero es necesario mencionar que los beneficios legales provienen del sistema normativo con el objetivo de brindar protección y seguridad a estos. Segundo, los beneficios voluntarios constituyen “...beneficios sociales que otorga la empresa que no son exigidos por ley ni por negociación colectiva...”(Chiavenato; 2000:461). Por tanto se puede apreciar que en algunas empresas u organizaciones se otorgan al trabajador tanto beneficios legales como voluntarios orientados al bienestar de éste.

Respecto del tipo de beneficios sociales existentes, se encuentran los asistenciales, recreativos y supletorios. Entre los beneficios sociales asistenciales existentes en la empresa se identifican: programa Vida Sana, programas de vivienda, programa de

sobreendeudamiento, asistencia personalizada en temas familiares, jurídicos, de salud, educativos, entre otros.

Respecto de los **beneficios sociales asistenciales** en donde se encuentra posicionada la “**atención personalizada**” es posible afirmar que la Trabajadora Social realiza intervenciones individuales o familiar en donde efectúa evaluaciones económicas y/o sociales, para luego entregar un informe social<sup>82</sup>, lo cual “... permite conocer su medio, para ayudar a identificar sus problemas y orientarlas en la búsqueda de alternativas de solución a sus dificultades de interacción entre sus miembros y con el ambiente social”. (Aylwin; 2001:86)

Es así como, el Trabajo Social puede brindar acompañamiento, apoyo, gestionar recursos materiales y servicios, orientación, etc. ante cualquier eventualidad a la que se vea enfrentado el trabajador de salud, económica, judicial, familiar, de vivienda, educación entre otras dimensiones. Por ejemplo, en caso de accidente y/o enfermedad que sufra el trabajador, y éste sea la única persona que provee económicamente en el hogar, el trabajador se puede ver enfrentado a dificultades personales y laborales, en cuanto a sentimientos de intranquilidad o angustia, por no poder desempeñarse eficientemente, y dar solución efectiva a su problemática, por lo que es importante la intervención de un profesional, como el Trabajador Social para que el trabajador pueda superar eventualidades que bajan el nivel de vida y rendimiento.

El programa de prevención de adicciones es otro beneficio social voluntario, en esta área la Trabajadora Social realiza funciones preventivas orientadas a la realización de talleres y/o capacitaciones, al alero del Programa de Vida Sana que se halla en la empresa, el cual se encuentra a cargo de monitores que se capacitan en alcohol, drogas y VIH. En cuanto a lo anterior es importante señalar que diversas problemáticas sociales se reproducen al interior de las organizaciones, una de ellas es la drogadicción que se presenta en el ámbito laboral, indistintamente de sus causales ello afecta a la calidad de vida familiar,

---

<sup>82</sup> “...herramienta técnica de la profesión, que identifica y otorga antecedentes acerca de la familia del solicitante...” (Aylwin; 2001: 77)

económica, salud y al clima y desempeño laboral de los trabajadores por cuanto es un área de intervención relevante al interior de la organización, en donde el trabajador social se presenta como un profesional oportuno para trabajar de modo grupal, familiar e individual por medio de la intervención directa e indirecta.

La intervención grupal “... permite compartir información, la exploración de áreas tabú, el apoyo emocional... permite compartir información a los miembros del grupo...experiencias, creencias y recursos...” (Aylwin; 2001:186).

En la empresa existe un programa de sobreendeudamiento que al igual es un beneficio asistencial que es ejecutado por la Trabajadora Social, el cual responde a las necesidades de vivienda de los trabajadores por medio de la entrega de información colectiva de ofertas a los trabajadores, y asesoría individual a los trabajadores.

Otro beneficio a cargo de la Trabajadora Social, es el de gestión de préstamos internos que otorga la empresa a los trabajadores para solventar necesidades perentorias de salud, vivienda y educación. Junto con ello la Trabajadora Social realiza convenios con empresas e instituciones de diferentes rubros, por medio del cual se obtienen descuentos y servicios preferenciales los trabajadores para cubrir necesidades básicas y de autorrealización.

En cuanto a los beneficios sociales recreativos, se identifican prácticas laborales provienen de las nuevas tendencias en que el clima laboral es un factor preponderante en la productividad de los trabajadores.

De los beneficios de recreación la Trabajadora identifica paseos, fiestas de navidad, actividades deportivas y culturales entre otras. Estos beneficios se caracterizan por contar con “...actividades recreativas saturadas de objetivos sociales...que buscan el fortalecimiento de la organización” (Chiavenato; 2000:464).

Por medio de estas actividades, la Trabajadora Social señala que se crea un sentido de pertenencia del trabajador para con la empresa, ya que se está considerando también a la familia de éste. Además le da la posibilidad de conocer a la familia de los trabajadores.

Por tanto podemos decir que desde la profesión del Trabajo Social se pueden idear intervenciones tendientes a influenciar el comportamiento organizacional, actuando ello como un mecanismo integrador de la organización que posibilita crear condiciones laborales favorables para los trabajadores y obtener resultados esperados por el empleador.

Es así, que se puede apreciar que en la empresa se tratan de cubrir la mayor cantidad de necesidades de los trabajadores y sus familias, en cuanto a problemas sociales que presenten. Se aprecia también la preocupación por parte de la Trabajadora Social en este ámbito, utilizando redes con otras instituciones y profesionales, para brindar así una mejor intervención a los trabajadores, rescatando la importancia del trabajo en equipos multidisciplinarios.

Lo anterior también permite que el trabajador se sienta satisfecho, en cuanto a lo que le proporciona la empresa, adicional a la remuneración. Logrando a su vez un mejor desempeño, y por ende una mayor productividad. *“... vas a crear un sentido de pertenencia... porque necesitas dejar al trabajador satisfecho, porque también... mientras el trabajador tenga sus necesidades básicas satisfechas, va a cumplir y desenvolverse mejor en el trabajo, y eso quiere decir mayor productividad...”*<sup>83</sup>

Por tanto, este profesional reúne las competencias necesarias para dicha función, ya que se encuentra cercano a la realidad de la situación socioeconómica y familiar de los trabajadores de la empresa, generando una mayor satisfacción por parte de los trabajadores acerca de los beneficios que poseen, pues se espera sean acorde a su realidad.

La Trabajadora Social de la empresa tiene funciones en todos los beneficios sociales legales y voluntarios que otorga la empresa, contando con variadas atribuciones en que los

---

<sup>83</sup> Trabajadora Social. Informante N°61

beneficios voluntarios constituyen su foco de intervención, lo cual denota que es un profesional competente y eficaz para cumplir con los objetivos y expectativas tras estos beneficios por parte del empleador y el trabajador.

#### **10.2.4. El Trabajo Social es un Nexo Mediático entre la Empresa y su Medio**

Respecto a los beneficios voluntarios en general, es posible mencionar que ellos no requieren de mayores costos financieros ya que la Trabajadora Social establece vínculos con el medio externo de la empresa generando redes con instituciones públicas que prestan servicios gratuitos a los trabajadores de la empresa, así el Trabajador Social logra ampliar sus intervenciones y brindar un apoyo completo al trabajador.

Como complemento a las redes sociales la Trabajadora Social realiza convenios (con la previa autorización del Administrador) con entidades privadas en el ámbito de la salud, comercio en general, recreación, entre otras posibilitando de esta forma que los trabajadores accedan a servicios y/o productos que en el sistema público no son otorgados o que su situación económica no les permite un acceso fácil.

De este modo, se puede concluir que el Trabajo Social se configura como un nexo competente y necesario para establecer vínculos entre la empresa y su medio. Logrando así su objetivo social por medio de la provisión de beneficios voluntarios, y también, por medio del apoyo que le proporciona a sus miembros.

### **11.2.5 Los Beneficios Sociales Contribuyen a generar un Clima Organizacional satisfactorio. ya que estos responden a ciertas Demandas de los Trabajadores.**

Los beneficios sociales aportan al clima laboral ya que los éstos constituyen un sistema de motivación instaurado en la empresa que conduce a un comportamiento y a una relación laboral satisfactoria para ambas partes, trabajador y empleador.

Beneficios que se encuentran encaminados a satisfacer demandas individuales y colectivas de los trabajadores, que han permitido que los trabajadores estén conformes con sus empleos y la calidad de vida que estos les proveen. Lo anterior se visualiza cuando los trabajadores destacan la importancia de los beneficios sociales, los cuales conforman un sistema de remuneración adicional al sueldo.

Frente al conflicto de intereses aseguramos que la organización requiere de profesionales competentes como lo es la profesión del Trabajo Social que se ubica en una posición intermediaria y mediadora en la estructura de las organizaciones de modo que, por un lado tiene la capacidad escuchar y evaluar las inquietudes, necesidades y demandas de los trabajadores dirigidas al empleador y a su vez de responder a ellas por medio del sindicato en las empresas que ya exista.

El modo de enfrentar este conflicto se caracteriza por ser evolutivo por los constantes cambios del contexto que generan nuevas necesidades en las personas. Es a partir de las habilidades del Trabajo Social que por medio de su intervención hace posible resolver y disminuir los conflictos a través de una maximización de las posibilidades de consenso, recursos internos de la empresa y su medio, en que paralelamente es capaz de responder a las necesidades, inquietudes y demandas del empleador y los trabajadores, para que finalmente el sistema organizacional logre superar sus conflictos y asegurar se permanencia.

### **11.3. INTERPRETACION OBJETIVO N°3**

**Objetivo N°3:** “Conocer cómo las funciones que realiza la Asistente Social se relacionan con la calidad de empleo en una empresa de la ciudad de Temuco, IX región.”

Para la consecución de este objetivo se han planteado tres ejes de análisis que se centran en primer lugar en conocer si el Trabajo Social contribuye al logro de los objetivos de los beneficios sociales de la empresa y por ende a la calidad de empleo, en segundo lugar conocer la relación entre las funciones que realiza la Asistente Social y los efectos transversales que poseen en los procesos organizacionales de la empresa, y finalmente conocer si la administración que realiza la Trabajadora Social de los beneficios sociales de la empresa, contribuyen a la calidad de empleo y por ende a la calidad de vida de los trabajadores.

#### **11.3.1 El Trabajo Social contribuye al logro de los Objetivos de los Beneficios Sociales de la Empresa y por ende a la Calidad de Empleo de los Trabajadores**

Los objetivos de los beneficios sociales de una organización dicen relación con tres temas centrales, los cuales también son orientadores de la administración del área de Recurso Humano de la empresa en estudio. Estos tres objetivos hacen referencia a: la disminución de la rotación de personal, elevación de la moral y motivación de los trabajadores, y el resguardo de la seguridad de éstos mismos.

- **Disminución de la rotación de personal**

La rotación alude a la movilidad de los puestos de trabajo tanto interna como externa en la empresa, donde esta última implica el ingreso y egreso de trabajadores a la empresa.

Esta rotación de personal es uno de los efectos provocados por el contexto actual del trabajo, el cual involucra el ámbito económico, tecnológico y normativo. Estos efectos tanto para la empresa como para el trabajador se traducen en ventajas y desventajas, las cuales fueron objeto de análisis anteriormente.

Respecto de la rotación interna esta constituye un beneficio para la calidad del empleo de los trabajadores, debido a que se puede percibir en la empresa en estudio, que ésta proporciona al trabajador la oportunidad de optar a otros puestos de trabajos, ya sea por ascensos y/o traslados.

En la empresa en estudio una gran cantidad de los trabajadores perciben que la intensidad de la rotación es media, y por otra parte perciben que el tipo de rotación más frecuente que se da en la empresa es la rotación externa que se refiere a ingreso y egresos de trabajadores a la empresa.

A pesar de lo anterior, los trabajadores de la empresa en estudio se sienten tranquilos respecto de esta rotación. Lo anterior demuestra que la rotación no constituye una amenaza para los trabajadores, ya que ellos mencionan que si realizan un buen desempeño existe la posibilidad de proyectar su permanencia en esta organización.

Respecto de la rotación es necesario mencionar que la empresa en estudio provee de herramientas para que los trabajadores se desempeñen eficientemente y generen estabilidad en su puesto de trabajo. Las herramientas que entrega la empresa se componen

de capacitaciones y por otra parte apoyo social por medio de la entrega de beneficios sociales.

La satisfacción de las necesidades y la resolución de crisis o situaciones problemas de los trabajadores son intervenidas a través de estos beneficios administrados en su mayoría por la Trabajadora Social entre ellos se encuentran: el Trabajo Social Individual y Familiar, en donde se proporciona apoyo o asesoría a los trabajadores en momentos de dificultad económica, judicial, familiar, salud, de vivienda, administración adicional a los beneficios sociales legales existentes, entre otras. Todo lo anterior constituyen intervenciones avaladas en un diagnóstico o evaluación de la realidad de los trabajadores y su entorno familiar y laboral.

Donde estos beneficios, hacen de la empresa en estudio un lugar atractivo de trabajo, lo cual se refleja en las opiniones de los trabajadores entrevistados en cuanto a lo que les proporciona la empresa por ser un miembro mas de ésta.

Esto a su vez, provoca que los trabajadores se sientan a gusto en su puesto de trabajo, repercutiendo así en un eficiente desempeño laboral, así como también puede disminuir el ausentismo laboral, y por ende conlleva a que existan menos causas de desvinculación.

Afirmar lo anterior se hace posible al explicitar la formas en que estos beneficios contribuyen a la productividad de la empresa y a la estabilidad de los puestos de trabajo, teniendo en cuenta que dicha estabilidad es uno de los atributos de la calidad del empleo.

- **Elevación de la moral y motivación**

Por otra parte, otro de los objetivos de los beneficios sociales está enfocado a la elevación de la moral y la motivación de los trabajadores, lo cual en la empresa se puede apreciar a través de los mismos beneficios que proporciona, los cuales constituyen “medios

indispensables de complemento y apoyo, proporcionados, gestionados y financiados por la empresa para estimular y mantener la fuerza de trabajo en un nivel satisfactorio de moral y productividad” (Fortes; 1983:17).

Entre los beneficios sociales que se dirigen a aumentar los niveles de motivación de los trabajadores se encuentran distintas actividades recreativas, la provisión de préstamos sin intereses, programas de ayuda social, convenios con otras entidades que brindan descuentos y servicios preferenciales a los trabajadores, becas escolares para los hijos de los trabajadores, entre otras.

Todos estos beneficios voluntarios de la empresa constituyen una especie de remuneración adicional al sueldo, lo cual es reconocido y valorado por los trabajadores, por ello es importante señalar, que éstos son sólo algunos de los beneficios que logran que el trabajador se sienta satisfecho en cuanto a los beneficios que le proporciona la empresa en estudio.

Por otro lado los beneficios sociales contribuyen a realzar el grado de pertenencia y compromiso de los trabajadores con los objetivos de la empresa, y permiten establecer una relación laboral satisfactoria entre el trabajador y el empleador, generando lealtad y mutua retribución entre éstos.

El objetivo de motivación y elevación de la moral de los beneficios sociales también se relaciona con los objetivos sociales y productivos de la empresa, donde Jiménez (1980) señala que éstos se complementan debido a que el objetivo social de la empresa busca la satisfacción de necesidades básicas y desarrollo de sus miembros, lo que contribuye también al objetivo productivo de la empresa, que es la eficiencia de la producción.

- **Resguardo de la seguridad**

El resguardo de la seguridad de los trabajadores se realiza en la empresa en estudio, a través de políticas de capacitación en el área tecnológica, por medio de intervenciones grupales que realiza la Trabajadora Social, a través de la implementación del “Programa Vida Sana”<sup>84</sup>, por medio de la administración y maximización de beneficios legales, entre otras.

Todas estas intervenciones que constituyen la entrega de beneficios sociales para los trabajadores se caracterizan por ser integrales, ya que se orientan en la preparación intelectual y técnica de los trabajadores para que ellos logren un desempeño laboral óptimo proporcionando mayores condiciones de seguridad integral a la hora de desenvolverse laboralmente.

Otra de las características de los beneficios sociales que otorgan seguridad al trabajador, son las respuestas a las necesidades de salud mental y física de los trabajadores, que hoy en día se ve afectada por los cambios del proceso productivo.

De este modo los beneficios sociales refuerzan la seguridad integral de los trabajadores por medio de las intervenciones directas e indirectas que desempeña la Trabajadora Social de la empresa en estudio, que tienden a la prevención del estrés laboral, prevención de las adicciones, enfermedades profesionales y accidentes del trabajo. Lo cual colabora en una mejor calidad de vida personal, lo que se refleja directamente en el desempeño laboral de los trabajadores, y por ende contribuyen a la calidad de empleo de los mismos.

De acuerdo a lo anterior, el equipo investigador, considera que para la profesión del Trabajo Social en el área de recursos humanos de las empresas, existen otras áreas de

---

<sup>84</sup> Trabajadora Social. Informante N°61

intervención no identificadas en la empresa de estudio y que contribuyen a la calidad del empleo en cuanto a la seguridad de los trabajadores.

Una de las áreas de intervención no exploradas en la empresa en estudio, se refiere a las intervenciones que se enfocan en la readaptación del trabajador a otro puesto laboral dentro de la misma empresa, cuando la situación lo amerite.

En este ámbito la Trabajadora Social al estar cercana a la realidad de los trabajadores, visualiza funciones de prevención, dando cuenta a los empleadores de ciertas situaciones que pudiesen afectar a los trabajadores al momento de ejercer su labor, requiriendo eventuales traslados o cambio de puesto de trabajado, en especial en el tema de enfermedades, lo que pudiese estar afectado la labor, salud y seguridad del trabajador.

Por todo lo anterior, es pertinente concluir afirmando que cada uno de los beneficios sociales que la Trabajadora Social de la empresa en estudio administra, sí contribuyen a la calidad del empleo en cuanto a la estabilidad laboral, la motivación y el refuerzo de la seguridad laboral.

### **11.3.2 Las Funciones que realiza la Trabajadora Social tienen efectos transversales en los Procesos Organizacionales de la Empresa.**

De acuerdo a lo planteado por Rodríguez (2002), toda organización posee ciertos procesos en su constitución y funcionamiento interno, los cuales devienen de las relaciones que se producen entre los miembros que constituyen la organización. Este es un modelo que pretende incorporar la organización al entorno externo de ésta, viéndola desde la teoría de sistemas, para luego observar como se ven afectados sus procesos internos.

El ahondar en estos procesos permite dar cuenta de la realidad organizacional, para así dar luces de intervención de diversas profesiones; una de éstas, es la del Trabajo Social, por lo cual muchas de sus funciones requieren del conocimiento de los procesos

organizacionales de la empresa, en la medida que su intervención también afecta a estos procesos.

En la empresa en estudio existen diversos procesos organizacionales donde las funciones de la Trabajadora Social han provocado efectos en el **medio ambiente o entorno, motivación, clima laboral, conflicto, comunicación, y cultura organizacional**.

La empresa en estudio, así como todas las empresas, se inserta en un **medio** con el cual se encuentra en constante relación, en donde se influyen mutuamente. Para la empresa las variables ambientales son cruciales en los procesos organizacionales. (Rodríguez, 2002)

En tal sentido cobra relevancia las relaciones de la organización con la sociedad, su inserción en la comunidad y su reputación en el medio.

En base a lo anterior, las funciones de la Trabajadora Social se caracterizan por ser intervenciones amplias que incluyen al medio en donde se inserta la organización, al realizar funciones que incluyen a las familias de los trabajadores de la empresa, dentro de las cuales se encuentran el generar redes sociales, por medio de la gestión de convenios con otras entidades o empresas, tanto públicas como privadas, que favorecen a los trabajadores como clientes.

De este modo el Trabajo Social se configura como un nexo competente y necesario para establecer vínculos entre la empresa y su medio, contribuyendo así a la calidad de empleo de los trabajadores, en cuanto genera satisfacción en los trabajadores y compromiso con la empresa. Por su parte la empresa en estudio se ve beneficiada al adquirir la satisfacción y compromiso, lealtad y apoyo de sus trabajadores lo cual es visualizado por la comunidad que se relaciona con la empresa como un signo de reputación aceptada socialmente.

En relación con este aspecto se observa que en la empresa en estudio también existe el proceso organizacional que hace referencia a la **motivación**, el cual se refiere a “que las

organizaciones sólo pueden pretender lograr sus objetivos si consiguen el apoyo y compromiso efectivo de sus miembros en la búsqueda de las metas organizacionales, ante lo cual utiliza mecanismos motivacionales” (Rodríguez; 2001:61), lo cual existe en la empresa en estudio, por medio de los beneficios mencionados anteriormente.

Por otro lado el proceso de **clima organizacional** hace referencia a la relación entre las personas de toda la organización. Actualmente, algunas empresas funcionan a partir de las nuevas tendencias de la administración de Recursos Humanos, generando nuevas estructuras más democráticas, en donde prima una relación laboral de confianza, en base al supuesto de la satisfacción de los trabajadores en la empresa ( Revista Capital, 2001).

En estas nuevas tendencias relacionadas a los procesos organizacionales como el caso del clima laboral, han asociado una serie de prácticas laborales dirigidas a procesos tales como; trabajo de equipo, relaciones laborales distendidas, búsqueda de integración de los trabajadores entre otras (Revista Capital, 2001).

En cuanto al clima laboral en la empresa en estudio, se encuentran insertas prácticas laborales como el trabajo de equipo que realizan las distintas secciones, lo cual en empresas con gran número de trabajadores tiende a favorecer la integración y cohesión de éstos, lo cual se complementa con un conjunto actividades recreativas, educativas, culturales y deportivas, que existen en la empresa en estudio.

Ciertamente los beneficios sociales que constituyen las funciones de la Trabajadora Social tienden a generar un clima laboral satisfactorio para el desempeño de los trabajadores y por otra parte tienden a prevenir la formación de **conflictos** entre los trabajadores y el empleador. Pues prevenir y/o mediar en los conflictos entre los miembros de la organización es primordial para mantener tanto el clima laboral como para integrar los intereses de las personas que conforman la empresa en estudio.

El clima organizacional y el conflicto no siempre se encuentran relacionados a las demandas de los trabajadores hacia el empleador o viceversa, sino que también se puede

generar en otros niveles de la estructura de la organización, como por ejemplo, los conflictos entre mandos medios, entre trabajadores de planta y externos, entre otros que de igual manera afectan el clima laboral de la empresa, lo cual se puede observar en la empresa en estudio, cuando los trabajadores de la empresa expresan que es favorable que trabajadores externos cumplan funciones que ayudan a cumplir objetivos de la organización, y a la vez no entorpecen el clima laboral de la empresa, pudiendo establecer participación grupal en cada sección.

En toda empresa los efectos del contexto económico tecnológico sobre la organización y sus procesos son variables y cambiantes en el tiempo. Debido a lo anterior se hace necesario realizar constantemente diagnósticos de procesos organizacionales que permitan conocer como los cambios del contexto productivo afectan a la empresa en su funcionamiento. Ello es relevante pues como anteriormente se mencionó, actualmente, para las empresas lo que importa es la gestión de los procesos y el bienestar de los trabajadores, para poder tener éxito como empresa.

Evaluar la eficiencia y eficacia de los programas de beneficios sociales que se insertan en las políticas de Recursos Humanos de la empresa en estudio, es de vital importancia, ya que la información recabada en los diagnósticos sirve de guía para identificar y corregir posibles deficiencias en el diseño de políticas, programas y proyectos desde el área de Recursos Humanos.

Por otro lado, otro proceso que se refiere a la **comunicación** es definido “como un imperativo para el funcionamiento de la empresa como un sistema social. Afirma que los problemas en la organización son problemas de comunicación (...) existiendo comunicación ascendente, descendente, horizontal” (Rodríguez; 2002:58).

La empresa en estudio, posee un sistema de administración abierto, lo cual es señalado por un Jefe de Sección de esta empresa, el que apunta a tener nuevos y mayores canales de comunicación ya sean en forma ascendente, descendente u horizontal, los cuales agilizan significativamente el flujo informativo, pues la comunicación constituye “...redes

conversacionales, en que es posible sistematizar las conversaciones para la acción, de tal forma de disminuir los malos entendidos y de hacer explícitos los compromisos” (Arata; 2001:51).

Ante esto, existen variadas funciones desde el Trabajo Social que tienden a contribuir en el proceso comunicacional de la empresa en estudio, algunas de estas dicen relación con las diferentes capacitaciones que se realizan, creando espacios en donde los trabajadores den a conocer sus necesidades e inquietudes; por otro lado existen espacios que se orientan a la recreación (paseos, celebraciones, entre otras), en donde el personal de los diferentes niveles de la estructura organizacional pueden participar, lo cual apunta a que los funcionarios compartan y se integren, contribuyendo de esta manera a la comunicación.

De acuerdo al proceso de **cultura organizacional** “cada organización tiene su propia cultura e identidad que se plasma en la cultura de sus funcionarios, cultura que permite y obstaculiza ciertos procesos” (Rodríguez; 2002:57).

En la empresa en estudio existen acciones que son incentivados por la cultura organizacional, dentro de las cuales se identifica la formación de trabajadores polifuncionales, lo cual es efecto del entorno, y asumido por trabajadores, ya que reconocen que el realizar diferentes funciones, nace de las estipulaciones en los contratos, porque su empleador se lo pide, y en ocasiones por iniciativa propia, formando parte de una cultura organizacional establecida.

El Trabajo Social no cuenta con mayores funciones en el área de polifuncionalidad, sin embargo, bajo la cultura organizacional realiza funciones orientadas a la consecución de los beneficios sociales recreativos y a la promoción de un estilo de vida sana. Estando éstos dirigidos al bienestar de los trabajadores.

Todo lo anterior muestra que las funciones del Trabajo Social inciden positivamente en la calidad del empleo de los trabajadores de la empresa en estudio, incidiendo en la

dimensión de los procesos organizacionales los cuales son parte de los atributos de la calidad del empleo.

### **11.3.3 Los Beneficios Sociales que proporciona la Empresa en estudio, logran Satisfacer las Necesidades de los Trabajadores, incidiendo en la Calidad de Vida de éstos**

Hablar de calidad de vida implica de cierta forma, una relación entre el trabajo y la satisfacción de las necesidades de sobrevivencia; “como el alimento, el techo, el vestuario, la defensa en el medio físico, entre otras, entendiéndolas como fundamentales para la subsistencia humana. La forma de responder a ellas hace relación con el trabajo: pesca, caza, siembras, construcción, etc., es decir, tienen relación con actividades de índole económicas”(Fernández, 1991: 23).

Por tanto, la calidad de vida se relaciona con la satisfacción de diversas necesidades que presenta una persona, en este caso un trabajador. Estas necesidades en una empresa, según Chiavenato, se pueden satisfacer por medio de tres tipos de beneficios, tales como: Asistenciales, Recreativos y Supletorios.

Estos tipos de beneficios, logran satisfacer las necesidades de seguridad, fisiológicas, de adaptación, reconocimiento, prestigio y aceptación del trabajador. Las cuales se ven reflejadas por medio de beneficios específicos que otorga la empresa en estudio, tales como: paseos a la nieve, celebración de eventualidades, entre otras (recreacionales), becas escolares, préstamos, capacitaciones, entre otros (asistenciales), también se pueden apreciar, los permisos especiales, regalos para los hijos en navidad, entre otros (supletorios).

Donde, gran parte de estos beneficios son administrados por la Trabajadora Social, ya sea por medio de intervenciones de forma directa o complementaria, las cuales se ven estrechamente relacionadas también con la calidad de empleo del trabajador, así como se señaló en los puntos de análisis anteriores.

Ahora bien, es importante señalar que tanto la calidad de empleo del trabajador como la calidad de vida de éste, se encuentran también directamente relacionados a la calidad de vida familiar<sup>85</sup> del trabajador. Ya que éste es el sistema básico en el cual se desenvuelve la persona, donde al verlo desde una perspectiva sistémica, al fallar uno de los sistemas de la persona o del grupo familiar, afecta a los demás sistemas donde éste se desenvuelve.

Es por esto, que los beneficios sociales que otorgan las empresas contribuyen a la calidad de empleo, a la calidad vida y a la calidad de vida familiar del trabajador, ya sea de forma positiva como de forma negativa.

En la empresa se puede apreciar que los beneficios a los que se hace referencia, han logrado satisfacer gran parte de las necesidades de los trabajadores y las de sus respectivas familias, lo cual se puede apreciar en la conformidad que plantearon éstos en cuanto a los beneficios que adquieren desde la organización.

Además el equipo investigador logró identificar que por medio de estos beneficios se logra el desarrollo y bienestar del trabajador y su familia, a través de una asistencia a los problemas personales, grupales y familiares de los trabajadores, reduciendo así, las causas de insatisfacción e inseguridad de éstos.

Pero estos beneficios no sólo favorecen a los trabajadores de las empresas, sino también a las mismas organizaciones. Donde en la empresa en estudio, se puede apreciar que permiten elevar la moral de los trabajadores, establecer vínculos de lealtad hacia la empresa, establece un clima favorable para solucionar problemas que los trabajadores presenten, ya sea con la misma empresa o con instituciones externas (por medio de redes sociales) y a su vez colabora con la productividad eficiente y efectiva de la empresa.

---

<sup>85</sup> La calidad de vida familiar es entendida por la OIT (Oficina Internacional del Trabajo) como una combinación entre la naturaleza objetiva y subjetiva de la vida familiar del trabajador. Donde la primera considera las condiciones materiales, y la segunda aspectos como disponibilidad de tiempo y acceso a espacio físico en el hogar.

Con lo anteriormente señalado, se puede apreciar que los beneficios sociales que otorga la empresa, y que parte de ellos administra la Trabajadora Social, contribuye al mejoramiento tanto de la calidad de empleo, calidad de vida y calidad de vida familiar del trabajador, que podrían redundar en mayores niveles de productividad de los trabajadores y en aumentos significativos de la competitividad de la empresa.

Finalmente, por medio del análisis de los objetivos anteriormente realizados, se puede dar respuesta al tema que plantea el objetivo general que guió este estudio.

**Donde se puede apreciar que las funciones que desempeña la Trabajadora Social de la empresa en estudio, contribuye a la calidad de empleo de los trabajadores, en la medida que estas funciones satisfacen gran parte de las necesidades de éstos y la de su grupo familiar.**

Por otro lado, las funciones que desempeña la Trabajadora Social, contribuye positivamente a las estrategias que crea la empresa en estudio, con la finalidad de enfrentar los efectos que trae consigo el contexto actual del trabajo, colaborando por ende, a una mejor calidad de empleo de los trabajadores de esta empresa.

Es así que el Trabajador Social al satisfacer parte de las necesidades del trabajador como las del empleador, logra incidir en el mejoramiento de los niveles de productividad de la empresa, lo cual repercute en la competitividad que ésta puede tener en el mercado.

Es así que el Trabajador Social, se incorpora como un gestor y un soporte a la empresa en estudio, generando cambios que establezcan el sistema productivo y que no afecten su integración interna y externa. En donde la integración interna se refiere al acoplamiento de los diversos actores de la organización y por otro lado, la integración externa dice relación con la integración de la empresa al mercado.

## **XII. CONCLUSIONES**

A continuación se darán conocer las conclusiones del proceso investigativo llevado a cabo, para lo cual se abordará desde cuatro aspectos fundamentales, los que dicen relación con el área metodológica, el tema de estudio, la intervención del Trabajo Social en esta área, y las futuras propuestas de investigación en este ámbito.

### **12.1 En Relación al Ámbito Metodológico**

En relación al ámbito metodológico, es necesario mencionar los hallazgos encontrados al llevar a cabo el trabajo de campo, ya que al iniciar el mismo se originaron diversas dificultades. La primera dificultad identificada fue el acceso a las empresas de la investigación, en donde los principales hallazgos fueron:

Por un lado se observa que de un total de treinta y cinco empresas contactadas en diecisiete no se desempeñan Trabajadores Sociales. Lo cual indica que existe un amplio campo de intervención para la profesión lo cual constituye un desafío para los profesionales del área.

Por otro lado, se obtuvo que dieciocho empresas cuentan con Trabajadores Sociales, pero en su mayoría se negaron o no pudieron participar en el estudio por diferentes razones, las que hacen referencia a:

En nueve empresas las Trabajadoras Sociales se desempeñan en la Casa Matriz, que se encuentra ubicada principalmente en Santiago, en otras tres empresas las Trabajadoras Sociales son externalizadas, esto deja en evidencia que un número importante de empresas prosigue en tendencias de administración centralizada desde Santiago, mientras que en las restantes dan cuenta del actual proceso de externalización y flexibilización laboral.

En las otras seis empresas las Trabajadoras Sociales se desempeñan como funcionarias de forma no externalizadas, las que se opusieron por razones como; estar en periodos de negociación colectiva, por cambios de gerencia, por licencias médicas prologadas tanto de las Trabajadoras Sociales como de Gerentes, siendo éstos últimos quienes debían tomar la decisión.

Acerca de lo anterior se visualizó que en la mayoría de las situaciones la Trabajadora no posee mayor poder en la toma de decisiones, dependiendo la realización del estudio de la aprobación de gerencia.

De acuerdo a los aspectos antes mencionados, es importante señalar que el equipo investigador no anticipó que un gran número de las respuestas de las empresas para participar en el estudio, fuesen negativas. Lo anterior se explica, en cierta manera, por el débil vínculo existente entre las empresas y la Universidad, en lo que se refiere a la carrera de Trabajo Social. Otro aspecto que incide en las respuestas negativas de las empresas contactadas, se atribuye a que por cultura organizacional no exista mayor interés en la realización de estudios desde el área social.

En relación a este aspecto el equipo investigador identifica que existen sentimientos de temor a la hora de plantear el estudio, tanto por los empleadores como por las Trabajadoras Sociales, lo cual se puede explicar, por un lado, en el sentido de que las empresas se pueden sentir evaluadas en cuanto a la calidad de empleo que proveen a sus trabajadores. Por otro lado, al no existir mayores estudios en este tema, las empresas no cuentan con antecedentes que les otorguen confianza en relación a este tipo de estudios. Y finalmente, otro aspecto que puede explicar este temor es que a la hora de aplicar las entrevistas se puede aludir a temas que tiendan a generar conflictos en las relaciones laborales de cada empresa.

Otra limitación importante de la investigación, se refiere a la muestra de trabajadores, ya que el equipo investigador no estableció criterios en cuanto a características especiales, tales como edad, sexo, entre otros. Debido a que la finalidad de

esta investigación más que estipular cómo pueden contribuir la intervención de la Trabajadora Social en la calidad de empleo de un cierto perfil de trabajadores, se orienta en una primera aproximación de investigación en esta temática, por medio del conocimiento de la contribución la intervención de la Trabajadora Social en la calidad de empleo de manera general de trabajadores.

## **12.2 En Relación al Tema en Estudio**

Acerca al tema en estudio, se puede concluir que hoy en día el proceso multidimensional de la globalización ha generado diversos cambios en el contexto económico del país, en donde las empresas como actores fundamentales se ven afectadas en diferentes ámbitos, tales como el ámbito económico, en sus procesos, en sus recursos humanos y tecnológicos, entre otros, lo cual las obliga a evolucionar constantemente por medio de la gestión adecuada de sus recursos (tecnológicos, financieros y humanos) y de sus procesos.

Esto se percibe en la empresa en estudio por medio de las estrategias que crea ésta para enfrentar los efectos del contexto actual en el trabajo.

En cuanto a estos efectos, se pueden identificar los que hacen referencia a la tecnología, la polifuncionalidad, la rotación de personal, entre otros. Los cuales inciden directamente en la calidad de empleo de los trabajadores.

Referente a las estrategias utilizadas por la empresa en estudio, éstas se orientan a la utilización de diferentes medidas, como son las capacitaciones en diversos ámbitos, evaluaciones desempeño, políticas de administración abierta y el otorgamiento de beneficios sociales (legales y voluntarios).

Para esto, se pueden apreciar en la empresa en estudio diferentes profesionales encargados de realizar funciones tendientes al logro de estas estrategias. Siendo uno de éstos la Trabajadora Social.

En base a lo anterior, en la empresa en estudio la Trabajadora Social realiza una serie de funciones referidas a beneficios legales ( Accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, Caja de Compensación, Sistema Previsional y Sistema de Salud) y beneficios voluntarios ( capacitaciones, programa de vivienda, programa vida sana, programa de sobreendeudamiento, recreación, convenios, créditos, becas escolares, atención individual y familiar) los cuales contribuyen a la satisfacción de las necesidades de los trabajadores y por ende la calidad del empleo de éstos.

Sin embargo, el equipo investigador, evidencia la existencia de otros campos a intervenir desde el Trabajo Social en lo que respecta a estos beneficios, específicamente a los beneficios legales referentes al tema previsional y de salud.

En donde se sugiere que en referencia al tema de las pensiones de invalidez se lograría una mayor injerencia si se realizaran gestiones para mantener informados a los trabajadores acerca de las diferentes pensiones a las cuales pueden optar, tanto del sector privado como público. Ya que no sólo desde el trabajo se presenta la necesidad de estar informado acerca de la pensión de invalidez, sino que también de otras pensiones, que también involucren a la familia; como son, las pensiones asistenciales, de discapacidad, de vejez, entre otras. Lo cual permita abarcar a todo el sistema familiar del trabajador.

Por otro lado, el trabajador también debe contar con una mayor información en lo que respecta a la oferta del mercado de las AFP y de otras variables imprevistas, para lo cual, la Trabajadora Social cuenta con las competencias necesarias para asesorar al trabajador, en vista de su realidad laboral y características personales. Ya que una de las funciones del Trabajador Social es lograr que "... las familias (en este caso el trabajador) desarrollen sus potencialidades, se informen y se organicen para utilizar los servicios que

las instituciones les ofrecen y demandar una atención adecuada a sus necesidades” (Aylwin; 2001:91).

Ahora bien, la intervención de la Trabajadora Social de la empresa en estudio, contribuye positivamente sobre los atributos internos y externos de la calidad del empleo. Donde los atributos internos se refieren a los procesos organizacionales y los atributos externos se refieren a elementos del contexto como la tecnología, la economía y el sistema normativo.

En cuanto a los atributos internos permite incidir en el mejor desarrollo de algunos de los procesos organizacionales de acuerdo al tipo de proceso que promueve la empresa en estudio. Estos procesos organizacionales se refieren a la motivación, clima laboral, comunicación, conflicto, cultura, entre otros.

En lo que se refiere a la contribución sobre los atributos externos se identifica una incidencia positiva en la estabilidad laboral, en la seguridad, formación laboral y personal de los trabajadores.

Por tanto, se puede apreciar que la empresa en estudio se ve incidida por los efectos del contexto actual del trabajo, los cuales los absorbe adaptándolos a la realidad de la empresa, preocupándose de que la calidad de empleo de los trabajadores no se vea perjudicada, más bien procura que la calidad de empleo sea beneficiada por medio de las estrategias mencionadas anteriormente, en donde la intervención de la Trabajadora Social juega un rol fundamental.

### **12.3 En Relación al Trabajo Social**

En relación a las conclusiones acerca del Trabajo Social en este ámbito, es posible apreciar que las funciones que desempeña la Trabajadora Social, inciden en el mejoramiento de la calidad de empleo de los trabajadores de la empresa en estudio.

Estas funciones se orientan en intervenciones de tipo individual y/o familiar, grupal y comunitario, las cuales se perciben como intervenciones propias del Trabajo Social.

Sin embargo, el equipo investigador identifica que en la empresa en estudio, existen espacios de intervención, que desde el Trabajo Social no han sido explorados. Estos espacios o áreas son de gran relevancia para elevar la calidad de empleo de los trabajadores.

Una de estas áreas que requiere ser intervenida desde la profesión del Trabajo Social, es la que hace referencia a prestar asesoría previa a los trabajadores en el ámbito de la Salud y Sistema Previsional, con el objetivo de que el trabajador de la empresa en estudio se encuentre correctamente informado para tomar decisiones acertadas de acuerdo a su realidad socioeconómica.

Por otro lado, también se hace necesario el trabajo en equipos interdisciplinarios, pues la empresa en estudio cuenta con un staff de profesionales que contribuyen desde diversas áreas a la calidad del empleo, pero desde intervenciones parceladas, desempeñando más bien un trabajo de equipo multidisciplinario.

Si bien, esto permite mejorar la calidad de empleo, el equipo investigador considera que desde el trabajo interdisciplinario se lograría brindar una atención más integral al trabajador, colaborando a su bienestar, beneficiando su desempeño y por ende a la producción de la empresa.

Además, otra área necesaria de ser intervenida por la profesión del Trabajador Social, se basa en los cambios continuos de la empresa, los que muchas veces genera resistencias, que tienden a dificultar los procesos organizacionales de la empresa, generando conflictos de intereses.

Por ello, se requiere de un profesional cercano a la realidad de cada nivel de la estructura organizacional que cuente con las capacidades para producir un conocimiento profundo de los procesos organizacionales, en donde se de cuenta de las debilidades y fortalezas de éstos, por medio de la realización de diagnósticos organizacionales, la cual es una tarea necesaria y continua.

Realizar diagnósticos organizacionales junto a la implementación de beneficios sociales provee de un conocimiento relevante de la organización y sus necesidades, lo que avala la intervención del Trabajador Social en el diseño de políticas de recursos humanos y programas de asistencia social en la empresa.

La participación de la profesión del Trabajo Social en estas últimas áreas mencionadas se ve dificultada, en la medida que cuenta con bajos niveles en la toma de decisiones, ya sea para la participación en el diseño de políticas como en la elaboración de programas asistenciales.

Es así, que se considera relevante la intervención del Trabajador Social en estos ámbitos, al ser el profesional que está más cercano a la realidad social, económica y familiar de los trabajadores, que lo lleva al conocimiento de sus necesidades y preocupaciones. Conocimiento que es indispensable a la hora de diseñar políticas y crear programas sociales.

Por otro lado, las intervenciones que desempeñe el o la Trabajadora Social en las diferentes áreas mencionadas, dependerá también del marco de acción que destina la organización referente al quehacer de sus miembros.

De esta manera se considera que existen intervenciones de la profesión del Trabajo Social en la empresa en estudio que contribuyen en la calidad de empleo. Sin embargo, el equipo investigador visualiza que existen otras áreas de intervención en las cuales la Trabajadora Social podría focalizar su intervención, según lo desarrollado en los puntos anteriores.

#### **12.4 En Relación a Futuras Investigaciones**

En relación a propuestas de futuras investigaciones respecto al tema, el equipo investigador visualiza diferentes temáticas que podrían ser abordadas en futuras investigaciones.

Debido a que en la región no se encuentran estudios realizados en función a esta temática, siendo esta investigación una primera aproximación al tema desarrollado, son múltiples las líneas de investigación a seguir.

La primera propuesta de investigación hace referencia a realizar un estudio enfocado a conocer la contribución del Trabajo Social en la calidad de empleo de trabajadores de acuerdo a características particulares de un grupo tales como: edad, género, situación familiar, ser el único proveedor de la familia, el estar próximo a la jubilación, entre otros; por medio de una metodología que permita realizar el cruce entre dichas variables, lo cual no se estipuló en el actual estudio, por ser la primera aproximación en el tema respondiendo a su carácter exploratorio.

La segunda propuesta de investigación que surge de este estudio, tiene relación con el tema de conocer cómo se manifiesta la relación entre calidad de empleo y calidad de vida familiar del trabajador en el ámbito laboral, debido a que por medio de este estudio se logró conocer la contribución del Trabajo Social a la calidad de empleo, y de este mismo modo

de forma indirecta se logra identificar que las condiciones laborales favorables inciden positivamente en la calidad de vida familiar.

Esta futura investigación podría ampliar campos de intervención en el Trabajo Social, permitiendo tener una visión holística de la realidad del trabajador, debido a que se incorpora a la calidad de empleo el aspecto familiar, bajo los posibles lineamientos del enfoque sistémico.

Una tercera propuesta de investigación surge de la importancia de realizar estudios comparativos respecto de la calidad del empleo entre empresas que cuentan con Trabajador Social y empresas que no cuentan con un Trabajador Social, estudios comparativos respecto de la calidad del empleo entre grandes empresas y pequeñas empresas, estudios comparativos referentes a la contribución del Trabajo Social a la calidad del empleo en empresas ubicadas en Santiago y empresas regionales.

Estas son sólo algunas de las temáticas que se podrían abordar en futuras investigaciones, siendo esta la primera investigación que se realiza en esta temática desde la Escuela de Trabajo social de la Universidad Católica de Temuco, así como en la región en general, es por ello que pueden surgir en este tema nuevas interrogantes a investigar, lo cual contribuirá a la formación y validación laboral de los alumnos de Trabajo Social.

### **XIII. BIBLIOGRAFÍA**

- Arata, Adolfo et. al. (2001) Organización Liviana. McGraw Hill, Santiago.
- Briones, Guillermo (1992) Métodos y Técnicas de Investigación para las Ciencias Sociales. Trillas, México.
- Borges, Ramón (1995) El Estudio de Caso como Instrumento Pedagógico y de Investigación en Políticas Públicas. Universidad de Chile, Santiago.
- Chaivenato, Idalberto (1994) Administración de Recursos Humanos. McGraw Hill, Colombia.
- Chiavennatto, Idalberto (1998) Administración de Recursos Humanos. McGraw Hill, Colombia.
- Chiavennatto, Idalberto (2002) Administración de Recursos Humanos. McGraw Hill, Colombia.
- Cabrera, Flor (2002) Evaluación de la Formación. Síntesis, Madrid.
- Cea, María Ángeles (2001) Metodología Cuantitativa. Estrategias y Técnicas de Investigación Social. Síntesis, Madrid.
- Comelín, Andrea, et. al Intervención del Trabajo Social de Bienestar; El Desafío de un Cambio. Tesis (Licenciatura Trabajo Social). Santiago, Pontificia Universidad Católica. Facultad de Ciencias Sociales, Escuela de Trabajo Social, 1992
- Colegio de Asistentes Sociales (1977) Código de Ética Trabajo Social. Santiago.
- Corporación de Investigación, Estudio y Desarrollo de la Seguridad Social CIEDESS (1992). CIEDESS, Santiago
- Diccionario Enciclopédico Océano (1995), Océano, España.
- Fernández, María Isabel et. al (1990) Balance Social. Fundamentos e Implementación. Celats, Colombia.
- Fortes, Alicia. El Trabajador Social en el Área del Bienestar del Personal en la Empresa Tesis (Licenciatura Trabajo Social). Santiago, Pontificia Universidad Católica. Facultad de Ciencias Sociales, Escuela de Trabajo Social, 1983
- Hernández, Roberto. et. al (2000) Metodología de la Investigación. McGraw Hill, México.

- Hernández, Roberto. et. al (2003) Metodología de la Investigación. McGraw Hill, México.
- Infante, Ricardo (2000) La Calidad del Empleo. Organización Internacional del Trabajo (OIT), Santiago.
- Jiménez, Mónica. Algunos Rasgos de la Evolución del Trabajo Social en la Empresa: Revista Trabajo Social N° 30, Pontificia Universidad Católica, 1980.
- Pérez Serrano, Gloria (2000a) Investigación Cualitativa. Retos e Interrogantes. I Métodos. La Muralla, Madrid.
- Pérez Serrano, Gloria (2000b) Investigación Cualitativa. Retos e Interrogantes. II Técnicas y Análisis de Datos. La Muralla, Madrid.
- Sierra Bravo, R. (2001) Técnicas de Investigación Social. Teoría y Ejercicios. Thomson, Madrid.
- Salkind, Neil (1999) Métodos de Investigación. Prentice Hall, México.
- Leiva, Cecilia Introducción al Tema del Trabajo. Revista Trabajo Social N° 58, Pontificia Universidad Católica, Santiago, 1990
- Revista Capital, Campeones en el 2001. Edición Noviembre 2001, S/E, Santiago.
- Revista Capital, Ranking 2002. Las 25 Mejores Empresas para Trabajadores en Chile. Edición Septiembre 2002, S/E, Santiago.
- Revista Capital, Ranking 2003. Las 25 Mejores Empresas para Trabajadores en Chile. N° 115, S/R, Santiago.
- Ríos, Rene El Aporte del Bienestar al Desarrollo Estratégico de los Recursos Humanos. S/R
- Rodríguez, Darío (2002) Diagnóstico Organizacional. Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago.
- Yáñez, Sonia et al Globalización, Reestructuración Competitiva y Empleo. PET, N° 6, Santiago. 1996  
Páginas Web
- Entrepreneur Consultores Ltda. Estudio al Mercado Laboral Chileno 2003. (Fecha consulta: 23 julio 2004). Disponible en:  
[http://www.emprendedores.cl/estudios\\_trabajos/eml.htm](http://www.emprendedores.cl/estudios_trabajos/eml.htm).
- Lacalle, María Cecilia. Contrato Individual de Trabajo. Estipulaciones Mínimas, Naturaleza de los Servicios, Polifuncionalidad. 2003 (Fecha de consulta: 17 de noviembre 2004).

Disponible en <[http://www.asimet.cl/contrato\\_individual\\_trabajo.htm](http://www.asimet.cl/contrato_individual_trabajo.htm)>

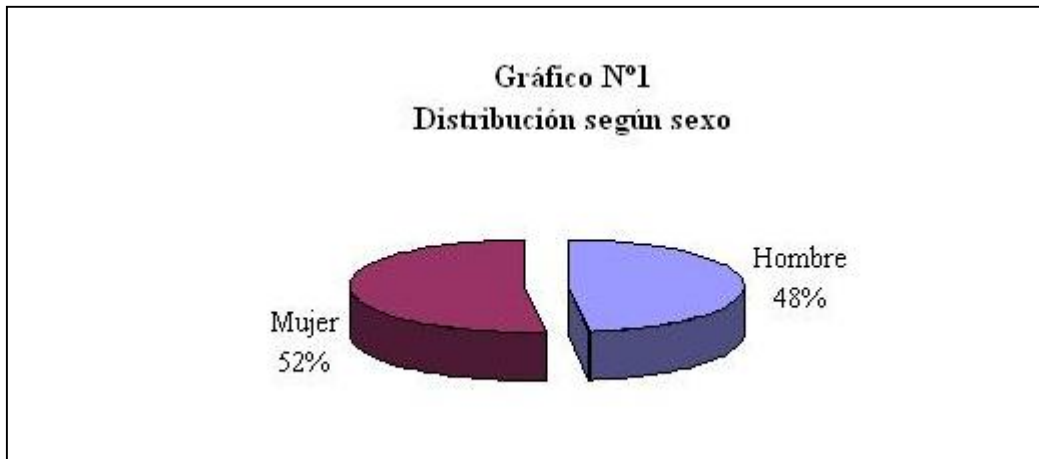
Ministerio del Trabajo. Asistente Laboral. (Fecha de consulta: 8 de mayo 2004). Disponible en: <<http://www.mintrab.gob.cl>>

Pérez, Arnoldo. Chile, Flexibilidad Laboral: Menor Derecho y Peor Empleo. (Fecha de consulta: 17 de noviembre 2004). Disponible en: <http://www.mundoposible.cl/noticia.php>

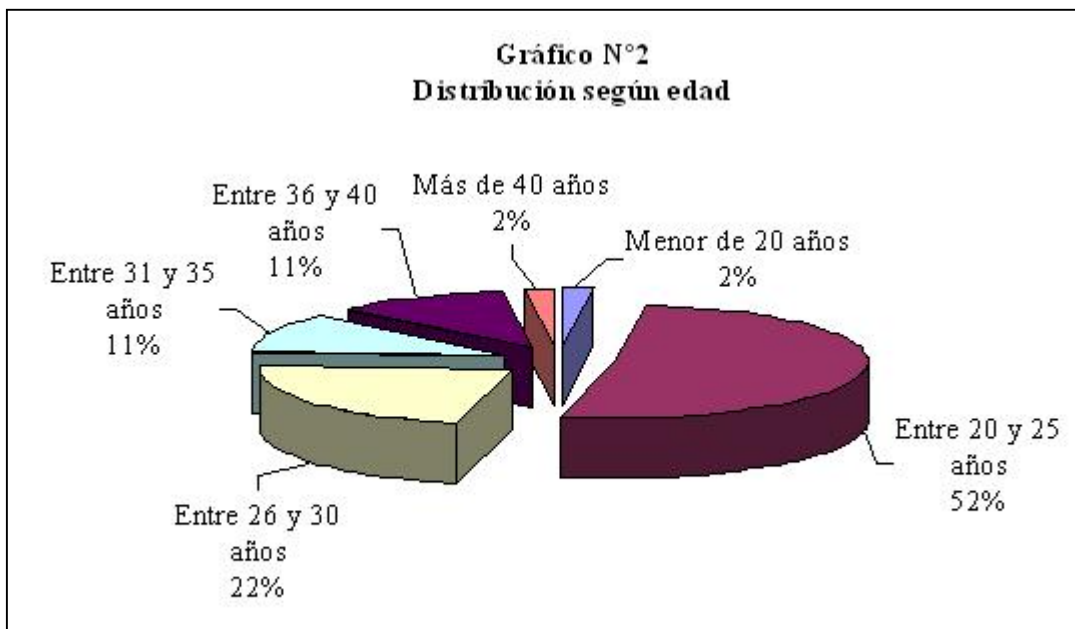
Revista de Divulgación Científica y Tecnológica de la Asociación Ciencia Hoy, “Ética e Investigación Científica”. Volumen 6. Nº 33. 1996.  
<<http://www.cienciahoy.org/hoy33/etica01.htm>>

# **ANEXOS**

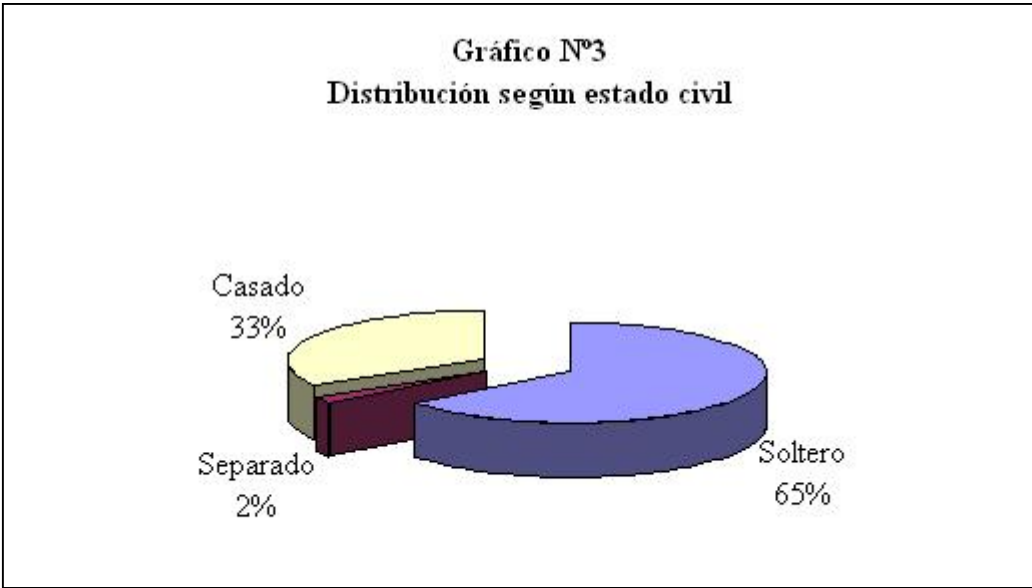
### Anexo I: Caracterización de los actores entrevistados.



En el gráfico N° 1 se aprecia que de los 54 trabajadores entrevistados la distribución según sexo es similar entre hombres y mujeres, siendo un 48% de hombre y un 52% del total de mujeres.



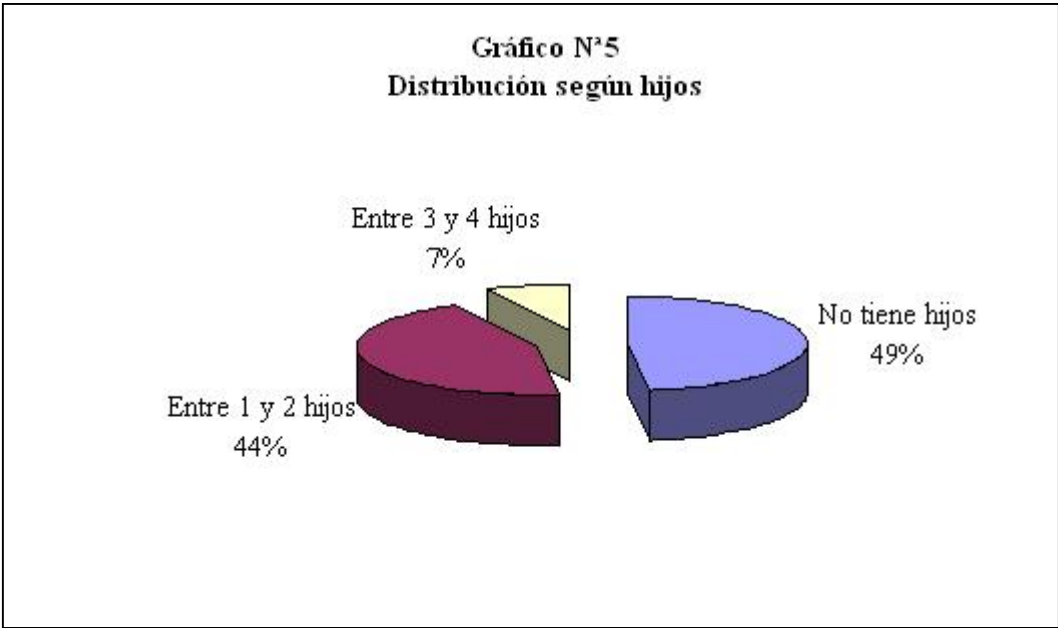
Del gráfico N° 2 se destaca que un 52% de los trabajadores entrevistados tienen entre 20 y 25 años de edad, seguido de un 22% de los trabajadores que poseen entre 26 y 30 años de edad.



En el gráfico N° 3 se aprecia de acuerdo a la distribución según estado civil, que un 65% de los entrevistados se encuentran soltero, seguido por un 33% que está casado siendo un 2% los separados.



El gráfico N° 4 muestra que el 77.78% de los trabajadores comparten los gastos del hogar, mientras que un 22.22% de los trabajadores no comparten los gastos del hogar.

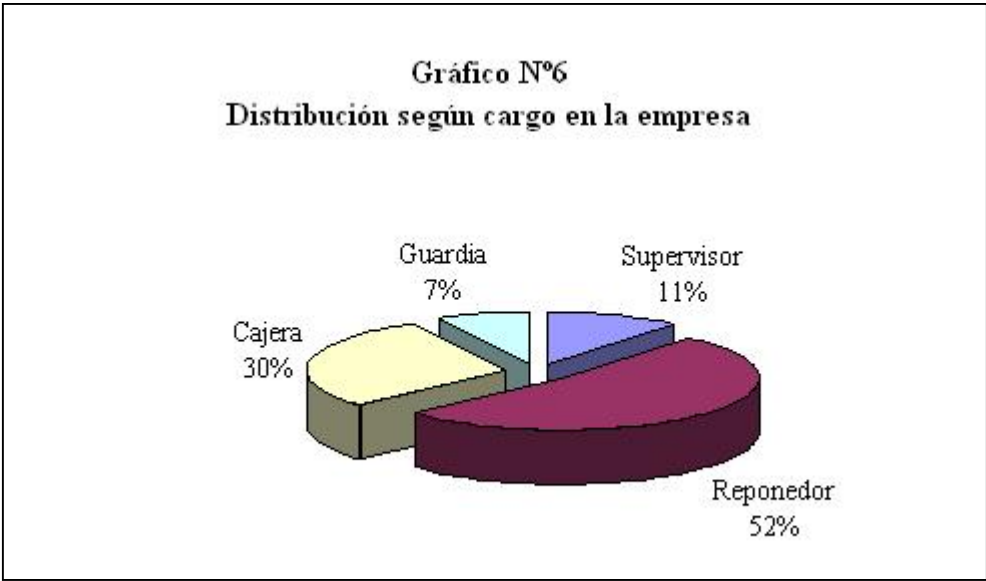


El gráfico N° 5 muestra la cantidad de hijos que tienen los trabajadores entrevistados, ante lo cual se destaca que un 48.15% de los trabajadores entrevistados no tiene hijos, y un 44.44% de los trabajadores tiene entre 1 a 2 hijos.

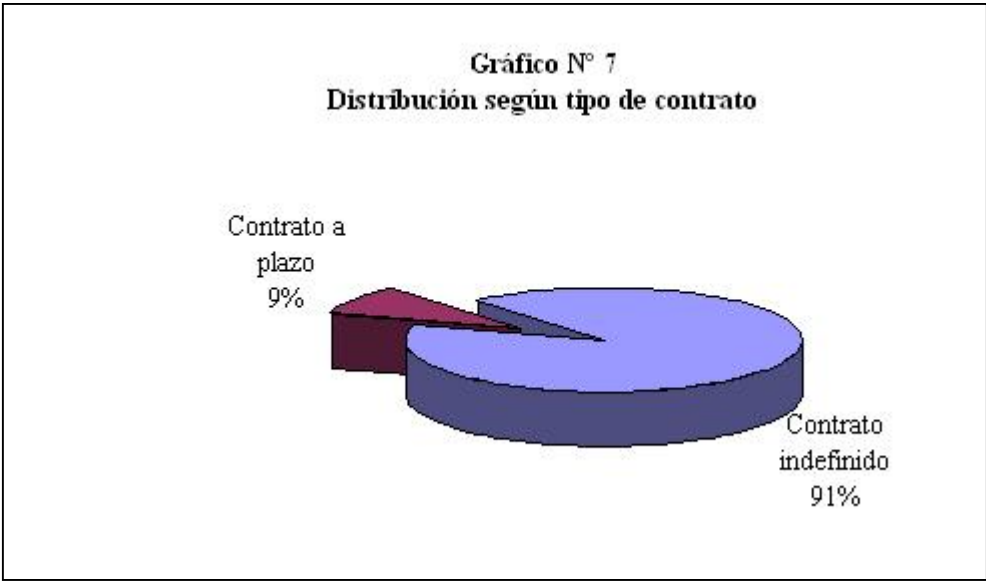
**Tabla N°6**  
**Distribución según antigüedad en la empresa.**

ANTIGÜEDAD	N°	%
0 a 6 meses	5	9.26
7 a 12 meses	7	12.96
13 a 18 meses	1	1.85
19 a 24 meses	12	22.22
25 a 31 meses	5	9.26
32 a 37 meses	17	31.48
Más de 38	7	12.96
Total	54	100

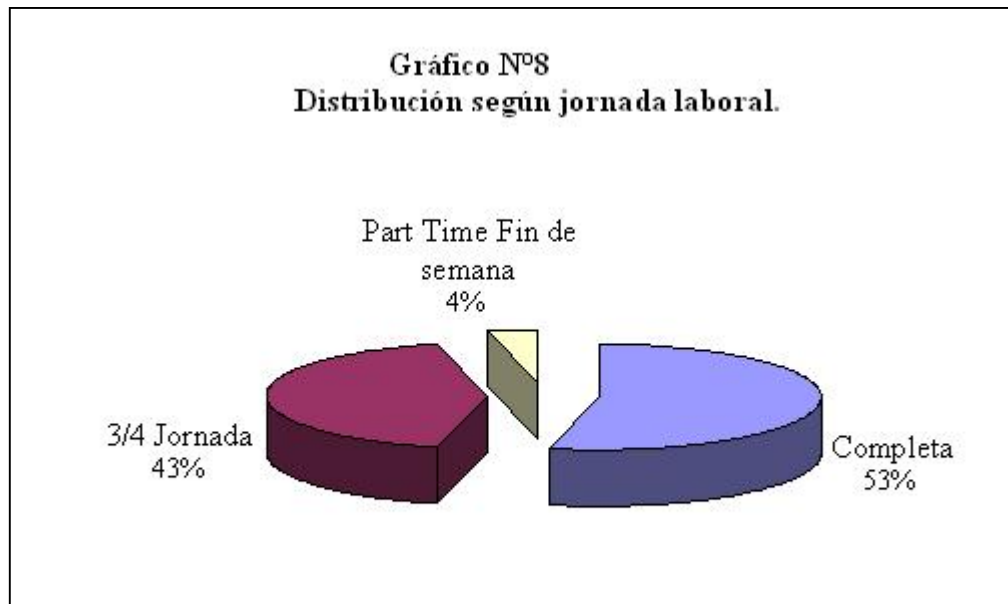
La Tabla N° 6 muestra la antigüedad de los trabajadores en la empresa, donde se destaca que un 31.48% tiene antigüedad en la empresa entre 32 a 37 meses, lo cual equivale entre 2 años y medio y 3 años, seguido de un 22.22% tiene antigüedad en la empresa entre 19 a 24 meses, mientras sólo el 9.26 % de los trabajadores tiene antigüedad entre 0 a 6 meses en la empresa.



El gráfico N° 6 muestra el cargo que ocupan los 54 entrevistados en la empresa, en donde se destaca que un 51% de los trabajadores se desempeñan como reponedores, mientras que un 29.63% de los trabajadores se desempeñan como cajeros, y un 11.11% de los trabajadores se desempeña como supervisores y un 7.41% de los trabajadores se desempeñan como guardias en la empresa.



El gráfico N° 7 indica que de acuerdo al tipo de contrato que poseen los trabajadores entrevistados un 91% esta bajo el régimen de contrato indefinido mientras que el restante 9% se encuentra bajo el régimen de contrato a plazo.



El Gráfico N° 8 da a conocer que un 53% de los trabajadores entrevistados se encuentra con jornada completa seguido por un 43% el cual se encuentra contratado bajo una jornada de tres cuarto, mientras que un 4% posee una jornada Part time fin de semana.

## Anexo II: Instrumentos

### Instrumento Trabajador

#### I.- Individualización.

Sexo:

1= M

2= F

Edad:

Estado Civil:

A = Soltero

B = Separado

C = Casado

C = Viudo

Gastos compartidos del hogar

1 = SI

2 = NO

Número de hijos:

Años de servicio en la empresa:

Cargo que ocupa en la empresa:

\_\_\_\_\_

#### **Contrato:**

1. Su relación laboral con la empresa es por medio de...

Contrato (pasar a pregunta N°2)	
Honorario (pasar a pregunta N°4)	

2. El tipo de contrato que Ud. posee es...

Indefinido	
A plazo	

3. Si es a plazo, el número de renovaciones que ha tenido durante su permanencia en la empresa es...

N° de Renovaciones	
--------------------	--

4. Si es a honorario, ha permanecido en la empresa...

N° de Meses	
-------------	--

**Jornadas:**

5. El tipo de Jornada que realiza en la empresa es de tipo...

Completa	
$\frac{3}{4}$ Jornada	
$\frac{1}{2}$ Jornada	

Otros: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6. De acuerdo al tipo de Jornada que desempeña, considero que trabajo...

Más horas a la jornada que me corresponde	
Menos horas a la jornada que me corresponde	
Igual de horas a la jornada que me corresponde	

**Remuneraciones:**

7. Su remuneración es acorde a la labor que realiza en la empresa.

Muy de acuerdo	
Acuerdo	
Indiferente	
Desacuerdo	
Muy desacuerdo	

8. La remuneración es lo más importante que recibo en la empresa.

Muy de acuerdo	
Acuerdo	
Indiferente	
Desacuerdo	
Muy desacuerdo	

**Sindicato:**

9. ¿Existen sindicatos en la empresa?

Si	
No	
No sabe	

10. Número de sindicatos en la empresa.

N° de Sindicatos	
------------------	--

11. ¿Ud. se encuentra afiliado a un sindicato?

Si	
No	

Por qué?

---

---

12. Considera que la capacidad negociadora del Sindicato es eficiente.

Muy de acuerdo	
Acuerdo	
Indiferente	
Desacuerdo	
Muy desacuerdo	

Por qué?

---

---

**Seguridad Social:**

13. Por medio de este trabajo puede acceder a...

Sistema de Salud ( ISAPRE/ FONASA.)	
Ahorro Pensión AFP/ INP.	
Cargas Familiares Caja de compensación.	
Accidentes de Trabajo MUTUAL. ACHS. IST.	

Otros:

---

---

14. Me siento protegido por el sistema de Seguridad Social que otorga el país.  
(Salud: FONASA/ ISAPRE. Ahorro Provisional, beneficios caja de compensación y acceso a mutual, ACHS o IST ).

Muy de acuerdo	
Acuerdo	
Indiferente	
Desacuerdo	
Muy desacuerdo	

Por qué?

---

---

---

**Estabilidad Laboral:**

15. Siente tranquilidad en relación a su permanencia en su trabajo.

Muy de acuerdo	
Acuerdo	
Indiferente	
Desacuerdo	
Muy desacuerdo	

Por qué?

---

---

---

16. Siente que va a trabajar mucho tiempo más en esta empresa.

Muy de acuerdo	
Acuerdo	
Indiferente	
Desacuerdo	
Muy desacuerdo	

Por qué?

---

---

---

**Externalización:**

17. ¿Siente que es favorable que cumplan servicios en esta empresa, personas que están contratadas por otra empresa?

Si	
No	

Por qué?

---

---

---

---

**Polifuncionalidad:**

18.¿Tiene que cumplir distintos tipos de labores en esta empresa?:

SI	
NO	

Por qué? (es parte del contrato, se lo pide el empleado o jefe, parte de la cultura organizacional, por iniciativa propia, entre otras).

---

---

19. ¿Se siento capacitado para cumplir diferentes labores?

SI	
NO	

Por qué?

---

---

**Capacitación:**

20. Durante el tiempo que lleva en esta empresa, ha sentido necesidad de capacitarse para cumplir mejor sus funciones

Muy de acuerdo	
Acuerdo	
Indiferente	
Desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

21. La empresa ¿lo ha capacitado este último año?

SI	
NO	

22. El número de capacitaciones a las que ha asistido en el último año es...

Entre 1 y 3	
Entre 3 y 6	
más de 7	
ninguna	

23. ¿Estos cursos lo han ayudado a cumplir mejor su labor?

SI	
NO	

Por qué?

---

---

24. ¿Estos cursos le han permitido acceder a mejores condiciones laborales? (puesto, remuneración, etc.):

SI	
NO	

### **Conocimiento y Tecnología:**

25. ¿Se utiliza tecnología en esta empresa? (maquinaria computarizada, software de gestión u otros, vigilancia, etc.)

SI	
NO	

26. ¿Se encuentra preparado para usar esta tecnología?

Muy de acuerdo	
Acuerdo	
Indiferente	
Desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

27. De acuerdo a su labor, a los trabajadores se les prepara para hacer uso de esta tecnología:

Muy de acuerdo	
Acuerdo	
Indiferente	
Desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

28. Se contratan personas preparadas para usar esta tecnología:

SI	
NO	

29. Cree que la tecnología beneficia a los trabajadores:

SI	
NO	

Por qué?

---

---

**Reconversión Laboral:**

30. La tecnología ha provocado que cambie las funciones que realiza en la empresa.

Muy de acuerdo	
Acuerdo	
Indiferente	
Desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

**Rotación de Personal:**

31. Creo que la rotación de personal de la empresa es...  
( ingreso y egreso de personal, cambios de puesto, ascensos y traslados)

Alta	
Media	
Baja	

En cual considera Usted que son frecuentes:

---

---

32. ¿Cómo se siente frente a esto?:

Es preocupante	
Es interesante	
Es indiferente	

Por qué?

---

---

---

---

**Instrumento Jefe de Sección**

**TECNOLOGÍA**

1. En su sección ¿ha sido necesario hacer uso de nuevas tecnologías?

SI	
NO	

*Si la respuesta es **SI** pasar al ítem n°2.*

*Si la respuesta es **NO** pasar al ítem n°4.*

2. ¿Qué tecnologías se han implementado?

---

---

---

3. ¿Por qué ha sido necesario incorporarla?

---

---

---

4. En relación a los cambios tecnológicos e incorporación de nuevas tecnologías en su sección ¿Qué acciones concretas se toman en su sección frente a esto?

---

---

---

5. ¿Se ha capacitado a los trabajadores de la sección para que asuman esta tecnología?

SI	
NO	

*Si la respuesta es **SI** pasar al ítem n°6..*

*Si la respuesta es **NO** pasar al ítem n°7.*

6. ¿Cómo se los capacitada en relación a esa tecnología?

---

---

---

## CAPACITACIÓN.

7. En la sección, ¿se realizan otros tipos de capacitaciones?

SI	
NO	

*Si la respuesta es **SI** pasar al ítem n° 8.*

*Si la respuesta es **NO** pasar al ítem n° 11.*

8. ¿Cómo se selecciona al personal que se capacita?

---

---

---

9. ¿Qué tipo de capacitaciones se realizan?

---

---

---

10. ¿Qué sistema de financiamiento se utiliza?

---

---

---

11. En su sección ¿Se recogen las necesidades de capacitación de los trabajadores?

SI	
NO	

*Si la respuesta es **SI** pasar al ítem n° 12.*

*Si la respuesta es **NO** pasar al ítem n° 17.*

12. ¿Cómo se recogen estas necesidades?

---

---

13. ¿Se evalúan las capacitaciones realizadas?

SI	
NO	

*Si la respuesta es **SI** pasar al ítem n° 14.*

*Si la respuesta es **NO** pasar al ítem n° 15.*

14. ¿Cómo se evalúan estas capacitaciones?

---

---

---

15. ¿Quién lleva a cabo las capacitaciones?

Organismos Técnicos	
Relatores	
Otros:	

16. ¿Cómo se expresa esto en el desempeño de los trabajadores?

---

---

17. En la sección, ¿se contratan personas ya capacitadas para realizar funciones específicas?

SI	
NO	

*Si la respuesta es **SI** pasar al ítem n° 18.*

*Si la respuesta es **NO** pasar al ítem n° 19.*

18. ¿Por qué?

---

---

---

### **ROTACIÓN DE PERSONAL.**

19. De acuerdo a las características del contexto económico actual: ¿ha sido necesario que exista rotación de personal en la sección? (ingreso y egreso de personal, cambios de puesto, ascensos y traslados)

SI	
NO	

20. En la sección la rotación de personal es:

Alto	
Medio	
Bajo	

21. En qué tipo de rotación (ingreso y egreso de personal, cambios de puesto, ascensos y traslados) considera usted que es más frecuente:

---

Si la respuesta es **SI** pasar al ítem n° 21.

Si la respuesta es **NO** pasar al ítem n° 22.

22. ¿A qué se debe esto (cómo lo explica)?

---

---

**POLIFUNCIONALIDAD.**

22. ¿Ha sido necesario que los trabajadores estén preparados para asumir diversas labores en la empresa (polifuncionalidad)?

SI	
NO	

Si la respuesta es **SI** pasar al ítem n° 23.

Si la respuesta es **NO** pasar al ítem n° 24.

23. ¿Por qué? (bajo qué circunstancias, etc.)

---

---

---

**FLEXIBILIZACIÓN O DESREGULACIÓN LABORAL.**

24. Entendiendo la desregulación o flexibilización laboral como la disminución de la existencia y/o rigidez de las normas o leyes laborales (modalidad de contrato, jornada de trabajo, entre otros) ¿Qué opina de ésta?

**Instrumento Empleador**

**TECNOLOGÍA**

1. En su sección ¿ha sido necesario hacer uso de nuevas tecnologías?

SI	
NO	

*Si la respuesta es **SI** pasar al ítem n°2.*

*Si la respuesta es **NO** pasar al ítem n°4.*

2. ¿Qué tecnologías se han implementado?

---

---

---

3. ¿Por qué ha sido necesario incorporarla?

---

---

---

4. En relación a los constantes cambios tecnológicos e incorporación de nuevas tecnologías en su sección ¿Qué acciones concretas se toman en su sección frente a esto?

---

---

---

5. ¿Se capacitada a los trabajadores de la sección para que asuman esta tecnología?

SI	
NO	

*Si la respuesta es **SI** pasar al ítem n°6..*

*Si la respuesta es **NO** pasar al ítem n°7.*

6. ¿Cómo se los capacitada en relación a esa tecnología?

---

---

---

## CAPACITACIÓN.

7. En la sección, ¿se realizan otros tipos de capacitaciones?

SI	
NO	

*Si la respuesta es **SI** pasar al ítem n° 8.*

*Si la respuesta es **NO** pasar al ítem n° 11.*

8. ¿A quiénes se capacitan?

---

---

---

9. ¿Cuáles capacitaciones se realizan?

---

---

---

10. ¿Qué sistema de financiamiento se utiliza?

---

---

---

12. En su sección ¿Se recogen las necesidades de capacitación de los trabajadores?

SI	
NO	

*Si la respuesta es **SI** pasar al ítem n° 12.*

*Si la respuesta es **NO** pasar al ítem n° 17.*

12. ¿Cómo se recogen estas necesidades?

---

---

---

13. ¿Se evalúan las capacitaciones realizadas?

SI	
NO	

*Si la respuesta es **SI** pasar al ítem n° 14.*

*Si la respuesta es **NO** pasar al ítem n° 15.*

14. ¿Cómo se evalúan estas capacitaciones?

---

---

---

15. ¿Quién lleva a cabo las capacitaciones?

Organismos Técnicos	
Relatores	
Otros:	

16. ¿Cómo se expresa esto en el desempeño de los trabajadores?

---

---

---

17. En la sección, ¿se contratan personas ya capacitadas para realizar funciones específicas?

SI	
NO	

*Si la respuesta es **SI** pasar al ítem n° 18.*

*Si la respuesta es **NO** pasar al ítem n° 19.*

23. ¿Por qué?

---

---

---

---

### **ROTACIÓN DE PERSONAL.**

24. De acuerdo a las características del contexto económico actual: ¿ha sido necesario que exista rotación de personal en la sección? (ingreso y egreso de personal, cambios de puesto, ascensos y traslados)

SI	
NO	

25. En la sesión la rotación de personal es:

Alto	
Medio	
Bajo	

En cuál considera usted que es más frecuente:

---

*Si la respuesta es SI pasar al ítem n° 21.*

*Si la respuesta es NO pasar al ítem n° 22.*

26. ¿A qué se debe esto (cómo lo explica)?

---

---

---

### **POLIFUNCIONALIDAD.**

22. ¿Ha sido necesario que los trabajadores estén preparados para asumir diversas labores en la empresa (polifuncionalidad)?

SI	
NO	

*Si la respuesta es SI pasar al ítem n° 23.*

*Si la respuesta es NO pasar al ítem n° 24.*

23. ¿Por qué? (bajo qué circunstancias, etc.)

---

---

---

### **FLEXIBILIZACIÓN O DESREGULACIÓN LABORAL.**

24. Entendiendo la desregulación o flexibilización laboral como la disminución de la rigidez de las normas o leyes laborales (modalidad de contrato, jornada de trabajo, entre otros) ¿Qué opina de ésta?

---

---

---

Instrumento Trabajador Social.

<b><u>FUNCIONES</u></b>	<b>ATRIBUCIONES</b>				<b>ESTAS ATRIBUCIONES CONTRIBUYEN A MEJORAR LA CALIDAD DEL EMPLEO. ¿CÓMO?</b>	<b>DESDE EL TRABAJO SOCIAL, ¿CÓMO CONSIDERA QUE PODRIA CONTRIBUIR PARA MEJORAR LA CALIDAD DE EMPLEO?</b>
<b><u>Respecto a la</u></b> <i>incorporación de nuevas tecnologías, que</i> <b><u>atribuciones desempeña.</u></b>	<b>Trabajo Directo</b>		<b>Trabajo Indirecto</b>			
	Informar		Administrar			
	Coordinar		Gestionar			
	Mediar		Planificar			
	Asesorar		Evaluar			
<i>Respecto a las capacitaciones, que atribuciones le corresponde.</i>	Informar		Administrar			
	Coordinar		Gestionar			
	Mediar		Planificar			
	Asesorar		Evaluar			
<b><u>Respecto a la evaluación de desempeño, que atribuciones desempeña.</u></b>	Informar		Administrar			
	Coordinar		Gestionar			
	Mediar		Planificar			
	Asesorar		Evaluar			
<i>Sindicato</i>	Informar		Administrar			
	Coordinar		Gestionar			
	Mediar		Planificar			
	Asesorar		Evaluar			
<i>Negociación Colectiva</i>	Informar		Administrar			
	Coordinar		Gestionar			

	Mediar		Planificar			
	Asesorar		Evaluar			
<i>Beneficios Legales: Accidentes del Trabajo y Enf. Prof.</i>	Informar		Administrar			
	Coordinar		Gestionar			
	Mediar		Planificar			
	Asesorar		Evaluar			
<i>Caja de Compensación</i>	Informar		Administrar			
	Coordinar		Gestionar			
	Mediar		Planificar			
	Asesorar		Evaluar			
<i>AFP / INP</i>	Informar		Administrar			
	Coordinar		Gestionar			
	Mediar		Planificar			
	Asesorar		Evaluar			
<i>Isapre / Fonasa</i>	Informar		Administrar			
	Coordinar		Gestionar			
	Mediar		Planificar			
	Asesorar		Evaluar			
<i>Programa Vivienda</i>	Informar		Administrar			
	Coordinar		Gestionar			
	Mediar		Planificar			
	Asesorar		Evaluar			

<i>Programa Prevención de Adicciones y Enfermedades.</i>	Informar		Administrar			
	Coordinar		Gestionar			
	Mediar		Planificar			
	Asesorar		Evaluar			

<i>Programa sobreendeudamiento</i>	Informar		Administrar			
	Coordinar		Gestionar			
	Mediar		Planificar			
	Asesorar		Evaluar			
<i>Recreación</i>	Informar		Administrar			
	Coordinar		Gestionar			
	Mediar		Planificar			
	Asesorar		Evaluar			
<i>Convenios</i>	Informar		Administrar			
	Coordinar		Gestionar			
	Mediar		Planificar			
	Asesorar		Evaluar			
<i>Créditos Internos</i>	Informar		Administrar			
	Coordinar		Gestionar			
	Mediar		Planificar			
	Asesorar		Evaluar			
<i>Becas y Bonificaciones</i>	Informar		Administrar			
	Coordinar		Gestionar			
	Mediar		Planificar			
	Asesorar		Evaluar			
<i>Atención Personalizada (judicial, familiar, etc.)</i>	Informar		Administrar			
	Coordinar		Gestionar			
	Mediar		Planificar			

	Asesorar		Evaluar			
<i>Desvinculación del Trabajador</i>	Informar		Administrar			
	Coordinar		Gestionar			
	Mediar		Planificar			
	Asesorar		Evaluar			

### Anexo III: Transcripciones

#### Jefe de Sección. Informante n° 55

##### TECNOLOGÍA

1. En su sección ¿ha sido necesario hacer uso de nuevas tecnologías?

SI	X
NO	

*Si la respuesta es SI pasar al ítem n°2.*

*Si la respuesta es NO pasar al ítem n°4.*

2. ¿Qué tecnologías se han implementado?

*RESPUESTA: Mayormente computacional como radio frecuencia; se puede revisar precio, inventario, mercadería, marcación de huellas digitales.*

3. ¿Por qué ha sido necesario incorporarla?

*RESPUESTA: Mejora procesos, son más rápidos, esto demanda menos necesidad de personal. Sistemas más precisos.*

4. En relación a los cambios tecnológicos e incorporación de nuevas tecnologías en su sección ¿Qué acciones concretas se toman en su sección frente a esto?

*No hay respuesta.*

5. ¿Se ha capacitado a los trabajadores de la sección para que asuman esta tecnología?

SI	X
NO	

*Si la respuesta es SI pasar al ítem n°6.*

*Si la respuesta es NO pasar al ítem n°7.*

6. ¿Cómo se los capacitada en relación a esa tecnología?

*RESPUESTA: Se hace a través de los jefes de sección. Cursos.*

## CAPACITACIÓN.

7. En la sección, ¿se realizan otros tipos de capacitaciones?

SI	X
NO	

Si la respuesta es **SI** pasar al ítem n° 8.

Si la respuesta es **NO** pasar al ítem n° 11.

8. ¿Cómo se selecciona al personal que se capacita?

RESPUESTA: Todos van capacitación. A veces la selección depende de donde trabaje (bodega, sala). Generalmente la gente rota en su trabajo, dentro de la misma sección o a otra.

9. ¿Qué tipo de capacitaciones se realizan?

RESPUESTA: Hay una capacitación para todos los que ingresan, posteriormente hay cursos de reponedor básico y se especializa. Luego, en el caso de la sección se consigue capacitación con los proveedores.

10. ¿Qué sistema de financiamiento se utiliza?

RESPUESTA: Sistema SENCE y curso más básicos asume el costo de la empresa. Si se les pide a los proveedores es gratuito, para destacar su producto.

11. En su sección ¿Se recogen las necesidades de capacitación de los trabajadores.

SI	
NO	X

Si la respuesta es **SI** pasar al ítem n° 12.

Si la respuesta es **NO** pasar al ítem n° 17.

12. ¿Cómo se recogen estas necesidades?

RESPUESTA: En reunión, pero no necesariamente se hace.

13. ¿Se evalúan las capacitaciones realizadas?

SI	X
NO	

Si la respuesta es **SI** pasar al ítem n° 14.

Si la respuesta es **NO** pasar al ítem n° 15.

14. ¿Cómo se evalúan estas capacitaciones?

RESPUESTA: En las estandarizadas a través de pruebas escritas. Posteriormente se entregan informes cada copia en carpetas, asociadas a las evaluaciones.

15. ¿Quién lleva a cabo las capacitaciones?

Organismos Técnicos	
Relatores Privados externos	X
Otros: Mismos compañeros	

16. ¿Cómo se expresa esto en el desempeño de los trabajadores?

RESPUESTA: Cuando las personas saben lo que tienen que hacer tienen más compromiso con lo que hacen, ya que conocen el porque y los resultados.  
Incide en la autoestima, es lo que más decía la gente que no se capacitaba.

17. En la sección, ¿se contratan personas ya capacitadas para realizar funciones específicas?

SI	
NO	X

Si la respuesta es **SI** pasar al ítem n° 18.

Si la respuesta es **NO** pasar al ítem n° 19.

27. ¿Por qué?

RESPUESTA: Generalmente la labor en este supermercado, no se aprende en cualquier lado, se puede traer experiencia, pero de acuerdo a las políticas.  
Aunar criterios.

### **ROTACIÓN DE PERSONAL.**

28. De acuerdo a las características del contexto económico actual: ¿ha sido necesario que exista rotación de personal en la sección? (ingreso y egreso de personal, cambios de puesto, ascensos y traslados)

SI	X
NO	

29. En la sección la rotación de personal es:

Alto	
Medio	X
Bajo	

30. En qué tipo de rotación (ingreso y egreso de personal, cambios de puesto, ascensos y traslados) considera usted que es más frecuente:

RESPUESTA: Egresos porque se contrata muchas personas part time por temporada, Octubre (navidad), Enero (escolar).

Si la respuesta es **SI** pasar al ítem n° 21.

Si la respuesta es **NO** pasar al ítem n° 22.

31. ¿A qué se debe esto (cómo lo explica)?

RESPUESTA: Responde a necesidades de la empresa.

### **POLIFUNCIONALIDAD.**

23. ¿Ha sido necesario que los trabajadores estén preparados para asumir diversas labores en la empresa (polifuncionalidad)?

SI	X
NO	

Si la respuesta es **SI** pasar al ítem n° 23.

Si la respuesta es **NO** pasar al ítem n° 24.

24. ¿Por qué? (bajo qué circunstancias, etc.)

RESPUESTA: Porque cuando las personas desean hacer carrera, realizan diferentes cosas. Por lo general es dentro de la sección, y en ocasiones afuera de la sección. Por ejemplo: seguridad – administrativo, para hacer carrera y permanencia en el trabajo.

### **FLEXIBILIZACIÓN O DESREGULACIÓN LABORAL.**

25. Entendiendo la desregulación o flexibilización laboral como la disminución de la existencia y/o rigidez de las normas o leyes laborales (modalidad de contrato, jornada de trabajo, entre otros) ¿Qué opina de ésta?

RESPUESTA: Es importante que el sistema sea más flexible. Un caso específico en la sección es el tema de los horarios, la ley dice que no más de dos horas extras diariamente, si el trabajador necesita más tiempo libre se puede negociar cada posibilidad de más horas extras.

**Jefe de Sección. Informante n° 56**

**TECNOLOGÍA**

1. En su sección ¿ha sido necesario hacer uso de nuevas tecnologías?

SI	
NO	X

*Si la respuesta es **SI** pasar al ítem n°2.*

*Si la respuesta es **NO** pasar al ítem n°4.*

2. ¿Qué tecnologías se han implementado?

*RESPUESTA: no se han implementado, son las que siempre han estado.*

3. ¿Por qué ha sido necesario incorporarla?

*RESPUESTA: no se ha incorporado nueva tecnología*

4. En relación a los cambios tecnológicos e incorporación de nuevas tecnologías en su sección ¿Qué acciones concretas se toman en su sección frente a esto?

*RESPUESTA: no hay*

5. ¿Se ha capacitado a los trabajadores de la sección para que asuman esta tecnología?

SI	X
NO	

*Si la respuesta es **SI** pasar al ítem n°6..*

*Si la respuesta es **NO** pasar al ítem n°7.*

6. ¿Cómo se los capacitada en relación a esa tecnología?

*RESPUESTA: En la misma práctica laboral, en donde se va supervisando.*

**CAPACITACIÓN.**

7. En la sección, ¿se realizan otros tipos de capacitaciones?

SI	
NO	X

Si la respuesta es **SI** pasar al ítem n° 8.  
Si la respuesta es **NO** pasar al ítem n° 11.

8. ¿Cómo se selecciona al personal que se capacita?

RESPUESTA: no se realiza.

9. ¿Qué tipo de capacitaciones se realizan?

RESPUESTA: no se realizan.

10. ¿Qué sistema de financiamiento se utiliza?

RESPUESTA: no se realiza.

13. En su sección ¿Se recogen las necesidades de capacitación de los trabajadores?

SI	
NO	X

Si la respuesta es **SI** pasar al ítem n° 12.  
Si la respuesta es **NO** pasar al ítem n° 17.

12. ¿Cómo se recogen estas necesidades?

RESPUESTA: no se recogen, porque solo son dos colaboradores que ya están capacitados.

13. ¿Se evalúan las capacitaciones realizadas?

SI	
NO	

Si la respuesta es **SI** pasar al ítem n° 14.  
Si la respuesta es **NO** pasar al ítem n° 15.

14. ¿Cómo se evalúan estas capacitaciones?

RESPUESTA: no hay

15. ¿Quién lleva a cabo las capacitaciones?

Organismos Técnicos	
Relatores	
Otros:	

16. ¿Cómo se expresa esto en el desempeño de los trabajadores?

RESPUESTA: no hay

17. En la sección, ¿se contratan personas ya capacitadas para realizar funciones específicas?

SI	
NO	X

Si la respuesta es **SI** pasar al ítem n° 18.

Si la respuesta es **NO** pasar al ítem n° 19.

18. ¿Por qué?

RESPUESTA: no hay

### **ROTACIÓN DE PERSONAL.**

19. De acuerdo a las características del contexto económico actual: ¿ha sido necesario que exista rotación de personal en la sección? (ingreso y egreso de personal, cambios de puesto, ascensos y traslados)

SI	X
NO	

20. En la sección la rotación de personal es:

Alto	
Medio	
Bajo	

21. En qué tipo de rotación (ingreso y egreso de personal, cambios de puesto, ascensos y traslados) considera usted que es más frecuente:

RESPUESTA: Son muy pocos colaboradores en esta sección (2), por lo que no hay mayores cambios.

Si la respuesta es **SI** pasar al ítem n° 21.

Si la respuesta es **NO** pasar al ítem n° 22.

22. ¿A qué se debe esto (cómo lo explica)?

RESPUESTA: no hay

### **POLIFUNCIONALIDAD.**

23. ¿Ha sido necesario que los trabajadores estén preparados para asumir diversas labores en la empresa (polifuncionalidad)?

SI	X
NO	

Si la respuesta es **SI** pasar al ítem n° 23.

Si la respuesta es **NO** pasar al ítem n° 24.

24. ¿Por qué? (bajo qué circunstancias, etc.)

RESPUESTA: se utilizan diferentes máquinas.

### **FLEXIBILIZACIÓN O DESREGULACIÓN LABORAL.**

25. Entendiendo la desregulación o flexibilización laboral como la disminución de la existencia y/o rigidez de las normas o leyes laborales (modalidad de contrato, jornada de trabajo, entre otros) ¿Qué opina de ésta?

RESPUESTA: Considero adecuado que exista esta regularización, porque protege a los trabajadores, no creo necesario que exista disminución en estas normas, ya que han funcionado bien. Por otro lado, más no puedo opinar debido a que no tengo mayor dominio sobre el tema.

**Jefe de Sección. Informante n° 57**

**TECNOLOGÍA**

1. En su sección ¿ha sido necesario hacer uso de nuevas tecnologías?

SI	X
NO	

*Si la respuesta es **SI** pasar al ítem n° 2.*

*Si la respuesta es **NO** pasar al ítem n° 4.*

2. ¿Qué tecnologías se han implementado?

*RESPUESTA: Computación, sistema AS400, pistola de radio frecuencia, entre otros.*

3. ¿Por qué ha sido necesario incorporarla?

*RESPUESTA: es una empresa que requiere día a día el uso de estos avances; somos vulnerables sin estas, porque son indispensables para las labores diarias.*

4. En relación a los cambios tecnológicos e incorporación de nuevas tecnologías en su sección ¿Qué acciones concretas se toman en su sección frente a esto?

*RESPUESTA: Asiste personal preparado para hacer capacitaciones a los funcionarios para su uso.*

5. ¿Se ha capacitado a los trabajadores de la sección para que asuman esta tecnología?

SI	X
NO	

*Si la respuesta es **SI** pasar al ítem n° 6..*

*Si la respuesta es **NO** pasar al ítem n° 7.*

6. ¿Cómo se los capacitada en relación a esa tecnología?

*RESPUESTA: Viene personal especializado en los sistemas de D & S a hacer capacitaciones.*

**CAPACITACIÓN.**

7. En la sección, ¿se realizan otros tipos de capacitaciones?

SI	X
NO	

Si la respuesta es **SI** pasar al ítem n° 8.  
Si la respuesta es **NO** pasar al ítem n° 11.

8. ¿Cómo se selecciona al personal que se capacita?

RESPUESTA: De acuerdo a los perfiles de los trabajadores, en cuanto a su proyección y desempeño laboral en la empresa.

9. ¿Qué tipo de capacitaciones se realizan?

RESPUESTA: Uso de las diversas tecnologías, convenios con la ACHS, ambas desde Recursos Humanos

10. ¿Qué sistema de financiamiento se utiliza?

RESPUESTA: D & S dispone de los recursos, convenios.

11. En su sección ¿Se recogen las necesidades de capacitación de los trabajadores?

SI	X
NO	

Si la respuesta es **SI** pasar al ítem n° 12.  
Si la respuesta es **NO** pasar al ítem n° 17.

12. ¿Cómo se recogen estas necesidades?

RESPUESTA: Por medio de reuniones semanales, recogiendo sugerencias e inquietudes.

13. ¿Se evalúan las capacitaciones realizadas?

SI	X
NO	

Si la respuesta es **SI** pasar al ítem n° 14.  
Si la respuesta es **NO** pasar al ítem n° 15.

14. ¿Cómo se evalúan estas capacitaciones?

RESPUESTA: Se aplica un instrumento o prueba de evaluación, realizadas por las personas que realizan las capacitaciones. Se evalúan a los receptores más que nada y reconocen por medio de certificados.

15. ¿Quién lleva a cabo las capacitaciones?

Organismos Técnicos	X
Relatores	X

Otros: Personal D & S Empresas externas convenios.	
----------------------------------------------------------	--

16. ¿Cómo se expresa esto en el desempeño de los trabajadores?

RESPUESTA: Las personas se sienten tomadas en cuenta y gratificadas. Contribuye en la optimización de los recursos y repercute en el clima laboral de forma positiva.

17. En la sección, ¿se contratan personas ya capacitadas para realizar funciones específicas?

SI	
NO	X

Si la respuesta es **SI** pasar al ítem n° 18.

Si la respuesta es **NO** pasar al ítem n° 19.

18. ¿Por qué?

RESPUESTA: no hay

#### **ROTACIÓN DE PERSONAL.**

19. De acuerdo a las características del contexto económico actual: ¿ha sido necesario que exista rotación de personal en la sección? (ingreso y egreso de personal, cambios de puesto, ascensos y traslados)

SI	
NO	X

20. En la sección la rotación de personal es:

Alto	
Medio	
Bajo	X

21. En qué tipo de rotación (ingreso y egreso de personal, cambios de puesto, ascensos y traslados) considera usted que es más frecuente:

RESPUESTA: Contrataciones.

Si la respuesta es **SI** pasar al ítem n° 21.

Si la respuesta es **NO** pasar al ítem n° 22.

22. ¿A qué se debe esto (cómo lo explica)?

RESPUESTA: no hay

### **POLIFUNCIONALIDAD.**

23. ¿Ha sido necesario que los trabajadores estén preparados para asumir diversas labores en la empresa (polifuncionalidad)?

SI	X
NO	

*Si la respuesta es **SI** pasar al ítem n°23.*

*Si la respuesta es **NO** pasar al ítem n°24.*

24. ¿Por qué? (bajo qué circunstancias, etc.)

*RESPUESTA: Es necesario que cada persona pueda saber de todo, nadie es indispensable. Evita la sobre carga de funciones.*

### **FLEXIBILIZACIÓN O DESREGULACIÓN LABORAL.**

25. Entendiendo la desregulación o flexibilización laboral como la disminución de la existencia y/o rigidez de las normas o leyes laborales (modalidad de contrato, jornada de trabajo, entre otros) ¿Qué opina de ésta?

*RESPUESTA: Hasta el momento creo que las leyes laborales no son tan rígidas, en ocasiones es relativo ala empresa en que se trabaje. Además no discrepo con el sistema actual. En el área en la que discrepo es en que, sólo se cancelen once años de servicios a aquellos funcionarios que llevan mucho más tiempo desempeñándose laboralmente.*

**Jefe de Sección. Informante n° 58**

**TECNOLOGÍA**

1. En su sección ¿ha sido necesario hacer uso de nuevas tecnologías?

SI	X
NO	

*Si la respuesta es **SI** pasar al ítem n°2.*

*Si la respuesta es **NO** pasar al ítem n°4.*

2. ¿Qué tecnologías se han implementado?

*RESPUESTA: SAP, sistema de Recursos Humanos, ingreso y egreso, previsión, AFP, Licencias en donde se registran todos los movimientos de personal y la información de cada uno de ellos.*

3. ¿Por qué ha sido necesario incorporarla?

*RESPUESTA: Para estar más avanzado en Recursos Humanos. Hace más rápido el trabajo se mantiene la información en red en todos los locales..*

4. En relación a los cambios tecnológicos e incorporación de nuevas tecnologías en su sección ¿Qué acciones concretas se toman en su sección frente a esto?

*RESPUESTA: Se realizan constantes capacitaciones a nivel interno de la compañía..*

5. ¿Se ha capacitado a los trabajadores de la sección para que asuman esta tecnología?

SI	X
NO	

*Si la respuesta es **SI** pasar al ítem n°6..*

*Si la respuesta es **NO** pasar al ítem n°7.*

6. ¿Cómo se los capacitada en relación a esa tecnología?

*RESPUESTA: En relación a la necesidad de las colaboradores y la empresa. También en el caso de las demás secciones se capacita de modo específico y en relación a aspectos generales de la empresa y su tecnología.*

**CAPACITACIÓN.**

7. En la sección, ¿se realizan otros tipos de capacitaciones?

SI	X
NO	

Si la respuesta es **SI** pasar al ítem n° 8.  
Si la respuesta es **NO** pasar al ítem n° 11.

8. ¿Cómo se selecciona al personal que se capacita?

RESPUESTA: Se capacita a todo el local, todos van a capacitación excepto las que son dirigidas a cada sección.

9. ¿Qué tipo de capacitaciones se realizan?

RESPUESTA: En relación a la especialidad de cada uno, es decir, su sección (dirigidas a colaboradores). A nivel técnico y profesional que gestiona la compañía.

10. ¿Qué sistema de financiamiento se utiliza?

RESPUESTA: Propio de la compañía, y el % SENCE.

11. En su sección ¿Se recogen las necesidades de capacitación de los trabajadores?

SI	X
NO	

Si la respuesta es **SI** pasar al ítem n° 12.  
Si la respuesta es **NO** pasar al ítem n° 17.

12. ¿Cómo se recogen estas necesidades?

RESPUESTA: La empresa evalúa y hace un plan de capacitación, para quienes y en qué.

13. ¿Se evalúan las capacitaciones realizadas?

SI	X
NO	

Si la respuesta es **SI** pasar al ítem n° 14.  
Si la respuesta es **NO** pasar al ítem n° 15.

14. ¿Cómo se evalúan estas capacitaciones?

RESPUESTA: Se realiza una prueba y un informe final a cada colaborador. Se complementa a demás con una evaluación de desempeño que realiza cada jefe de sección a sus colaboradores en donde se ve la práctica y si son aplicados los conocimientos y la eficiencia del colaborador.

15. ¿Quién lleva a cabo las capacitaciones?

Organismos Técnicos	X (OTEC de la Compañía)
Relatores	
Otros:	Internos de la compañía

16. ¿Cómo se expresa esto en el desempeño de los trabajadores?

RESPUESTA: Les sirven ya que van adquiriendo experiencia de sección en sección y así pueden hacer carrera y ascender dentro de la empresa.

17. En la sección, ¿se contratan personas ya capacitadas para realizar funciones específicas?

SI	
NO	X

Si la respuesta es **SI** pasar al ítem n° 18.  
Si la respuesta es **NO** pasar al ítem n° 19.

18. ¿Por qué?

RESPUESTA: Porque se debe saber detalle por detalle el trabajo específico de al menos de lamía. Es un cargo de alta responsabilidad, en donde se gestionan asuntos relevantes y delicados que requieren de rigor en el trabajo.

### **ROTACIÓN DE PERSONAL.**

19. De acuerdo a las características del contexto económico actual: ¿ha sido necesario que exista rotación de personal en la sección? (ingreso y egreso de personal, cambios de puesto, ascensos y traslados)

SI	
NO	X

20. En la sección la rotación de personal es:

Alto	
Medio	
Bajo	X

21. En qué tipo de rotación (ingreso y egreso de personal, cambios de puesto, ascensos y traslados) considera usted que es más frecuente:

RESPUESTA: Traslados.

Si la respuesta es **SI** pasar al ítem n° 21.  
Si la respuesta es **NO** pasar al ítem n° 22.

22. ¿A qué se debe esto (cómo lo explica)?

RESPUESTA: Porque cuando se inauguran nuevos locales en el país, se requiere que se trasladen personas antiguas y con experiencia para inaugurar nuevos locales.

### **POLIFUNCIONALIDAD.**

23. ¿Ha sido necesario que los trabajadores estén preparados para asumir diversas labores en la empresa (polifuncionalidad)?

SI	X
NO	

Si la respuesta es **SI** pasar al ítem n° 23.

Si la respuesta es **NO** pasar al ítem n° 24.

24. ¿Por qué? (bajo qué circunstancias, etc.)

RESPUESTA: Para prepararlos para un futuro ascenso, ya que deben conocer muy bien su sección en su entero funcionamiento. Muchas veces lo hacen por iniciativa propia.

### **FLEXIBILIZACIÓN O DESREGULACIÓN LABORAL.**

25. Entendiendo la desregulación o flexibilización laboral como la disminución de la existencia y/o rigidez de las normas o leyes laborales (modalidad de contrato, jornada de trabajo, entre otros) ¿Qué opina de ésta?

RESPUESTA: Tiene sus pro y sus contra, en mi opinión yo creo que debería flexibilizarse más. Se pueden crear nuevos puestos de trabajo, se pueden acomodar los horarios de acuerdo a los mismos trabajadores. También puede reducir los conflictos entre los trabajadores y el empleador cuando se forman los sindicatos que afectan al clima laboral. Pero también puede ser en contra cuando se aprovechan si no hay leyes, se puede desordenar el sistema y la relación laboral. Además si existieran buenas leyes yo creo que también funcionaría bien.

## **Administrador. Informante n° 59**

### Gerente Recursos Humanos. Informante n° 60

( las primeras respuestas a cada pregunta corresponden al Gerente de RRHH y las segundas al Administrador.)

#### **TECNOLOGÍA.**

1.- Ha sido necesario implementar tecnología en la empresa?

**G:** SI

**A:** SI

2.- ¿que tecnologías se han implementado?

**G:** Mejoramiento de sistema de control de remuneraciones y todo lo que involucra el manejo de personal para que sean estandarizados los criterios que ello involucra y la incorporación de un sistema de reloj computacional que registra las jornadas u horas de trabajo.

**A:** Se han incorporado distintos sistemas computacionales en algunas secciones, maquinaria de todo tipo, muebles, apiladores, grúas entre varios mas.

3.- Por qué ha sido necesario incorporarlas?

**G:** Ello se hace necesario para mejorar el control del personal desde Recursos Humanos, ya que la cantidad de trabajadores de la compañía es de mas de 32.000 personas.

**A:** Es para innovar y adelantar a la competencia, para agilizar los procesos y ofrecer un mejor producto al cliente.

4.- Con relación a los constantes cambios tecnológicos e incorporación de nuevas tecnologías a los procesos productivos de la empresa. Qué acciones concretas se toman a frente .a esto?

**G:** Es acorde a la necesidad y crecimiento de la compañía.

Se realizan constantes evaluaciones , estudios referentes al personal, estudios comparativos con otras empresas nacionales e internacionales en el tema de la producción los productos y los beneficios a nuestro personal.

**A:** Se realizan capacitaciones constantes en el conocimiento y manejo de la maquinaria y la importancia del buen uso de estos, lo que va dirigido a cada sección

5.- Se ha capacitado a los trabajadores para que asuman esta tecnología?

**G:** Si

**A:** Si

6.- Cómo se los ha capacitado?

**G:** Por medio de un departamento de capacitación y OTEC

**A:** Mediante empresas externas e internas, mediante charlas y cursos de inducción capacitación teórica y práctica.

## **CAPACITACIÓN.**

7.- En la empresa, Se realizan capacitaciones?

**G:** Si

**A:** Si

8.- A quienes se capacitan?

**G:** Al 100% de la planta.

A nivel Gerencial se capacita en Magíster, pos grado nacional e internacional.

También a los jefes de sección y a los operarios a través del SENCE y nivelación de estudios.

**A:** A los jefes de sección, ayudantes y a todos los colaboradores.

9.- Cuáles capacitaciones se realizan?

**G:** Carreras profesionales , técnicas, cursos para las secciones en distintas especialidades como lácteos, fiambrería, abarrotes etc..

Capacitación en ingles y computación.

**A:** Capacitaciones teóricas y prácticas y el tema depende de cada sección y sus necesidades o los objetivos a lograr con ellos.

10. Qué sistema de financiamiento se utiliza?

**G:** SENCE y propios de la compañía.

**A:** Propios y SENCE.

11.- Se recogen las necesidades de capacitación?

**G - A:** Si.

12. Cómo se recogen estas necesidades?

**G:** Se realizan estudios en las distintas secciones y en el área de Recursos Humanos. También hay una postulación individual a cursos y perfeccionamiento o nivelación educacional

**A:** Mediante encuestas, la información que se recoge en medio de las reuniones con los jefes de sección en donde transmite la inquietud de los colaboradores y sus mismos jefes en cuanto a su sección.

13. Se evalúan las capacitaciones realizadas?

**G:** Si

**A:** SI

14 . Cómo se evalúan estos procesos?

**G:** El área de capacitación es la que realiza las evaluaciones y empresas externas: la evaluación implica una evaluación de impacto económico en las ventas y las mismas evaluaciones de desempeño a cada colaborador.

**A:** - De acuerdo a los resultados productivos de cada sección.

- Mediante pruebas a los colaboradores en capacitaciones básicas.

- Mediante la evaluación de desempeño.

15.- Quién lleva a cabo estas capacitaciones?

**G:** Organismos Técnicos y otros que son capacitaciones internas.

**A:** Organismos Técnicos y otros que son capacitaciones internas.

16. Cómo se expresa esto en el desempeño de los trabajadores?

**G:** En una mayor productividad y mayor eficiencia de nuestros colaboradores.

**A:** Bien, todo lo que es capacitación la gente lo ve como algo mas y para la empresa se saca mayor provecho todavía ya que aumenta la productividad y en nivel de compromiso.

17.- En la empresa, se contratan personas ya capacitadas para realizar funciones específicas?

**G:** Si

**A:** No

18.- Por qué?

**G – A:** Si , porque existen cargos que deben ser ocupados por especialistas aunque en la compañía existe una fuerte política de ascenso.

### **ROTACION DE PERSONAL.**

19- De acuerdo a las características del contexto económico actual: esto ha implicado que exista rotación de personal en la empresa?

**G:** Si

**A:** No

20.- A qué se debe esto?

**G – A:** Si, porque sirve para innovar la planta y también depende de la estabilidad de la empresa y de poder ingresar personal con mayor potencial.

### **POLIFUNCIONALIDAD.**

21.- Ha sido necesario que los trabajadores estén preparados para asumir diversa labores de la empresa?

**G:** Si

**A:** Si

22.- Por qué ?

**G:** Es porque se realiza una capacitación a los colaboradores en todas las áreas, ya que también contamos con un sistema de administración abierta en donde prima la voluntad y capacidad de los colaboradores.

**A:** Porque es necesario prepararlos para que se enfrenten a cambios nuevos, desafíos y para futuros ascensos.

### **FLEXIBILIZACIÓN O DESRREGULACION LABORAL.**

23.- Qué opina de la desregulación o flexibilización laboral?

**G:** Chile no se encuentra preparado por un sistema económico capitalista en donde estamos insertos y por un tema de cultura que no permite equilibrar la relación laboral.

Por ejemplo se puede dar que haya un aprovechamiento o explotación hacia los trabajadores y por otro un abuso de los trabajadores con el empresario. Entonces no estamos preparados como lo ha hecho EEUU, que tiene una cultura distinta a la nuestra.

**A:** De acuerdo al tipo de Gobierno de turno se buscan beneficios hacia los trabajadores y se protege mucho a estos pero a veces, salen perjudicados debido a que se traspasan a muchas jornadas parciales.

Muchas veces esto fomenta sindicatos que afectan a la empresa, se tiran a paro los trabajadores y genera un conflicto.

En otro sentido tiene ventajas en que se pueden optar a mas trabajos, acomodar horarios, se puede realizar un mayor acercamiento del empleador para ver las necesidades del trabajador.

## Trabajadora Social. Informante n° 61

**E:** Con respecto a la incorporación de nuevas tecnologías, aquí en la empresa, las atribuciones que desempeña, por ejemplo: informar, coordinar, mediar, asesorar, administrar, gestionar, planificar y evaluar. ¿Cuáles de esas mayormente se realiza? ¿Cómo participa aquí la Trabajadora Social?

**TS:** yo diría que no hay ningún tipo de vinculación... podría ser, pero no.... De tecnología así como... que es lo que tengo yo, informar, asesorar y todo lo demás... nuevos productos y servicios que vamos ofreciendo, pero siempre son servicios, por ejemplo, realizamos un convenio con Seguros Cruz del Sur, entonces ya... talleres masivos o charlas a los trabajadores de; como usar el seguro, como optar a él, cual son los pasos a seguir pero en cuanto a tecnología no.

**E:** No se hace ningún tipo de .....

**TS:** por lo mismo, yo te digo que existe como esta separación entre AS y la compañía en si... Ahora estamos retomando el rol, pero hubo un tiempo, en el que estábamos super bajos, estaba super diluida nuestra misión... querían que cada vez las Asistentes Sociales tengan menos que ver.. porque por ser Asistentes Sociales, por tener un contacto directo con la gente... eh... manejábamos mucha información, información de primera categoría igual, y DIS lo que argumentaba, un poco perseguido encuentro yo, el tema que nosotros somos una empresa externa, y como empresa externa como que debíamos medir un poco algunos tramites... que ahora lo estábamos volviendo a retomar.

**E:** En este ámbito de la tecnología, ¿encuentra que es importante que participe una Asistente Social?, O qué puede aportar a la calidad de empleo?

**TS:** yo creo como un equipo multidisciplinario al llegar estas tecnologías... si porque es importante una mirada social también al tema. ¿Qué es lo que puedo hacer yo, por ejemplo?. Tengo un trabajador con VIH que trabaja en carnicería... estoy dando un ejemplo... yo se que para la salud de él, no es bueno que esté en carnicería, porque ahí está con productos congelados, porque está pasando frío... porque su sistema inmunológico... entonces yo ahí, hablo con los jefes de sección que se yo... y lo cambiamos por ejemplo a caja, que sería lo más óptimo que estuviera ahí la persona. Hasta ahí llego yo... en lo que podríamos decir proceso productivo en lo otro no... cero injerencia.

**E:** Desde el Trabajo Social, en este mismo ámbito, como podría aportar en cuanto a la planificación de incorporación de nueva tecnología, desde un equipo interdisciplinario?

**TS:** Creo que una Asistente Social podría intervenir ahí... en el tema de capacitación... bueno ahora la complicación está en boga, que la mayoría de los trabajadores no saben usar un computador, y eso también derrepente nos va limitando en que queden ahí marcando el paso... sobre todo la gente más antigua... yo creo que ahí podría estar como la una mirada más humanizadora... más de capacitación, pero ahí sería ideal un psicólogo laboral te fijes... ir como que este ambiente de trabajo sea más cálido para los trabajadores... esa es la función mía...

**E:** Respecto a las capacitaciones, que era lo que mencionaba hace un momento... que atribuciones realiza como Asistente Social?

**TS:** Todas las atribuciones en capacitación, por ejemplo yo empiezo coordinando, a veces hago como un sondeo de que temas les interesa o qué está pasando en ésta área... nosé, tenemos problema de accidentes por alcoholismos... donde ahí es el tema coordinar, planificar, ejecutar... generalmente a mi me gusta que cuando coordino un taller... que sean la personas especialistas los que lo dicten, porque yo encuentro que le da otro plus ... no es lo mismo que la Asistente Social que es la que ven todos los días lo dicte... Ahora si hay algunas cosas que nosotros hincamos el diente y no la soltamos con SERVIEN que son como temas o talleres de familia... eso lo realizamos, el presupuesto familiar... yo creo que por ahí me siento capacitada, estamos ahora con talleres de estimulación temprana pero yo no soy especialista en el tema... yo lo planifico, lo coordino... y las educadoras y las psicopedagogas exponen el taller.

**E:** Las personas que capacitan serían del ámbito externo .....

**TS:** Usamos mucho las redes.

**E:** Desde estas atribuciones que estamos tratando considera que facilita a una buena calidad de empleo?

**TS:** Si ... de todas maneras

**E:** Por qué?

**TS:** Cómo yo te decía lo que nosotros estamos haciendo en cuanto a las capacitaciones, surgen de las mismas necesidades de los trabajadores... teníamos muchos casos por ejemplo con problemas psico-motrices de los niños, y armamos un taller, y fue super masiva la respuesta .... Fue super interesante..... a parte, tenemos lamentablemente hartos temas de abuso sexual de menores, trabajadores que algún hijo a tenido abuso sexual... y también es un tema que estamos viendo, pero surge de las necesidades de ellos... a no ser que sea un tema como super en boga, pero que tú lo detectes de ellos, por ejemplo el año pasado en el otro local teníamos problemas, justamente con la hepatitis, con gente que estaba enferma, entonces le dijimos a servicio persona... hagamos un taller, traigamos personas del Consultorio de Pueblo Nuevo que es el que corresponde... y que nos dicten un taller.

**E:** Y desde el Trabajo Social ¿cómo considera que podría contribuir para mejorar la calidad de empleo en este ámbito (las capacitaciones)?

**TS:** creo que se puede mejorar lo que se hace... tiene que ver con los tiempos que tiene uno también, aquí tengo un día y medio, y de repente se hace super corto el día y medio... uno acá y otro allá (otro local)... hay gente part-time que uno no alcanza a conocer ....

**E:** Es decir que una manera de poder contribuir a la calidad de empleo es poder tener un poco más de tiempo para cubrir todas las cosas...

**TS:** No sé si tener más tiempo yo para trabajar acá o tener alguna dupla... por ejemplo un psicólogo que vea el tema laboral... sería como atingente pero... a que contribuyen estas capacitaciones?... bueno, básicamente a mantener informado a los trabajadores, y que también entre ellos se conozcan, porque hay muchos que se han conocido solamente en estos talleres ... todo ello contribuye a crear un clima ... acá es rico trabajar, y se dan las facilidades, osea, había un paseo a la nieve... y hoy volvían a partir... y siempre se están haciendo cosas... el día de la mujer se celebra... yo trabajé en otra empresa antes, donde no había preocupación...el tema era solamente la producción... y la Asistente Social estaba para que no haya sindicato... acá encuentro que es super bueno el clima laboral.

**E:** En cuanto a la evaluación de desempeño que atribuciones realiza?

**TS:** Ninguna .....

**E:** No tiene ninguna vinculación .....

**TS:** No

**E:** y considera que podría realizar alguna atribución para este ámbito... la evaluación de desempeño? ¿considera que le incumbe a la Asistente Social?

**TS:** Yo creo que sí le incumbe, porque está super relacionado el desempeño del trabajador, quizás con algún problema o complicación grave que este sujeto a la familia... y por ahí podría estar la explicación... osea, tiene baja productividad, su desempeño ha sido malo también vamos viendo que hay detrás para poder apoyarlo... y eso es lo que no se hace, osea, aquí se mide... creo, porque no he visto las pautas de evaluación... que se

mide solamente el tema de producción neto o sea una observación, o algo que en algunos casos, yo creo que sí los amerita.

**E:** En cuanto a los sindicatos, acá existen sindicatos?

**TS:** No, no tenemos sindicato ... por lo mismo porque la empresa ha dado todas las facilidades para tener un mejor clima laboral, beneficios... que no se ha visto la necesidad de crear un sindicato.

**E:** En cuanto a la negociación colectiva existen negociaciones colectivas independientemente de los sindicatos?

**TS:** Fíjate que las negociaciones colectivas son generalmente en el ámbito de sindicato, y no, no negociaciones colectivas, por lo menos en estos locales, a no ser que un grupo de trabajadores se agrupen... que parta de ahí la necesidad de hacer algo... de crear algo... hasta el momento...

**E:** No ha existido...

**TS:** No

**E:** En cuanto a los beneficios legales... accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, existen algunas atribuciones que desempeñe como Asistente Social?

**TS:** Nosotras igual como Asistentes Sociales, estamos vinculadas con la ACHS... la ACHS se a ampliado harto ahora a dar beneficios a los trabajadores... de hecho ahora vamos a comenzar con un ciclo de talleres de lo que es...estrés, comunicación, todo el tema laboral que lo va a venir a dictar la ACHS... ese es el tipo de relación que yo tengo con ellos, ahora el tema de accidentes de trabajo están netamente relacionados con prevenciones proactivas.

**E:** Usted va coordinando todo esto con la ACHS

**TS:** Si, si ..... se coordina y próximamente se va a ejecutar el taller... en este caso sería un psicólogo laboral el que va a ejecutar el taller.

**E:** y en este caso, que viene a dictarlo alguien externo... ¿usted también evalúa la capacitación o taller?

**TS:** Si... porque uno tiene que estar ahí para saber si después la replica o que punto se puede mejorar... por ejemplo ayer hablamos con las educadoras que podrían tocar otro tema más... o que hubieran ahondado por acá... porque uno sabe la realidad de los trabajadores... y por ahí se van mejorando las capacitaciones... para la próxima o para la replicación en el otro local... de echo los mismos trabajadores evalúan la capacitación a la que han asistido.

**E:** Ahora, en cuanto a la Caja de Compensación, que atribución desempeña como Asistente Social?

**TS:** ahí está relacionado con el tema de la coordinación también... bueno, de informar los beneficios que hay en la caja a los trabajadores... coordinarlo, estamos en estrecha relación con el área de vivienda que maneja la Caja de Compensación... y con algunos casos específicos, pero como los temas más legales; esto de las asignaciones familiares, y todo eso, lo ve más directamente... la Servicio Persona, pero casos puntuales de préstamos, que se yo... también se evalúan.

**E:** Estas atribuciones que señala... ¿Cómo cree que podría facilitar la calidad de empleo de los trabajadores? Considera que si contribuye?

**TS:** Si contribuye porque es otro beneficio más al que pueden optar trabajadores... hay una super buena relación con la Caja de Compensación... como bien eficiente el actuar que tienen...

**E:** Y desde el Trabajo Social... ¿cómo cree que podría contribuir?

**TS:** Es que eso es algo externo, o sea contribuye al Trabajo Social o al tema del clima laboral... si, porque está dando beneficios a los trabajadores... y de ese punto de vista, nosotros lo que tenemos es coordinar e informar, pero mayor injerencia, si estamos hablando de que una entidad totalmente externa... no... no nos correspondería tampoco.

**E:** Y en cuanto a la INP / AFP...

**TS:** La mayoría tiene AFP, INP tendrá la gente de más edad que deben ser pocos.

**E:** Y en ese ámbito...?

**TS:** en el ámbito de las AFP... ¿qué tenemos nosotros?... alguna coordinación... eh... nosé, el tema de poder gestionar estas pensiones de invalidez... cuando pasa algo, pero no ha pasado hasta el momento... más que esa vinculación no existe. En FONASA, con las ISAPRES, existe una relación directa ... preguntar en que va... programa médicos, prestamos hospitalarios ...

**E:** Y eso a la vez, ¿Van informando a los trabajadores?

**TS:** es que esos son casos, por ejemplo si tu tienes un problema médico es un caso que hay ..... tengo que llamar o acompañar al trabajador... ver que va a pasar a ahí... informarles también que existen prestamos en FONASA... la gente desconoce que existen prestamos hospitalarios en FONASA...

**E:** Eso solamente cuando ocurre un caso específico o demanda alguna necesidad, no se hacen charlas masivas sobre que beneficios entrega la AFP o ...

**TS:** Osea, de hecho ... lo que aprovechamos nosotros de hacer es cuando realizamos la expo-vivienda... que vengan la gente también de SERVIU todas la entidades de vivienda y que venga también FONASA, o que venga la ISAPRE donde está la mayoría de la gente acá, que sería en este caso, ING.

Ahora no creas que hacer talleres aquí... resulta tan fácil como decir... voy hacer talleres de todo... o de todos los ámbitos... porque lo que a mí me resulta difícil, es la ...coordinación con los Jefes de Sección para que la gente pueda asistir, más que el interés que tengan los trabajadores...

**E:** y los horarios...?

**TS:** Y los horarios también... tienes que buscar un horario que sea de bajo público... de 3 a 4 que se yo... porque hay gente que se va a perder esa capacitación... entonces realizar un taller, implica como harito esfuerzo y quedas como bien agotada...

**E:** Debe ser muy complicado por la cantidad de trabajadores que hay acá...

**TS:** osea, aquí la función específica de la Asistente Social... que por eso muchas veces no se ve... pero está... a lo mejor alguien dice no, pero no se han hecho talleres últimamente... que se yo... es el tema del caso a caso... donde yo llego en la mañana, y empiezan a llegar de a uno o de a dos, y por promedio, atiendo 15 a 18 personas diarias... a la hora que estoy acá... y estamos hablando de casos realmente complicados algunos, y tengo que hacer las derivaciones, las redes, el contacto, acompañamiento... más que nada es eso... te da tiempo para hacer talleres, pero tienes que descuidarte de atender casos

**E:** igual es poco el tiempo que tiene... y sobre el programa de vivienda, también me había mencionado que realizaban charlas, al igual que con la ISAPRE...

**TS:** Realizamos una expo-vivienda todos los años... en marzo son las postulaciones a la vivienda ... primero uno tiene que chequear cuál es el sueldo promedio de los trabajadores acá, y de acuerdo a eso también, invitar a las constructoras, porque por ejemplo, no vamos a traer a SOCOVESA, que tiene viviendas de 2000UF hacia arriba, entonces tenemos que ver qué vamos a abarcar... y ahí invitamos alrededor de 4 constructoras, más el SERVIU que viene a dar todas las indicaciones técnicas de cómo se postula, de por qué

hay que inscribirse... la Caja Araucana que tiene un sistema de ahorro para la vivienda... y ahí se informa... todo el día están acá en el pasillo... con stands, empezamos a las nueve de la mañana, y se termina a las seis o siete de la tarde mañana.

**E:** En este ámbito de vivienda, ¿considera que con las atribuciones que desempeña, se contribuye a la calidad de empleo o se necesita realizar otras atribuciones?

**TS:** me parece que está todo... ahora si hay algún trabajador que quiera optar a otro tipo de oferta habitacional, también está libre de poder hacerlo...nosotros buscamos traemos a la mayoría de las constructoras o empresas que se ajustan a la necesidad de los trabajadores... y lo otro que tiene la empresa, es el sistema de préstamo para la vivienda, o sea la empresa le facilita al trabajador un préstamo para el pie de la vivienda, y eso se le descuenta por planilla, sin ningún tipo de interés... es otra regalía que tiene la empresa. Y ese tipo de préstamos pasa sólo por la Asistente Social, no por la Servicio Persona, ni nadie más... la Asistente Social y el Administrador en este caso.

**E:** y desde el Trabajo Social, en éste ámbito, ¿cómo considera que podría contribuir a la calidad de empleo?

**TS:** Osea, si tú te pones a pensar, es un tipo de beneficio que... nosé si otra empresa lo tendrán, o serán las mínimas... porque estamos hablando de prestamos a treinta y seis meses sin ningún tipo de interés... nosé donde más se podría encontrar...

**E :** Respecto al programa de prevención de adicción y enfermedades.

**TS:** Se tiene el Programa de Vida Sana... que esta a cargo de monitores, que son colaboradores que se van capacitando en el tema de alcohol, drogas y VIH... ellos también a su vez, van replicando esto con los demás colaboradores, con los monitores se coordinan charlas, reuniones mensuales y otras reuniones con el CONACE.

Esto contribuye a la calidad del empleo, porque vamos detectando casos acá mismo, casos de alcoholismo, casos de drogadicción... acá al trabajador que tenga alcoholismo o drogadicción, o que se le detecte el VIH, no es causal de despido... sino al contrario de poder someterlo a algún tipo de tratamiento... aunque en regiones no se cuenta con los mimos servicios exclusivos para los trabajadores con los que cuenta Santiago, en donde la empresa corre con los gastos de instituciones encargadas de los tratamientos, en donde los apoyan la Asistente Social, el Administrador del local, su Jefe de sección... su puesto está guardado hasta que él se recupere y vuelva, y con respecto al VIH... igual, en Santiago ya hay algunos casos declarados que también están con el tratamiento.

**E :** y desde el Trabajo Social... ¿cómo cree que contribuye a la calidad de empleo de los trabajadores?

**AS:** Haber esas preguntas son bastante monótonas.... Si tu pones el Programa de Vida Sana, de alcoholismo, de drogadicción, de poder apoyarlo y todo... no se qué más te podría argumentar para decirte que es un esfuerzo que está haciendo la empresa, y que tiene directa relación con una mejor calidad en el empleo, mejor desempeño también...

**E :** Acá ¿existen programas de sobreendeudamiento?

**TS:** Sí, existen dentro de SERBIEN... SERBIEN como línea de Asistentes Sociales... tenemos que dictar esos talleres de presupuesto familiar... traer un video, un manual de instrucción, y ahí es la Asistente Social, es la encargada de realizar este taller... Acá tenemos mucho sobreendeudamiento.

**E:** Usted, ¿está a cargo de los dos locales en Temuco?

**TS:** Sí... en los dos locales...

**E :** Y en cuanto a la Recreación ¿que atribuciones tiene como Asistente Social?

**TS:** haber... acá hay un Profesor de Educación Física, que coordina todo el tema que es recreación, y nosotros nos complementamos, en el tema de Navidad, que es el evento masivo y más grande que tenemos en el año... Ahí nosotros trabajamos en equipo con la servicio persona igual, pero siempre dividiendo algunas funciones... yo me encargo de todo lo que es alimentación, juguetes, la entrega de estos... y él se encarga de lo que es el local, del show que va a llevar para los niños... pero acá en recreación, él siempre está preocupado del tema... los paseos a la nieve, vacaciones de invierno y verano, el día de la mujer, el tema del fútbol igual...

**E :** Y en el ámbito de Navidad, ¿cómo considera que esto contribuye a los trabajadores?

**TS:** Contribuye porque te crea un sentido de pertenencia al trabajador porque ahí estás incluyendo a la familia, a la cónyuge, a los hijos... y eso como familia yo creo que crea un sentido de pertenencia a la empresa.

**E:** Generalmente, en el tema de la organización de eventos como la Navidad se ve como algo asistencialista, pero además usted incluye el sentido de pertenencia, que opina respecto a esto?

**TS:** yo creo que una cosa no se separa de la otra, o sea que si tu vas a tener un sentido de pertenencia... es porque también necesitas dejar al trabajador satisfecho, porque también, mientras el trabajador tenga sus necesidades básicas satisfechas, va cumplir y desenvolverse mejor en el trabajo, y eso quiere decir mayor productividad... o sea, el ámbito de la productividad aquí está...esta no es una empresa que preste un servicio de tipo social, sin fines de lucro... es una empresa que necesita producir... para producir tiene que estar el trabajador bien... y su grupo familiar igual... ahora el tema de la Navidad se conoce porque la Asistente Social lo organiza... porque ahí incorporamos a las cónyuges... ahí conozco a muchas de las esposas de los trabajadores... los hijos... ahora, nuestra profesión es asistencialista, y hasta en los Programa de Gobiernos como muy emblemáticos... como el Programa Puente... es un programa totalmente asistencialista... pero yo no puedo decir que voy hacer una Asistente asistencialista... ya que una parte es asistencialismo, y otra parte es la de promoción, y responder a la necesidad del trabajador y su familia.

**E:** En cuanto a los convenios que realiza la empresa con otras entidades, ¿qué atribuciones desempeña la Asistente Social?

**TS :** Nosotros tenemos convenios ahora... que lo estaba realizando la otra asistente... que es la Tarjeta Club de la Empresa, en donde hay instituciones de cultura, recreación y salud, donde se coordina y se realiza el convenio... y se le entrega a los trabajadores para que lo utilicen... y los otros tipos de convenios que realizamos son... de salud preferentemente, con el Hospital Clínico tenemos ahora uno... pero eso uno lo ejecuta, lo ve, lo habla con el Administrador, con la Servicio Persona... van a ver de qué se trata el convenio... y se redacta el convenio...

**E :** En cuanto a los créditos internos que señalaba anteriormente... cuáles son éstos?

**TS:** Existen prestamos para tres áreas... que es salud, educación y vivienda... osea para pagar algún tipo de matrícula, programas médicos, y el tema de adquisición de la vivienda... aquí se hace una evaluación económica acerca de la situación los trabajadores... se puede negar el crédito... o si cumple con los requisitos, el crédito se autoriza... se realiza un informe social... se adjunta un informe de préstamo, y pasa donde el administrador... éste también lo evalúa, y se manda a Santiago.

**E:** Se les hace una orientación o seguimiento cuando es autorizado?

**TS:** es que está super claro, porque si es un programa médico no hay nada que orientarlo... ya que vuelve el valor a la clínica por ejemplo... o si es para la vivienda... él tiene super claro los requisitos a seguir luego de pedir el préstamo... y lo otro que yo no le hago seguimiento porque creo firmemente en la autogestión de los trabajadores.

En otros caos si se hacen seguimiento... osea, el primer contacto es uno... de ahí deriva eh... supongamos a la parte psiquiatría del Hospital, y después estoy en contacto con la Asistente Social y con el Psiquiatra que lo está atendiendo... con visitas domiciliarias...

**E:** En cuanto a las becas y bonificaciones, ahí alguna intervención que realice?

**TS:** Las becas escolares si ...

**E:** Y bonificaciones...

**TS:** No... ahí no...

**E:** Y en cuanto a las becas, se hace todo lo que es el tramite en si ...

**TS:** todo... desde que la persona te trae el certificado de estudio... se analiza... como te digo la Asistente Social de los locales es el primer filtro antes de llegar a Santiago... se chequea la información, y todo lo que tiene que ver la organización de ceremonias de beca ...

**E:** Y en cuanto a la atención personalizada, que ya se ha mencionado anteriormente... ¿qué tipos de intervenciones se realizan?

**TS:** Existe la derivación de los casos a quien corresponda, en el caso de abuso sexual de niños derivamos a la OPD, y ahí se sigue el caso en Fiscalía.

**E:** Y en cuanto a la desvinculación del trabajador... en caso de despido o renuncia... ¿realiza alguna función en este ámbito?

**TS:** ¿Cuándo este en proceso de intervención?

**E:** No, por ejemplo, en caso de despido ...

**TS:** No hay más injerencia ahí... a no ser haya quedado con algún tipo de deuda impaga... de poder ver como lo vamos a solucionar...

Ahora en caso de que alguien va a ser despedido... y si por ejemplo viene a hablar y se da la oportunidad, uno también habla con el Jefe de sección a su vez... respecto a que esta persona está fallando... porque en realidad tiene estos y estos argumentos... por eso es bueno cuando un trabajador tiene un caso muy complicado, muy serio... darlo a conocer al Jefe de sección, para que él esté al tanto de lo que está pasando con él, y que a lo mejor va a bajar la productividad o tiene inasistencias... que se yo... por los problemas que está teniendo.

Ahora... a las personas que se van se le dan los lineamientos generales... ahora usted tiene que ir a inscribirse a la OMIL, para que los puedan llamar para un trabajo... informar que tiene derecho a un seguro de cesantía... tiene que ir a la Caja y llenar el formulario, hasta ahí yo creo que llega el tema...

**E:** De todas las funciones que hemos tratando... ¿existe alguna otra función que realiza que no se haya mencionado?

**TS:** nosotros trabajamos super fuerte el tema de lo que es la derivación y el trabajo con redes... para nosotros es fundamental trabajar con los organismos públicos que prestan asesoría o ayuda en forma gratuita... porque acá, estamos hablando de trabajadores con un sueldo un poco más al del sueldo mínimo... eso es el tema fuerte, yo realizo la primera entrevista, la contención, y de ahí empiezo a canalizar los casos a otros profesionales... por ejemplo a otras Asistentes Sociales para que continúen con la intervención.

**E:** Eso seria todo en cuanto a la entrevista en si ... nosé si quiere agregar algo más... referente a sus funciones, a la empresa... o auto-evaluación de sus funciones...

**TS:** Acá yo me siento cómoda, se pueden hacer mas cosas... siempre se pueden hacer más cosas... y mejorar... pero depende harto del tiempo que uno tenga... y de la coordinación... que a veces es la coordinación lo que falla acá... en eso se podría mejorar... con el tema de coordinar mejor con los Jefes de sección, porque con el Administrador el trato es directo, y super bueno... con el tema de los Jefes de Sección como que se diluye un poco, porque son tantas secciones, son tantos trabajadores... que ahí cuesta un poco más armas... y más cuando uno no está todos los días...