



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ciencias Sociales

Escuela Profesional de Trabajo Social

**Sistematización de experiencias de la ejecución de la
aplicación de beneficios, Betterfly, brindada a los
colaboradores de la empresa automotriz Wigo Motors,
en los meses de setiembre 2022 a julio 2023**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

AUTOR

Angie Yuriko DIAZ LAVADO

ASESOR

Dr. Jorge Rafael RAMÍREZ SHUPINGAHUA

Lima, Perú

2025



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Díaz A. (2025). *Sistematización de experiencias de la ejecución de la aplicación de beneficios, Betterfly, brindada a los colaboradores de la empresa automotriz Wigo Motors, en los meses de setiembre 2022 a julio 2023*. [Trabajo de suficiencia profesional de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Sociales, Escuela Profesional de Trabajo Social]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Angie Yuriko Diaz Lavado
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	74563632
URL de ORCID	Opcional.
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Jorge Rafael Ramírez Shupingahua
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	46577333
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-6869-5433
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Isabel Andrea Gantu Palacios
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	43099514
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Lizeth Vergaray Arévalo
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	10206400
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Carlos Alberto Camasca Francia
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	6080003
Datos de investigación	

Línea de investigación	ODS8: Trabajo decente y crecimiento económico 02 nuevas tecnologías de información, comunicación y socialización.
------------------------	--

Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: La Victoria Centro poblado: Empresa Wigo Motors
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Setiembre 2022 a julio 2023.
URL de disciplinas OCDE	Otras ciencias sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.09.02



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
(Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA)
FACULTAD DE CIENCIA SOCIALES
VICEDECANATO ACADÉMICO

ACTA DE SUSTENTACION DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

En Lima, siendo el día 19 de julio del dos mil veinticinco se reunieron los Miembros del JURADO CALIFICADOR integrado por los profesores Mg. Isabel Andrea Gantu Palacios (Presidente), Mg. Lizeth Vergaray Arevalo (Miembro). Lic. Carlos Alberto Camasca Francia (Miembro).

Verificado el Trabajo de Suficiencia Profesional ***“Sistematización de experiencias de la ejecución de la aplicación de beneficios, Betterfly, brindada a los colaboradores de la empresa automotriz Wigo Motors, en los meses de setiembre 2022 a julio 2023”*** presentado por la bachiller, DIAZ LAVADO, ANGIE YURIKO,

Concluida la sustentación, el Jurado procedió a la calificación con el siguiente resultado:

16 (Dieciseis)

Luego del proceso de sustentación y calificación y comunicado del resultado a la graduanda, el Jurado, de conformidad al Reglamento General de Grados y Títulos de la Facultad, acordó otorgar a la Bachiller: DIAZ LAVADO, ANGIE YURIKO, el **TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL** y para dar constancia se extendió la presente Acta y firmaron:

Mg. Isabel Andrea Gantu Palacios
Presidente

Mg. Lizeth Vergaray Arevalo
Miembro

Lic. Carlos Alberto Camasca Francia
Miembro

Dr. Jorge Rafael Ramírez Shupingahua
Asesor



Firmado digitalmente por SILVA
SIFUENTES Jorge Elías Tercero FAU
20148092282 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 21.08.2025 14:52:17 -05:00

Dr. Jorge Elías Tercero Silva Sifuentes
Vicedecano Académica

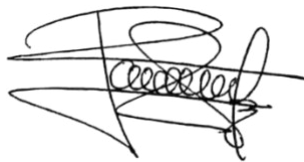
Anexo 1

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Jorge Rafael Ramírez, en mi condición de asesor acreditado con el DICTAMEN N°06-2025-EPTS-FCCSS/UNMSM del trabajo de suficiencia profesional cuyo título es **Sistematización de experiencias de la ejecución de la aplicación de beneficios, Betterfly, brindada a los colaboradores de la empresa automotriz Wigo Motors, en los meses de setiembre 2022 a julio 2023**, presentado por la bachiller **Angie Yuriko DIAZ LAVADO** para optar el título profesional de Licenciada en Trabajo Social, CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante la plataforma PIDS, el documento evaluado cuenta con el **2%** de similitud, nivel PERMITIDO para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional**.

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Lima, 14 de julio de 2025



Firma del Asesor

Nombres y Apellidos del asesor: Jorge Rafael Ramírez Shupingahua

DNI: 46577333

La vigencia del presente certificado corresponde a un período de noventa (90) días desde la fecha de su emisión; siempre que no haya observaciones en el texto durante el proceso de revisión por el jurado informante o surja alguna contingencia.

DEDICATORIA

Quiero dedicar el presente trabajo a mi familia, por brindarme la fuerza, motivación y apoyo necesario para continuar con mi desarrollo profesional, sin ustedes esto no sería posible. Pero sobre todo esto se lo dedico a mi hijo.

Enzo, nunca se es tarde para alcanzar nuestros objetivos, con esfuerzo todo se puede lograr y aquí estaré siempre para apoyarte.

Asimismo, quisiera brindar un agradecimiento especial a mi asesor, el maestro Jorge, por brindarnos sus conocimientos y guiarnos en esta etapa.

CONTENIDO

I. PRESENTACIÓN	4
II. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA	7
2.1. Contexto de la intervención	7
2.2. Población beneficiaria	12
2.3. Objetivos de la intervención	14
2.3.1. Objetivo general	14
2.3.2. Objetivos específicos	14
2.4. Actores involucrados	14
2.5. Principales acciones realizadas	19
III. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE SISTEMATIZACIÓN	1
3.1. Objetivo general	1
3.2. Objetivos específicos	1
3.3. Preguntas orientadoras	1
IV. METODOLOGÍA DE SISTEMATIZACIÓN	3
4.1. Enfoque metodológico	3
4.2. Técnicas utilizadas	3
4.3. Fuentes de información	5
4.4. Criterios éticos	6
4.5. Análisis de información	7
V. RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA	11
5.1. Experiencia de usuario	11
5.2. Percepciones	13
5.3. Lecciones aprendidas	15
5.4. Recomendaciones de buenas prácticas	17

5.5. Obstáculos	18
5.6. Desafíos	22
VI. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	25
VII. CONCLUSIONES	28
VIII. RECOMENDACIONES	31
ANEXOS	33

I. PRESENTACIÓN

El presente documento sistematiza la experiencia desarrollada durante la ejecución de una aplicación de beneficios dirigida a las colaboradoras y los colaboradores que conforman la empresa automotriz Wigo Motors. La iniciativa de ejecutar una aplicación como esta surge como una respuesta a la necesidad de mejorar la visibilidad y uso de los programas de bienestar laboral, utilizando para ello una herramienta tecnológica moderna, eficiente y centrada en el usuario.

Con esta herramienta, se buscó ofrecer a colaboradoras y colaboradores el acceso a servicios de salud complementarios que permitían abarcar distintas especialidades que muchas veces no eran cubiertas por el seguro regular, pero sí por los seguros particulares, de los que la mayoría carecía dentro de la empresa.

Lo que se buscaba era una herramienta novedosa que sea atractiva para una población laboral diversa, compuesta por operarios, técnicos y administrativos.

Se propuso buscar aplicaciones de beneficios que permitían cubrir estas necesidades e implementar una herramienta innovadora que fuese de fácil acceso y promoviese una experiencia más personalizada y dinámica para los usuarios.

Se planteó sistematizar esta experiencia debido a que la ejecución de esta aplicación no trajo consigo los resultados deseados. Al ser esta una oportunidad para que colaboradoras y colaboradores tengan una herramienta innovadora, se esperó que en el lapso de al menos cinco meses ya estuviera integrada y arraigada en los equipos; sin embargo, esto no se dio.

Es por ello por lo que se planteó la sistematización para reflexionar sobre lo que funcionó, lo que no, y por qué; y que lo recabado aporte información valiosa para ajustar estrategias o planes de acción futuras que se trabajen en beneficio de colaboradoras y colaboradores, para no cometer los mismos errores y obtener los resultados esperados. Asimismo, que esta experiencia se transforme en conocimiento útil para contextos similares.

Principalmente, esta sistematización le será útil a la empresa, porque servirá para contribuir a sus planes de acción y para ofrecer herramientas que sí contribuyan al desarrollo y bienestar sus equipos de trabajo; a las colaboradoras y los colaboradores, para evidenciar que se toman en cuenta sus opiniones y reflejar que la empresa se preocupa por brindarles herramientas que contribuyan

a su bienestar; a los trabajadores sociales, para visibilizar aportes y no repetir errores.

II. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

2.1. Contexto de la intervención

La experiencia fue realizada en la empresa automotriz Wigo Motors, la cual forma parte del Grupo Automotriz Americar de Chile, desde su nacimiento el 1 de octubre del año 2018, esta empresa nace con la visión de ser uno de los mejores operadores retail tanto en venta como post venta, de la mano de una buena experiencia al cliente. Toma en el Perú como sede central al distrito de La Victoria – Lima, donde cuenta con sus instalaciones principales en las que se ubican tres de sus principales tiendas y talleres, así como una oficina de Back office. Cuenta también con distintas sucursales en los distritos de Surco, Surquillo, La Molina, San Juan de Miraflores y Villa El Salvador.

La empresa se rige por valores corporativos alineados a los del grupo automotriz al que pertenece y en base a ello orienta su accionar para impulsar estrategias orientadas en fortalecer el conocimiento integral sobre su personal, comprender mejor las condiciones en las que desarrollan su trabajo y reconocer los factores que influyen en su bienestar general.

Con este propósito, una de las acciones recurrentes más relevantes que realiza la empresa es la Encuesta Anual de Clima Laboral, dirigida al personal con más de 6 meses de permanencia en la empresa, considerando los perfiles administrativo, técnico y operativo. Esta herramienta permite evaluar el ambiente de trabajo en los distintos equipos, identificar tanto fortalezas como áreas de mejora, y establecer líneas de acción concretas que favorezcan una experiencia laboral más positiva, productiva y alineada con los valores institucionales.

Uno de los componentes fundamentales de esta encuesta está centrado en los pilares del bienestar, con especial énfasis en la dimensión de la salud física y emocional de los colaboradores.

Los resultados arrojaron la solicitud por parte de colaboradoras y colaboradores por obtener un seguro complementario de salud o la cobertura de un seguro particular por parte de la empresa, ya que el personal no se sentía satisfecho con el seguro regular de salud debido al escaso acceso a citas y a la demora de atención. A partir de estos resultados, se detectó una oportunidad para explorar nuevas formas de acompañar al personal en su bienestar integral,

reconociendo que las necesidades actuales van más allá de las iniciativas tradicionales, pero considerando también cubrir de alguna manera el pedido de un seguro complementario de salud que sea para todo el personal. Se pensó: “¿de qué manera podemos seguir aportando al bienestar de los colaboradores?”

Fue así como surgió la iniciativa por incorporar herramientas innovadoras que pudieran abordar de manera más efectiva las diversas necesidades del personal, especialmente en aspectos como el autocuidado, la salud preventiva, la motivación y el equilibrio entre la vida personal y laboral.

Frente a estos hallazgos, el equipo de Recursos Humanos inició un proceso de revisión interna para identificar nuevas formas de fortalecer el bienestar del personal. En este proceso se definieron criterios clave: contar con una herramienta que fuera accesible desde dispositivos móviles; incorporar servicios relacionados con la salud, como telemedicina, orientación psicológica o promoción de actividad física; promover la motivación a través de recompensas o incentivos; estar alineada con los valores corporativos, incluyendo la responsabilidad social, la sostenibilidad y el enfoque en las personas; permitir una implementación con indicadores claros. ¿Cuál sería la mejor opción?

Con base en esta necesidad, se inició una búsqueda de soluciones tecnológicas disponibles en el mercado, con especial interés en las plataformas desarrolladas por startups que ofrecieran beneficios personalizados para colaboradores. En esta búsqueda se consideró tanto opciones locales como internacionales, sin que se concretara inicialmente ningún contrato.

Y tras una evaluación de opciones, en el mes de septiembre del año 2022, se decidió iniciar formalmente la relación comercial con Betterfly, dando lugar a un periodo de implementación, seguimiento y evaluación que se extendió hasta julio de 2023. Además, se tomó en cuenta que varias empresas del mismo grupo corporativo en Chile ya habían adoptado esta plataforma de beneficios, la cual ofrecía un enfoque integral hacia el bienestar, que incluía servicios de telemedicina, monitoreo de hábitos saludables, recompensas en forma de premios, seguros de vida y contribuciones sociales. Además, su diseño estaba alineado con los principios del grupo, integrando la responsabilidad

social con el incentivo individual, lo que la convertía en una opción innovadora y coherente con la visión de la compañía.

Durante este tiempo, se estableció una estrategia de comunicación interna para dar a conocer la herramienta, capacitar a los trabajadores en su uso y monitorear de cerca la adopción y satisfacción.

Los primeros meses de implementación permitieron observar una buena recepción por parte de los trabajadores más jóvenes y familiarizados con la tecnología móvil. También se detectaron barreras en algunos segmentos menos digitalizados, lo que motivó la creación de acciones complementarias de sensibilización y asistencia técnica personalizada en sucursales.

El cierre del contrato con Betterfly en julio de 2023 se dio tras a un proceso de evaluación en el que no solo se midió el impacto de la herramienta en términos de participación, sino también en la capacidad de integrarse en la cultura de la empresa y ser percibida como un beneficio valioso.

Los resultados no fueron los deseados, es por ello por lo que al sistematizar esta experiencia podremos respondernos ¿qué lecciones se pueden obtener de la experiencia? ¿por qué no se obtuvieron los resultados deseados? ¿se habrá manejado esta estrategia de manera correcta? ¿se habrá entendido lo que se quiso brindar?

2.2. Población beneficiaria

La población beneficiaria de esta aplicación fueron aproximadamente 250 colaboradores de las áreas de back office, comercial y post venta, los cuales estaban distribuidos en las distintas sucursales y contaban con una permanencia de más de tres meses.

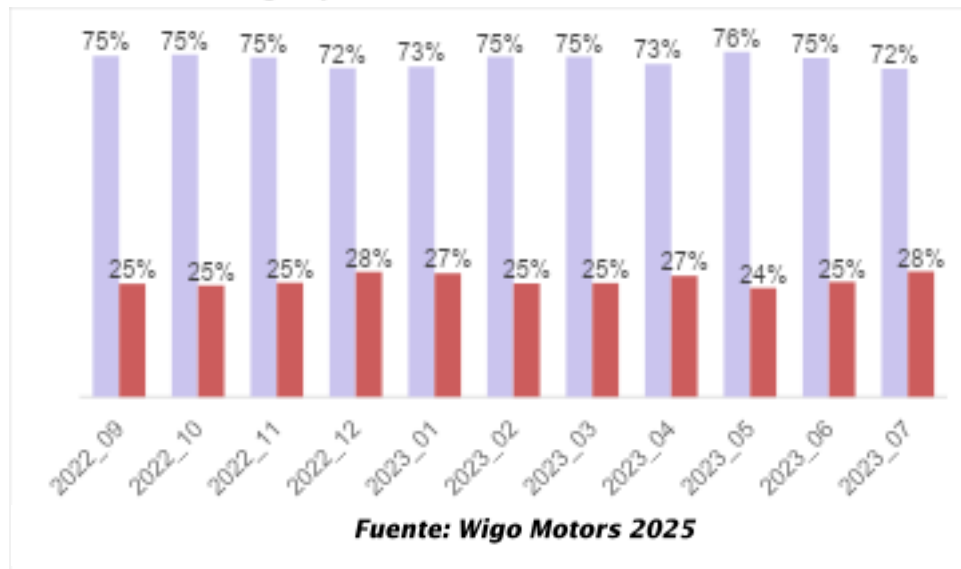
**Gráfico N° 1: Distribución de colaboradores beneficiarios de
Betterfly**

Setiembre 2022 - Julio 2023				Total de colaboradores
Periodo	SI	NO		
2022_09	275	58		333
2022_10	284	54		338
2022_11	286	60		346
2022_12	283	62		345
2023_01	291	58		349
2023_02	296	64		360
2023_03	291	76		367
2023_04	285	90		375
2023_05	285	90		375
2023_06	280	95		375
2023_07	290	90		380

El gráfico anterior muestra la distribución de colaboradores de la empresa Wigo Motors, agrupándolos según si contaron o no con el beneficio de la aplicación Betterfly, considerando los meses que duró la experiencia.

Fuente: Wigo Motors 2025

**Gráfico N° 2: Desglose de % de colaboradores
beneficiarios según periodo de Setiembre 2022 – Abril 2023**



Asimismo, del gráfico anterior podemos desglosar el porcentaje de beneficiarios versus el porcentaje de no beneficiarios de la aplicación, distribuidos entre los meses de setiembre del año 2022 a julio del 2023, que fue el tiempo que duró la experiencia.

2.3. Objetivos de la intervención

2.3.1. Objetivo general:

Implementar una solución tecnológica que contribuya al bienestar laboral y enfocada en beneficios para colaboradores, así como en el acceso a servicios complementarios de salud.

2.3.2. Objetivos específicos:

- Centralizar en una plataforma digital el acceso a servicios complementarios de salud y de bienestar integral, permitiendo a los

colaboradores consultar, gestionar y utilizar dichos servicios de manera autónoma y accesible.

- Fomentar hábitos saludables y el autocuidado entre los colaboradores mediante una herramienta que incentive la actividad física, el seguimiento del bienestar emocional y la promoción de estilos de vida saludables.
- Fortalecer la cultura organizacional de cuidado y bienestar en Wigo Motors, dirigido a los colaboradores, integrando el uso de la plataforma como parte de las políticas internas de Recursos Humanos.
- Aportar al desarrollo e implementación del Programa de Beneficios que abarca los tópicos de salud, alimentación y recreación.

2.4. Actores involucrados

La implementación de esta herramienta orientada al bienestar laboral requirió la articulación coordinada de distintos actores internos y externos. Cada uno cumplió un rol fundamental para asegurar que el proyecto fuera planificado, ejecutado y monitoreado de manera efectiva, maximizando su impacto en las y los colaboradores.

Los actores involucrados fueron los siguientes:

2.4.1. Área de Recursos Humanos

Encargada de liderar y dar seguimiento a la iniciativa desde su fase de diagnóstico hasta la evaluación de resultados. Esta área asumió la coordinación general del proyecto, alineándolo con los objetivos institucionales, especialmente en lo referido a bienestar, comunicación interna y cultura organizacional. Dentro del equipo se identificaron los siguientes roles específicos:

- **Trabajadora social**

Fue la responsable directa del proyecto, cumpliendo un rol clave desde su concepción. Estuvo a cargo del análisis de la Encuesta de Clima Laboral, focalizándose en los indicadores relacionados con el bienestar físico, emocional y social del personal. Además, lideró el proceso de revisión de soluciones tecnológicas en el mercado, evaluando a distintos startups con el fin de identificar una herramienta innovadora que se ajustara a los valores y necesidades de la empresa. Coordinó también las actividades de implementación, seguimiento y cierre del proyecto.

- **Gerente de RRHH**

Responsable general del área de Recursos Humanos, jefe directo de la Trabajadora social, Analista de Planillas y Practicante de RRHH. Encargada de dar el visto bueno frente a actividades que se realizaron por y para las colaboradoras y colaboradores de la empresa Wigo Motors.

- **Analista de planillas**

Desempeñó un rol técnico fundamental, asegurando que la base de datos de trabajadores estuviera actualizada mensualmente, considerando altas, bajas y cambios contractuales. Esta labor fue clave para el funcionamiento correcto de la plataforma, ya que permitió mantener un registro preciso de los usuarios activos, garantizando su acceso a los beneficios ofrecidos.

- **Practicante de RRHH**

Brindó soporte en la ejecución de actividades operativas del proyecto, en especial aquellas relacionadas con la sensibilización y difusión. Colaboró en la elaboración de materiales informativos, publicaciones internas y comunicados dirigidos a los colaboradores. También participó en actividades presenciales y virtuales para fomentar el uso de la plataforma, responder consultas básicas y recopilar sugerencias de mejora.

2.4.2. Asesor de Betterfly

Fue el representante de la empresa proveedora externa y responsable del desarrollo y soporte de la plataforma tecnológica. Betterfly no solo proporcionó el software, sino que acompañó activamente el proceso de implementación con un enfoque consultivo. Sus funciones incluyeron:

- Capacitación al personal de Recursos Humanos y a líderes internos sobre el funcionamiento de la aplicación.
- Brindar soporte técnico durante la etapa de puesta en marcha y uso activo.
- Entregar reportes de uso y métricas de participación que facilitaron la toma de decisiones y el ajuste de estrategias de comunicación.
- Recomendar buenas prácticas a partir de su experiencia en otras empresas.

2.4.3. Colaboradoras y colaboradores de la empresa con antigüedad igual o superior a tres meses (setiembre 2022 a abril 2023)

Los colaboradores fueron los usuarios finales y beneficiarios directos del proyecto, pero también desempeñaron un papel activo como agentes de validación y retroalimentación. Se consideró como público objetivo a todos los trabajadores con una antigüedad igual o superior a tres meses, garantizando así una base estable de usuarios.

Su participación no se limitó al uso de la aplicación. Desde el inicio, se involucraron a través de entrevistas informales en las visitas a sucursales, brindando opiniones valiosas para adaptar los contenidos, mejorar la experiencia de usuario y definir nuevas líneas de acción. Además, varios colaboradores actuaron como embajadores internos, motivando a sus compañeros a explorar las funcionalidades de la plataforma.

2.5. Principales acciones realizadas

Las acciones realizadas fueron las siguientes:

2.5.1. Diagnóstico inicial

En esta etapa se realizó la identificación de las principales necesidades de bienestar de las y los colaboradores según los resultados obtenidos en la encuesta de Clima laboral. Este instrumento nos permitió recopilar información valiosa sobre las expectativas de las y los colaboradores en relación con lo que esperaban de parte de la empresa para contribuir con su bienestar.

Se realizaron reuniones de trabajo como Área de Recursos Humanos. Durante estas sesiones de trabajo, se generaron y compartieron diversas propuestas orientadas a mejorar la calidad de vida laboral. Como resultado de estas y tras un consenso se tomó la decisión de realizar una revisión del mercado para encontrar soluciones tecnológicas disponibles que se alineen a los objetivos de la empresa.



Reuniones de trabajo para analizar los resultados de la Encuesta de Clima laboral.

2.5.2. Inicio de la relación comercial

Tras una evaluación detallada de las soluciones tecnológicas disponibles en el mercado, en el mes de setiembre de 2022 se tomó la decisión de iniciar la relación comercial con la aplicación Betterfly. Esta aplicación fue seleccionada como la aplicación oficial de beneficios para las y los colaboradores de Wigo Motors, al ofrecer una propuesta integral enfocada en el bienestar personal, la salud y el desarrollo de hábitos positivos.

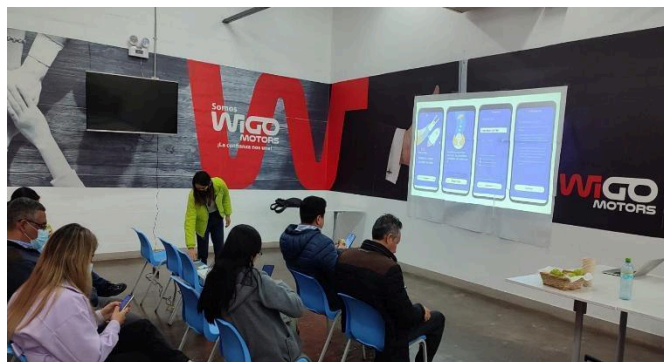
La elección de Betterfly no solo se basó en las funcionalidades que brindaba, sino también que desde Perú se buscó integrarse con el corporativo, ya que Betterfly ya mantenía una relación comercial con las demás empresas que conformaban el Grupo Automotriz American.

2.5.3. Coordinación con el proveedor de la aplicación

Ya formalizada la relación comercial, se realizaron una serie de reuniones con los representantes de Betterfly con el objetivo de conocer el funcionamiento de la aplicación y aprender sobre las distintas funcionalidades que ofrecían para las y los colaboradores.

Como parte del acompañamiento brindado por Betterfly, asignó un asesor para Wigo Motors que funcionó como nexo para facilitar la comunicación con el equipo de gestión de la aplicación, absolver dudas y generar planes de acción para promover el uso de esta.

Ya con el equipo formado, se definió un plan de implementación con un cronograma establecido y se diseñó la campaña de difusión para dar a conocer la aplicación.



Reuniones demostrativas a algunas colaboradoras y algunos colaboradores para conocer el funcionamiento de la aplicación.

2.5.4. Configuración e integración de la plataforma

Como parte de las acciones para el lanzamiento de la aplicación, se procedió con la carga de información del personal a la plataforma Betterfly. Este proceso se realizó de manera coordinada entre el equipo de Recursos Humanos y el asesor asignado por Betterfly, asegurando la correcta incorporación de los datos necesarios para habilitar el acceso de las y los colaboradores de Wigo Motors.

Se estableció como criterio para la obtención del beneficio, que el personal debía contar con un mínimo de tres meses de permanencia en la empresa. Esta condición respondió a la intención de enfocar los beneficios en colaboradoras y colaboradores que ya contaban con un nivel de integración suficiente para involucrarse activamente en el uso de la herramienta y aprovechar sus funcionalidades.

2.5.5. Capacitación y acompañamiento

Como parte del proceso de implementación y con el fin de asegurar una adopción efectiva de la plataforma, se llevaron a cabo diversas capacitaciones dirigidas tanto a líderes como a los distintos equipos de trabajo de las áreas de back office, comercial y post venta, con el objetivo de que se familiaricen con las funcionalidades de la aplicación y reforzar su uso.

Betterfly brindó unas guías prácticas para facilitar la descarga, el registro y la navegación dentro de la aplicación y estas se presentaron en las reuniones a las y los colaboradores.

Durante las capacitaciones se hizo énfasis en que ante dudas sobre el uso de la aplicación las y los colaboradores podrían acceder al soporte necesario a través del área de Recursos Humanos o a través del canal de atención al usuario mediante el Whatsapp de Betterfly. Con esto se buscó que las y los colaboradores tengan un acompañamiento cercano y efectivo para resolver sus inquietudes y darle solución a los inconvenientes que pudieran presentarse.



Capacitaciones grupales a los equipos de trabajo dividido por puesto de trabajo - Equipo Post Venta.

2.5.6. Promoción del uso activo de la plataforma

Como parte de la estrategia para incentivar el uso activo de la aplicación Betterfly entre las y los colaboradores de Wigo Motors, se idearon diversas actividades orientadas a promover su adopción y generar interés en torno a los beneficios que ofrecía.

Como parte de las actividades, se llevaron a cabo retos por sucursales en los que se consideró el cumplimiento de metas saludables como uno de los criterios principales para la participación. Con estas dinámicas se fomentaron hábitos positivos, así como una sana competencia entre los equipos de trabajo.

Además, se realizaron sesiones presenciales con especialistas en nutrición, mindfulness y pausas activas, con el objetivo de captar el interés del personal y reforzar el mensaje de bienestar.

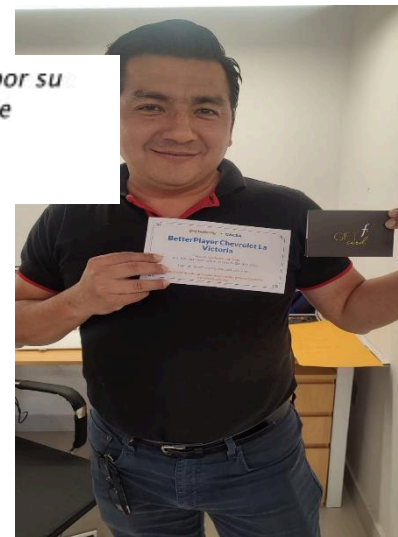
A estas actividades se sumó la estrategia de comunicación interna, utilizando los distintos canales como Whatsapp, correo electrónico y red social corporativa para recordar los beneficios disponibles en Betterfly.



Sesiones nutricionales gratuitas dirigidas a colaboradoras y colaboradores de las diferentes sucursales de Wigo Motor; y acompañamiento de asesora de Betterfly para reforzar el uso de la aplicación y levantar observaciones y dudas.



Colaboradoras y colaboradores recibiendo premios por su destacada participación en los desafíos saludables que se promocionaban por medio de la aplicación Betterfly.



2.5.7. Monitoreo de participación y evaluación de uso

La revisión de métricas de uso representó una etapa clave dentro del proceso de seguimiento e implementación de la aplicación Betterfly. Se monitorearon la cantidad de descargas que tenía la aplicación para tener una visión objetiva del nivel de adopción de la aplicación. Con base en los resultados se evaluó si la aplicación estaba cumpliendo con los objetivos planteados.

Los resultados abrieron una puerta a posibles acciones a realizarse. Se consideró evaluar la continuidad de la relación comercial, incorporar mejoras para aumentar la participación, o, en su defecto culminar la relación con Betterfly si los resultados no justificaban la inversión que hacía la empresa.

2.5.8. Finalización de la relación comercial

Tras la revisión y análisis de las métricas proporcionadas por la plataforma Betterfly, incluyendo descargas, frecuencia de uso y nivel de interacción con las distintas funcionalidades, se concluyó que la herramienta no logró alcanzar los resultados esperados.

A pesar de los esfuerzos realizados en la etapa de implementación, las actividades de difusión y las estrategias de acompañamiento, los datos mostraron un nivel de adopción inferior al esperado, así como una limitada integración de la aplicación en los equipos de trabajo. En consecuencia, se tomó la decisión de culminar la relación comercial con Betterfly puesto que los recursos tenían que ser asignados a iniciativas que generasen un valor agregado para la empresa.

III. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE SISTEMATIZACIÓN

3.1. Objetivo general

- Comprender la experiencia de implementación de la aplicación Betterfly en la empresa Wigo Motors con el fin de identificar sus aportes, desafíos y aprendizajes en relación con el bienestar laboral de los colaboradores entre septiembre de 2022 y julio de 2023.

3.2. Objetivos específicos

- Comprender las percepciones y experiencias de los colaboradores respecto al uso de la aplicación y su relación con el bienestar laboral.
- Describir las lecciones aprendidas y buenas prácticas que puedan ser replicables para futuras iniciativas de bienestar laboral.
- Reconocer los desafíos y obstáculos enfrentados durante la implementación y uso de la aplicación.

3.3. Preguntas orientadoras

- ¿Cómo consideran los colaboradores el uso de Betterfly como una aplicación que contribuye al bienestar laboral?
- ¿Cuáles son los aspectos que se recomienda mantener o mejorar para futuras implementaciones de aplicaciones similares a Betterfly dentro de la empresa automotriz Wigo Motors?
- ¿Cuáles fueron los desafíos u obstáculos que surgieron durante la puesta en marcha de la aplicación Betterfly?

El eje articulador de esta sistematización es la comprensión de los factores que dificultaron la adopción sostenida de una herramienta digital de bienestar laboral en una empresa con perfiles laborales diversos.

IV. METODOLOGÍA DE SISTEMATIZACIÓN

4.1. Enfoque metodológico

Se utilizó una metodología cualitativa para comprender la experiencia tomando en cuenta la reconstrucción de hechos tomando como fuente a la información brindada por los actores involucrados. Esta metodología permitió captar sus percepciones y

vivencias, para un mejor análisis de la experiencia desarrollada en la empresa automotriz Wigo Motors.

Asimismo, se adoptó el enfoque crítico-reflexivo propuesto por Óscar Jara (2006) para la sistematización de esta experiencia, ya que permite comprender en profundidad el proceso vivido, sus tensiones, contradicciones y aprendizajes, con el objetivo de generar conocimientos útiles que orienten futuras iniciativas en el ámbito del bienestar laboral.

4.2. Técnicas utilizadas

Las técnicas que se utilizaron fueron las siguientes:

- **Encuesta online**

Se envió un formulario online de manera masiva a los 350 colaboradoras y colaboradores que conforman la empresa automotriz Wigo Motors. Dentro del formulario se hizo la pregunta “¿Fuiste beneficiario de la aplicación Betterfly?”; donde si la respuesta fue positiva pasó a la sección de preguntas para conocer más sobre la experiencia de las colaboradoras y colaboradores; si la respuesta fue negativa, se dio por terminada la encuesta. Esta pregunta fue importante dentro del formulario, ya que la empresa no contaba en el momento con la información de los beneficiarios que actualmente trabajan en la empresa, por lo que se tomó la opción de envío masivo para que se haga más fácil para la empresa el comunicar la solicitud de la estudiante y se realizó el formulario de manera online para que este arroje datos cuantificables que contribuyan a entender mejor la experiencia y los resultados de la ejecución de la aplicación.

- **Entrevistas**

Se elaboraron 4 guías distintas de entrevistas, considerando a los diferentes actores involucrados en la experiencia: Equipo de Recursos Humanos, Asesor de Betterfly y Colaboradores con permanencia mayor a 3 meses en el periodo de setiembre 2022 – julio 2023.

Se realizaron las entrevistas al Equipo de Recursos Humanos, conformado por la Gerente de Recursos Humanos, la Analista de Planillas y la Practicante de Recursos Humanos. Cada entrevista duró aproximadamente 30 minutos y se realizó de manera online, mediante Google Meet para darle mayor facilidad a las entrevistadas, en cuanto a tiempo y comodidad.

Se realizó el contacto con el asesor de Betterfly para entrevistarle y contar con su perspectiva como proveedor; sin embargo, no tuvo disposición para ser entrevistado.

Por último, se entrevistó a 6 colaboradores: 1 jefe de post venta, 4 colaboradores con perfil administrativo y 1 técnico mecánico. Esta selección fue intencionada considerando la disposición de los colaboradores para compartir su experiencia. Estas entrevistas también se realizaron mediante Google Meet y con una duración de aproximadamente 35 minutos.

4.3. Fuentes de información

Nuestras fuentes de información fueron las siguientes:

- Perfil administrativo

Se considerarán a los colaboradores del área de back office, quienes son los que brindan soporte de manera transversal a todas las áreas. Dentro de estos se consideran a las áreas de Recursos Humanos, Contabilidad, Tesorería, Control de Gestión, Sistemas.

- Perfil comercial

Se considerarán a los colaboradores del área comercial, específicamente a los vendedores de las diferentes sucursales.

- Perfil técnico

Se considerarán a los colaboradores del área de post venta, considerando a los técnicos mecánicos y asesores de servicio de los diferentes talleres con los que cuenta la empresa.

4.4. Criterios éticos

Antes de recolectar la información es pertinente que los involucrados tengan claridad de lo que se realizará.

En primer lugar, se envió una carta de presentación a la empresa para que tenga conocimiento de las intenciones de la estudiante frente a la experiencia a sistematizar. Se buscó que la empresa brinde de manera formal la autorización para acceder a la información pertinente que contribuya al informe de sistematización, así como a la aplicación de entrevistas a los colaboradores.

En cuanto a las y los colaboradores que desearon ser entrevistados de manera voluntaria, se les otorgó un consentimiento informado donde se recalcó con transparencia los objetivos de la sistematización, así como la confidencialidad y el anonimato frente a la información brindada.

4.5. Análisis de información

Para analizar la información se consideró lo siguiente:

- Revisión y organización del material: Se consideró la transcripción textual de las entrevistas realizadas y una vez transcritas se procedió a revisar y organizar todos los datos de forma ordenada.

- Interpretación: Se identificaron los puntos centrales o temas relevantes que se repetían en las entrevistas para analizarlos, asimismo, se identificaron las dificultades, logros y aprendizajes.
- Síntesis de resultados: Finalmente, se elaboró un resumen de los principales resultados, destacando los aspectos más significativos que le puedan servir a la empresa automotriz Wigo Motors para aplicar a futuras prácticas relacionadas con el Bienestar Laboral.

Y para analizar la información se realizó la metodología de la triangulación donde se consideraron a los actores involucrados según sus roles.

V. RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA

Para la experiencia del usuario se buscó analizar cómo fue el uso de la aplicación por parte de las colaboradoras y los colaboradores de la empresa Wigo Motors, considerando cuáles fueron las funcionalidades que captaron mayor interés en ellos. Esto se consideró relevante para la sistematización de experiencia porque permitió ver qué tan efectiva fue la aplicación según la interacción real de los usuarios. En base a ello se recogieron los siguientes testimonios:

"...en mi caso nos gustaba mucho el tema de los puntos, de los premios que se daban por bueno, de los gift cards que se lograron sortear al momento de que cumplías una meta." (Trabajador de RRHH 2, 27 de mayo de 2025)

"todos los concursos que tenían más acogida eran los que tenían premios, siento que esos tenían más acogida en la parte de competencias" (Trabajador de RRHH 1, 26 de mayo de 2025)

"...me pareció interesante el tema de cómo te premiaban por hacer esas caminatas, ese tipo de cosas y cómo podías hacer ese tipo de donaciones, ¿no? Eso fue lo más llamativo que me pareció dentro de la aplicación, ¿no?" (Usuario 1, 16 de junio de 2025)

Los testimonios evidenciaron una alta valoración a funcionalidades que ofrecían recompensas significativas para los usuarios. Los usuarios valoraron y se sintieron más motivados a interactuar con las funcionalidades de la aplicación que les ofrecían una retribución o recompensa que para ellos fue significativa como premios, gift cards o hasta días libres.

Considerando que la aplicación se lanzó como una plataforma de beneficios enfocada en la salud de las y los colaboradores; llama la atención que lo más resaltante para ellos fuera el obtener compensaciones económicas, lo cual no guarda relación con la intención de esta.

Desde la perspectiva de la investigadora es importante recalcar que hubo mucha participación de parte de los colaboradores cuando se lanzó la aplicación porque se brindaron incentivos económicos (gift cards) como premios para aquellos que ganaran los retos, pero al ya no contar con más de estos, el porcentaje de participación

disminuyó considerablemente, ya que no se tenía pensado a nivel de empresa una inversión adicional cada que se lanzara un nuevo reto. Se debieron analizar qué otras alternativas para brindar como recompensas y que sean del agrado de los usuarios.

En cuanto a las percepciones de las y los colaboradores era ideal identificar de qué manera ellos entendieron la utilidad de la aplicación y qué tanta relevancia le brindaron tanto en el entorno laboral como en su vida cotidiana. En base a ello se recogieron los siguientes testimonios:

"...como que se volvió algo...algo monótono y recurrir a lo mismo siempre, todos los días... como que un par de días te llama la atención, pero pasan los días y ya no te va a llamar la atención, entonces ahí ya pierdes la captación de los usuarios, ya van bajando". (Usuario 3, 18 de junio de 2025)

"Lo utilizabas a los fines de semana. Lo he utilizado en lo esencial, lo básico...Creo que sí era completo. O sea, para lo que ofrecía no podía pedir más porque cumplía su funcionalidad". (Usuario 4, 18 de junio de 2025)

"... lo entendí tanto como tener más beneficios para uno dentro de la empresa, ¿no? Era como algo más genérico. Yo creo que por eso le perdí parte también interés, ¿no? Porque decía, bueno, ¿qué tanto más puedo ganar acá, ¿no? En el sentido de no ganar de plata, sino ganar de como que para aplicar a mi vida normal, ¿no? Mi vida fuera del trabajo, ¿no?" (Usuario 1, 16 de junio de 2025)

Se identificó una limitada percepción de utilidad o relevancia personal, ya que los usuarios reconocieron que valoraron de cierta manera la herramienta al inicio; sin embargo, no mantuvieron el interés a largo plazo porque no se adaptaba con su rutina diaria, esto llevó en primera instancia a un uso parcial de la aplicación y luego a la desconexión de esta, ya que no encontraron un valor adicional.

En los relatos se reflejó un desgaste en el interés que tuvieron las colaboradoras y los colaboradores frente a la aplicación.

La aplicación no se sintió relevante en su vida cotidiana, por lo cual no le encontraron un valor adicional y su utilidad solo fue superficial. Los usuarios no

necesariamente rechazaron la aplicación, solo no la consideraron totalmente funcional porque cada uno tiene una percepción distinta, necesidades y gustos distintos.

En cuanto a las lecciones aprendidas, se reflexionó sobre el conocimiento adquirido en base a lo positivo y negativo que se obtuvo en la experiencia con la aplicación Betterfly, fue relevante identificar qué funcionó bien y qué no funcionó bien, para con esto recomendar planes de mejora y evitar errores futuros. En base a ello se recogieron los siguientes testimonios:

"no hubo un mejor intento de la herramienta y seguimiento a la implantación dentro de la empresa, ¿no? Como que, en resumen, más marketing, ¿no?" (Usuario 1, 16 de junio de 2025)

"yo creo que faltó más (difusión) para que lo use más para que muchos lo usen más". (Usuario 2, 16 de junio de 2025)

"Más que todo faltó ganas, faltó un incentivo de parte mío mismo y , quizás ahí la empresa debió incentivar más o hacer un feedback o una retroalimentación de las funciones que existen o ahí y que eran gratuitas, ¿me entiendes?" (Usuario 3)

"Creo que era parte de comunicación interna porque cuando ingresaba no personal, no... creo que no se familiarizaban con Betterfly. Porque sí me acuerdo que hubo unos ingresos a contabilidad que no sabían de la existencia de la aplicación y tampoco se incentivó a usarla. Creo que, si hubiera habido más campañas, no sé, hubiera sido más fácil." (Usuario 4. 17 de junio de 2025)

Los relatos mostraron que hubo un fallo en la estrategia de implementación y comunicación de la aplicación, evidenciando que el problema no tuvo únicamente que ver con la aplicación en sí, sino en como esta fue introducida, explicada y promovida dentro de la empresa Wigo Motors. Expresan que no se terminó de entender el propósito y que faltó una campaña sostenida de difusión y de acompañamiento.

Se evidenció el bajo uso y adopción de la aplicación por fallas en la comunicación con el usuario como muestra de que no basta con implementar una herramienta, ya sea digital o física, sino se consideran las necesidades de los usuarios, en este caso, la necesidad de acompañamiento. Se debe dejar de asumir que se entendieron los propósitos en primera instancia.

Se debe realizar seguimiento a las iniciativas, acompañar en el proceso y buscar una retroalimentación constante con lo mucho o poco que puedan brindar las

colaboradoras y los colaboradores. Se debe pensar en generar espacios donde ellos participen para que entiendan que las iniciativas fueron pensadas para ellos.

Las recomendaciones de buenas prácticas por parte de las y los colaboradores permitieron identificar áreas de mejora para futuras implementaciones de soluciones de Bienestar. Con estas recomendaciones se obtuvo información valiosa que puede ser utilizada para asegurar un mayor impacto en futuras iniciativas. En base a ello se recogieron los siguientes testimonios:

"... conocer más qué gustos tienen los colaboradores o que tipo de vida llevan, siento que faltó eso e implementar en general formas de conocerlos... creo que lo fundamental es saber qué quieren, qué esperan de un beneficio." (Trabajador de RRHH 1, 26 de mayo de 2025)

"¿qué necesidad cubre Betterfly? Si es una necesidad, ¿qué necesidad dentro de la empresa cubre?... O sea, me hubiera gustado, por ejemplo, descuentos en restaurantes, ¿no? O en alguna tienda de ropa o algo por el estilo, ¿no? Pero principalmente descuentos en restaurantes, ¿no? Que es lo que siempre utilizo, ¿no? Restaurantes, bares, ese tipo de cosas, ¿no? O en hoteles, ¿no? Claro. Cuando viajo, cosas así." (Usuario 1, 16 de junio de 2025)

"... recomendar un estudio... de la población... no era viable porque como lo dije al inicio, postventa no tenía el tiempo, o sea, suficiente como para darle atención a esto o un enfoque al menos de 15 min, pues las personas estaban más preocupadas por otras cosas." (Trabajador de RRHH 2, 27 de mayo de 2025)

Con los testimonios se evidenció una alta necesidad por adaptar la aplicación a las necesidades y preferencias de los usuarios. Por lo que se recomienda que antes de implementar una solución en masa se debe conocer bien qué es lo que buscan las colaboradoras y los colaboradores, cuáles son sus preferencias, cuáles son sus necesidades, sus intereses y preferencias de beneficios.

Se debe realizar un diagnóstico específico para identificar las necesidades y preferencias de los usuarios, de lo contrario se corre el riesgo de que, al momento de implementar cualquier solución, esta no esté alineada con la realidad de la población objetivo. Asimismo, se deben prever los hechos y reconocer las barreras, detectar qué necesidades no cubrirá la herramienta y considerar de manera significativa la opinión de las colaboradoras y a los colaboradores para la toma de decisiones.

En cuanto a los obstáculos se identificaron y analizaron las dificultades que tuvieron las y los colaboradores durante la experiencia con la aplicación Betterfly. Reconocerlos fue clave para comprender por qué la aplicación no funcionó como se esperaba y por qué no fue adoptada por los usuarios. En base a ello se recogieron los siguientes testimonios:

"¿tiene que ir para toda la masa? Esa es la primera pregunta que yo haría, ¿no?, ¿a quién va? ¿es para todos los colaboradores? Porque si es va para todos los colaboradores creería yo que hay algo por afinar, ¿no?" (Usuario 1, 16 de junio de 2025)

"Pero también son como temas personales que digamos, si hoy en día tú estás buscando mantenerte más saludable y por ahí no va tu onda de ver eso, como que no te llama la atención...pero si no estás enfocada eso y no es tu prioridad hoy en día, no vas a buscar nada., si no estás enfocado hoy día a ver tu vida saludable, el Betterfly como que no te sirve pues ¿no?, porque no está dentro la cosa que se está buscando hoy en día." (Usuario 6, 18 de junio de 2025)

"Eran muy buenas acciones, pero no... Eran como que donabas, pero no sabías exactamente a qué se iba. Entonces veías que se iba de repente para ollas comunes, pero no sabías a qué ollas comunes se iba. Eran como que se seleccionaba cualquiera, y lo que recolectaba por las monedas se iba ahí. Entonces no lo veía tan cercano el tema de las donaciones. O sea, ni siquiera había videos o una pequeña reseña del lugar a donde se estaba destinando esa donación." (Usuario 4, 18 de junio de 2025)

Los testimonios evidenciaron una alta dificultad de adopción de la aplicación debido a la diversidad de perfiles laborales y un bajo entendimiento de la aplicación debido a la falta de claridad de los beneficios que brindaba. Esta diversidad de perfiles laborales significó una dificultad para la adopción general de la aplicación. Los relatos evidencian que la diferencia de roles, edades y prioridades personales influyó en la disposición para usarla.

También se evidenció que la aplicación contaba con funcionalidades que no motivaban a utilizarlas debido a que no se comprendía la intención de estas y no había certeza con respecto a lo que la aplicación les mostraba. Betterfly se presenta al mundo comercial como “la solución que cambiará tu día a día, la vida de tu equipo y el mundo entero”; sin embargo, sus funcionalidades como el seguro de vida y las donaciones no terminan de evidenciar su impacto real. Existió una falta de transparencia de los resultados que la aplicación mostraba para tener mayor credibilidad. La claridad y confianza son claves en una herramienta como esta, que ofrece un nexo con tópicos tan importantes como un seguro de vida o donaciones a causas sociales, para generar un engagement y un uso sostenido para así alcanzar los resultados deseados.

Para identificar cuáles fueron los desafíos en la experiencia con la aplicación Betterfly se analizaron los retos y tensiones complejas que se presentaron durante el proceso de la implementación y adopción de Betterfly, así como las brechas que se tuvo entre lo planeado y la experiencia vivida. En base a ello se recogieron los siguientes testimonios:

"si ve que no hay tanto más interés, hacer un concurso, ¿no? Un concurso, ¿sabes qué? El que se va... tú vas abriendo la aplicación y te vas interesando, tiene un premio, ¿no? Y mientras vas abriendo la aplicación te das cuenta que está interesante y te vas... quedando, ¿no?...Yo creo que ahora en estos tiempos hubiese sido a ver, que se sincronice con alguna por ejemplo con una aplicación, ¿no?, con WhatsApp o con Facebook, imagino, para que sea más rápido, ¿no? Algo... Sí, más que todo es eso, que se hubiese enlazado, mejor dicho, ¿no? Con otras aplicaciones que ahora se usa más, ¿no?" (Usuario 2, 17 de junio de 2025)"

"....de un momento a otro cambié el celular de trabajo y ya no me bajé esa aplicación, recuerdo, y ya lo dejé usar, lo dejé usar porque ya no le veía tanto sentido, porque tantas aplicaciones que tengo, entonces como que al comienzo le di un poquito de importancia, pero de ahí no."(Usuario 1, 16 de junio de 2025)

"Creo que es una buena promoción de una aplicación de beneficios es mejor que simplemente dejarla ahí y que el usuario la use y la entienda... las capacitaciones que hacían. Y también la promoción que hacían con las invitaciones para que descargáramos la aplicación. También desarrollar iniciativas para que sigan a los desafíos."(Usuario 4, 18 de junio de 2025)

Los relatos demostraron que solo un grupo pequeño usaba la aplicación de forma constante, que hizo falta mayor promoción, capacitaciones y actividades que motivaran a más personas a participar y seguir usando la aplicación. Se identifica una baja retención de usuarios debido a la falta de interés y motivación para seguir utilizando la aplicación. La aplicación enfrentó el desafío de mantener a los usuarios interesados y activos, ya que, sin incentivos frecuentes y acompañamiento, muchos perdieron la motivación y dejaron de usarla.

Para obtener una participación sostenida se debe hacer sentir a los usuarios parte del proceso y buscar estrategias que les permitan identificarse con la aplicación, que vean reflejadas sus gustos y necesidades. No se debe asumir la participación por default sino pensar en todos los posibles obstáculos y retos que se crucen a lo largo del proceso.

VI. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Para orientar el análisis de la experiencia sistematizada, se recurrió a diversos enfoques y teorías centradas en el bienestar, que permitieron comprender el impacto de las estrategias desarrolladas en los espacios laborales y su relación con la calidad de vida de los trabajadores.

Desde la perspectiva del Trabajo Social, Pérez y Rodríguez (2024) sostienen que los profesionales a menudo se enfrentan a entornos institucionales que no favorecen la reflexión ni el análisis crítico, lo cual representa un obstáculo para superar una mirada meramente empírica o técnica de la práctica. En ese sentido, se reflexiona sobre que la sistematización no debe reducirse a una simple narración o descripción de hechos, sino asumirse como una herramienta que fortalece los procesos institucionales, permite interpretar críticamente las intervenciones y favorece aprendizajes significativos para la transformación profesional. Es por ello por lo que resultó relevante sistematizar la experiencia de una aplicación de beneficios enfocados en el Bienestar para reconocer los aciertos y fallos en la intervención.

Dicho esto, para situarnos en los entornos laborales, la teoría de Bienestar de Martin Seligman (2016), a través de su modelo PERMA, ofrece un marco conceptual útil para comprender las dimensiones esenciales que influyen en la satisfacción y el compromiso de los trabajadores. Este modelo plantea que las emociones positivas, el compromiso, las relaciones positivas, el sentido y los logros son componentes fundamentales para promover el bienestar individual y colectivo en las organizaciones. Por lo tanto, fomentar estos elementos en el ámbito laboral no solo incrementa la satisfacción personal, sino que también fortalece la apropiación significativa de los proyectos y las iniciativas institucionales. En este sentido, el modelo PERMA permite analizar las razones por las cuales ciertas estrategias, como la implementación de programas de beneficios, pueden tener distintos niveles de éxito o fracaso en su impacto sobre las y los colaboradores.

En esa misma línea la Teoría del Bienestar subjetivo desarrollada por Ed Diener y otros autores, nos expresa cómo las personas evalúan su calidad de vida y valoran sus experiencias según el componente afectivo que le otorgan (García, 2002), este enfoque considera que la percepción personal, el contexto social y las experiencias emocionales tienen un peso decisivo en esta valoración. Esto implica que las estrategias

institucionales no deben centrarse solo en los beneficios que se ofrecen, sino también en generar condiciones emocionales y relacionales que generen experiencias positivas sostenidas, reconocimiento, y sentido en las tareas cotidianas.

Para complementar lo anterior es importante destacar la importancia de la inclusión de los trabajadores en la toma de decisiones que afectan su entorno laboral, esto funcionará como un factor clave para aumentar la satisfacción y el compromiso. Además, la existencia de una comunicación transparente y efectiva, junto con la oferta de incentivos adecuados, contribuirá a fortalecer la confianza, la motivación y el sentido de pertenencia dentro de las organizaciones. La ausencia de estos elementos puede ser determinante en la falta de efectividad de ciertas iniciativas organizacionales, y por ello resulta fundamental considerar estos factores al analizar experiencias de implementación que no hayan logrado los resultados esperados (Calderón, Murillo et. al, 2003).

La calidad de las condiciones laborales, los estímulos, recompensas y participación en la toma de decisiones contribuyen a la satisfacción de los trabajadores (Platán, 2020). Es por ello por lo que las estrategias enfocadas en el Bienestar laboral que se desarrollen en pro de las y los colaboradores deben apuntar a satisfacer las necesidades reales de los mismos considerando los distintos perfiles que se encuentren dentro del ámbito laboral. Y si se plantean acciones que estén relacionados a la salud, estas deben ser adaptadas para contribuir de manera favorable en el bienestar físico y psicológico de las y los colaboradores para lograr un balance adecuado entre la vida personal y la laboral.

Desde estas diversas perspectivas teóricas, la sistematización de la experiencia permitió releer y repensar críticamente las prácticas desarrolladas, visibilizando aprendizajes significativos, contradicciones y potenciales iniciativas transformadoras. De esta manera, se busca contribuir en el fortalecimiento del bienestar laboral y la calidad de los procesos institucionales, reconociendo que la mejora no solo depende de la implementación técnica de estrategias, sino también de una comprensión profunda del contexto, la participación de los trabajadores y el sentido que estos atribuyen a su experiencia laboral.

VII. CONCLUSIONES

1. En cuanto a las percepciones y experiencia general de las colaboradoras y los colaboradores, se concluye que percibieron a la aplicación Betterfly, como una herramienta innovadora orientada al bienestar y la salud que con el tiempo se volvió de uso monótono y poco significativo, lo que impidió su integración su vida cotidiana; y que las actividades que brindaban recompensas económicas fueron las que les motivaron en primera instancia al uso de la aplicación. Es por lo que este hallazgo refleja la importancia de alinear los incentivos ofrecidos con las expectativas y necesidades reales de los usuarios.
2. Como lecciones se concluye que la estrategia de difusión e implementación de la aplicación no sostuvo una comunicación clara en cuanto a las funcionalidades, tanto para quienes ya utilizaban la herramienta como para los nuevos ingresos lo cual limitó el alcance y el impacto potencial de Betterfly en la empresa. Se halló también que las y los colaboradores hubieran preferido beneficios más concretos, como descuentos físicos corporativos, en lugar de las funcionalidades ofrecidas por Betterfly, por lo que se concluye que hizo falta ahondar más en sus gustos y necesidades.
3. Las colaboradoras y los colaboradores percibieron una falta de transparencia en funcionalidades como donaciones a causas sociales y seguro de vida, debido a la escasa evidencia del impacto real generado por estos aportes. Esto generó desconfianza en los usuarios y se convirtió en un obstáculo para generar mayor interés en la continuidad del uso.

La aplicación no logró responder adecuadamente a la diversidad de perfiles dentro de la empresa. Esta falta de flexibilidad restringió el acceso equitativo a sus beneficios, ya que no se adaptó a sus necesidades y preferencias. Se concluye también que no se implementaron estrategias efectivas para fomentar el interés sostenido ni la retención de los usuarios. La ausencia de propuestas personalizadas, junto con una comunicación poco efectiva, fueron factores que dificultaron el compromiso con la aplicación a largo plazo.

4. Desde el Trabajo social, se concluye de la experiencia sistematizada que la implementación de soluciones digitales orientadas al bienestar, como Betterfly, requieren mucho más que innovación tecnológica o incentivos materiales para ser efectiva. El trabajador social debe velar porque sean consideradas las particularidades del contexto organizacional y las características de los distintos equipos de trabajo, así como sus intereses, necesidades y expectativas reales, buscando que en el proceso se den espacios para una escucha activa y genuina a las y los colaboradores para que lo planificado no quede como una acción simbólica sino como una estrategia efectiva.

Sin embargo, es necesario reconocer que el Trabajador social se enfrenta a tensiones y limitaciones para desempeñar su rol. Una de las más relevantes en contextos institucionales es la sobrecarga de funciones, que muchas veces obliga a los profesionales a asumir tareas operativas, administrativas o de contención sin los recursos, tiempos ni espacios necesarios para desarrollar intervenciones reflexivas y estratégicas, lo cual limita su actuar transformador.

VIII. RECOMENDACIONES

1. En primera instancia, antes de lanzar o relanzar una aplicación de este tipo, se aconseja realizar un diagnóstico participativo que recoja las necesidades, intereses y condiciones reales de las y los colaboradores. Esto permitirá diseñar estrategias más acertadas, alineadas con la cultura y dinámica de la organización. Asimismo, es importante identificar los tipos de beneficios y programas de bienestar más comúnmente ofrecidos por las empresas peruanas. Considerando que las recompensas económicas y concretas generaron mayor motivación, se sugiere incluir beneficios percibidos como relevantes por las y los colaboradores, como descuentos físicos en comercios, vales de consumo o recompensas directas, siempre y cuando estos estén alineados con los objetivos de la empresa.
2. Se recomienda desarrollar una estrategia comunicacional interna que difunda de forma continua, accesible y transparente los beneficios que brinda la empresa. Esta comunicación debe estar adaptada a los distintos perfiles dentro de la organización y utilizar diversos canales para asegurar su alcance. Además, se recomienda incluir la aplicación en el proceso de inducción para garantizar el conocimiento temprano y apropiado de la herramienta.
3. Se recomienda también adoptar soluciones de Bienestar que se adapten a los distintos perfiles laborales y revisar el diseño y la experiencia de usuario para que sea intuitiva, atractiva y accesible. Además, se recomienda crear espacios que permitan recoger percepciones de los usuarios sobre el uso y valor de la aplicación.
4. El trabajador social deberá involucrarse en las distintas fases de implementación de los proyectos enfocados en contribuir en el Bienestar de las y los colaboradores, así como contribuir al diseño de planes de comunicación interna que expliquen de manera clara el propósito con una mirada integral. Debe trabajar de la mano con líderes, voceros de los equipos de trabajo y con áreas como Salud ocupacional y Seguridad y Salud en el trabajo, que actúen como puente entre la mirada técnica y la dimensión humana del trabajo. Asimismo, se recomienda dialogar con las organizaciones sobre la claridad de funciones y recursos que tendrá el Trabajador social para desarrollar su

labor de manera efectiva, que contribuya al clima y se alinee con la cultura organizacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Calderón, G.; Murillo G; et. al. (2003). *Cultura organizacional y bienestar laboral*. vol. 16, núm. 25, enero-junio, 2003, pp. 109-137
- Garcia (2002). El bienestar subjetivo. ISSN-e 1989-3809, ISSN 1138-2635, [Nº 6, 2002](#), págs. 18-39
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=281674>
- Patlan (2020). *¿Qué es la calidad de vida en el trabajo? Una aproximación desde la teoría fundamentada*. <https://orcid.org/0000-0002-1247-4268>
- Rodriguez, A.;Perez, J. (2024). Sistematización de experiencias profesionales en Trabajo Social. FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN.

ANEXOS

Anexo 1: Formulario de Google

Experiencia del usuario con la Aplicación Betterfly

¡Cuéntame de tu experiencia con Betterfly! 🧠

Hola, mi nombre es Angie Diaz y me encuentro realizando un Trabajo de Suficiencia Profesional para recibir mi licenciatura en Trabajo social y quisiera conocer cómo fue tu experiencia utilizando la aplicación de beneficios Betterfly. ¡Espero contar con tu apoyo! 🙌

1. Por favor, coloca tus nombres y apellidos:

2. ¿Cuál es tu puesto laboral?

3. ¿Fuiste beneficiario de la aplicación Betterfly?

Marca solo un óvalo.

☐ Sí *Salta a la pregunta 4*

☐ No
Salta a la sección 3 (Gracias por tu tiempo. La encuesta termina aquí. 😊👍)

¡Ahora sí, cuéntame de tu experiencia!

4. ¿Usaste la aplicación de Betterfly?

Marca solo un óvalo.

☐ Sí

☐ No

5. ¿Te pareció fácil de usar la aplicación Betterfly?

Marca solo un óvalo.

☐ Sí

☐ No

6. ¿Encontraste útil la funcionalidad de Telemedicina 24/7 que ofrecía Betterfly? (Medicina General, Psicología y Nutrición)

Marca solo un óvalo.

☐ Sí

☐ No

7. ¿Encontraste útil la funcionalidad de Seguro de Vida que ofrecía Betterfly?

Marca solo un óvalo.

☐ Sí

☐ No

8.¿Encontraste útil la funcionalidad de Aplicaciones de Bienestar que ofrecía

Marca solo un óvalo.

☐ Sí

☐ No

Betterfly?

9.¿Encontraste útil la funcionalidad de obtener "Bettercoins" por registrar hábitos saludables, que ofrecía Betterfly?

Marca solo un óvalo.

☐ Sí

☐ No

10.¿Sentiste que Betterfly aportó positivamente a tu bienestar físico o emocional?

Marca solo un óvalo.

☐ Sí

☐ No

11.¿Usaste el sistema de recompensas de Betterfly para donar a causas sociales?

Marca solo un óvalo.

☐ Sí

☐ No

12.¿Recibiste apoyo o soporte cuando tuviste dudas o problemas con la app?

Marca solo un óvalo.

☐ Sí

☐ No

13.¿Comprendiste fácilmente la información disponible en la aplicación (funciones,beneficios, condiciones, etc.)?

Marca solo un óvalo.

☐ Sí

☐ No

14.¿Te gustaría volver usando Betterfly en el futuro si se te diera la oportunidad?

Marca solo un óvalo.

☐ Sí

☐ No

15. En una escala del 1 al 5, ¿qué tan satisfecho estuviste con la aplicación?

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

16. Por favor, bríndame un comentario donde me cuentes más sobre tu experiencia con la aplicación Betterfly:

Anexo 2

Guía de entrevista 1 (Colaboradoras y colaboradores de Wigo Motors)



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TRABAJO
SOCIAL

Organización: GACSA PERU

Responsable: Angie Diaz Lavado

Fecha: _____

Lugar: _____

Cargo que ocupa: _____

Tiempo de servicio: _____

Estimado (a):

Quiero agradecerle la disposición brindada para la presente entrevista. Es preciso recalcar que la información brindada por usted se utilizará para fines académico y su identidad se mantendrá en el anonimato.

Preguntas:

1. ¿Cuáles fueron tus primeras impresiones cuando supiste que Wigo Motors ofrecía Betterfly como beneficio?
2. ¿Qué tan fácil o difícil fue comenzar a usar la aplicación por primera vez?
3. ¿Qué aspectos de la aplicación Betterfly te parecieron más útiles o relevantes?
4. ¿Qué dificultades tuviste al usar la aplicación o al entender su funcionamiento?

Anexo 3

Guía de entrevista 2

(Equipo de RRHH: Analista de planillas y Practicante de RRHH)



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TRABAJO
SOCIAL

Organización: GACSA PERU

Responsable: Angie Diaz Lavado

Fecha: _____

Lugar: _____

Cargo que ocupa: _____

Tiempo de servicio: _____

Estimado (a):

Quiero agradecerle la disposición brindada para la presente entrevista. Es preciso recalcar que la información brindada por usted se utilizará para fines académico y su identidad se mantendrá en el anonimato.

Preguntas:

1. ¿Qué dificultades o resistencias encontraron por parte de los colaboradores o del mismo equipo durante el proceso?
2. ¿Cómo fue tu experiencia personal usando la aplicación Betterfly durante su implementación?
3. ¿Qué aspectos creen que influyeron en que la herramienta no tuviera el impacto esperado en la organización?
4. ¿Qué aprendizajes y recomendaciones sacarían de esta experiencia para futuras implementaciones de herramientas de bienestar o beneficios digitales?
5. ¿Qué comentarios o retroalimentación recibieron por parte de los colaboradores sobre la aplicaci

Anexo 4

Guía de entrevista 3

(Asesor de Betterfly)



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TRABAJO
SOCIAL

Organización: GACSA PERU

Responsable: Angie Diaz Lavado

Fecha: _____

Lugar: _____

Cargo que ocupa: _____

Tiempo de servicio: _____

Estimado (a):

Quiero agradecerle la disposición brindada para la presente entrevista. Es preciso recalcar que la información brindada por usted se utilizará para fines académico y su identidad se mantendrá en el anonimato.

Preguntas:

1.¿Crees que se cumplieron los objetivos planteados junto a Wigo Motors al iniciar el proceso de implementación de Betterfly?¿Por qué?

2.¿Qué desafíos o dificultades encontraste durante el proceso de implementación y cómo se abordaron?

3.¿Qué percepción tienes del nivel de compromiso y participación de los colaboradores de Wigo Motors con la aplicación?

4.¿Qué recomendaciones darías para futuras implementaciones con empresas similares a Wigo Motors, basándote en esta experiencia?

Anexo 5

Guía de entrevista 4 (Gerente de RRHH)



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

Organización: GACSA PERU

Responsable: Angie Diaz Lavado

Fecha: _____

Lugar: _____

Cargo que ocupa: _____

Tiempo de servicio: _____

Estimado (a):

Quiero agradecerle la disposición brindada para la presente entrevista. Es preciso recalcar que la información brindada por usted se utilizará para fines académico y su identidad se mantendrá en el anonimato.

Preguntas:

1. ¿Crees que se cumplieron los objetivos que el equipo de RRHH buscaba alcanzar con la implementación de Betterfly??

2. ¿Qué acciones se llevaron a cabo desde RRHH para facilitar la adopción de Betterfly entre los colaboradores?

3. ¿Cuáles fueron los principales desafíos o barreras que enfrentaron durante la implementación?

4. ¿Qué comentarios o retroalimentación recibieron por parte de los colaboradores sobre la aplicación?

5. ¿Qué aprendizajes dejó esta experiencia para futuras implementaciones de soluciones de bienestar o beneficios digitales?

Anexo 6: Consentimiento informado

Estimado (a):

Soy Angie Diaz Lavado identificada con DNI: 74563632, bachiller en Trabajo social y me encuentro realizando un trabajo de Suficiencia Profesional para la obtención del título de Licenciada en Trabajo social, referido a la Experiencia de la

ejecución de la aplicación de beneficios, Betterfly, brindada a los colaboradores de la empresa automotriz Wigo Motors, en los meses de setiembre 2022 a julio 2023; el cual se encuentra bajo la tutela de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Desde mi posición de investigadora y con base en una actitud ética, solicito su apoyo para ser parte de una entrevista de aproximadamente 60 minutos, que será grabada y utilizada estrictamente para fines académicos y que mantendrá sus datos en el anonimato.

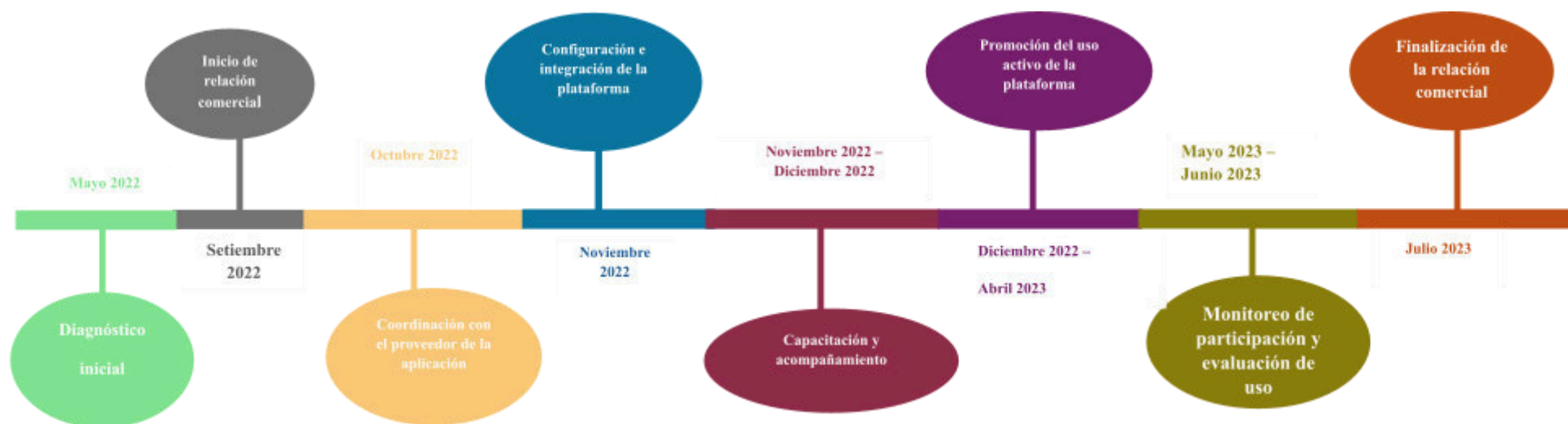
Dicho esto, procederemos a firmar el presente consentimiento informado, cuya copia será entregada a usted.

Lima, _____ de _____ del 2025.

Angie Diaz Lavado
(Investigadora)

Entrevistado (a)

Anexo 7: Línea de tiempo de las principales acciones realizadas



Anexo 8: Matriz de triangulación

Entrevistado	Objetivo de la entrevista	Preguntas Clave
Colaboradoras y colaboradores de Wigo Motors	Conocer la experiencia directa del usuario final	1. ¿Cuáles fueron tus primeras impresiones cuando supiste que Wigo Motors ofrecía Betterfly como beneficio? 2. ¿Qué tan fácil o difícil fue comenzar a usar la aplicación por primera vez? 3. ¿Qué aspectos de la aplicación Betterfly te parecieron más útiles o relevantes? 4. ¿Qué dificultades tuviste al usar la aplicación o al entender su funcionamiento?
Analista de Planillas y Practicante de RRHH	Conocer el proceso de implementación desde la gestión interna	2. ¿Qué dificultades o resistencias encontraron por parte de los colaboradores o del mismo equipo durante el proceso?
Gerente de RRHH	Comprender la decisión estratégica y evaluación final del proyecto	2. ¿Crees que se cumplieron los objetivos que el equipo de RRHH buscaba alcanzar con la implementación de Betterfly?? 3. ¿Cuáles fueron los principales desafíos o barreras que enfrentaron durante la implementación?

Asesor de Betterfly	Conocer la experiencia del proveedor durante la implementación	1. ¿Crees que se cumplieron los objetivos que se habían definido junto a Wigo Motors al iniciar el proceso de implementación de Betterfly? 3. ¿Qué percepción tienes del nivel de compromiso y participación de los colaboradores de Wigo Motors con la aplicación? 4.¿Qué recomendaciones darías para futuras implementaciones con empresas similares a Wigo Motors, basándote en esta experiencia?
----------------------------	--	---

Anexo 9: Entrevistas

Entrevista 6:19 de junio de 2025

- Entrevistadora: Voy a comenzar a grabar la entrevista. Como te comentaba, esta entrevista para fines académicos se va a considerar la confidencialidad y el anonimato toda para proteger tus datos como entrevistado. Y lo que busco con esto es que me brindas información sobre la experiencia que tuviste con Betterfly, la aplicación de beneficios. Entonces, vamos a ver primero con una presentación. Quiero que te presentes, me digas tu cargo, tus funciones y a grandes rasgos que recuerdas de la aplicación.
- Entrevistado: Soy XXXXXX, analista de contabilidad en GACSA Perú. Mis funciones básicamente son analizar gastos y apoyo en los requerimientos de SUNAT, auditoría y cosas que me encomiende... o me encargue el jefe, el contador general.
- Entrevistadora: Ok. Y cuéntame, grandes rasgos, ¿qué recuerdas a la aplicación?
- Entrevistado: Bueno, la aplicación era una aplicación que nos daba beneficios como salud, orientación psicológica, también rutinas de ejercicio. Tenía también la funcionalidad de darnos monedas que podíamos usar para donar a actividades como, por ejemplo, alimentación, educación y también para... creo que también había para juguete para niños. Algo así recuerdo.
- Entrevistadora: Ok, ya. Ok, vamos a ir entonces, ahora con las preguntas. ¿Ya? Este... a ver, primera pregunta. ¿Cuáles fueron tus primeras impresiones cuando supiste que la empresa ofrecía a Betterfly como beneficio?
- Entrevistado: Me pareció bien porque era fuera de lo común, anteriormente no había tenido una plataforma en la que me detallaran los beneficios y también lo que me gustó fue que era muy didáctico usarlo.
- Entrevistadora: ¿Qué tan fácil o difícil fue comenzar a usar la aplicación por primera vez?
- Entrevistado: No, fue muy fácil, fue muy interactivo, no tuve problema para familiarizarme con el sistema con la aplicación.
- Entrevistado: ¿En algún momento tuviste alguna dificultad con la aplicación y o algún funcionamiento?

- Entrevistado: Sí, hubo un tiempo que dejó de funcionar, pero de ahí volvió a funcionar normal. Creo que el problema era el teléfono.
- Entrevistadora: ¿Y cómo solucionaste este problema? ¿Te dieron soporte o no?
- Entrevistado: No, es que tampoco lo pedí, solamente dejé de usarlo y a las semanas lo volví a intentar y funcionó normal.
- Entrevistadora: O sea, ¿no entraba la aplicación o qué parte es la que no funcionaba?
- Entrevistado: Se cerraba, me acuerdo que intenté ingresar y me botaba.
- Entrevistadora: Ya, ok. ¿Recuerdas exactamente qué es la funcionalidades tenía Betterfly?
- Entrevistado: Sí, era de salud, tenía teleconsultas también con algunos especialistas, tenía rutinas de ejercicio, tenía también creo que de alimentación, también había desafíos y retos que tú podías iniciar y, de acuerdo, como ibas avanzando, te daban algunas... creo que eran unas monedas, creo. Y también los seguros, tenía seguros de accidente y seguros de vida también, adicional.
- Entrevistadora: Y de estos aspectos de la aplicación, ¿cuáles te parecieron las más útiles o relevantes?
- Entrevistado: Las rutinas de ejercicio.
- Entrevistadora: ¿Por qué?
- Entrevistado: Porque incentivaba a tener una vida más activa. O sea, de tener una vida sedentaria en la oficina te ayudaba a organizarte y a hacer ejercicios. Tenía rutinas de ejercicios muy buenas.
- Entrevistadora: ¿Tú entraste a la parte de los videos de entrenamiento?
- Entrevistado: Sí, también.
- Entrevistadora: ¿Y qué tanto lo utilizabas?
- Entrevistado: Lo utilizabas a los fines de semana. Lo he utilizado en lo esencial, lo básico.
- Entrevistadora: ¿Te pareció una buena opción esa? ¿Era completa? ¿Sientes que le faltó alguna cosa?
- Entrevistado: La verdad, sí. Creo que sí era completo. O sea, para lo que ofrecía no podía pedir más porque cumplía su funcionalidad.
- Entrevistadora: Ok. ¿Y cuáles crees que no eran tan útiles o relevantes entre una aplicación?

- Entrevistado: Creo que en los retos, si no... Era como que acumulaba ciertos montos, pero era un monto que no podías ni canjear ni usar. Simplemente era como que donar y recibir, donar y recibir. O sea, no era como que podías canjearlo por cupones o algo así.
- Entrevistadora: ¿Y te hubieras gustado que esto tenga dentro de Betterfly?
- Entrevistado: Sí, claro. O sea, canjear las monedas que te daban por los esfuerzos de restos cumplidos y canjearlo por algún tipo de cupón o algún tipo de descuento.
- Entrevistadora: Ok. Cuando me hablas de este tipo de tema de descuento, ¿qué tipo de descuento te hubiera gustado a ti? ¿En qué área?
- Entrevistado: De repente en alimentación o entretenimiento.
- Entrevistadora: Ok. ¿Cómo te refieres entretenimiento? ¿Como que, por ejemplo?
- Entrevistado: Cine o teatro, sí.
- Entrevistadora: Dime. ¿Y qué dificultades tuviste al usar la aplicación o al entender su funcionamiento?
- Entrevistado: Ah, qué dificultades. Bueno, dificultades como tal para entenderlo no hubo, porque me acuerdo que hubo un par de capacitaciones del sistema a la cual si ingrese y si... Sí, como te digo, la aplicación era muy interactiva. No era complicado usarla.
- Entrevistadora: Esta aplicación lamentablemente no tuvo los resultados esperados dentro de la empresa porque no hubo tanta participación de la gente, como se esperó.
Dime, ¿tú a qué crees que se debes?
- Entrevistado: Creo que era parte de comunicación interna porque cuando ingresaba no personal, no... creo que no se familiarizaban con Betterfly. Porque sí me acuerdo que hubo unos ingresos a contabilidad que no sabían de la existencia de la aplicación y tampoco se incentivó a usarla. Creo que si hubiera habido más campañas, no sé, hubiera sido más fácil.
- Entrevistadora: ¿Y entendiste la intención de Betterfly como una aplicación de beneficios o te pareció una aplicación de algún otro tipo?
- Entrevistado: No, se veía más como de beneficio porque dentro de todo también nos ofreció lo que eran unas teleconsultas con médicos. También eran asesorías de ejercicios, asesorías alimenticias y también era lo de los seguros, que si bien

era como que caminabas... creo que si caminabas o hacías movimiento, el monto de la poliza iba aumentando con cada tiempo.

- Entrevistadora: XXXXXX, ¿y tú sabes que la empresa tenía también un seguro de vida, ¿verdad? Por ley.
- Entrevistado: Sí, el vida ley, sí, sí. Aparte del seguro de Mapfre, creo que era Mapfre. Teníamos el seguro también de que daba Betterfly, ¿no? Que era por incapacidad o muerte ambiental, creo que no recuerdo exactamente. Pero sí había un seguro.
- Entrevistadora: El seguro de Vida Ley tiene también las mismas consideraciones: por muerte natural, por invalidez y por muerte accidental. Y Betterfly tenían estas mismas condiciones para el seguro de vida. ¿Qué opinas de que hubiera dos tipos de seguros de vida en la empresa?
- Entrevistado: Bueno, era un seguro adicional. En caso de fallecimiento o incapacidad, era como que un segundo seguro que también te podía ayudar, un tema de gastos. Sí, esa era algo beneficioso también, contar con los seguros de vida.
- Entrevistadora: Y esta parte de las donaciones, de los apoyos a causa sociales, ¿qué te pareció?
- Entrevistado: Eran muy buenas acciones, pero no... Eran como que donabas, pero no sabías exactamente a qué se iba. Entonces veías que se iba de repente para ollas comunes, pero no sabías a qué ollas comunes se iba. Eran como que se seleccionaba cualquiera, y lo que recolectaba por las monedas se iba ahí. Entonces no lo veía tan cercano el tema de las donaciones. O sea, ni siquiera había videos o una pequeña reseña del lugar a donde se estaba destinando esa donación.
- Entrevistadora: Dime, ¿qué crees que le faltó a esta parte de las donaciones para incentivar más su participación?
- Entrevistado: Creo que eso, ¿no? Enseñar un poco más acerca de a dónde se estaba, o a qué organizaciones se estaban otorgando las donaciones, ¿no? De repente un video informativo o una reseña, ¿no?
- Entrevistadora: ¿Recibiste en algún momento comentarios de parte de tus compañeros sobre la aplicación o alguna retroalimentación que hubiera sido importante brindarle al área de Recursos Humanos para mejorar Betterfly?

- Entrevistado: Que yo recuerde, que yo recuerde. Al inicio, la mayoría se emocionó por los desafíos que había y creo que lo promocionaban bastante. Bueno, básicamente eso, ¿no? Era la iniciativa de participar y ver quién estaba en mayor posición. Por ejemplo, los retos que había. Porque eran como retos mensuales. Por ejemplo, quién daba más pasos. Pero de ahí se fue perdiendo, ya dejaron de usarlo.
- Entrevistadora: ¿Y qué hubiera sido bueno hacer para que la participación continúe en un tiempo?
- Entrevistado: Creo que incentivar con premios, o sea, dentro de la empresa. Creo que eso hubiera sido, porque un tiempo sí se hizo, me acuerdo. Pero de ahí dejaron de hacerlo y también la gente dejó de participar.
- Entrevistadora: O sea, hubiera, en la participación, en este caso, tú crees que se hubiera dado mejor si hubiera habido incentivos. ¿Qué tipo de incentivos hubieran sido buenos para la gente?
- Entrevistado: De repente una Gift card o un día libre, no sé. Pero creo que hubiera sido también mejor si incentivaban a la participación. Un tiempo se empezó así, pero después se dejó de hacer. Como no había eso, la gente dejó de usarlo.
- Entrevistadora: ¿Y qué recomendaciones le darías a la empresa para que la pueda aplicar en futuras iniciativas de bienestar? Ya sea iniciativas digitales o iniciativas físicas.
- Entrevistado: Bueno, que no dejen de incentivar la participación. Creo que es una buena promoción de una aplicación de beneficios es mejor que simplemente dejarla ahí y que el usuario la use y la entienda.
- Entrevistadora: Ok. En caso de aplicaciones de beneficios, como si hubieras tenido la opción de esta aplicación de beneficios, Betterfly, a otra opción como descuentos operativos, que se da con diferentes negocios, ¿por cuál hubieras ido tú? ¿Cuál te hubiera gustado más?
- Entrevistado: Directamente los descuentos.
- Entrevistadora: ¿Por qué?
- Entrevistado: Porque, o sea, tiene una cuponera de descuentos, es más sencillo y fácil tenerlo en físico que de repente una aplicación que sabe que no mucho lo van a aprovechar. O sea, en el caso de la empresa se aprovechó un tiempo y

después dejaron de promoverla. Entonces, cada vez que me hubo un nuevo ingreso, quizás no se enteraban o no sabían cómo usarlo, y así poco a poco se iba leyendo el uso. Entonces, no siento que la aplicación sea para todos, sino para un pequeño grupo que sí lo va a usar.

- Entrevistadora: ¿Y este pequeño grupo por quiénes serían conformados? ¿Por qué perfiles?
- Entrevistado: Bueno, somos una empresa con varias áreas. Creo que solamente se debería utilizar por el área de... que está más cercana a Recursos Humanos, como la de administración, por ejemplo. Entonces, no... incluso no muchos de Administración lo usaban, lo usaban muy poco. Entonces, no... siento que se tiene como para hacer la aplicación para unos cuantos.
- Entrevistadora: Dime, ¿qué acciones viste al comienzo de parte de Recursos Humanos que ayudaron a que ver Betterfly se implementara de manera correcta? ¿Qué rescatarías de las acciones Recursos Humanos?
- Entrevistado: Ah, la... las capacitaciones que hacían. Y también la promoción que hacían con las invitaciones para que descargáramos la aplicación. También desarrollar iniciativas para que sigan a los desafíos.

Entrevista 8: 20 de junio de 2025

- Entrevistadora: Ya, como te decía, preséntate, dime tu puesto, tus funciones, y a grandes rasgos, háblame sobre Betterfly.
- Entrevistado: Ya. Buenas noches ante todo, mi nombre es XXXXXX, actualmente soy ingeniero de sistemas, y laboro en GACSA ya, bueno, tres años, estoy en el puesto de XXXXXX.

Y bueno, con respecto a Betterfly, y bueno, en este caso, es un aplicativo que nos brinda más que todo experiencias, ya sea en la parte, bueno, brinda beneficios, ¿no? Ya sea en la parte telemédica, no sé, en la parte de entrenamiento y en la parte de seguros, ¿no? En este caso, el aplicativo que yo lo, bueno, lo tomé, fue muy interactivo, ya que la interfaz era muy intuitivo, no era tan complicado para poder manejar, inclusive desde “loguearse” hasta registrarse. Fue más eh... ¿cómo se podría decir? Fue más utilizado porque se podría sincronizar con los equipos inteligentes que hay hoy en día, en este caso, no sé, perdón en un celular, en una tablet, ¿no? Sincronizarlo con tu reloj inteligente, un Apple Watch, un Smartwatch, ¿no? Que eso lo hacía más interesante, ya que en este caso, lo que yo más me enfoqué fue en el tema del entrenamiento, ya que, como lo tenía conectado a mi Smartwatch, me brindaba, más me enfocaba en el tema de cumplir los objetivos. Uno más que todo para, bueno, ya que la empresa no, daba algunos beneficios o reconocimientos, ¿no? Muy aparte, también, como que te daba ese impulso para poder alcanzar un objetivo, ya que en el día de día todos nos enfocamos en nuestras funciones del trabajo, y quizás no hay un tiempo de que podamos darlo como para que fuera algo entretenido ¿no? Un tiempo de nuestro día a día, y como que nos llevamos con un tema de una distracción, y bueno, yo en mi caso, en varias oportunidades, he logrado en todo el total de la empresa, he logrado estar entre los 10 primeros puestos, quizás algunos entre los 5 primeros puestos, creo que una vez estaba en primero y de ahí ya me sobrepasaron, pero fue bonita la experiencia, para qué. Fue una experiencia distinta, ya que como te digo el día a día, más que todo es el aplicativo que te brinda Betterfly, es como que te compromete algo, ¿no?, a un objetivo a corto plazo, que uno lo puede desarrollar, no es nada complicado, y que te da muchos beneficios.

- Entrevistadora: Ok, y cuéntame XXXXXX, ¿cuáles fueron tus primeras impresiones cuando supiste que la empresa ofrecía a Betterfly como beneficio?
- Entrevistado: Bueno, mis primeras impresiones fue de por qué la empresa se fue por Betterfly, no sé cuál era la intención o cuál era el propósito o quizás cuál era el fin, en este caso para poder presentarlo y aplicarlo a todos sus colaboradores, ¿no? En este caso a nosotros, eso fue mi impresión. Y después de ahí en el tema de que se enfocó más en el tema de las capacitaciones, en el tema de cada semana, en los grupos enviando de que los chicos que vayan avanzando el tema del Betterfly, que se vayan, algunos que no se registren, que se estén registrando, y los beneficios que habían y todo eso.
- Entrevistadora: O sea, tu impresión fue como que no sabías cuál fue el motivo por el que decidieron usar Betterfly.
- Entrevistado: Exacto, a primera vista no sabía cuál era la intención de por qué eligieron Betterfly.
- Entrevistadora: Y ahora que ya pasó el tiempo, ¿cuál crees que fue el motivo por que la empresa decidió ir por Betterfly?
- Entrevistado: Yo creo más que todo para ver quizás el desempeño de sus colaboradores, ¿no? Más que todo para ver el tema del desempeño de los colaboradores y ver el tema del desenvolvimiento de cada uno, muy aparte de las funciones que tiene el día a día, si se le integra un programa más o un problema más, qué tan eficientes son de poder sobrellevar todo ello, muy aparte de que algunos tienen mucha carga laboral y algunos no. Entonces, incluyes un aplicativo más para ver si lo toman en consideración o no, o si son capaces de poder acoplarse a los, bueno, a los beneficios que realmente tienen de la empresa.
- Entrevistadora: Tú entiendes o no sé si en ese momento llegaste a entender o creo que no. Bueno, te comento. La empresa quiso usar Betterfly como una aplicación de beneficios, más que una aplicación de condicionamiento físico. Entonces, tú no lo entendiste así, ¿verdad? ¿Lo entendiste algo más como una aplicación de ejercicios? Es por lo que me entiendo.
- Entrevistado: Sí, sí, más que todo así lo entendí.
- Entrevistadora: Entonces, quizás como empresa, como área, no supimos, o bueno, no te brindamos quizás una información correcta. Se entiende que no

llegamos a darte una información correcta de por qué estábamos brindando esto.

- Entrevistado: Claro, o sea, no fue quizás llegar a plenitud de como, o sea, de cuál era la intención de Betterfly realmente. Quizás, bueno, yo de mi parte lo entendí así, quizás otro lo entendía de otra manera distinta.

- Entrevistadora: XXXXXX, tú llegaste a entrar a esa reunión... Hubo a una reunión previa, donde quisimos ver como... Expusimos Betterfly a los colaboradores. ¿Tú llegaste a entrar a esa reunión? ¿Pudiste ver alguna comunicación sobre esa reunión?
- Entrevistado: Creo que sí, llegué a entrar, no me recuerdo muy bien. Pero creo que sí.
- Entrevistadora: Ok, y qué más crees que pudimos, o sea, en esa parte, antes de lanzar la aplicación, qué más crees que se pudo haber hecho para que quizás se pueda entender, para que todos puedan entender el significado y el objetivo de... O sea, cuál era la intención de Betterfly.
- Entrevistado: Bueno, antes de poder lanzar el aplicativo, yo creo que quizás lo hubieran puesto a prueba, con una cierta cantidad de población, más que todo, para ver qué tan ellos reaccionaban al aplicativo, más que todo. Si era en el tema de beneficios, bueno, este uhmmm... ahí tenían que ver el tema de los beneficios que podrían captar la atención de los usuarios.
- Entrevistadora: ¿Tú qué entiendes por beneficios, o qué beneficios te hubiera gustado tener?
- Entrevistado: Bueno, en el caso de beneficios, lo que entiendo no sé, algunos pueden ser quizás un gift card, puede ser quizás un vale para poder comprar, o quizás puede ser una atención médica, o puede ser un chequeo de tu salud, un beneficio, ¿no?, quizás algo así puede hacer.
- Entrevistadora: O sea, tú entiendes por un beneficio, algo que te da la empresa, no tanto como una aplicación.
- Entrevistado: No, claro. Si la empresa te dice los beneficios por interactuar con la aplicación, yo lo entiendo así.
- Entrevistadora: ¿Y qué otros beneficios, que no sea una aplicación, quizás te hubiera gustado más que hubieras que Betterfly? ¿Hubieras escogido que hizo

otra opción? ¿O crees que Betterfly como que sí cumplía con tus necesidades, con lo que tú necesitabas dentro de la empresa?

- Entrevistado: ¿Qué otros beneficios? Uhmm... Bueno, en el caso de... No recuerdo muy bien, pero creo que había una parte para donar. Me habría encantado que quizás, o sea, en vez de beneficios hubiera sido, bueno, acumular esos puntos del día a día, quizás para poder donarlo a una persona que realmente lo necesitan, o esas monedas convertirlo realmente, en monedas reales ¿no? para que puedan donarse, o esos beneficios que le den a otras personas.
- Entrevistadora: Vamos a una siguiente pregunta. ¿Qué tan fácil o difícil fue para ti usar Betterfly?
- Entrevistado: Bueno, en el caso mío que yo veo tecnología, que, bueno, mi carrera es parte de TI yo lo vi súper fácil.
- Entrevistadora: ¿Te pareció súper interactivo?
- Entrevistado: Sí, interactivo.
- Entrevistadora: Ok. Vamos a una siguiente pregunta. ¿Qué aspectos de Betterfly te parecieron más relevantes o más útiles para ti?
- Entrevistado: La parte de entrenamiento.
- Entrevistadora: Ya, me puedes dar un poco de detalle, por favor, sobre esta parte. ¿Cómo lo utilizaste? ¿Qué opciones utilizaste? ¿Cuánto tiempo lo utilizaste?
- Entrevistado: Claro. A primera instancia, no, como te dije, al inicio no me llamó mucho la atención porque como no sabía cuál era el propósito, lo descargué en mi celular, me registré y todo ello. Pero de ahí, un poco más investigando más en el tema y más en las capacitaciones que daban por parte de la empresa, nos estaban instruyendo de cómo era el aplicativo, qué beneficios había, qué opciones había y todo ello. Y más que todo, me interesaba más el tema del entrenamiento ya que, todos los días por estar haciendo caminatas, que eso también te ayuda mucho en la salud, no siempre hay que estar sentados. Entonces, como que acumuladas monedas, y esas monedas se convertían en beneficios, ¿no? Y llegó un momento de que no acumulaban muchas, hace mucho tiempo de caminatas ¿no?, estando con el celular, hasta que, bueno, se

me aprendió el foquito y como tenía mi smartwatch, lo sincronicé, entonces andaba con mi reloj y te acumulaba más pasos.

- Entrevistadora: Ok, y ¿cada cuánto tiempo usabas esta opción? ¿solo usabas la opción de pasos? ¿entraste alguna otra funcionalidad de la aplicación?
- Entrevistado: No, más que todo, me llamó más la atención el tema del entrenamiento.
- Entrevistadora: ¿Del conteo de pasos?
- Entrevistado: Sí, de los pasos, más que todo. Estaba ahí inclusive los fines de semana salí a correr con mi... con mi aplicativo, más que todo este con mi smartwatch.
- Entrevistadora: Ajá. Y...cada cuánto utilizabas... ah, bueno, me dices que los fines de semana utilizabas esta opción de conteo de pasos, para registrar.
- Entrevistado: Sí, o sea, lo utilizaba de lunes a viernes solamente porque vas en el trayecto que vas al trabajo, de tu casa al trabajo y después cuando estabas yendo de un lugar a otro en el tema del trabajo, pero después más, más lo utilizabas los fines de semana.
- Entrevistadora: Ok. Vamos a una siguiente pregunta, pero antes de esto, ¿Tú me podrías mencionar cuáles eran las funcionalidades de Betterfly? ¿Qué funciones tenía Betterfly? En el contenido, ¿qué beneficios te brindaba? ¿Lo recuerdas? Todo lo que te brindaba.
- Entrevistado: Mira, recuerdo algunos. Uno que era el tema del entrenamiento y el otro que era la parte de salud, en el caso de telemedicos y la parte de seguros de vida también. De ahí esos son los únicos que recuerdo de ellos.
- Entrevistadora: Y de estas opciones, ¿cuál te parece que fue más relevante? ¿o cuáles te parecieron más útiles?
- Entrevistado: Bueno, en el caso de la salud, la telemedica y el otro es el tema del entrenamiento.
- Entrevistadora: ¿Y usaste la opción en telemedicina?
- Entrevistado: La verdad, no llegué a utilizarla, pero sí ingresé, vi que había varias opciones ahí pero no llegué a utilizarla.
- Entrevistadora: ¿Y qué es lo que te faltó? ¿Qué motivación te faltó para poder utilizar estas funciones? ¿Qué faltaba para ti?

- Entrevistado: Quizás investigar un poco más de mi parte o quizás también por parte de la empresa quizás no sé pues también hacernos un feedback de las opciones que, de los beneficios que tenía, o de las funciones que tenía, un feedback más de todo. Quizás si se centra el tema del entrenamiento, obviamente que el entrenamiento era más interactivo, ya que pucha todos estaban ahí pues, ¿no? Siempre se veía quien está primero, quien está segundo y al final había un pequeño reconocimiento quizás siempre salía siempre salía, pero quizás sí lo dejábamos del lado las demás funciones que tenía Betterfly, que quizás eran mejor que el entrenamiento, o algunos de mis compañeros quizás llegaron a utilizarlo en mi caso no, ¿entiendes?.
- Entrevistadora: Bueno, la siguiente pregunta. ¿Qué dificultad estuviste al usar la aplicación o al entender su funcionamiento?
- Entrevistado: La dificultad... Bueno dificultad la aplicación podría ser...bueno no hubo dificultad como te digo porque en este caso, cualquier aplicativo que hay o cualquier interfaz que es parte de registrarse, de un "loggeo", como que no se me complica porque lo veo día a día claro, ¿no? Más que todo.
- Entrevistadora: Y para entender la aplicación, ¿hay algo que se te dificultó? Ok, pudiste ingresar, pero para entender la aplicación ¿tuviste alguna dificultad?
- Entrevistado: Claro, para entender la aplicación es como cualquier aplicación nueva que a la primera no la vas a entender quizás las funciones de cómo no se canjear tus pasos por puntos, por monedas eso nadie lo va a saber a primera. Eso puede ser mi dificultad, más que todo el manejo, el manejo a primera instancia del aplicativo, pero mientras lo vas poniendo en práctica ya lo vas, ya lo vas teniendo, ya lo vas aprendiendo.
- Entrevistadora: Ok. XXXXXX, bueno esta aplicación pues lamentablemente no, no continuó más porque quizás no llegó a motivar a todos, a la gran mayoría de los equipos ¿tú por qué crees que eso pasó? ¿algún comentario al respecto sobre la aplicación o sobre la gestión, que quizás se puede haber hecho mejor?
- Entrevistado: Mira, yo creo, desde mi punto de vista propio, pucha o sea... o sea, me habría gustado que continúe, pero no llegó a continuar como dice el proyecto quedó ahí. Pero yo creo que pasó porque quizás no sé, todos nos enfocamos más en el tema del entrenamiento y no descubrimos las demás funciones que tenía Betterfly, quizás si nos hubiéramos abarcado otra función

muy aparte de ello, Betterfly hubiera seguido y hubiera sido parte del día a día de nosotros, pero como nos enfocamos en una función que nos causó, en algunos casos rivalidades también, pero solo, por estar enfocados ahí como que se volvió algo...algo monótono y recurrir a lo mismo siempre, todos los días... como que un par de días te llama la atención, pero pasan los días y ya no te va a llamar la atención, entonces ahí ya pierdes la captación de los usuarios, ya van bajando. Al inicio eran 100 pasan los días, siguen así los 100, pero pasan 5 días más y ya no siguen, ya son 80 y así van llegando y solamente al final llegan 10 o 5, porque ahí se centraron en solamente uno.

- Entrevistadora: Claro. Y dime, tú recibiste comentarios de parte de tus compañeros sobre la aplicación... para saber también qué es lo que ellos pensaban a respecto. Tuviste alguna conversación con tus compañeros sobre eso, qué pensaban también...
- Entrevistado: Claro o sea, sí, o sea, sí había comentarios que decían que la aplicación era buena en este caso, que les ayudaba en este caso para el tema de la, algunos sí utilizaron como digo el tema de la telemedicina y sí, iban a hacerse los chequeos o el tema de los cuentos y todo ello luego, algunos utilizaron el tema de seguros y bueno, el tema del entrenamiento sí la gran mayoría este abarco en ello y bueno comentaban que tenían sus estrategias en este caso para poder estar en los primeros puestos.
- Entrevistadora: ¿Cómo cuáles?
- Entrevistado: Cómo cuáles... a ver no sé, algunos decían que a la hora del almuerzo o después del almuerzo, almorzaban rápido para poder aprovechar el tiempo del break, que es de una hora, poder ir a caminar daban varias vueltas en el parque o caminaban hasta ciertos tramos largos para poder acumular pasos o algunos decían que quizás en la mañana antes de venir a trabajar se levantaban y se ponían a correr una media hora antes de venir al trabajo con su celular o con este caso más que todo y bueno, yo no sabía, corriendo con sus relojes inteligentes, que estaban sincronizados; y con ello se acumulaban más pasos que con estar en el bolsillo o en la cartera o la mochila en este caso con el celular, ¿no? O sea, compartían sus experiencias de cómo ellos estaban en los primeros lugares más que lo que hacían.

- Entrevistadora: Cuéntame. Qué crees que... ¿Qué recomendaciones le darías a la empresa para tener una futura iniciativa de bienestar? Para que se pueda hacer más adelante, quizás con una nueva aplicación o con algún otro tipo de beneficio corporativo, como descuentos. ¿Qué recomendaciones le podrías brindar a la empresa al respecto tú como colaborador? ¿Qué es lo que los colaboradores buscan?
- Entrevistado: Bueno, en este caso lo que la empresa debería ver es el tema del clima laboral, ya que quizás, o sea... todos estamos enfocados en nuestras funciones, pero a veces siempre hay un tiempo de que los colaboradores deberían, o sea, debemos quizás todos ser reconocidos por el esfuerzo que cada uno da. Gracias a ello la empresa quizás bueno... la empresa avanza ¿no? Luego en el tema de beneficios o no sé, pues una aplicación de que el usuario, no sé, más que todo quizás puede ser por el tema de entrenamiento o el tema de beneficios de hacer ejercicios o de ir al gimnasio, en el tema de beneficios de poder, no sé, hasta puede ser el tema de beneficios de gift cards. Más que todo ello.

La idea es que el usuario sienta que, sienta que tiene un buen clima laboral en su área porque estar mucho en el tema de las funciones también como que estresa, entonces si llevan de la mano un aplicativo que es interactivo, que es fácil de poder utilizar y que además te brinda beneficios personales créeme que cualquier usuario va a ser su trabajo o sus funciones y a la vez va a estar emocionado con muchas ganas de poder entrar en el aplicativo y a poder cumplir se puede decir tareas ¿no? Tareas diarias, tareas semanales, recordatorios... que ya sabes que a fin de mes si te logras esforzar, vas a tener algún beneficio ¿no? Entiendes, no será caro, pero al menos un beneficio que realmente eso tenga más este...como que más o sea más influencia en cada usuario ¿no?

- Entrevistadora: ¿Y tú qué valorarías más? ¿Tener una aplicación como Betterfly o tener quizás descuentos en diferentes negocios con diferentes sectores como alimentación, salud, recreación? ¿Qué tipo de beneficio valorarías más? Porque tú dices que quizás como que tengas tareas y que estas sean recompensadas. Entonces, ¿qué valorarías más? ¿cuál sería quizás una recompensa mejor para un trabajador?

- Entrevistado: Bueno yo creo que sería el que has mencionado, ¿no? En este caso los descuentos en tiendas quizás o descuentos en gimnasios o en salud, puede ser más en salud, descuentos en alimentos quizás más que todo en ello también puede ser.

- Entrevistadora: ¿Crees que esto podría funcionar mejor que Betterfly?

- Entrevistado: En este caso puede ser. Bueno la idea es captar la atención de los usuarios.

Si Betterfly incluye el tema de beneficios yo creo que el usuario va a estar más que contento, pero si no incluye bueno, no creo.

- Entrevistadora: Te comento...Betterfly tenía una opción dentro de las funcionalidades de Betterfly, muy aparte de conteo de pasos, que era solamente una parte del acondicionamiento físico, tenía una opción que decía, si no me equivoco, Bienestar; y dentro de esa opción de Bienestar habían módulos de ejercicio donde había un montón de vídeos de entrenamiento para embarazadas, para personas mayores de edad entre otros, de yoga, Mindfulness.

Considerando lo que tú me has dicho bueno, veo que esa parte no lo utilizaste.

- Entrevistado: No, no, esa parte no, pero si llegué a ver que había entrenamiento ¿no? de ejercicio.
- Entrevistadora: ¿Hubieras valorado más que Betterfly te ofrezca un descuento en un gimnasio que estas opciones de vídeos en su aplicación?
- Entrevistado: Bueno, yo creo que hubiera valorado más ello, ya que en el tema de gimnasios, te dan descuento también, pero es tiempo y quizás no todos contamos con el mismo tiempo, pero que mejor si lo tenemos ya paso a paso en un aplicativo, que llegando a casa podemos estar más tranquilo y poder hacerlo... Es como si fuera nuestro personal trainer en nuestro aplicativo y día a día podemos acumular todas esas tareas o ese ritmo de entrenamiento y así poder estar mejor en la salud, ¿no? Que estar yendo, no sé ¿no? Porque a veces uno acumula más tiempo y todo ello.
- Entrevistadora: Sin embargo, bueno, me dices que esta parte no lo utilizaste. Entonces, ¿qué es lo que faltó? ¿qué faltó para que lo pueda utilizar?
- Entrevistado: Más que todo faltó ganas, faltó un incentivo de parte mía mismo.
- Entrevistadora: ¿Y de parte de la empresa? ¿De parte de la aplicación misma?

- Entrevistado: Sí quizás de parte de la empresa hacer un feedback, como te digo. Muy aparte de que pucha, ¿no? Todos los usuarios quizás esperan “allá hago algo y tengo un beneficio”, muy aparte de ello también es el tema de tu salud, ¿no? El tema de tu salud. Porque si no hay salud no puedes trabajar pues, quizás ahí la empresa debió incentivar más o hacer un feedback o una retroalimentación de las funciones que existen o ahí y que eran gratuitas, ¿me entiendes?
- Entrevistadora: O sea, solicitar que los trabajadores nos den... Cuando tú hablas de feedback, es que los trabajadores nos den sus comentarios o que la empresa refuerce la información.
- Entrevistado: Que la empresa refuerce la información y que los trabajadores den su punto de vista de que realmente lo estamos utilizando y por qué no lo utilizan porque algunos tienen sus motivos de por qué no lo utilizan. Quizás ahí no se aconsejarle para que realmente las... o sea las opciones que ya tienen que no pueden hacerlo por tal motivo, la empresa decirles “ah pero puedes hacerlo de esta manera, tienes esta opción”; y lo vas a poder lograr, el usuario va a poderlo aplicar y poder utilizar más esa función y enfocarse más a ello.
- Entrevistadora: ¿Algo que quieras agregar?
- Entrevistado: En el caso de Betterfly, me hubiera gustado que poder empaparme más yo, de mi parte personal, de que solamente me enfoqué en uno solo, me hubiera nutrido más con las opciones que nos daban y me hubiera gustado que continúe para ver más que todo ver cómo realmente nosotros como usuarios nosotros nos empapábamos del aplicativo porque el aplicativo era muy interactivo, se maneja muy bien, no era tan complicado Betterfly y... y qué pena que no siguió.

Entrevista 9: 22 de junio de 2025

- Entrevistadora: Ok, te pediría que, por favor, antes de comenzar, te presentes, me digas tu nombre, tu puesto, tus funciones y qué recuerdas a grandes rasgos sobre Betterfly.
- Entrevistado: Hola, ¿qué tal? Mi nombre es XXXXX, soy jefe de repuestos. Mis funciones están básicamente en la administración de las ventas de repuestos por el canal de mostrador, por el canal de taller también y también por el canal de mayoreo donde tenemos actualmente. Adicionalmente, me encargo de todos los almacenes dentro de la empresa.

Recuerdo de Betterfly que era una aplicación básicamente en la cual ibas ganando puntos por hacer algunas actividades, recuerdo, hasta caminar, me acuerdo que una de ellas era caminar, tenía eso dentro de sus puntos; adicionalmente, hacías puntos, me parece que podías obtener algunos descuentos o beneficios con algunas empresas relacionadas que estaban ahí. Y ya, recuerdo que para obtener los puntos tenías que hacer bastantes, bastantes trayectos largos, y creo que eran caminando la mayoría, no me acuerdo, pero al comienzo sí, bacán, porque me movilizaba bastante dentro de Wigo, pero ya después no podía hacer eso porque ya me estaba movilizandando en muchas sedes y ya tenía que estar más sentado, por así decirlo. Y ya de un momento a otro cambié el celular de trabajo y ya no me bajé esa aplicación, recuerdo, y ya lo dejé usar, lo dejé usar porque ya no le veía tanto sentido, porque tantas aplicaciones que tengo, entonces como que al comienzo le di un poquito de importancia, pero de ahí no... Le di importancia básicamente porque lo presentaron dentro de la empresa, pero de ahí ya no le vi mayor uso dentro de las cosas que hago, porque tengo otros beneficios, como las tarjetas de crédito, del BCP, los beneficios de otras partes, como que manejar tantos beneficios para mí, como hombre, no nos hacemos muchos problemas, voy a lo más seguro, por así decirlo. Puede ser que Betterfly haya sido mejor, pero nunca lo comparé, así que esa fue básicamente mi experiencia con ellos.

- Entrevistadora: Ok, XXXXXX, cuéntame, ¿cuáles fueron tus primeras impresiones cuando te enteraste que la empresa iba a lanzar Betterfly como beneficio?

- Entrevistado: Bueno, no conocía lo de Betterfl, qué cosa era, que me parece que al momento que investigué, era una startup chilena, me parece, y ya más lo conocí a fondo cuando hicieron la presentación del producto, que sí me pareció interesante, más no entendía bien cómo generaba utilidades para ellos mismos. Yo decía cómo hacen para generar plata para ellos mismos, esa era mi duda. Si yo camino, si hago esto, si hago otras actividades, ¿cómo generan plata? Eso no me cuadraba en ese momento, me puse a pensar, pero como a modelo, como producto, sí me pareció bastante interesante, bastante llamativo y algo innovador en ese momento.
- Entrevistadora: Ok, dime, ¿qué tan fácil o difícil fue comenzar a usar la aplicación por primera vez?
- Entrevistado: Fue bien fácil, recuerdo que fue bien fácil, instalarlo fue bien fácil y usarlo fue bien fácil, pero me acuerdo que los primeros días la veía bastante, porque ganaban los puntos, incluso recuerdo que había una cosa bien chévere que podías donar, así que eso me gustó, creo que te regalaban puntos a inicio algo así.
- Entrevistadora: ¿Qué aspectos de la aplicación te parecieron más útiles o relevantes y por qué? De los que pudiste utilizar.
- Entrevistado: Bueno, o sea, me pareció interesante el tema de cómo te premiaban por hacer esas caminatas, ese tipo de cosas y cómo podías hacer ese tipo de donaciones, ¿no? Eso fue lo más llamativo que me pareció dentro de la aplicación, ¿no?
- Entrevistadora: ¿Y cuáles son las que no consideras que fueron útiles o relevantes?
- Entrevistado: O sea, los demás beneficios que había en ese momento, no sabría decirte porque no la he usado hace tiempo, pero no entendía algunos de los otros beneficios, ¿no? No entendía cómo podía utilizarlos o qué más tenía que hacer, ese era el tema, me acuerdo. Ahí se me complicó un poco, ¿no? Entonces, como ya no indagué más, no sabía si eran buenos o malos, simplemente ya los dejé de utilizar, ¿no?
- Entrevistadora: Claro. ¿Qué dificultades en general tuviste al usar la aplicación o al intentar su funcionamiento? Creo que me acabas de responder eso ahorita.

- Entrevistado: Sí, es que, como te digo, en ese sentido me quedaba claro cómo ganaba los puntos y cómo podía... me acuerdo que incluso donaba unos puntos para una causa que había, los puntos que nos regalaron, creo. Pero no me quedaba claro el resto de beneficios, ¿no? O cómo los podía seguir usando. Ese era uno de los temas, no me quedaba claro cómo tenía que seguir haciendo eso, por eso ya... Y con el tema del celular, todo ya le perdí la noción del tiempo.
- Entrevistadora: ¿Entendiste la intención de tener Betterfly para todos los trabajadores?
- Entrevistado: O sea, sí, entendí que Betterfly era una herramienta que te ayudaba en beneficios de salud, de estrés, o de algunas otras cosas, ¿no? Siempre y cuando hicieras cierto tipo de actividades, ¿no? O para hacer eso. Eso sí lo tenía, creo que era el punto principal de Betterfly.
- Entrevistadora: Ok, bueno, Betterfly, en realidad, bueno, se sumó en la empresa por un tema de que iba a ser la app de beneficios, ¿no? Para iniciar con este tema del programa de beneficios.
Cuando te hablo de beneficios, y justamente tú me los has mencionado hace un momento, cuando hablas de tu tarjeta, lo que te brindan los diferentes bancos, a primera instancia, ¿tú entenderías a Betterfly como una aplicación de beneficios o más lo relacionas como una aplicación quizás de vía saludable específicamente?
- Entrevistado: Yo en estos momentos lo relaciono más con una herramienta de vida saludable. En este momento, por lo que me acuerdo, sé que tenía beneficios adicionales. Tienes razón, hay un tema de beneficios para el trabajador, pero en mi cabeza está más ligado como beneficios de salud, como beneficios en el bienestar de la persona. Creo que habían cursos o algo por el estilo, pero no indagué más en ello.

- Entrevistadora: Sí, tenía la parte de telemedicina, tenía también un seguro de vida adicional. Había también un tema de como una opción de módulos de bienestar donde habían videos de ejercicio, sesiones de mindfulness, entre otras. Entonces, sí, tenía otras funcionalidades también que podrían haberse utilizado.

¿Qué es lo que no te motivó a poder utilizar las demás funcionalidades de Betterfly o continuar con la aplicación?

- Entrevistado: Yo creo que era un poco entendimiento de las otras herramientas, ¿no? O sea, no lo entendí tanto como tener más beneficios para uno dentro de la empresa, ¿no? Era como algo más genérico. Yo creo que por eso le perdí parte también interés, ¿no? Porque decía, bueno, ¿qué tanto más puedo ganar acá, ¿no? En el sentido de no ganar de plata, sino ganar de como que para aplicar a mi vida normal, ¿no? Mi vida fuera del trabajo, ¿no?

- Entrevistadora: Sientes que Betterfly no se asoció con lo que a ti te gusta, con tu estilo de vida.

- Entrevistado: Sí, correcto.

- Entrevistadora: Si hubiera habido esta opción de... entiendo que los bancos pues te brindan diferentes descuentos, opciones quizás de regalo, gift card, regalos y descuentos en restaurantes. Si te hubieran dado la opción de elegir este tema de una aplicación de beneficios donde te brinden todo ese tema de descuentos corporativos o simplemente el hecho de tener descuentos corporativos con diferentes negocios versus Betterfly, ¿qué hubieras tomado en consideración más para ti? ¿Qué te hubiera gustado más?

- Entrevistado: O sea, me hubiera gustado, por ejemplo, descuentos en restaurantes, ¿no? O en alguna tienda de ropa o algo por el estilo, ¿no? Pero principalmente descuentos en restaurantes, ¿no? Que es lo que siempre utilizo, ¿no? Restaurantes, bares, ese tipo de cosas, ¿no? O en hoteles, ¿no? Claro. Cuando viajo, cosas así.

- Entrevistadora: Y como jefe de almacén, ¿qué opción crees que hubiera sido mejor para tus colaboradores, ¿no? En base a sus preferencias.
- Entrevistado: Yo creo que mucho tema de descuentos también hubiera sido, yo pensaría lo mismo, descuentos en algunos sitios, ¿no? Quizás descuentos en supermercados podrían ser, ¿no? A veces eso los chicos hacen en sus compras y podría ser ahí que los ayude, ¿no? En ese sentido, ¿no?
- Entrevistadora: La empresa tiene un seguro de vida por ley, el VidaLey. Y Betterfly también te ofrecía un seguro de vida, que tenía las mismas consideraciones del seguro de Vida Ley. Dime, en ese aspecto consideras que... ¿qué piensas de esto? Tener un seguro de vida por ley y un seguro complementario aparte. Que en realidad tienen las mismas funciones, ¿no? Pero ¿qué opinas de tener dos seguros de vida a la par?
- Entrevistado: Yo tengo un seguro de vida aparte, dependiendo cuál es el costo, ¿no?Cuál es el costo-beneficio de tener otro seguro, ¿no? Esa función de eso, ¿no? Porque yo exactamente tengo varios seguros, ¿no? Seguros con retorno, seguros de universidad, en fin, ¿no? Entonces, dependiendo de eso, ¿qué cosa ofrecía, cuál es el costo-beneficio lo podría haber mirado de otra forma, ¿no?
- Entrevistadora: Dime, ¿en algún momento recibiste algún comentario de parte de tu equipo sobre esta aplicación? Y de si la utilizaban o no la utilizaban, o qué les hubiera gustado, o qué les gustaría más con respecto a Betterfly para poder sacarle el jugo y que siga siendo utilizada más tiempo.
- Entrevistado: Yo creo que no lo entendieron. Sí, a mí me costó trabajo y no le presté tanta atención. Yo creo que son dos temas, ¿no? Uno, no hubo un mejor intento de la herramienta y seguimiento a la implantación dentro de la empresa, ¿no? Como que, en resumen, más marketing, ¿no? Esto, mira estos casos, o mira estos casos que hemos hecho, o mira esta persona que ya tiene Betterfly, mira lo que ocurre, ¿no? Y yo creo que, con una mejor presentación boca a boca más

centrado en los usuarios finales, yo creo que hubiera podido funcionar mejor, ¿no?

- Entrevistadora: Claro, tú sabes que esta aplicación solo estuvo un tiempo, no se mantuvo más tiempo porque, bueno, no tuvo la participación deseada. Los resultados no fueron los deseados. En base a eso, ¿qué recomendaciones le darías a la empresa para aplicarlas en futuras iniciativas de bienestar, ya sean digitales o físicas?
- Entrevistado: Bueno, si te vas a meter dentro de la empresa, uno que esté directamente relacionado con Buk, ¿no? Porque Buk tiene su parte de beneficio, ¿no? Por ejemplo, Buk tiene su parte de beneficios, pero no mucha gente lo sabe, ¿no? Yo porque el otro día me he puesto a explorar y dije, ah, mira, ¿qué son los beneficios, ¿no? Entonces, si bien, en cierto, la empresa puede hacer directamente que Betterfly salga como los beneficios y se explique de una mejor manera también eso, la empresa también puede ayudar ahí a hacer como recordatorios de, oye, entra por acá, mira los beneficios que hay, ¿no? Ese tipo de cosas ayudan, ¿no? Porque si no, va a ser lo mismo que antes, ¿no?
- Entrevistadora: O sea, que sea por Buk de manera centralizada, ¿te refieres?
- Entrevistado: Si pudieras, si tuvieras la opción, nuevamente, de tener Betterfly en la empresa, ¿crees que usarías más la aplicación?
- Entrevistado: Depende. Depende cuál, como te digo, el beneficio-costo, ¿no? O sea, costo de mi tiempo, costo de la aplicación, no sé, o sea, ese tipo de cosas no me gusta entender. O sea, todo esto funciona ahorita y ya mi edad y con el tiempo que tengo es un tema ya de tiempo, ¿no? Es como que voy a desperdiciar mucho tiempo, tengo que estar ahí muy seguido en la aplicación, o sea, si tengo que usar más tiempo del que no tengo, pues no lo voy a utilizar, ¿no? Y como te digo, yo bien sencillo, diría, ay, ¿qué aplicación tiene? Ah, OK, ¿tiene descuento? OK, perfecto, lo uso. Bum. ¿Tiene el tema de seguro? Perfecto, ¿seguro cuánto me cuesta? Ah, ¿me cuesta esto? Ahí va, perfecto. ¿Cuánto te da? ¿Es mejor que

los seguros que tienes ahorita? OK. Bum. No, es la única forma. Tendría que evaluarlo, ¿no? No puedes decirle si es cierto, si lo voy a utilizar o no, ¿no? Todo en función de cómo sería la prestación de producto, ¿no?

- Entrevistadora: OK, desde tu punto de vista, entonces, ¿qué necesitaría una aplicación para que funcione, este, considerando todos los perfiles que hay en la empresa?
- Entrevistado: Ah, eh, o sea, que sea lo más intuitiva posible, o sea, no asumir nada, no asumir nada, porque dentro de la empresa, pues, tenemos un barrio pinto de, de, de, de, de, de personas, ¿no? Con, con, con, cada uno con capacidades distintas, ¿no? Entonces, creo que ahí es no asumir nada, porque hay demasiada dispersión en los perfiles de, de personas, ¿no? O sea, en el trabajo hay personas de, de, de muchos perfiles, ¿no? Y es difícil segmentar ahí, ¿no? Eh, entonces, tengo que hacerlo lo más, lo más, lo más, lo más amigable posible, ¿no? Lo segundo es, ¿Betterfly es para todos los colaboradores o para ciertos segmentos de colaboradores? O sea, ¿tiene que ir para todos? ¿puede ir de jefaturas para arriba? ¿tiene que ir para toda la masa? Esa es la primera pregunta que yo haría, ¿no?, ¿a quién va? ¿es para todos los colaboradores? Porque si es va para todos los colaboradores creería yo que hay algo por afinar, ¿no? Respecto a eso, ¿qué necesidad cubre Betterfly? Si es una necesidad, ¿qué necesidad dentro de la empresa cubre?
- Entrevistadora: ¿Quisieras agregar algún comentario adicional a esta entrevista, con respecto a tu experiencia?
- Entrevistado: En verdad, en ese momento ya no. Yo creo que ya dije ya todo.