



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ciencias Sociales

Escuela Profesional de Trabajo Social

**Práctica situada del Trabajo Social con trabajadores
del rubro alimentario en un programa de
mejoramiento de vivienda y sus efectos en el bienestar
familiar – 2024**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

AUTOR

Analucia YAUYO LANDEO

ASESOR

Mg. María Leticia Marcelina CÁCERES CEDRÓN

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

Yauyo, A. (2025). *Práctica situada del Trabajo Social con trabajadores del rubro alimentario en un programa de mejoramiento de vivienda y sus efectos en el bienestar familiar – 2024*. [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	Analucia Yauyo Landeo
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	75431525
URL de ORCID	opcional
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Maria Leticia Marcelina Cáceres Cedrón
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	08741254
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-5265-6277
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Joselyn Lisbeth Villa Cavero
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	45114626
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	María Estela Cardaña Dios de Portugal
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	07935476
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Lizeth Vergaray Arévalo
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	10206400

Datos de investigación	
Línea de investigación	ODS 3: SALUD Y BIENESTAR 1. Medicina, salud y economía de los cuidados
Grupo de investigación	NO APLICA
Agencia de financiamiento	NO APLICA
Ubicación geográfica de la investigación	CALLAO, LIMA PERU
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2025
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#6.00.00



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

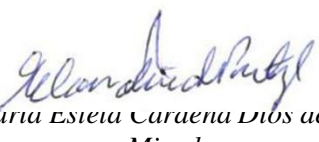
En Lima, siendo el día seis de diciembre del dos mil veinticinco se reunieron los Miembros del jurado calificador integrado por los profesores: Mg. Joselyn Lisbeth Villa Cavero (Presidenta), Lic. Maria Estela Cardeña Dios de Portugal (Miembro) y Mg. Lizeth Vergaray Arévalo (Miembro).

Verificado el Trabajo de Suficiencia Profesional "**Práctica situada del Trabajo Social con trabajadores del rubro alimentario en un programa de mejoramiento de vivienda y sus efectos en el bienestar familiar – 2024**", presentado por la bachiller YAUYO LANDEO, ANALUCIA. Una vez concluida la sustentación, el Jurado procedió a la calificación con el siguiente resultado:

15 (Quince)

Luego del proceso de sustentación, calificación y comunicación del resultado a la graduanda, el Jurado, de conformidad con el Reglamento General de Grados y Títulos de la Facultad, acordó otorgar a la bachiller YAUYO LANDEO, ANALUCIA el **TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL** y, para dejar constancia, se extendió la presente acta y firmaron:


Mg. Joselyn Lisbeth Villa Cavero
Presidenta


Lic. Maria Estela Cardeña Dios de Portugal
Miembro


Mg. Lizeth Vergaray Arévalo
Miembro


Mg. Maria Leticia Marcelina Cáceres Cedron
Asesora



Firmado digitalmente por
MELENDEZ DE LA CRUZ Juan
Felipe FAU 20148092282 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 04.02.2026 12:52:58 -05:00

Dr. Juan Felipe Meléndez De la cruz
Vicedecano Académico



Anexo 1
CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, **María Leticia Cáceres Cedrón**, en mi condición de asesora acreditada con el DICTAMEN N°16 -2025-EPTS-FCCSS/UNMSM del trabajo de suficiencia profesional cuyo título es:

Práctica situada del Trabajo Social con trabajadores del rubro alimentario en un programa de mejoramiento de vivienda y sus efectos en el bienestar familiar – 2024

presentado por la bachiller: **Analucia YAUYO LANDEO**, 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 **12% 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, 29 de noviembre 2025

Firma del Asesor

Nombres y Apellidos del asesor: **María Leticia Cáceres Cedrón**

DNI: 08741254

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.

INDICE

1. Presentación	4
1.1 Breve Introducción Sobre El Propósito Del Informe	4
1.2 Importancia De La Sistematización Para La Mejora De Intervenciones Futuras	4
1.3 Público Al Que Va Dirigido El Informe	5
2. Descripción De La Experiencia	6
2.1 Contexto De La Intervención	6
2.2 Características De La Organización	6
2.3 Población Atendida	7
2.4 Objetivos De La Intervención	7
2.5 Actores Involucrados	8
2.5.1 Colaboradores Beneficiados	8
2.5.2 Equipo De Bienestar Laboral	8
2.5.3 Gerencia De Talento Humano	8
2.5.4 Gerencial General	8
2.6 Principales Acciones Realizadas	8
3. Objetivos, Ejes Y Preguntas De Sistematización	10
3.1 Objetivos	10
3.2 Temas Eje Y Elementos Clave	10
3.3 Preguntas Orientadoras	11
4. Metodología De Sistematización	12
4.1 Enfoque Metodológica	12
4.1.1 Enfoque Inductivo	12
4.1.2 Enfoque Crítico	12
4.1.3 Enfoque Cualitativo	12
4.1.4 Enfoque Narrativo	13
4.2 Procedimiento Metodológico	13
4.2.1 Recuperación De La Experiencia	13
4.2.2 Ordenamiento De La Información	14
4.2.3 Análisis E Interpretación	14
4.2.4 Conclusiones Y Recomendaciones	14

4.3	Técnicas Utilizadas.....	15
4.4	Fuentes De Información	15
4.5	Criterios Éticos	15
5.	Reconstrucción De La Experiencia.....	16
5.1	Descripción Cronológica De La Experiencia	16
5.2	Descripción Temática De La Experiencia	18
5.2.1	Tema Eje 1: Acompañamiento Social En El Espacio Laboral.....	18
5.2.2	Tema Eje 2: Bienestar Laboral Y Calidad De Vida Familiar	22
5.2.3	Tema Eje 3: Transformaciones Percibidas Por Los Trabajadores	26
6.	Análisis E Interpretación.....	29
6.1	Patrones Y Aprendizajes Emergentes	29
6.2	Relación Con El Marco Teórico.....	30
6.3	Impacto Y Cambios Generados	33
7.	Conclusiones Y Recomendaciones	35
7.1	Conclusiones	35
7.2	Recomendaciones	36
7.3	Reflexión final.....	37
8.	ANEXOS	40
9.	BIBLIOGRAFÍA.....	38

Práctica Situada Del Trabajo Social Con Trabajadores Del Rubro Alimentario En Un Programa De Mejoramiento De Vivienda Y Sus Efectos En El Bienestar Familiar – 2024

1. Presentación

1.1 Breve Introducción Sobre El Propósito Del Informe

El presente informe de sistematización de la experiencia denominada “Práctica Situada Del Trabajo Social Con Trabajadores Del Rubro Alimentario En Un Programa De Mejoramiento De Vivienda Y Sus Efectos En El Bienestar Familiar – 2024”, está centrado en la recuperación, ordenamiento, reflexión y análisis de la información que dio a lugar a esta experiencia; un programa integrado en su totalidad por profesionales del Trabajo Social.

Asimismo, este informe responde al cumplimiento de la modalidad de Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el título de Licenciada en Trabajo Social en la Escuela Profesional de Trabajo Social de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, dando cumplimiento a la Ley Universitaria 30220.

1.2 Importancia De La Sistematización Para La Mejora De Intervenciones Futuras.

El aporte de la sistematización para el Trabajo Social es que permite revisar, para conocer a profundidad, la manera en la que se intervino en determinado lugar, programa o proyecto, de una manera estructurada. Es así como lo realizado, aciertos y desaciertos, se descubren y se piensan con la intención de potenciar otras prácticas y buscar nuevas estrategias que permitan tener mejor resultados. Otro factor que resulta importante mencionar es que el plasmar estas experiencias en documentos, informes, entre otros, permite que se mantenga la información resguardada para revisión lecciones aprendidas en un futuro y desde otras perspectivas.

En ese sentido, lo mencionado por Valero, J. (2017) “sistematizar es detenerse, mirar hacia atrás, ver de dónde venimos, qué es lo que hemos hecho, qué errores hemos cometido, cómo los corregimos para orientar el rumbo, y luego generar nuevos conocimientos, producto

de la crítica y la autocrítica, que es la dialéctica, para transformar la realidad.” Confirma la idea de que estudiar la experiencia vivida es una de las formas más ricas de obtener conocimiento en base a intervenciones generales.

1.3 Público Al Que Va Dirigido El Informe

El presente informe está dirigido, en primera instancia, a aquellos profesionales del Trabajo Social, para que piensen en todas las posibilidades que tienen de realizar un aporte sustancial de conocimiento, partiendo de las propias experiencias y convergiendo en un análisis crítico. La intención es que brinde pautas y pistas para acciones en un contexto similar. A las organizaciones, que se encuentran en la búsqueda de nuevos y/o mejores programas sociales que generen mayor impacto en sus colaboradores, teniendo como pilar fundamental, el bienestar integral de las personas que los conforman. Y por último, a todo aquel interesado en acercarse y profundizar los abordajes sociales ejecutados desde el quehacer de una profesional del Trabajo Social.

2. Descripción De La Experiencia

2.1 Contexto De La Intervención

La intervención se realizó en una empresa industrial del sector alimentario ubicada en la provincia institucional del Callao, es específicamente, un programa de mejoramiento de vivienda desarrollada en el año 2024, periodo en el que la organización experimentó cambios organizacionales, transiciones de altas gerencias, en algunas áreas, aumento de carga laboral, por encontrarse en una expansión de su crecimiento.

La experiencia tomada en consideración está enmarcada en los programas sociales con los que cuenta la organización: el proyecto de mejora de vivienda, la cual tiene como principal fin–promover un mayor bienestar familiar del trabajador. El acompañamiento ofrecido desde el área de bienestar laboral también jugó un papel importante en la realización del programa, así como el involucramiento de las jefaturas correspondientes.

Conocer la percepción que tuvieron los trabajadores beneficiados resulta importante para conocer no solo en qué medida fueron favorecidos sino también para conocer las oportunidades de mejora que pudieron resultar del acompañamiento recibido por las trabajadoras sociales y/o del mismo contenido del programa para mejorar las estrategias de acción y mejorar la experiencia de los futuros trabajadores que ingresen al programa.

2.2 Características De La Organización

Machu Picchu Foods SAC (MPF) es una empresa industrial del sector alimentario con más de tres décadas dedicada a promover la innovación y la sostenibilidad, ofreciendo productos de alta calidad como uno de los fabricantes más importantes de chocolate y confitería. La compañía se especializa en crear chocolates, golosinas y snacks para marcas privadas a nivel global. Su actividad principal está orientada a la manufactura por encargo, desarrollando propuestas exclusivas para cada cliente y brindando un acompañamiento personalizado en el lanzamiento de nuevos productos y en la ampliación de sus líneas.

Su misión establece el propósito de convertirse en un vínculo entre el desarrollo sostenible de las comunidades cacaoteras del Perú y el crecimiento de sus clientes en el mercado internacional del chocolate y los snacks. Asimismo, su visión apunta a

transformar la industria de los bocadillos mediante soluciones innovadoras, de alto valor agregado y adaptadas a las necesidades de cada proyecto.

Dentro de la organización existe la Gerencia de Talento Humano, que incluye el área de bienestar laboral. Esta área es la responsable de diseñar y ejecutar iniciativas dirigidas a los colaboradores, entre ellas el programa de mejora de vivienda, que constituye la base del presente proyecto de sistematización.

2.3 Población Atendida

La organización cuenta con dos plantas industriales, una ubicada en Pisco y otra en Callao, así también cuenta con zonas de acopio a lo largo del territorio peruano. Siendo Callao el lugar en el cual se ha centrado este proyecto, es importante mencionar que la población es de alrededor 1200 personas considerando a personal administrativo y operativo. Así también las edades oscilan entre los 20 y 60 años aproximadamente; y también se tiene población variada, tanto masculinos como femeninas. Gran cantidad de esta población pertenece al área operativa, en donde aproximadamente el 70% tiene hijos(as), cónyuges y/o convivientes y son el principal sustento del hogar, dicha información fue recatada de la encuesta socioeconómica que se realizó a finales del año 2024.

2.4 Objetivos De La Intervención

El programa “Tengo una mejor vivienda con MPF” se enfoca en desarrollar un programa dirigido a colaboradores operarios con mayor tiempo en la empresa que tienen una vivienda en condiciones vulnerables. Los criterios de selección inician con personal en condición de estabilidad, es decir, que tengan más de tres años en la organización y que pertenezcan al área operativa. Todo aquel postulante debe presentar un proyecto de mejora de vivienda, el cual es evaluado y de ser aceptado, ingresa al programa y se le otorga un préstamo de S/8mil soles, el cual es terminado de abonar en aproximadamente dos años posterior al desembolso.

2.5 Actores Involucrados

2.5.1 Colaboradores Beneficiados

Hace referencia a aquellos colaboradores que postularon al programa en el año 2024, presentaron su proyecto de mejora y fueron aceptados. Se les realizó el abono de S/8mil soles como préstamo y se les dio alrededor de 02 meses para que pudieran concluir con la construcción y/o remodelación de alguno de los ambientes de su vivienda.

2.5.2 Equipo De Bienestar Laboral

El equipo estuvo conformado por la jefatura del área, la analista de bienestar y la asistente, las tres personas mencionadas son profesionales de Trabajo Social, lo cual influyó en el enfoque que se le dio al programa y la ejecución del mismo.

2.5.3 Gerencia De Talento Humano

La gerencia de talento humano tiene a su cargo las áreas de: remuneraciones y administración de personal, seguridad y salud en el trabajo, selección y capacitación, security de la organización y el área de clima organizacional, comunicación interna y por último bienestar laboral, la cual es la encargada de velar por el cumplimiento de los programas sociales elaborados para el alcance de todos los colaboradores.

2.5.4 Gerencial General

En este caso concreto la Gerencia general forma parte esencial del programa de mejora de vivienda, ya que, sin su evaluación y posterior evaluación, los colaboradores no podrían acceder a ello.

2.6 Principales Acciones Realizadas

En los inicios del año 2024 se realizó una nueva convocatoria dirigida al personal operativo para ser parte del programa de mejora de vivienda, en ese contexto se realizaron entrevistas con cada uno de los interesados:

- Lanzamiento del comunicado para ser incluidos en el programa “Tengo una mejor vivienda con MPF”.
- Reuniones con cada uno de ellos, para explicar en qué consistía el programa y sus requisitos.
- Visitas domiciliarias, para constatar la situación inicial de la vivienda previo al proyecto, la trabajadora social tuvo a su cargo el seguimiento continuo de la realización y cumplimiento del programa.
- Reuniones con la gerencia de talento humano y la gerencia general para presentar a los postulantes y sus proyectos de mejora de vivienda, teniendo como respuesta la aprobación de la totalidad de los proyectos (04)
- Reuniones con los colaboradores que iban a ser parte del programa, para dar detalles sobre la decisión de gerencia y fechas en la que se le haría el desembolso del dinero, así como el cronograma de pago y finalmente la fecha en la que debían entregar sus proyectos.
- Visita a las viviendas de los colaboradores, cada uno de ellos cumplió con el proyecto presentado en un inicio.

3. Objetivo, Ejes Y Preguntas De Sistematización

3.1 Objetivo

- Evidenciar la importancia del quehacer del Trabajo Social en el diseño y seguimiento de estrategias de programas que buscan la mejora en el bienestar de los trabajadores de una organización privada

3.2 Temas Eje Y Elementos Clave

En el marco del proceso de sistematización de la presente experiencia fue necesario identificar aquellos temas centrales que atraviesan toda la experiencia y servirían a modo de orientación para organizar de una mejor manera la información. Siendo así, se pudo identificar tres temas ejes los cuales fueron las bases para lograr comprender el análisis y reflexión de esta. Asimismo, se apreciaron los diversos elementos que componen cada uno de esos temas ejes y que ayudaban a entender mejor la intervención y sus resultados. En ese sentido, se identificó lo siguiente:

Tema Eje 1: Acompañamiento Social en el Espacio Laboral

1. Identificación de necesidades.
2. Seguimiento de casos.
3. Articulación con redes internas y externas.
4. Sentido del acompañamiento recibido.

Tema Eje 2: Bienestar Laboral y Calidad de Vida en el Trabajo

1. Carga laboral y estrés.
2. Reconocimiento y motivación.
3. Apoyo organizacional

Tema Eje 3: Transformaciones percibidas por los trabajadores

1. Cambios en la percepción del entorno laboral.
2. Reconocimiento del rol del Trabajo Social.

3.3 Preguntas Orientadoras

- ¿Qué significa el acompañamiento social en el espacio laboral en cuanto al bienestar de los trabajadores?
- ¿Cómo se relaciona el bienestar laboral con la calidad de vida en el trabajo de los colaboradores en una organización?
- ¿Cuáles son las transformaciones que identifican los trabajadores en su entorno laboral y cómo estas repercuten en su desempeño?

4. Metodología De Sistematización

4.1 Enfoque Metodológico

Para realizar la sistematización de la experiencia se trabajó con varios enfoques que permitieron comprender la magnitud del manejo de la información que los propios involucrados ofrecieron. En este apartado se precisan cuáles son:

4.1.1 Enfoque Inductivo

Según Bernal Torres, C. A. (2016), nos menciona que el método inductivo “utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos (producto de la investigación), para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general”.

Este método refiere que va de lo particular a lo general, teniendo en consideración que se analizan hechos o situaciones ya vividas, consolidando de ese modo conocimientos y teniendo como resultado aprendizajes más amplios.

4.1.2 Enfoque Crítico

El enfoque crítico permite cuestionar nuestra realidad con la intención de poder generar un cambio a futuro, es reflexionar sobre aquellas situaciones que se viven pensar y generar cambios positivos. Según ello Gil, R. M. (2016): “La interpretación crítica de una o varias experiencias, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o hace explícita la lógica y el sentido del proceso vivido: diversos factores que incidieron, cómo se relacionaron entre sí y por qué de ese modo. Posibilita producir conocimientos y aprendizajes significativos, apropiarse críticamente de las experiencias vividas”.

4.1.3 Enfoque Cualitativo

Sánchez Flores, F. A. (2019) menciona que “El enfoque cualitativo se sustenta en evidencias que se orientan más hacia la descripción profunda del fenómeno con la

finalidad de comprenderlo y explicarlo a través de la aplicación de métodos y técnicas derivadas de sus concepciones y fundamentos epistémicos, como la hermenéutica, la fenomenología y el método inductivo”.

Este enfoque permite interpretar experiencias vividas, busca comprender lo sucedido tomando en consideración el contexto en el que se desarrolló. No trata de medir, no tiene su base en la cantidad sino en indagar la realidad compleja y plasmarlo tal cual lo experimentan.

4.1.4 Enfoque Narrativo

Tal como lo menciona Bolívar, A. (2012), se trata de la recogida y análisis de datos. La investigación narrativa refiere a las historias contadas por los participantes en un contexto de investigación, resaltando la idea de formar una reconstrucción de experiencias donde se priorice su propia forma de ver el contexto en el que se desarrolló.

Para Arias Cardona, A. M., & Alvarado Salgado, S. V. (2015), la investigación narrativa apuesta metodológica para la construcción social de conocimientos científicos. “La metodología de la investigación narrativa se inscribe como una metodología del diálogo (Atkinson & Coffey, 2003), en la que las narrativas representan las realidades vividas, pues es a partir de la conversación que la realidad se convierte en texto, construyendo así entre los participantes y el investigador los datos que serán analizados en el proceso”.

4.2 Procedimiento Metodológico

Esta sistematización se ha desarrollado cumpliendo con cuatro momentos claramente definidos que han permitido hacer un recorrido por la experiencia de manera clara y coherente. Estos son:

4.2.1 Recuperación De La Experiencia

En este momento clave, fue preciso recolectar toda la información de la experiencia pues se debía identificar aquellos momentos importantes lo cual serviría para realizar el proceso de sistematización. Se basa en reconstruir lo que sucedió en la práctica y , en este caso a través de una línea de tiempo, la cual permite identificar aquellos sucesos que fueron relevantes y los cuales son tomados como base para poder reconocer los temas centrales. Es a través de diferentes técnicas, en este caso concreto, a través de diversas entrevistas que se recolectó la información necesaria.

4.2.2 Ordenamiento De La Información

Habiendo recuperado la información, fue preciso ordenarla de tal forma que nada quedara a la deriva. En este momento se clasificó aquello que sería de utilidad para el proceso de sistematización, darle sentido a lo recolectado en las entrevistas realizadas, teniendo en consideración que se buscaba evitar perder aquello relevante o que llegase a ser decisivo para entender la experiencia concreta.

4.2.3 Análisis E Interpretación

En este momento radica lo central del proceso de sistematización, se refiere a darle sentido a la información recopilada y debidamente ordenada de la experiencia. Se centra en la reflexión de los momentos, en la mirada crítica y por consiguiente a darle sentido a los diversos temas centrales que se identificaron dentro de la experiencia. Es clave porque ayuda a comprender los posibles aciertos y errores que se tuvieron y a partir de ello empezar a formular nuevas estrategias que permitirían mejores intervenciones en el futuro.

4.2.4 Conclusiones Y Recomendaciones

Por último, a partir de la reflexión y análisis realizado de todo lo ocurrido durante la sistematización de experiencias, se intentó generar nuevos conocimientos aquellos que puedan lograr mejores o óptimos resultados de los que se obtuvo anteriormente, ello

enmarcados en experiencias que puedan resultar similares en diferentes contextos. También pueden ser tomados como sugerencias para el ejercicio profesional, una herramienta adicional que sea de utilidad para la intervención del Trabajo Social, en este caso concreto, en organizaciones privadas.

4.3 Técnicas Utilizadas

Para la recopilación de la información necesaria, se tuvo en consideración aplicar diferentes técnicas enmarcadas en el enfoque cualitativo, aquellas importantes para iniciar con el proceso de análisis y reflexión:

- **Línea de tiempo:** Se realizó el ordenamiento cronológico de aquellos sucesos importantes que pasaron en la experiencia elegida, teniendo en consideración no solo a la organización sino también a los trabajadores beneficiados. Siendo de gran utilidad para no perder información relevante.
- **Entrevista semiestructurada:** Gracias a esta técnica se pudo recolectar información directa de cada uno de los informantes, ello a través de la elaboración de una serie de preguntas enmarcadas en cada elemento clave y temas eje, anteriormente ya identificado.

4.4 Fuentes De Información

En el marco de la realización de esta sistematización de experiencias, la principal fuente de información fueron los 04 colaboradores beneficiados con el programa, las integrantes del equipo de bienestar laboral, quienes tuvieron a su cargo la ejecución del programa y también a dos jefaturas claves de la organización.

Del mismo modo, los documentos organizacionales existentes que permitieron ordenar la información.

4.5 Criterios Éticos

Los principales criterios éticos considerados para la presente sistematización de experiencias han sido el de confidencialidad y consentimiento informado, cada uno de los informantes de manera voluntaria han firmado el consentimiento informado, en donde se

indica que toda la información que han otorgado se ha utilizado estrictamente con fines académicos.

5. Reconstrucción De La Experiencia

5.1 Descripción Cronológica De La Experiencia



Figura 1. Línea de tiempo de experiencia sistematizada. Elaboración propia

• Convocatoria de Programa de Vivienda

En enero del año 2024, se dio inicio con el programa de mejoramiento de vivienda, luego de que, en la encuesta socioeconómica realizada con meses de anticipación, se identificara que la mayoría de los colaboradores buscaban mejorar determinados espacios de sus viviendas, por tal motivo se vio necesario continuar con la ejecución del programa.

Para ello, se realizaron entrevistas individuales con los postulantes, para conocer más de cerca su realidad, es aquí donde se dio inicio con el acompañamiento de la trabajadora social, pues el desconocimiento referente a lo que implicaba el programa, resultó evidente. Es así que cada paso dado desde este momento requirió mayor observación, soporte y compromiso, estableciendo lazos de confianza con el trabajador.

- **Evaluación de Desempeño a los Trabajadores**

Es en ese sentido que uno de los requisitos más valorados por la organización era la evaluación de desempeño, pero esto supuso empezar a articular redes con áreas internas. El soporte que se recibió por parte de las jefaturas internas se vio evidenciado en las facilidades otorgadas al colaborador con permisos con goce y también las dirigidas al equipo de bienestar, pues las coordinaciones presenciales eran decisivas. Se estableció una comunicación constante con ellos y una vez se tuvo las respuestas finales sobre sus valoraciones laborales, se dio inicio con la preparación del informe en donde se debía sustentar a la alta gerencia el motivo por el cual cada colaborador estaba intentando acceder a este beneficio.

Uno de los retos que se tuvo en este contexto fue que la trabajadora social, no tenía el acceso directo a los resultados y el tema burocrático retrasó la elaboración del informe final que debía ser presentado.

- **Cambio Organizacional a Nivel Gerencial**

A mediados de agosto, en donde se empezó con la comunicación para la entrega de los proyectos finales, resultó importante tener una nueva reunión con la gerencia de planta, esto debido, a que hubo un cambio de jefatura y, por ende, el nuevo gerente debía conocer los alcances del programa y la implicancia que tenía el área de bienestar. Es aquí donde en la retroalimentación que se tuvo, la valoración hacia las acciones realizadas fue vistas de forma positiva.

El cambio también evidenció un mayor compromiso de las jefaturas hacia el personal, se empezaba a dar luces de la preocupación por el bienestar familiar y no solo por el rendimiento laboral. También la sensibilización hacia las gerencias jugó un papel importante, puesto que se pedía necesariamente un tipo de resultado y algunos de los trabajadores no contaba con ello, en respuesta, el área de bienestar intervino para realizar un cambio que resultaría en la posibilidad de mejorar la vivienda de un trabajador.

- **Entregas de Proyectos del Primer Grupo**

Por último, tuvimos la entrega de los proyectos de los trabajadores, gerencia de planta, jefaturas y alta gerencia asistieron a la nueva visita domiciliar programada. Este fue un

punto importante, dado que, quienes toman las decisiones de continuidad de un programa son ellos, ver de cerca las realidades de trabajadores que en su mayoría tienen viviendas precarias o viven en situaciones desfavorables, da un golpe de conciencia.

Por otro lado, los trabajadores a modo de comentarios evidenciaban su satisfacción por las mejoras que se dieron en sus viviendas. Los agradecimientos estuvieron presentes, pero desde ese momento fue relacionado hacia la satisfacción laboral, pues indicaban que, si la organización tenía este tipo de programas que los impactaban directamente a ellos y a sus familias, ellos a modo de retribución, se planteaban más y mejores objetivos para el crecimiento de ambos.

- **Inicio de Sucesión de la Alta Gerencia**

A partir de este último suceso, al hacer una revisión completa de los programas de bienestar, se dio atención especial al programa de mejoramiento de vivienda. En ese sentido los cambios en la alta gerencia supusieron mayor preocupación por el bienestar integral del trabajador, la posibilidad de aumentar el presupuesto dirigido a la ejecución del programa era cada vez más tangible, lo que resultaría en mayor satisfacción del personal, pues implicaría que pudieran realizar proyectos más grandes que por consecuencia, tendría mayor impacto en sus núcleos familiares.

Se empezó a dar mas relevancia a lo realizado por el trabajador, una revaloración del esfuerzo que quedaría evidenciado en la mejora de programas para su superación personal y familiar, y también desde el área de bienestar se empezó con una mayor promoción para dar visibilidad de este tipo de beneficios hacia los futuros beneficiarios.

5.2 Descripción Temática De La Experiencia

5.2.1 Tema Eje 1: Acompañamiento Social En El Espacio Laboral

En este primer eje se trató principalmente del acompañamiento que hubo por parte de la profesional, de la trabajadora social, en la ejecución del programa de mejoramiento de vivienda.

- **Identificación de necesidades**

Resultó primordial identificar las principales necesidades de los colaboradores, no solo a través de un estudio socioeconómico, sino también de lo dicho por ellos mismos de manera directa.

“Se identificó que aproximadamente el 30% de los colaboradores cuentan con techos de calamina y paredes sin tarrajear, lo que evidencia condiciones de vivienda con limitaciones en protección y aislamiento. “(Analista de bienestar, Nataly)

“Sabía que la empresa tenía este apoyo y yo siempre voy a querer lo mejor para ellos, para mis hijos, entonces vi la oportunidad para poder pedir la información y estar dentro del programa y así mejorar mi vivienda, para poder vivir mejor” (Beneficiada, Zully)

Los testimonios recibidos revelan realidades que, aunque pueden pasar desapercibidas en el día a día laboral, tienen un gran impacto en la vida de las personas. Tener conocimiento que aproximadamente el 30% de los colaboradores viven en hogares con techos de calamina y paredes sin tarrajear no solo muestra una necesidad material tangible, sino también una situación que puede influir la salud, la tranquilidad y el sentido de seguridad de las familias. Desde el Trabajo Social, este dato nos propone mirar más allá de los indicadores y a entender que atrás de cada número hay historias personales, esfuerzos continuos y luchas constantes.

Desde el Trabajo Social, esta experiencia ratifica la necesidad de acompañar a los colaboradores desde una postura cercana, que valide sus vivencias y que sea impulsador de acciones que dignifiquen su calidad de vida. Se trata de comprender que el bienestar laboral comienza desde antes de ingresar a la organización, en los hogares y entornos donde las personas construyen su cotidianidad. Y es justamente allí donde una intervención humana y comprometida puede marcar una diferencia significativa.

- **Seguimiento de casos**

Cada uno de los postulantes recibía un acompañamiento personalizado, algunos tenían inconvenientes para conseguir lo que se les pedía y en cada uno de los momentos, la trabajadora social estuvo presente.

“Me dieron una buena orientación, me dijeron que estaba calificado, me guió para poder presentar los papeles que me pedían como sustento.”
(Beneficiado, Sigifredo)

“Sobre el programa, pues las señoritas fueron muy claras sobre qué debía hacer, yo al inicio no entendía muy bien pensé que era otra cosa, pero ellas me explicaron con mucha paciencia y eso lo valoro mucho la verdad.”
(Beneficiada, Teresa)

“En bienestar, las trabajadoras sociales son así te dan esa confianza para que puedas conversar y abrirte, muchas veces yo he ido a su oficina y han tenido esa paciencia para escuchar, son personas que tienen buen trato y lo hacen notar.” (Beneficiada, Zully)

Es preciso mencionar que, desde el equipo de bienestar laboral, se contaba con la predisposición del buen trato, es entender cada caso en particular y ser el medio para que las condiciones, en este caso, de vivienda puedan ser mejores y así que cada colaborador tenga un espacio óptimo para vivir.

El reconocimiento hacia las profesionales evidencia que el acompañamiento humano es valorado y necesario, pero también plantea la responsabilidad institucional de fortalecer estos espacios y garantizar que las profesionales cuenten con las condiciones, tiempos y recursos adecuados para sostener este tipo de intervención. La calidad del trato que se otorga no debe depender únicamente de la vocación personal, sino de políticas organizacionales que valoren la intervención psicosocial como parte esencial del bienestar de los colaboradores.

Esta experiencia reafirma que el verdadero impacto de un programa no se mide solo en los resultados materiales que alcanza, sino en la manera en la que se realizan los procesos. Cuando la orientación se ofrece desde la humanidad, la empatía y el respeto, los

programas dejan de ser solo beneficios y se convierten en oportunidades de dignidad y esperanza para las personas.

- **Sentido de acompañamiento recibido**

“Yo esperaba que me orientaran bien sobre lo que necesitaba para ingresar al programa y así lo hicieron, me explicaron que tenía que presentar y cuando tuve preguntas o dudas más que todo, si me supieron ayudar.”
(Beneficiado, Sigifredo)

“Bueno yo pensé que me iban a poner trabas o a decir que no, porque soy reingresante. Pero cuando entré a preguntar, me hicieron pasar, me senté, me explicaron y me dijeron la forma de pago, me hicieron sentir cómoda la verdad, las señoritas nos tratan muy amablemente y eso hace que, si queremos ir cuando tenemos dudas.” (Beneficiada, Teresa)

“Realmente esperaba que las señoritas me ayudaran porque si había escuchado antes que otros compañeros no pudieron ingresar por otros motivos y yo si quería ingresar, ellas desde el momento uno, me explicaron, me ayudaron, me dieron ese soporte que necesitaba y también sus palabras de aliento al tener que esperar por mi estabilidad.” (Beneficiado, Daniel)

“Me escribían seguido para preguntarme cómo iba, estaban ahí detrás de mí y bueno a veces no les mandaba todo a tiempo, pero al final sí pude completar todo y pude ingresar a este programa.” (Beneficiada, Zully)

Se esperaba que cada postulante se sintiera escuchado y valorado, la respuesta que se recibió por cada uno de ellos confirmó que en efecto el acompañamiento resultó ser el adecuado, la gratitud percibida es sinónimo de un trabajo en conjunto, bien elaborado.

Desde el Trabajo Social, estos testimonios nos reafirman que las necesidades de los colaboradores no son únicamente materiales. También buscan claridad, contención, seguridad, orientación y un trato humano que reconozca su dignidad. Esta mirada integral es la que permite que un programa de vivienda trascienda lo administrativo y se convierta en una experiencia de acompañamiento real, donde las personas se sienten vistas, valoradas y respaldadas en su proceso de mejorar su vida y la de sus familias.

- **Articulación con redes internas**

Durante todo el proceso del desarrollo del programa, es necesario que las gerencias, este caso, de planta sean conscientes de qué colaboradores son los interesados en ser parte del programa, porque es luego con sus jefaturas que se realiza coordinaciones de permisos especiales.

“Para dar respuesta a las demandas identificadas, hemos establecido un proceso de articulación directa con la Gerencia de Planta. Agendamos una reunión con el Gerente de Planta para presentar a los colaboradores postulantes al programa... se sustenta la necesidad prioritaria del colaborador y se argumenta el impacto positivo que la intervención puede generar en su bienestar y estabilidad, promoviendo una toma de decisiones informada por parte de la Gerencia.” (Analista, Nataly)

“El resultado del estudio socio económico con las principales necesidades se presenta a la Gerencia de cada sede, para que conozcan las necesidades del personal y sensibilizar a que nos brinden su respaldo con el programa.” (jefa del equipo de bienestar, Lucero)

Estos testimonios revelan un aspecto fundamental en cualquier intervención social dentro del ámbito laboral: la importancia de construir puentes entre las necesidades reales de los colaboradores y la capacidad de respuesta de la organización. La articulación con las gerencias no solo es un procedimiento administrativo; es un acto que visibiliza las necesidades humanas, donde las trabajadoras sociales se convierten en voces que trasladan urgencias e historias reales que muchas veces no llegan por sí solas a los niveles de decisión.

5.2.2 Tema Eje 2: Bienestar Laboral Y Calidad De Vida Familiar

El segundo eje hace referencia a la relación que existe entre la sensación de bienestar en el trabajo y como ello influye en la vida familiar del colaborador. Para esta

experiencia en concreto, se tomó en consideración el programa de mejora de vivienda, sin embargo, es preciso mencionar que la organización cuenta con diversos programas que atienden no solo al colaborador sino también a sus familiares directos, teniendo como objetivo visibilizar la importancia que recibe cada uno de ellos.

- **Apoyo organizacional**

“Considero que la empresa al hacer este programa si nos ayuda porque mi trabajo o mi centro de trabajo está siendo como mi soporte para mejorar mi casa.” (Beneficiado, Sigifredo)

“Considero que la empresa nos demuestra este apoyo con el horario de trabajo que tenemos, por ejemplo, yo solo hago turno día y descanso los domingos en comparación de otras empresas así grandes que manejan operarios y los hacen trabajar los domingos.” (Beneficiada, Teresa)

“La empresa lo refleja por ejemplo cuando nos brindan facilidades de salida o cuando podemos compensar nuestras horas para poder enfocarnos en nuestra casa si en caso tenemos casos puntuales que resolver y de esa manera encontramos un equilibrio para todas nuestras responsabilidades.” (Beneficiada, Zully)

Si bien los testimonios muestran opiniones positivas, también señalan que estas acciones deben ser sostenidas y profundizarse. El bienestar no puede depender de decisiones ocasionales o de criterios individuales; debe convertirse en lineamientos institucionales sólidos, que garantice equidad, acceso y continuidad para todos los trabajadores. Desde el Trabajo Social, esto implica promover procesos de escucha activa, diagnósticos permanentes y programas que respondan no solo a necesidades inmediatas, sino también a aquellos aspectos que permitan mejorar la calidad de vida a largo plazo.

“El colaborador está seguro del apoyo por parte de la organización y eso impacta directamente en la productividad, se tiene a gente más comprometida que se alinea a la cultura que tenemos, valora mucho la ayuda que tiene la empresa hacia el/ella, hace que tengan un sentido de pertenencia

hacia la empresa y eso se refleja en indicadores de productividad y demás.”
(Supervisor, Jan)

“Este programa ha ayudado mucho y a influenciado en su vida familiar porque se sienten mucho más cómodos y tranquilos en una vivienda más sólida, en una vivienda donde puedan proteger a sus familias y eso irradia en una productividad y un rendimiento alto porque están tranquilos que sus familias están seguras, tienen un techo estructurado y ello hace que su concentración sea enteramente en su trabajo.” (jefe de planta, Gino)

Se podía deducir que el programa de mejoramiento de vivienda podría llegar a influenciar en el rendimiento del colaborador, desde el área de bienestar se tenía esta percepción y ha quedado en evidencia como las jefaturas también consideran que existe una relación entre este tipo de apoyo organizacional con el rendimiento del colaborador, puesto que lo esperado era un aumento de productividad.

Por otro lado, resulta valioso que la empresa reconozca que un trabajador tranquilo rinde mejor, es importante no reducir la intervención social a meros indicadores de productividad. El bienestar de los colaboradores debe ser entendido como un derecho humano y una responsabilidad ética, no únicamente como una estrategia de la empresa para el rendimiento organizacional.

- **Carga laboral – estrés**

Resulta importante identificar la relación entre la carga laboral y el estrés, cómo aquello podría haber influenciado en la vida familiar del trabajador, pero también de qué manera ello se relaciona con el programa de vivienda al cual postularon.

“El año pasado si aumentó el trabajo, hubo bastante demanda justamente porque hubo un cliente nuevo que era muy grande, pero eso también hizo que nosotros tengamos más trabajo y si me estresé bueno considero que no solo yo, sino también mis compañeros y eso llevaba a mi casa, llegaba cansado y solo quería dormir, descansar el cuerpo más que todo, pero también como estaba así, no compartía mucho con mi familia porque prefería descansar, el trabajo me

dejaba agotado, ya no me daba la cabeza para pensar en mejorar mi casita, solo quería descansar” (Beneficiado, Sigifredo)

“Mi estrés no era por el trabajo en sí sino por lo que pasaba en mi casa, eso sí me tenía preocupado, estaba siempre pensando en eso y a veces aquí en el trabajo me preguntaban qué tenía o así porque me veían distraído.” (Beneficiado, Daniel)

“Aquí en el trabajo también fue así, tuvimos más auditorias y yo tenía más responsabilidades, y eso se vio reflejado en mi salud, yo empecé con dolores de cabeza y se me caía el cabello, llegaba a mi casa y veía que necesitaba tener un mejor lugar donde vivir, todo ello se acumuló. Solo quería dormir, no compartía mucho con mi familia porque prefería descansar.” (Beneficiada, Zully)

Si bien, no todos los trabajadores relacionaban el estrés con la carga laboral, queda evidenciado que existía una preocupación por el poco tiempo que pasaban con sus familias, en alguno de los casos afectaba directamente a su salud, viendo este tipo de casos en las entrevistas que se realizaron para el programa de vivienda, se tomó en consideración todo ello. Tener un programa social que pueda aliviar esas preocupaciones era uno de los objetivos que teníamos desde el área de bienestar laboral.

- **Reconocimiento y motivación**

Con este tipo de programas, se buscaba que los colaboradores tuvieran un sentido de pertenencia hacia la organización, ayudar a su bienestar emocional y social, generar en ellos un sentimiento de apoyo y valoración por parte de la empresa.

“Por los años que tengo y por mi esfuerzo, porque eso lo ven en la evaluación de desempeño si yo hubiera sacado un “por mejorar” no entraba, pero saqué un “destacado” entonces viéndolo así, sí considero que reconocieron mi trabajo, mi esfuerzo diario” (Beneficiado, Sigifredo)

“Yo creo que merecía ser uno de los beneficiados, lo sentí como un reconocimiento por mi trabajo por todo lo que me esfuerzo dentro del área.” (Beneficiado, Daniel)

“Yo creo que el reconocimiento es para todos los que postulamos al programa, si considero que la empresa hace que nos sintamos bien y no solo me refiero a este programa, sino que en general nos dan más beneficios.”
(Beneficiada, Teresa)

El reconocimiento puede ser transformador cuando se toma como un acto de justicia y dignificación. Pero también es importante pensar críticamente en qué criterios se toman para elaborar este tipo de programas. El reto está en garantizar que el reconocimiento no solo sea visto como un premio al rendimiento, sino que se articule con una mirada más amplia de equidad, inclusión y cuidado, donde todas las personas — independientemente de su puntaje o perfil— puedan sentirse parte de una organización que valora sus vidas, familias y no solo su productividad.

5.2.3 Tema Eje 3: Transformaciones Percibidas Por Los Trabajadores

La percepción de los trabajadores beneficiados sobre aquellos cambios que pudieron sentir a través de la ejecución de este programa resulta clave para evidenciar aquellos puntos de mejora que pudieron resultar, tanto del programa mismo como del rol que cumplió la trabajadora social durante este proceso.

- **Reconocimiento del rol del trabajo social**

No solo es considerar la opinión de los trabajadores, sino también de cómo ven las diferentes jefaturas al área de bienestar y concretamente el rol que cumple la trabajadora social, como generadora de cambios positivos y/o como aquella persona que vela por el bienestar del colaborador y de sus familias.

“Considero que es muy beneficioso y un gran apoyo por parte de las trabajadoras sociales del área, que hacen una función exhaustiva, de un seguimiento bueno, de un criterio en la cual se pueda elegir a la gente beneficiada y acompañarlo durante todo el proyecto. Saber a quién llegar y cómo llegar, cómo evaluarlos y elegir en base a prioridades a cada beneficiario, considero que es un trabajo que se refleja justamente en la aceptación y agradecimiento que tienen los colaboradores. Y también sabemos que hay un trabajo de por medio en la cual el criterio y evaluación que hay por parte de las

trabajadoras sociales es importante para que este tipo de programas se den de forma óptima”. (Supervisor, Jan)

“El rol del trabajo social ha sido bastante bueno, porque no solamente es dar un beneficio a cualquier persona que lo solicite, sino al colaborador que realmente lo necesita, también es fundamental el acompañamiento que se realiza, el estar con ellos en el antes, durante y después de sus proyectos, entonces el rol de acompañamiento del trabajo social ha sido bastante importante y sobre todo de bastante seguimiento para que los colaboradores se sientan tranquilos, agradecidos con lo que se está realizando en la empresa.” (Jefatura de planta, Gino).

Por otro lado, el impacto positivo que se esperaba tener por parte de los trabajadores, hacia una visión de valoración por el trabajo realizado de la trabajadora social se vio evidenciado en lo dicho por ellos en las entrevistas.

Es importante mencionar que el Trabajo Social cumple un rol fundamental como un conducto entre la organización y los trabajadores, como orientador y como soporte. Pero también invitan a reflexionar sobre la necesidad de fortalecer las estructuras organizacionales para que el bienestar no dependa exclusivamente del compromiso individual de las profesionales, sino de una política integral que reconozca que acompañar, priorizar y humanizar son tareas esenciales en el ámbito laboral.

“En este caso las trabajadoras sociales si considero que abogaron por nosotros, para que nuestros proyectos se puedan aprobar, y no solo eso, se vio la preocupación y el estar preguntándonos cómo íbamos, el estar presente y que haya comunicación también dice mucho de ellas.” (Beneficiado, Sigifredo)

“Para mis las trabajadoras sociales cumplieron de una manera correcta con su trabajo, estuvieron siempre pendientes y atentas cuando iba a presentarle los requisitos que pedían y se ve el compromiso que tienen de velar por nuestro bienestar no solo dentro de la empresa, sino también con nuestra familia, yo en el personal he sentido ese apoyo y me alegra saber que se preocupan por uno.” (Beneficiado, Daniel)

“Ellas, las trabajadoras sociales, nos ven más que solo trabajadores, se preocupan por nuestras familias, por nosotros y considero que somos afortunadas de tenerlas aquí.” (Beneficiada, Teresa)

- **Cambios en la percepción del entorno laboral**

Al finalizar los proyectos de mejora de vivienda, se tenía la idea que los trabajadores beneficiados tuvieran un sentido de agradecimiento con la organización, lo cual se vería evidenciado en su rendimiento laboral e incluso en su sentido de pertenencia hacia la empresa.

“Estoy contento por el cambio que he tenido en mi casa, saber que recibo el apoyo de mi lugar de trabajo me da esa satisfacción de decir yo pertenezco a esta empresa, en general estoy muy agradecido.” (Beneficiado, Sigifredo)

“Sobre mi trabajo si influyó porque me esforzaba más porque quería mostrar que estaba agradecido de que me consideraron en este programa.” (Beneficiado, Daniel)

“Respecto a mi bienestar laboral, sí también ha influido porque ahora vengo muy tranquila a laborar, estoy concentrada 100% en mis labores, me siento motivada a seguir mejorando.” (Beneficiada, Teresa).

“Tener este tipo de logros hace que yo me sienta feliz y mis ánimos se ven reflejados en mi trabajo, en cómo estoy emocionalmente trabajando.” (Beneficiada, Zully)

Cada uno de ellos confirmó lo que se creía, el sentido de agradecimiento se ve reflejado no solo en su estado emocional, sino también en su rendimiento laboral

Aunque es necesario indicar que estos programas sociales como no deberían ser vistos solo como estrategias para aumentar la productividad o el rendimiento del personal de una organización, sino como acciones orientadas a garantizar derechos, disminuir brechas sociales y dignificar la vida de quienes sostienen la empresa con su trabajo constante. Desde el Trabajo Social, acompañar estos procesos implica recordar que el

bienestar no debe depender de la gratitud, sino de políticas sostenidas, equitativas y pensadas desde la justicia social

6. Análisis E Interpretación

En el desarrollo de esta sistematización de experiencias, surgieron diversos patrones esenciales que resultan importantes mencionar y ahondar en ellos, para de ese modo comprender de qué manera interpretaron los trabajadores el ser parte de un proyecto de mejora de vivienda.

6.1 Patrones Y Aprendizajes Emergentes

Posterior a la recopilación de la información dada por los diferentes informantes, se logró evidenciar patrones y aprendizajes emergentes que fueron claves a medida que daba lugar la experiencia.

- Uno de los principales patrones que se evidenció fue “el impacto que tuvo el programa en su calidad de vida”. Al realizar un estudio socioeconómico en la organización se esperaba conocer de manera macro, la situación de vivienda de los trabajadores, para así, desde el área de bienestar, poder proponer programas que puedan impactarlos no solo a ellos sino también a sus familias. Una vez finalizado la ejecución del programa, la respuesta inmediata fue la de una sensación de bienestar integral, comprendía no solo su vida familiar o personal sino también impactaba en lo económico y emocional. La generación de alivio y satisfacción fueron evidentes, reflejado en muchos de los casos en el aumento de la productividad, el sentido de pertenencia y empoderamiento personal fueron resultados del apoyo organizacional que se tuvo a través de este programa social. Resultando así ser un patrón positivo en la experiencia vivida.
- También resulta importante mencionar que el bienestar familiar fue considerado como uno de los pilares básicos que estuvo presente en la

motivación de los trabajadores, en su totalidad fue el principal motivo de superación personal, la generación de tranquilidad para sus familias y su propia estabilidad hicieron que los trabajadores consideren ser parte este programa con la intención de superar aquellas dificultades que se originaban en sus viviendas pero que influenciaban, en muchos de los casos, en su estado emocional. Esto se asocia a los objetivos planteados dentro del programa, tener conocimiento de manera directa, nos indica que dichos objetivos fueron adecuadamente logrados.

- Finalmente, la capacidad de acompañamiento óptimo por parte del equipo de bienestar laboral y concretamente de las trabajadoras sociales, se vio reflejado no solo desde el punto de vista del colaborador beneficiado, sino también por las diversas áreas de la organización, la valoración por la creación de este tipo de programas que buscan generar bienestar más allá de lo laboral, desde la proposición de estrategias de intervención hasta la ejecución de las mismas.

6.2 Relación Con El Marco Teórico

A partir del análisis y reflexión de la experiencia, basada centralmente en las percepciones de los propios involucrados, operarios, gerencia y equipo profesional, es conveniente entender que, para dialogar sobre los resultados de cualquier sistematización, es necesario descubrir conceptos y categorías emergentes que fueron apareciendo a lo largo del proceso. En ese sentido, es fundamental acudir a los expertos y autores conceptuales para proponer esos conceptos y discutir con aquellos, contrastando los hallazgos con sus aportes, para lograr una síntesis de las ideas desde el trabajo social.

Es preciso mencionar en este punto lo que entendemos por “perspectiva o práctica situada”, busca comprender aquello que atraviesa la vida de las personas —sus relaciones, formas de expresarse y prácticas cotidianas— que necesita ser transformado para mejorar su bienestar. Esto implica sumar esfuerzos colectivos y promover que quienes participan tomen conciencia de su papel en esos cambios. Como lo menciona Montenegro, M (2018): una perspectiva situada para la intervención social debía dar cuenta de los aspectos de las

vidas de las personas, de las relaciones, discursos y prácticas sociales que es necesario transformar.

En relación al primer eje, el cual hace referencia al acompañamiento social en el espacio laboral, según Alonso, I., & Funes, J. (2009): “El acompañamiento es un proceso que se desarrolla en equipo, que es el que da sentido y soporte a todo el proceso y que coordina el conjunto de actuaciones que se realizan”, y en efecto, lo visto en la experiencia de la intervención del trabajo social es que el acompañamiento fue el soporte del colaborador, se trató de dilucidar con ellos, aquellas dudas que surgían en el camino, generar mejores formas de comunicación para facilitar su comprensión y posterior participación activa y propiciar en ellos la confianza necesaria para que se auto perciban como protagonistas de cambios en relación a su núcleo familiar.

En esta misma línea tenemos a Muro.A, Munarriz.A, Loitegui. A (2016), donde mencionan que “El acompañamiento se definía también como "una actitud de trabajo" que vinculaba esfuerzos personales tanto de las personas atendidas como de los y las profesionales. Se trataba de un estilo de trabajo y una dedicación en aquellos ámbitos (personal, familiar, económico, formativo, laboral, vivienda, jurídico, etc.) en los que existieran carencias y/o demandas explícitas o implícitamente reconocidas.”

Durante el proceso de acompañamiento surgieron momentos en los que la comunicación con algunos trabajadores se volvió compleja, lo que dificultó tanto el seguimiento que realizaba la profesional de Trabajo Social como el propio avance del programa. En esos casos, el apoyo de las jefaturas, a través de los permisos otorgados, fue esencial para facilitar espacios de conversación privada con cada colaborador.

A lo largo del proceso, la trabajadora social mantuvo siempre la disposición de escuchar y brindar el apoyo necesario para resolver las dudas de los participantes. Ese compromiso nació del propósito central del programa: ser un puente que acompañe y contribuya genuinamente al bienestar de cada trabajador.

En cuanto al bienestar laboral y calidad de vida familiar, existen diversos factores que engloban ello, uno de los principales es el de tener acceso a una vivienda digna, tal como lo menciona Nicolau, F (1992) la adecuada vivienda digna es aquella que conforma

de manera positiva, la creación del bienestar físico, familiar, social y también psicológico de los integrantes del núcleo familiar.

Posterior al estudio socioeconómico que se realizó previo al planteamiento de este programa social que impacta directamente a esta dimensión, se debía sustentar el motivo por el cual se estaba creando, desde la perspectiva del equipo de bienestar laboral, lo primordial era intervenir desde lo básico, que es el lugar donde habita una persona y la comodidad que debe tener. En ese sentido Barranco, C. (2004) indica que “Las dimensiones de calidad de vida que están vinculadas al mundo de las personas son la salud (en sus aspectos físicos, psíquicos y sociales), la economía, el trabajo, la vivienda, el medio ambiente, el ocio, los derechos y servicios de bienestar social.” Reforzando la idea de que es importante “enfaticar que la calidad de vida es un concepto multidimensional en el que están presentes tanto los aspectos objetivos como subjetivos de los espacios personales y sociales de las personas, grupos y comunidades, así como los del contexto socioambiental.”.

A partir de esta experiencia, se reconoció que contar con un espacio digno para vivir debía ser el eje inicial para la construcción del programa. Considerar la importancia de la persona en su totalidad —y no únicamente como fuerza laboral— fue un aspecto que impulsó al equipo de bienestar a profundizar en los resultados obtenidos en la encuesta socioeconómica.

Este enfoque permitió comprender con mayor sensibilidad las realidades y necesidades de los colaboradores, reafirmando que el bienestar integral comienza por garantizar condiciones básicas que permitan desarrollar una vida segura y equilibrada. Desde esta mirada más humana, el programa buscó no solo atender una carencia material, sino también fortalecer la calidad de vida, la estabilidad emocional y el sentido de dignidad de cada trabajador.

Por último, las transformaciones percibidas por los trabajadores beneficiados devienen desde la motivación que se genera en ellos el objeto de reconocimiento dentro de la organización, ya sea por el tiempo que laboran, por las labores que desempeñan o incluso por alcanzar y/o superar los objetivos propuestos. A partir de su incorporación en este programa se esperaba ver la relación entre el resultado de su proyecto (mejora de su

vivienda) y su motivación personal, un aumento en lo ultimo mencionado, por tal motivo, se está en concordancia con lo dicho por Yucra, K. V. P., & Aguilar, J. M. C. (2019). “La motivación laboral es la respuesta a la satisfacción de la necesidad de reconocimiento. El trabajador necesita sentirse reconocido, no solo por sus superiores jerárquicos sino también por sus compañeros, de tal manera que genere satisfacción con la organización y las labores que ejecuta dentro de ella.”

En este punto, es preciso señalar que se identificó la ausencia de un instrumento específico para evaluar el nivel de impacto al concluir la ejecución del programa. No obstante, los comentarios espontáneos de los participantes brindaron información valiosa que permitió aproximarse a sus percepciones y experiencias.

La mayoría de los colaboradores manifestó que su motivación dentro de la organización había incrementado de manera significativa. Este cambio se reflejó en el deseo de continuar perteneciendo a la empresa, mejorar su desempeño diario y plantearse metas personales que aportaran al crecimiento institucional. Estos testimonios evidencian que, aun sin una herramienta formal de medición, el programa generó un impacto positivo en el compromiso, la autoestima y el sentido de pertenencia de los trabajadores, reforzando la importancia de seguir promoviendo iniciativas que reconozcan y valoren al ser humano en su dimensión integral.

6.3 Impacto Y Cambios Generados

En el desarrollo del proceso de sistematización de la presente experiencia, se pudo dar paso a una reflexión y análisis crítico de aquellas situaciones que englobaron el proceso de postular, ejecutar y entregar un proyecto de mejoramiento de vivienda. En ese sentido se logró identificar los cambios y el impacto que devino de este programa social, tanto a nivel organizacional, como personal, de tal modo que es importante dar a conocer lo relevante a continuación:

- **En relación al programa social**

Desde la creación hasta la ejecución del programa, se tuvo una intervención oportuna en aquellas personas que tenían necesidades esenciales sin ser cubiertas. El mejoramiento de las viviendas resultó ser uno de los ámbitos que requerían mayor urgencia de intervención, por lo que, al realizarse, se percibió el impacto como positivo no solo en el trabajador sino en sus núcleos familiares, aunque es evidente que resulta necesario realizar ajustes para hacer de este tipo de programas, los más óptimos, entendiendo que se consideran como los de mayor relevancia, el camino trazado, parece ser el adecuado para el cumplimiento de los objetivos planteados. Así también, resulta importante mencionar, que, desde la perspectiva organizacional, fortaleció la relación entre el colaborador y la empresa, generando el aumento del rendimiento laboral, reforzando el sentido de pertenencia, y también dejando en evidencia la valoración del trabajador hacia este tipo de programas.

- **En relación a los trabajadores beneficiados**

Se puede deducir que la meta principal del programa se cumplió, los trabajadores beneficiados tienen ahora mejores espacios habitables que les permiten sentirse más que conformes por lo que han realizado gracias al apoyo de la organización. Se pudo lograr, el bienestar a nivel emocional, económico, familiar y laboral; sin embargo, resulta importante darle una mirada macro, entender el contexto en el que vive cada persona y actuar en base a ello, de ese modo se lograrían mejores resultados.

- **En relación al equipo de bienestar laboral**

Este tipo de problemáticas sociales que no limitan su desarrollo al ámbito público, requieren ser atendidas por profesionales del trabajo social. El equipo del área de bienestar, conformado exclusivamente por trabajadoras sociales, colocó sobre la mesa estrategias de intervención dirigidas a esta población, llegando a ser el puente entre lo otorgado por una organización privada (enfocándose en el reforzamiento del clima laboral) y el trabajador con necesidades básicas sin ser cubiertas. El programa también sirvió como vitral de las capacidades que las profesionales poseían, siendo evidenciados en el acompañamiento claro, oportuno y asertivo hacia los trabajadores. Así también se logró dar mayor visibilidad sobre lo esencial que resulta tener este tipo de profesionales

en organizaciones privadas, pues su intervención se direcciona esencialmente a buscar el bienestar de las personas y no ha acciones meramente administrativas.

7. Conclusiones Y Recomendaciones

7.1 Conclusiones

En base a toda la reflexión y análisis generada en este proceso de sistematización de experiencias, conociendo más de cerca la intervención del Trabajo Social en ámbitos privados, se han llegado a conclusiones tanto de manera práctica como teórica, las cuales serán expuestas a continuación:

- **EJE 1: Acompañamiento Social en el Espacio Laboral**

Aplicar estrategias adecuadas de acompañamiento fue parte esencial para que el desarrollo del programa tenga resultados positivos, a nivel general, la valoración al papel que cumplieron las integrantes del equipo de bienestar laboral, fue un indicador que enmarca las bases de las futuras intervenciones a otros trabajadores, pero en el mismo contexto de un programa social. El acompañamiento constante y cercano en el ámbito laboral, genera en una sensación de calidez humana, por ello no debe ser desvalorizado, es aquí donde se va formando el sentido de pertenencia en una organización.

- **EJE 2: Bienestar Laboral y Calidad de vida familiar**

Quedó evidenciado que existe una estrecha relación entre el bienestar laboral y la calidad de vida de una persona, el estrés generado en el ámbito laboral puede repercutir en las dinámicas familiares, así como los logros que se obtienen a nivel personal, pueden

influir en el rendimiento dentro del trabajo, es por ello que la creación de este tipo de programas es esencial para el fortalecimiento del clima laboral, el reconocimiento del esfuerzo por parte de la organización evidenciado en el aumento de presupuesto de estos programas sociales, fortalecen la confianza de los trabajadores. Aunque resulta importante mencionar en este aspecto que, dichas decisiones presupuestales de las gerencias, son tomadas en base al sustento que presenta la trabajadora social del área, reforzando así el papel clave que cumple como intermediaria entre el colaborador y sus necesidades básicas

- **EJE 3: Transformaciones percibidas por los trabajadores**

Por último, es evidente que, a partir del desarrollo de estos programas, existan cambios a nivel organizacional y personal. En este punto en concreto, los trabajadores que fueron beneficiados se percibieron a sí mismos como ejemplos para sus pares, pasaron a tomar un rol protagónico. A partir de formar parte del programa y lo que todo ello conllevó, también se mostró un cambio en su desenvolvimiento laboral generando mayor sentido de representación referente a los valores que la organización promueve.

7.2 Recomendaciones

Posteriormente a la realización de la presente sistematización de experiencias, es preciso señalar algunas recomendaciones que ayuden a una mejor intervención en el futuro. Dirigido al equipo de bienestar y a la empresa donde se desarrolló la experiencia.

- A la organización, procurar la continuidad de este tipo de programas en instituciones que albergan a cientos de trabajadores, resulta valioso para ser agente de cambio en el bienestar humano.
- Propiciar espacios de comunicación abierta entre los colaboradores ya beneficiados y el equipo ejecutor del programa para identificar aspectos de mejora en futuras intervenciones.

- Incluir de manera más activa a las jefaturas directas, no solo ser espectador del proyecto final entregado sino también participar del seguimiento, en cuanto a las visitas domiciliarias se refiere.
- Evaluar al termino de la entrega del proyecto, el impacto generado no solo a nivel material, sino también social y familiar, ello podría ser a través de entrevistas de cierre o a través del llenado de una encuesta de satisfacción.
- Modificar los montos de préstamo de acuerdo al proyecto que presenten (necesidad de cada colaborador), previa evaluación socioeconómica, ya que, actualmente se maneja un único monto independiente a la mejora que deseen realizar.
- Realizar talleres y/o charlas con contenido enfocado al mantenimiento del hogar, el cuidado, la motivación personal y de economía familiar.
- Mantener una constante reflexión sobre el rol del trabajo social en instituciones privadas, no perder de vista el quehacer profesional, aunque mucho de lo que se realice sean funciones administrativas.
- Reforzar la comunicación entre el equipo de bienestar laboral y demás redes internas para así llegar a la mayor cantidad de trabajadores posibles.
- Desde el Trabajo Social continuar velando por el bienestar del trabajador, aunque ello refiera poner en discusión algunos lineamientos ya establecidos por parte de la organización.

7.3 Reflexión final

La realización de esta sistematización de experiencia supuso tener una mirada más exhaustiva de las acciones que se realizó en el marco concreto de un programa social elaborado para generar bienestar en las personas de una organización industrial. Fue conocer de manera más próxima las opiniones y el sentir de todos los involucrados y a partir de ello, empezar a plantear futuras mejoras en la intervención, visto desde el lado del Trabajo Social.

Pensar un Trabajo Social situado busca mostrar que la vida de las personas es importante, sus inquietudes y sus realidades, Sean programas de alto impacto o pequeñas acciones con las que se acompaña su camino para lograr su empoderamiento y conciencia de su valor. La sistematización de la experiencia ha pretendido mostrar que el quehacer

profesional se adapta a la realidad y no se impone, aunque haya que cumplir determinadas metas. Este proceso de reflexión deja una ruta a seguir, una llamada de atención para no perder el sentido y el significado de la intervención por el bienestar de los trabajadores. La respuesta obtenida por los propios involucrados ha permitido tomar conciencia, si bien ya se ejecutaba así, de la importancia del diálogo, de la escucha activa, para identificar las discrepancias y los consensos.

Así también, resultó en el ejercicio de reflexión y análisis a acciones que se habían visto de manera general, aquí se ahondó en aquellas estrategias que se habían planteado inicialmente pero que no tenía una mirada crítica sino estaba meramente enfocado a la acción y cumplimiento de objetivos organizacionales. En ese sentido, es importante destacar lo valioso de esta praxis, pues los resultados y conclusiones que surgen a partir de ello, no solo se enfocan en el quehacer del Trabajo Social contribuyendo a la generación de nuevos conocimiento, de formas de intervención que resultaron, en este caso en particular, optimas; sino viéndolo desde un enfoque humanista, pues impactan de sobremanera en las personas reales, ya que, aquella sensación de tranquilidad, bienestar y superación personal, siendo el profesional un agente generador de cambios ante una problemática social es a donde debe apuntar el Trabajo Social. Por tales motivos se concluye que toda forma de intervención del Trabajo Social debe ser analizada, comprender y actuar partiendo de una experiencia similar a la que otra profesional pudo tener, puede resultar beneficioso para mi propia experiencia en particular, pues sus métodos pueden ser vistos como guías de aquello que pudo o no resultar bien. No se trata de hacer por cumplir, sino por generar cambios, partiendo desde el pensamiento que, si se pudo impactar positivamente a una familia con nuestro accionar, entonces vamos por el camino correcto.

8. BIBLIOGRAFÍA

Alonso, I., & Funes, J. (2009). El acompañamiento social en los recursos socioeducativos. *Educacion social*, 42, 28-46.

Arias Cardona, A. M., & Alvarado Salgado, S. V. (2015). Investigación narrativa: apuesta metodológica para la construcción social de conocimientos científicos. *CES psicología*, 8(2), 171-181.

Barranco Expósito, M. D. C. (2004). La intervención en trabajo social desde la calidad integrada. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, N. 12 (diciembre 2004); pp. 79-102.

Bernal Torres, C. A. (2016). Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales. 4.

Bolívar, A. (2012). Metodología de la investigación biográfico-narrativa: recogida y análisis de datos. *Dimensões epistemológicas e metodológicas da investigação (auto) biográfica*, 2(1), 79-109.

Nicolau, E. F. (1992). El derecho a una vivienda digna y adecuada. *Anuario de filosofía del derecho*, 305-324.

Gil, R. M. (2016). Sistematización de experiencias en trabajo social: desafío inminente e inaplazable. In *Presentado al III Congreso Internacional Trabajo Social Formación profesional investigación sistematización e identidad profesional en la modernidad, preguntas y respuestas. Arequipa Perú*.

LA, R. N. D. L. C. EL ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL COMO MÉTODO DE INTERVENCIÓN EN LOS PROCESOS DE INCLUSIÓN: NUEVAS REFLEXIONES.

Montenegro, M. (2001). Conocimientos, agentes y articulaciones: una mirada situada a la intervención social. *Athenea digital*, 1, 17.

Sánchez Flores, F. A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista digital de investigación en docencia universitaria*, 13(1), 102-122.

Unday, D. E., & Valero, J. A. G. (2017). Sistematización de experiencias como método de investigación. *Gaceta médica espirituana*, 19(2).

Yucra, K. V. P., & Aguilar, J. M. C. (2019). Sentido de pertenencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa comercial de telecomunicaciones de Lima Metropolitana. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*, 12(1).

9. ANEXOS

1. Línea de tiempo de la experiencia



2. Evidencia Fotográfica

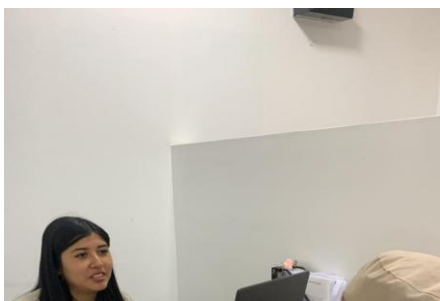
Figura.1 : Reunión con el equipo de jefaturas – evaluaciones del programa



Figura 2: Reunión con trabajadores beneficiados posterior a la entrega de sus proyectos de mejora



Figura 3: Reunión con trabajadores beneficiados posterior a la entrega de sus proyectos de mejora



3. : Matriz de identificación del objeto de sistematización

¿Qué voy a sistematizar?	¿Por qué se elige esta experiencia?	Por qué se quiere sistematizar (Objetivos)
Práctica situada del Trabajo Social con trabajadores del rubro alimentario en un programa de mejoramiento de vivienda y sus efectos en el bienestar familiar – 2024	Su relevancia está sustentada en generar bienestar a los colaboradores en condición de estabilidad, a través de la implementación una mejora en su vivienda Es valido porque responde a una problemática social y exige respuestas través de acciones de responsabilidad empresarial. Puede ser replicado no solo en empresas industriales alimentarias sino tomado como una iniciativa para impulsarlo en diferentes empresas privadas que cuentan con una mayor posibilidad económica de realizarlo.	Evidenciar la importancia de la intervención del Trabajo Social en la creación de programas en favor de los trabajadores de una organización privada.

4. Matriz de ejes e interrogantes

EXPERIENCIA	TEMAS EJE Y ELEMENTOS CLAVES	INTERROGANTES GENERALES
-------------	------------------------------	-------------------------

Práctica situada del Trabajo Social con trabajadores del rubro alimentario en un programa de mejoramiento de vivienda y sus efectos en el bienestar familiar – 2024	Acompañamiento Social en el Espacio Laboral: 1. Identificación de necesidades. 2. Seguimiento de casos. 3. Articulación con redes internas y externas. 4. Sentido del acompañamiento recibido.	¿Qué significa el acompañamiento social en el espacio laboral en cuanto al bienestar de los trabajadores?
	Bienestar Laboral y Calidad de Vida en el Trabajo: 1. Carga laboral y estrés. 2. Reconocimiento y motivación. 3. Apoyo organizacional	¿Cómo se relaciona el bienestar laboral con la calidad de vida en el trabajo de los colaboradores en una organización?
	Transformaciones percibidas por los trabajadores: 1. Cambios en la percepción del entorno laboral. 2. Reconocimiento del rol del Trabajo Social.	¿Cuáles son las transformaciones que identifican los trabajadores en su entorno laboral y cómo estas repercuten en su desempeño?

5. Matriz de preguntas específicas

Momentos de la experiencia	EJE 1 : Acompañamiento Social en el Espacio Laboral:		INFORMANTES
	Elementos claves	Pregunta general: ¿Qué significó el acompañamiento social en el espacio laboral en cuanto al bienestar de los trabajadores?	
Convocatoria del programa de vivienda	Identificación de necesidades	1.1 ¿Qué determinó que los trabajadores busquen apoyo en el área de bienestar sobre programas de vivienda? 1.2 ¿Los trabajadores consideraron que el área de bienestar les dio el soporte adecuado en su espacio de trabajo, cuando lo requirieron? 1.3 ¿Los colaboradores se sintieron escuchados por la trabajadora social cuando acudieron en busca de ayuda?	TRABAJADORES

	seguimiento de casos	1.4 ¿De qué manera el área de bienestar pudo facilitar la postulación de los trabajadores al programa de vivienda	EQUIPO DE BIENESTAR
		1.5 ¿Qué tipo de dificultades encontró al momento de postular al programa de vivienda, consideras que la trabajadora social tuvo un adecuado acompañamiento en el proceso?	TRABAJADORES
	Sentido de acompañamiento recibido	1.6 ¿Qué expectativas tuvieron los trabajadores respecto al acompañamiento del área de Bienestar Laboral en el proceso de solicitud y acceso al programa de vivienda? 1.7 ¿Qué dificultades identificó el equipo de bienestar en el acompañamiento a los colaboradores durante el proceso de convocatoria del programa de vivienda?	
Incorporación de una nueva integrante al equipo	Identificación de necesidades	1.8 ¿Qué tipo de necesidades vinculadas a la vivienda se identificó desde el área de bienestar? 1.9 ¿De qué manera se obtuvo información sobre las necesidades de los trabajadores?	EQUIPO DE BIENESTAR
Cambio organizacional a nivel gerencial	Articulación con redes internas	1.10 ¿Cómo articuló el área de bienestar laboral con otras instancias internas (gerencia de planta) para responder a las demandas de los colaboradores? 1.11 ¿De qué manera la articulación interna entre las jefaturas y el equipo de bienestar potenció el proceso de acompañamiento al personal en la postulación al programa de mejora de vivienda?	
Momentos de la experiencia	EJE 2 : Bienestar Laboral y Calidad de vida familiar:		INFORMANTES
	Elementos claves	Pregunta general: ¿De qué manera se relacionó la calidad de vida familiar en el bienestar laboral de los colaboradores en una organización?	

Evaluación de desempeño a los trabajadores	Apoyo organizacional	2.1 ¿Qué estrategias de apoyo organizacional se implementaron para mejorar la calidad de vida familiar, y en consecuencia, el bienestar laboral? 2.2 ¿De qué manera los programas de apoyo organizacional (programas sociales) influyeron en la calidad de vida familiar de los colaboradores? 2.3 ¿Qué buenas prácticas de apoyo organizacional fortalecieron tanto la vida familiar como el bienestar laboral?	EQUIPO DE BIENESTAR
		2.4 ¿Qué percepción tuvieron las jefaturas sobre la influencia de la vida familiar en la productividad y rendimiento de sus equipos?	JEFATURAS
		2.5 ¿Cómo percibieron los colaboradores el apoyo organizacional, consideran que ello contribuyó a equilibrar sus responsabilidades familiares y laborales?	TRABAJADORES
	Carga laboral - estrés	2.6 ¿Consideras que el incremento de la carga laboral pudo influir en los niveles de estrés de los colaboradores y cómo este estrés se ha reflejado en su dinámica y bienestar familiar?	
	Reconocimiento y motivación	2.7 ¿Consideras que ingresar al programa de vivienda es una muestra de reconocimiento al esfuerzo realizado por sus labores? 2.8 ¿Cuáles fueron sus motivaciones para postular al programa de vivienda?	

Entrega de proyectos del primer grupo		2.9 ¿Cómo percibieron los colaboradores al programa de vivienda, consideraron que se reflejó como un compromiso de la empresa con su bienestar familiar? 2.10 ¿De qué forma el reconocimiento de la empresa hacia los colaboradores por la entrega de sus proyectos de vivienda fortaleció su motivación laboral? 2.11 ¿De qué manera los logros alcanzados en el ámbito familiar impactaron en su desempeño laboral? 2.12 ¿Cómo percibieron los colaboradores al programa de vivienda en términos de reconocimiento y valoración de su esfuerzo por parte de la empresa?	
Inicio de sucesión de la alta gerencia		2.13 ¿Qué efecto tiene en el rendimiento laboral, la decisión de aumentar el presupuesto del programa de vivienda en la confianza de los colaboradores hacia la alta dirección? 2.14 ¿Cómo se relaciona la posibilidad de incremento presupuestal con la percepción de reconocimiento y valoración del esfuerzo de los trabajadores?	
Momentos de la experiencia	EJE 3 : Transformaciones percibidas por los trabajadores		INFORMANTES
	Elementos claves	Pregunta general: ¿Cuáles son las transformaciones que identificaron los trabajadores en su entorno laboral y cómo estas repercutieron en su desempeño?	
Cambio organizacional a nivel gerencial	Reconocimiento del rol del trabajo social	3.1 ¿En qué medida el rol del trabajo social fue considerado importante en la generación de cambios positivos dentro del entorno laboral de los trabajadores, a través de programas sociales?	JEFATURAS
		3.2 ¿Cuál fue la percepción de los colaboradores sobre el rol de la trabajadora social frente a casos de mejora en la vida familiar a través de programas sociales?	TRABAJADORES

	Cambios en la percepción del entorno laboral	3.3 ¿Cómo influyó la mejora en las condiciones de vivienda en la estabilidad emocional y bienestar laboral de los colaboradores? 3.4 ¿De qué manera los logros alcanzados en el ámbito familiar impactaron en su desempeño laboral?	
--	--	---	--

6. Matriz de codificación

PREGUNTA ESPECIFICA	COINCIDENCIA DE RESPUESTAS	INFORMANTES	CODIGO INICIAL	PATRONES	CATEGORIAS EMERGENTES
¿Qué determinó que los trabajadores busquen apoyo en el área de bienestar sobre programas de vivienda?	. Mejorar su vivienda para tener mejores condiciones de vida. . Acceder a un préstamo sin intereses como principal ventaja. . Percibir el programa como una oportunidad accesible y valiosa. . Motivación centrada en la familia. . Interacción positiva con el área de Bienestar.	TRABAJADOR 1 TRABAJADOR 2 TRABAJADOR 3 TRABAJADOR 4	. Mejora de condiciones habitacionales . Beneficio financiero sin costo . Impulso familiar . Relación favorable con Bienestar	. Mejora en la calidad de vida . Valoración de beneficios económicos . Motivaciones enfocadas en el bienestar familiar	. Impacto en la calidad de vida . Calidad humana en la atención . Identificación de necesidades y gestión de recursos
¿Los trabajadores consideraron que el área de bienestar les dio el soporte adecuado en su espacio de trabajo, cuando lo requirieron?	. Coinciden en que Bienestar resuelve dudas y brinda orientación. . Destacan el trato amable, cercano y disponible del personal. . Se sienten escuchados y acompañados. . Bienestar también las/los ayuda en problemas más allá del trámite.	TRABAJADOR 1 TRABAJADOR 2 TRABAJADOR 3 TRABAJADOR 4	. Orientación y claridad en el proceso . Calidez y accesibilidad del personal . Acompañamiento y escucha activa . Apoyo integral más allá del trámite	. Acompañamiento constante . Atención humana y cercana . Apoyo que trasciende lo administrativo	

¿Los colaboradores se sintieron escuchados por la trabajadora social cuando acudieron en busca de ayuda?	. Todos recibieron orientación y ayuda para avanzar en el programa. . Señalan un trato amable, cercano y con paciencia por parte de las señoritas de Bienestar. . Se sienten escuchados, comprendidos y acompañados. . Recibieron explicaciones claras sobre requisitos y pasos. . Perciben que el área está disponible y atenta durante el proceso, brindando seguimiento.	TRABAJADOR 1 TRABAJADOR 2 TRABAJADOR 3 TRABAJADOR 4	. Orientación y apoyo en el proceso . Trato cálido y cercano del personal . Sensación de acompañamiento y escucha . Claridad en la información brindada . Disponibilidad y seguimiento activo	. Acompañamiento constante del área de Bienestar . Calidad humana en la atención . Comunicación clara y comprensible . Percepción de apoyo emocional y práctico	
¿Qué tipo de necesidades vinculadas a la vivienda se identificó desde el área de bienestar?	Las viviendas presentan condiciones estructurales incompletas o precarias.	. JEFA DE BIENESTAR LABORAL . ANALISTA DE BIENESTAR LABORAL	Necesidad de mejoras habitacionales	Condiciones habitacionales deficientes	
¿De qué manera se obtuvo información sobre las necesidades de los trabajadores?	El área de Bienestar realiza evaluaciones socioeconómicas periódicas que permiten identificar necesidades y orientar los programas dirigidos a los colaboradores.	. JEFA DE BIENESTAR LABORAL . ANALISTA DE BIENESTAR LABORAL	Evaluación socioeconómica para identificación de necesidades	Uso de diagnóstico social para orientar intervenciones	
¿De qué manera el área de bienestar pudo facilitar la postulación de los trabajadores al programa de vivienda	El área de bienestar realiza un proceso formal, validado y acompañado, que incluye identificación de casos, orientación a los colaboradores y verificación de información para asegurar que el beneficio del programa de vivienda llegue a quienes realmente cumplen los requisitos	. JEFA DE BIENESTAR LABORAL . ANALISTA DE BIENESTAR LABORAL	Proceso formal y validado de selección	Rigurosidad y transparencia en la gestión del programa	. Gestión eficiente de un programa . Acompañamiento y soporte . Calidad del trato humano

¿Qué tipo de dificultades encontró al momento de postular al programa de vivienda, consideras que la trabajadora social tuvo un adecuado acompañamiento en el proceso?	. No tuvieron mayores dificultades con los requisitos del programa . El acompañamiento del área de Bienestar fue percibido como adecuado y constante. . Recibieron orientación clara sobre los pasos y la documentación requerida. . Bienestar brindó apoyo adicional cuando surgieron dudas o complicaciones puntuales. . El trato recibido fue considerado amable y facilitador durante el proceso.	TRABAJADOR 1 TRABAJADOR 2 TRABAJADOR 3 TRABAJADOR 4	. Requisitos accesibles . Acompañamiento adecuado . Orientación clara . Apoyo ante dificultades . Trato amable y disponible	. Accesibilidad del proceso . Acompañamiento y soporte continuo . Calidad del trato humano	
¿Qué expectativas tuvieron los trabajadores respecto al acompañamiento del área de Bienestar Laboral en el proceso de solicitud y acceso al programa de vivienda?	Se esperaba recibir orientación, apoyo y claridad, y coinciden en que Bienestar les brindó acompañamiento constante, trato amable y explicaciones claras, lo que les permitió avanzar con confianza en el programa	TRABAJADOR 1 TRABAJADOR 2 TRABAJADOR 3 TRABAJADOR 4	. Acompañamiento constante . Orientación clara . Apoyo disponible . Trato amable . Confianza en el proceso	. Acompañamiento integral del área de Bienestar . Calidad humana del servicio . Confianza y seguridad en el proceso	. Acompañamiento y calidad del servicio . Limitaciones y barreras de acceso . Necesidades y mejoras de un programa
¿Qué dificultades identificó el equipo de bienestar en el acompañamiento a los colaboradores durante el proceso de convocatoria del programa de vivienda?	. No todos los trabajadores pudieron participar del programa . Existen limitaciones relacionadas con el cumplimiento de requisitos . Problemas vinculados a la documentación necesaria . Estas dificultades generaron barreras para avanzar en el proceso	. JEFA DE BIENESTAR LABORAL . ANALISTA DE BIENESTAR LABORAL	. Limitación de participación . Requisitos no cumplidos . Falta de documentación . Barreras en el proceso	. Restricciones de acceso . Factores externos y personales . Necesidad de acompañamiento adicional: . Impacto en la cobertura del programa	

¿Cómo articuló el área de bienestar laboral con otras instancias internas (gerencia de planta) para responder a las demandas de los colaboradores?	. La Gerencia es un actor clave en el proceso del programa, ya que se le presenta la información para que brinde respaldo o tome decisiones informadas. . La presentación del diagnóstico o de la información del colaborador busca sensibilizar o justificar la necesidad, mostrando las condiciones reales de los trabajadores. . El proceso incluye sustentar las necesidades identificadas con información relevante para lograr apoyo en la implementación del programa.	. JEFA DE BIENESTAR LABORAL . ANALISTA DE BIENESTAR LABORAL	. Rol de la Gerencia . Sensibilización y justificación . Sustento con información relevante	. Participación de la Gerencia en la toma de decisiones . Justificación de necesidades mediante evidencia . Presentación estructurada de información para apoyo	. Toma de decisiones basada en evidencia . Rol activo de las jefaturas . Coordinación interdisciplinaria
¿De qué manera la articulación interna entre las jefaturas y el equipo de bienestar potenció el proceso de acompañamiento al personal en la postulación al programa de mejora de vivienda?	. Las jefaturas participan activamente en el proceso del programa. . Los jefes para validar información sobre el comportamiento, desempeño y compromiso laboral del colaborador. . Las jefaturas brindan soporte y coordinación durante el proceso, ya sea para validar criterios o para facilitar el seguimiento del colaborador. . Una articulación interna con varias áreas para asegurar el cumplimiento de los requisitos del programa	. JEFA DE BIENESTAR LABORAL . ANALISTA DE BIENESTAR LABORAL	. Participación activa de las jefaturas . Validación de desempeño y compromiso . Soporte y seguimiento a los colaboradores . Articulación interna entre áreas	. Jefaturas involucradas en el programa . Evaluación de desempeño y compromiso laboral . Acompañamiento y soporte a colaboradores . Coordinación interdepartamental	

¿Qué estrategias de apoyo organizacional se implementaron para mejorar la calidad de vida familiar, y en consecuencia, el bienestar laboral?	. El área de Bienestar ofrece múltiples programas complementarios, además del Programa de Vivienda. . Los programas (salud mental, nutrición/alimentación saludable, etc.) están orientados a mejorar el bienestar integral del colaborador. . Los beneficios están dirigidos tanto a los colaboradores como a sus familias. . El objetivo común es mejorar la calidad de vida y la estabilidad de los trabajadores, impactando en su salud y bienestar emocional.	. JEFA DE BIENESTAR LABORAL . ANALISTA DE BIENESTAR LABORAL	. Programas adicionales al Programa de Vivienda . Mejora de la salud y bienestar del colaborador . Beneficios también para la familia del colaborador . Impacto positivo en la vida, salud y estabilidad emocional	. Programas complementarios . Bienestar integral . Enfoque familiar . Calidad de vida y estabilidad	. Bienestar integral . Impacto familiar . Acompañamiento y soporte organizacional . Calidad de vida y estabilidad personal . Sentido de pertenencia . Equilibrio vida laboral– familia
¿De qué manera los programas de apoyo organizacional (programas sociales) influyeron en la calidad de vida familiar de los colaboradores?	. El Programa de Mejora de Vivienda impacta positivamente en la familia del colaborador, no solo en él como individuo. . Mejorar la vivienda contribuye a mayor estabilidad, seguridad y calidad de vida familiar. . El acompañamiento del área de Bienestar genera confianza, cercanía y sentimiento de apoyo hacia la empresa. . El apoyo fortalece el bienestar emocional del colaborador y puede reducir situaciones de vulnerabilidad. . El programa refuerza el vínculo del colaborador con la empresa, ya sea por gratitud, compromiso o valoración.	. JEFA DE BIENESTAR LABORAL . ANALISTA DE BIENESTAR LABORAL	. Beneficio del programa en la familia . Mejora de vivienda y bienestar familiar . Confianza y apoyo percibido . Fortalecimiento emocional y seguridad . Compromiso y valoración hacia la empresa	. Impacto familiar . Estabilidad y calidad de vida . Acompañamiento de Bienestar . Bienestar emocional y reducción de vulnerabilidad . Vínculo con la empresa	

¿Qué buenas prácticas de apoyo organizacional fortalecieron tanto la vida familiar como el bienestar laboral?	. La empresa ofrece programas y apoyos que benefician no solo al colaborador, sino también a su familia. . La importancia de programas de salud mental que incluyen o alcanzan a familiares directos. . Programas orientados a la salud y bienestar, como campañas, nutrición o alimentación saludable. . El Programa de Mejora de Vivienda tiene un impacto directo en la seguridad y calidad de vida familiar. . Estos programas contribuyen a fortalecer el bienestar integral y mejorar la estabilidad familiar.	. JEFA DE BIENESTAR LABORAL . ANALISTA DE BIENESTAR LABORAL	. Beneficio para la familia . Inclusión de familiares en salud mental . Programas de salud y nutrición . Mejora de vivienda y calidad de vida . Bienestar integral y estabilidad familiar	. Beneficio familiar . Salud mental familiar . Bienestar físico y nutricional . Impacto de la vivienda . Fortalecimiento integral	
¿Qué percepción tuvieron las jefaturas sobre la influencia de la vida familiar en la productividad y rendimiento de sus equipos?	. El bienestar y la seguridad de la familia tiene un impacto directo en el colaborador. . El Programa de Mejora de Vivienda mejora la tranquilidad familiar, al brindar un hogar más seguro y estable. . Se genera mayor seguridad y estabilidad familiar se refleja en beneficios laborales, como: mayor productividad, mayor compromiso y más concentración y rendimiento . El apoyo de la empresa genera sentido de pertenencia y valoración hacia la organización. . Estos beneficios también influyen en otros colaboradores, quienes aspiran a participar al ver el impacto positivo.	. JEFE DE PLANTA . SUPERVISOR DE AREA	. Impacto de la familia en el desempeño laboral . Tranquilidad y seguridad en el hogar . Relación entre estabilidad familiar y productividad . Sentimiento de pertenencia y reconocimiento . Efecto aspiracional e influencia en otros colaboradores	. Impacto familiar en el colaborador . Tranquilidad y seguridad del hogar . Estabilidad familiar y desempeño laboral . Sentido de pertenencia y valoración . Influencia en otros colaboradores	

¿Cómo percibieron los colaboradores el apoyo organizacional, consideran que ello contribuyó a equilibrar sus responsabilidades familiares y laborales?	. El apoyo de la empresa (ya sea a través del programa de vivienda o facilidades laborales) reduce preocupaciones relacionadas al hogar y la familia. . Este apoyo les brinda mayor tranquilidad, lo que se refleja en su mejor concentración y desempeño en el trabajo. . La empresa facilita el equilibrio entre la vida laboral y familiar, ya sea mediante permisos, horarios adecuados o apoyo económico. . Contar con respaldo empresarial fortalece la estabilidad personal y familiar, permitiéndoles atender responsabilidades sin afectar su labor.	TRABAJADOR 1 TRABAJADOR 2 TRABAJADOR 3 TRABAJADOR 4	.Facilidades laborales permiten balance vida-trabajo .Respaldo empresarial fortalece bienestar integral .Mayor tranquilidad y concentración	. Equilibrio vida laboral-familiar . Estabilidad personal y familiar . Tranquilidad mejora desempeño laboral	
¿Consideras que el incremento de la carga laboral pudo influir en los niveles de estrés de los colaboradores y cómo este estrés se ha reflejado en su dinámica y bienestar familiar?	. El estrés laboral o familiar impacta directamente en la vida en casa, especialmente en el estado emocional, el ánimo y la convivencia familiar. . Cuando están estresadas o con mayor carga laboral o personal, llegan a casa muy cansadas, con poca energía y sin disposición para compartir tiempo con la familia. . El cansancio acumulado provoca que prioricen descansar sobre realizar actividades familiares o asumir responsabilidades del hogar. . Existe una relación directa entre las exigencias del trabajo y su bienestar personal y familiar, generando en algunos casos agotamiento físico, estrés o síntomas de salud.	TRABAJADOR 1 TRABAJADOR 2 TRABAJADOR 3 TRABAJADOR 4	. Impacto del estrés en la vida familia . Cansancio reduce interacción familiar . Prioridad al descanso sobre responsabilidades . Relación entre exigencias laborales y bienestar	. Estrés familiar . Cansancio doméstico . Descanso prioritario . Agotamiento laboral	. Desgaste emocional . Agotamiento laboral . Prioridad del autocuidado

¿Consideras que ingresar al programa de vivienda es una muestra de reconocimiento al esfuerzo realizado por sus labores?	. El acceso al programa se asocia al buen desempeño, lo que puede interpretarse como una forma de reconocimiento. . La empresa brinda beneficios que influyen en cómo se sienten valorados dentro de la organización. . El reconocimiento está relacionado con el cumplimiento de expectativas, como responsabilidad, compromiso y rendimiento.	TRABAJADOR 1 TRABAJADOR 2 TRABAJADOR 3 TRABAJADOR 4	. Reconocimiento desempeño . Valoración de la organización . Cumplimiento expectativas	. Reconocimiento laboral . Valoración empresarial . Cumplimiento de criterios	. Reconocimiento laboral . Bienestar y seguridad familiar . Motivación laboral
¿Cuáles fueron sus motivaciones para postular al programa de vivienda?	. Mejorar las condiciones del hogar para ofrecer comodidad, bienestar y seguridad a sus seres queridos. . Los hijos y/o la pareja son el motor que impulsa las decisiones de mejora y el esfuerzo laboral. . Existe un deseo común de proporcionar un mejor espacio, privacidad y calidad de vida para la familia.	TRABAJADOR 1 TRABAJADOR 2 TRABAJADOR 3 TRABAJADOR 4	. Mejorar hogar . Motivación familiar . Mejora en la calidad de vida	. Impacto familiar en decisiones . Bienestar y seguridad en el hogar . Calidad de vida	
¿Cómo percibieron los colaboradores al programa de vivienda, consideraron que se reflejó como un compromiso de la empresa con su bienestar familiar?	. El programa refleja interés genuino de la empresa por mejorar su calidad de vida y la de sus seres queridos. . El beneficio es visto como algo que ayuda a mejorar sus condiciones de vivienda y, por tanto, su vida diaria. . Este tipo de apoyo no es responsabilidad directa de la empresa, pero el hecho de que lo ofrezca genera mayor aprecio o valorización. . Este tipo de programas fortalece el orgullo, el compromiso o la valoración hacia la empresa. . Vivir mejor contribuye a trabajar de manera más tranquila, enfocada y segura.	TRABAJADOR 1 TRABAJADOR 2 TRABAJADOR 3 TRABAJADOR 4	. Interes empresarial . Fortalecimiento del sentido de pertenencia	. Bienestar familiar . Mejora de condiciones . Compromiso laboral	

¿De qué forma el reconocimiento de la empresa hacia los colaboradores por la entrega de sus proyectos de vivienda fortaleció su motivación laboral?	. Recibir el apoyo genera un sentido de responsabilidad o compromiso adicional hacia el trabajo. . El beneficio produce una sensación de gratitud, lo que influye en la actitud hacia la empresa y el desempeño. . Relacionan el programa con trabajar con más ganas, con más dedicación o al menos con una obligación más fuerte de cumplir. . Mejorar la situación de vivienda reduce preocupaciones personales, permitiendo llegar al trabajo con mayor calma o enfoque. . El programa genera algún tipo de compromiso, ya sea emocional (agradecimiento) o práctico (cumplir con pagos).	TRABAJADOR 1 TRABAJADOR 2 TRABAJADOR 3 TRABAJADOR 4	. Compromiso laboral . Sentido de gratitud . Mejor calidad de vida	. Compromiso laboral . Gratitud y valoración . Mejora del desempeño . Compromiso emocional y práctico
¿De qué manera los logros alcanzados en el ámbito familiar impactaron en su desempeño laboral?	. La mejora en la vivienda generó bienestar, tranquilidad o satisfacción para ellas y sus familias. . Tener una vivienda mejor o haber logrado avances en ella les brinda calma, felicidad o menos preocupaciones al momento de trabajar. . El apoyo recibido genera un deseo de corresponder, ya sea participando más, apoyando en actividades o mostrando mayor dedicación. . El beneficio ofrecido por la empresa constituye un respaldo que afectó positivamente alguna dimensión de su vida, aunque con diferentes intensidades.	TRABAJADOR 1 TRABAJADOR 2 TRABAJADOR 3 TRABAJADOR 4	. Impacto positivo en la vida familiar . Reducción de preocupaciones . Respaldo y apoyo percibido de la organización	. Bienestar familiar . Reducción de estrés . Motivación laboral
¿Cómo percibieron los colaboradores al programa de vivienda en términos de reconocimiento y valoración de su esfuerzo por parte de la empresa?	. Ser considerados para el beneficio se relaciona con tener buen rendimiento o un comportamiento responsable en el trabajo. . El programa refleja un interés de la empresa por contribuir al bienestar de sus trabajadores, más allá de sus obligaciones laborales. . No es que la empresa exprese verbalmente el reconocimiento, sino que se percibe a través del acceso al beneficio.	TRABAJADOR 1 TRABAJADOR 2 TRABAJADOR 3 TRABAJADOR 4	. Consideración por buen rendimiento . Interés de la empresa en el trabajador . Reconocimiento implícito mediante beneficio	. Relación desempeño-beneficio . Interés empresarial en bienestar . Reconocimiento indirecto o simbólico

¿Qué efecto tiene en el rendimiento laboral, la decisión de aumentar el presupuesto del programa de vivienda en la confianza de los colaboradores hacia la alta dirección?	. Un aumento del monto del préstamo motivaría a los trabajadores a esforzarse más en su desempeño, cumplir objetivos o mejorar su evaluación para poder calificar al beneficio. . Incrementar el presupuesto sería interpretado como una señal de preocupación y consideración por parte de la empresa hacia el bienestar de sus trabajadores. . Más trabajadores se animarían a postular si el monto del préstamo aumentara, debido a las posibilidades de realizar mejoras más significativas en sus viviendas. , Un mayor monto se traduciría en una mayor motivación o agradecimiento hacia la empresa, ya que representa un apoyo más significativo.	TRABAJADOR 1 TRABAJADOR 2 TRABAJADOR 3 TRABAJADOR 4	. Motivación por aumento préstamo . Señal de consideración empresarial . Más postulaciones por monto . Mayor apoyo percibido	. Motivación monetaria . Aumento de postulantes . Percepción de mayor interés	
¿Cómo se relaciona la posibilidad de incremento presupuestal con la percepción de reconocimiento y valoración del esfuerzo de los trabajadores?	. Incrementar el presupuesto del programa representa un beneficio o ayuda extra para los trabajadores. . El trabajador debe esforzarse, cumplir objetivos o tener buen desempeño para acceder a beneficios como este. . El beneficio es considerado como algo positivo porque ayuda a desarrollar o completar sus proyectos personales (especialmente de vivienda).	TRABAJADOR 1 TRABAJADOR 2 TRABAJADOR 3 TRABAJADOR 4	. Beneficio económico adicional . Esfuerzo para acceder al programa . Apoyo a proyectos personales	. Reconocimiento mediante beneficios . Relación esfuerzo-recompensa . Impulso desarrollo personal	

¿En qué medida el rol del trabajo social fue considerado importante en la generación de cambios positivos dentro del entorno laboral de los trabajadores, a través de programas sociales?	. Reconocen la importancia del rol del Trabajo Social en el programa. . El apoyo antes, durante y después del proyecto es fundamental para que el colaborador se sienta tranquilo y respaldado. . No se trata de dar el beneficio a cualquiera, sino a quienes realmente lo necesitan, aplicando criterios claros y una evaluación responsable. . Dar seguimiento continuo garantiza que el programa funcione de forma óptima y sea bien recibido por los participantes. . El buen trabajo del equipo social se refleja en la aceptación del programa y en el agradecimiento de los beneficiarios.	. JEFE DE PLANTA . SUPERVISOR DE AREA	. Importancia del Trabajo Social . Acompañamiento continuo . Evaluación socioeconómica . Seguimiento y monitoreo . Impacto positivo del servicio profesional	. Valoración del rol profesional . Acompañamiento integral . Mejora continua del programa . Impacto positivo en beneficiarios	. Valoración del rol de TS . Trato humano y cercano
¿Cuál fue la percepción de los colaboradores sobre el rol de la trabajadora social frente a casos de mejora en la vida familiar a través de programas sociales?	. Perciben que las trabajadoras sociales mostraron compromiso durante todo el proceso. . Destacan un seguimiento constante y presencia activa en cada etapa del proyecto. . Señalan que recibieron orientación clara y detallada sobre los requisitos y pasos a seguir. . Mencionan que las trabajadoras sociales brindaron trato amable, paciente y respetuoso. . Consideran que las trabajadoras sociales se preocupan por el bienestar del trabajador y su familia. . Afirman que la comunicación fue fluida y accesible, lo que les generó confianza. . Reconocen que su intervención les hizo sentir que no estaban solos durante el proceso.	- TRABAJADOR 1 - TRABAJADOR 2 - TRABAJADOR 3 - TRABAJADOR 4	. Compromiso durante proceso . Seguimiento constante . Orientación clara . Trato amable . Preocupación bienestar familiar . Comunicación fluida . Apoyo y acompañamiento	. Acompañamiento y seguimiento . Orientación y claridad . Trato humano y cercano . Bienestar del colaborador . Comunicación y confianza . Apoyo constante	. Acompañamiento integral . Bienestar del colaborador

¿Cómo influyó la mejora en las condiciones de vivienda en la estabilidad emocional y bienestar laboral de los colaboradores?	. Existe una mejora emocional o mayor tranquilidad como resultado de mejorar su vivienda. . Tener una vivienda en mejores condiciones reduce preocupaciones familiares. . La mejora en el hogar tiene un impacto positivo en su estado de ánimo y estabilidad personal. . De alguna forma, esto influye en su bienestar laboral, ya sea aumentando motivación, concentración o compromiso . Contar con este apoyo de la empresa genera un beneficio directo en su vida cotidiana.	TRABAJADOR 1 TRABAJADOR 2 TRABAJADOR 3 TRABAJADOR 4	. Influencia bienestar laboral . Menos preocupaciones familiares . Impacto positivo personal	. Bienestar emocional . Reducción de preocupaciones . Estabilidad personal . Impacto laboral . Apoyo integral	. Bienestar emocional . Impacto laboral . Reconocimiento continuo . Apoyo integral del programa
¿De qué manera los logros alcanzados en el ámbito familiar impactaron en su desempeño laboral?	. La mejora en su vivienda o el apoyo recibido influyó positivamente en su rendimiento laboral. . Este beneficio generó mayor motivación, compromiso o esfuerzo en el trabajo. . Sentirse reconocidos o tener logros personales impacta en su estado emocional, lo cual se refleja en su desempeño laboral. . Esta mejora personal les permitió trabajar con más tranquilidad, bienestar o mejor ánimo.	TRABAJADOR 1 TRABAJADOR 2 TRABAJADOR 3 TRABAJADOR 4	. Impacto laboral . Motivación laboral . Reconocimiento emocional . Tranquilidad personal	. Motivación y compromiso . Reconocimiento emocional . Bienestar personal	

7. Matriz de análisis

TEMA EJE	ELEMENTO CLAVE	COINCIDENCIA DE RESPUESTA
Acompañamiento Social en el Espacio Laboral	1. Identificación de necesidades 2. Seguimiento de casos 3. Sentido de acompañamiento recibido 4. Articulación con redes internas	Existe coincidencia de respuesta en los siguientes elementos claves: -Identificación de necesidades -Seguimiento de casos -Sentido de acompañamiento recibido -Articulación con redes internas

Bienestar Laboral y Calidad de vida familiar	1. Apoyo organizacional 2. Carga laboral - estrés 3. Reconocimiento y motivación	Existe coincidencia de respuesta en los siguientes elementos claves: -Apoyo organizacional -Carga laboral - estrés -Reconocimiento y motivación
Transformaciones percibidas por los trabajadores	1. Reconocimiento del rol del trabajo social 2. Cambios en la percepción del entorno laboral	Existe coincidencia de respuesta en los siguientes elementos claves: -Reconocimiento del rol del trabajo social -Cambios en la percepción del entorno laboral

8. Matriz de Informantes

N°	INFORMANTE	EDAD	SEXO	PUESTO LABORAL	TEMA EJE	ELEMENTOS CLAVES
1	CORTEZ ORELLANA LUCERO ESTHER	53	Femenino	JEFE DE BIENESTAR, COMUNICACION Y CLIMA LABORAL	1. Acompañamiento social en el espacio laboral	1.4, 1.8, 1.9, 1.10, 1.11
					2. Bienestar laboral y calidad de vida familiar	2.1, 2.2, 2.3
2	ROSARIO RIVERA NATALY DELIA	31	Femenino	ANALISTA DE BIENESTAR LABORAL	1. Acompañamiento social en el espacio laboral	1.4, 1.8, 1.9, 1.10, 1.11
					2. Bienestar laboral y calidad de vida familiar	2.1, 2.2, 2.3
3	VILLANUEVA VALDERRAMA TERESA	48	Femenino	OPERARIO DE LIMPIEZA	1. Acompañamiento social en el espacio laboral	1.1, 1.2, 1.3, 1.5, 1.6, 1.7
					2. Bienestar laboral y calidad de vida familiar	2.5, 2.6, 2.7, 2.8, 2.9, 2.10, 2.11, 2.12, 2.13, 2.14
					3. Transformaciones percibidas por los trabajadores	3.2, 3.3, 3.4
4	FLORES SALAZAR ZULLY JESSICA	48	Femenino	AUXILIAR DE CALIDAD	1. Acompañamiento social en el espacio laboral	1.1, 1.2, 1.3, 1.5, 1.6, 1.7
					2. Bienestar laboral y calidad de vida familiar	2.5, 2.6, 2.7, 2.8, 2.9, 2.10, 2.11, 2.12, 2.13, 2.14
					3. Transformaciones percibidas por los trabajadores	3.2, 3.3, 3.4
5	VALLADOLID CALDERON SIGIFREDO	50	Masculino	LIDER DE LINEA	1. Acompañamiento social en el espacio laboral	1.1, 1.2, 1.3, 1.5, 1.6, 1.7
					2. Bienestar laboral y calidad de vida familiar	2.5, 2.6, 2.7, 2.8, 2.9, 2.10, 2.11, 2.12, 2.13, 2.14

					3. Transformaciones percibidas por los trabajadores	3.2, 3.3, 3.4
6	GOMEZ AUCCACIO DANIEL	30	Masculino	OPERARIO B	1. Acompañamiento social en el espacio laboral	1.1, 1.2, 1.3, 1.5, 1.6, 1.7
					2. Bienestar laboral y calidad de vida familiar	2.5, 2.6, 2.7, 2.8, 2.9, 2.10, 2.11, 2.12, 2.13, 2.14
					3. Transformaciones percibidas por los trabajadores	3.2, 3.3, 3.4
7	ELIAS ZANELLI GINO FABIO	47	Masculino	JEFE DE PRODUCCION DE CHOCOLATERIA	2. Bienestar laboral y calidad de vida familiar	2.4
					3. Transformaciones percibidas por los trabajadores	3.1
8	GONZALES LOPEZ JAN JURGEN	31	Masculino	SUPERVISOR DE PRODUCCION	2. Bienestar laboral y calidad de vida familiar	2.4
					3. Transformaciones percibidas por los trabajadores	3.1

9. Guía de entrevista para informantes

GUÍA DE ENTREVISTA: EQUIPO DE BIENESTAR

I. PRESENTACIÓN

Buenas tardes, estimado(a).

Le agradezco sinceramente por su tiempo y disposición para participar en esta entrevista. El propósito de este espacio es dialogar acerca de su experiencia como integrante del equipo de Bienestar Laboral de la sede Callao, en el contexto del Programa de Mejora de Vivienda desarrollado por la empresa Machu Picchu Foods durante el año 2024.

La información que usted comparta será utilizada en el marco de mi trabajo de sistematización de experiencias, requisito para la obtención del título profesional en Trabajo Social.

Su participación es completamente voluntaria. Los datos proporcionados serán manejados con carácter confidencial y se emplearán exclusivamente con fines académicos.

La entrevista tendrá una duración aproximada de 60 minutos. Usted puede decidir no responder alguna pregunta o retirarse en cualquier momento, sin que ello implique consecuencia alguna.

¿Confirma su consentimiento para participar en la entrevista?

II. DATOS DEL ENTREVISTADO

- Nombre completo:
- Edad:
- Rol dentro del equipo de bienestar:

III. PREGUNTAS SEGÚN ESTRUCTURA

Acompañamiento Social en el Espacio Laboral – Eje 1

Elemento clave: Identificación de necesidades

1. ¿Qué tipo de necesidades vinculadas a la vivienda se identificó desde el área de bienestar?
2. ¿De qué manera se obtuvo información sobre las necesidades de los trabajadores?

Elemento clave: Seguimiento de casos

1. ¿De qué manera el área de bienestar pudo facilitar la postulación de los trabajadores al programa de vivienda?

Elemento clave: Sentido de acompañamiento recibido

1. ¿Qué dificultades identificaron el equipo de bienestar en el acompañamiento a los colaboradores durante el proceso de convocatoria del programa de vivienda?

Elemento clave: Articulación con redes internas

1. ¿Cómo articuló el área de Bienestar Laboral con otras instancias internas (Gerencia de planta) para responder a las demandas de los trabajadores?
2. ¿De qué manera la articulación interna entre las jefaturas y el equipo de bienestar, potenció el proceso de acompañamiento al personal en la postulación al programa de mejora de vivienda?

Bienestar Laboral y Calidad de vida familiar – Eje 2

Elemento clave: Apoyo organizacional

1. ¿Qué estrategias de apoyo organizacional se implementaron para mejorar la calidad de vida familiar y, en consecuencia, el bienestar laboral?
2. ¿De qué manera los programas de apoyo organizacional (programas sociales) influyeron en la calidad de vida familiar de los colaboradores?
3. ¿Qué buenas prácticas de apoyo organizacional fortalecieron tanto la vida familiar como el bienestar laboral?

IV. CIERRE

Gracias por su tiempo y colaboración durante esta entrevista.

¿Le gustaría compartir algún comentario adicional o mencionar algo que no se haya tratado en las preguntas anteriores?

GUIA DE ENTREVISTA: TRABAJADORES BENEFICIADOS

V. PRESENTACIÓN

Buenas tardes, estimado(a).

Le agradezco sinceramente por su tiempo y disposición para participar en esta entrevista. El propósito de este espacio es dialogar acerca de su experiencia como colaborador beneficiado del Programa de Mejora de Vivienda desarrollado por la empresa Machu Picchu Foods durante el año 2024.

La información que usted comparta será utilizada en el marco de mi trabajo de sistematización de experiencias, requisito para la obtención del título profesional en Trabajo Social.

Su participación es completamente voluntaria. Los datos proporcionados serán manejados con carácter confidencial y se emplearán exclusivamente con fines académicos.

La entrevista tendrá una duración aproximada de 60 minutos. Usted puede decidir no responder alguna pregunta o retirarse en cualquier momento, sin que ello implique consecuencia alguna.

¿Confirma su consentimiento para participar en la entrevista?

VI. DATOS DEL ENTREVISTADO

- Nombre completo:
- Edad:
- Puesto laboral:

VII. III. PREGUNTAS SEGÚN ESTRUCTURA

Acompañamiento Social en el Espacio Laboral – Eje 1

Elemento clave: Identificación de necesidades

1. ¿Qué determinó que los trabajadores busquen apoyo en el área de bienestar sobre programas de vivienda?
2. ¿Los trabajadores consideraron que el área de bienestar les dió el soporte adecuado en su espacio de trabajo, cuando lo requirieron? –
3. ¿Los colaboradores se sintieron escuchados por la trabajadora social cuando acudieron en busca de ayuda?

Elemento clave: Seguimiento de casos

1. ¿Qué tipo de dificultades encontró al momento de postular al programa de vivienda, consideras que la trabajadora social tuvo un adecuado acompañamiento en el proceso?

Elemento clave: Sentido de acompañamiento recibido

1. ¿Qué expectativas tuvieron los trabajadores respecto al acompañamiento del área de Bienestar Laboral en el proceso de solicitud y acceso al programa de vivienda?
2. ¿Cómo percibieron los trabajadores el impacto del acompañamiento social en su calidad de vida y bienestar familiar

Bienestar Laboral y Calidad de vida familiar – Eje 2

Elemento clave: Apoyo organizacional

1. ¿Cómo percibieron los colaboradores que el apoyo organizacional contribuye a equilibrar sus responsabilidades familiares y laborales?

Elemento clave: Carga laboral y estrés

1. ¿Consideras que el incremento de la carga laboral pudo influir en los niveles de estrés de los colaboradores y cómo este estrés se ha reflejado en su dinámica y bienestar familiar?

Elemento clave: Reconocimiento y motivación

10. ¿Consideras que ingresar al programa de vivienda es una muestra de reconocimiento al esfuerzo realizado por sus labores?
11. ¿Cuáles fueron sus motivaciones para postular al programa de vivienda?
12. ¿Cómo percibieron los colaboradores que el programa de vivienda refleja el compromiso de la empresa con su bienestar familiar?
13. ¿De qué forma el reconocimiento de la empresa hacia los colaboradores por la entrega de sus proyectos de vivienda fortaleció su motivación laboral?
14. ¿De qué manera los logros alcanzados en el ámbito familiar impactaron en su desempeño laboral?
15. ¿Cómo percibieron los colaboradores al programa de vivienda en términos de reconocimiento y valoración de su esfuerzo por parte de la empresa?
16. ¿Qué efecto tiene en el rendimiento laboral, la decisión de aumentar el presupuesto del programa de vivienda en la confianza de los colaboradores hacia la alta dirección?
17. ¿Cómo se relaciona la posibilidad de incremento presupuestal con la percepción de reconocimiento y valoración del esfuerzo de los trabajadores?

Transformaciones percibidas por los trabajadores – Eje 3

Elemento clave: Reconocimiento del rol del trabajo social

1. ¿Cuál fue la percepción de los colaboradores sobre el rol de la trabajadora social frente a casos de mejora en la vida familiar a través de programas sociales y cómo ello incidió en su rendimiento laboral?

Elemento clave: Cambios en la percepción del entorno laboral

1. ¿Cómo influye la mejora en las condiciones de vivienda en la estabilidad emocional y el bienestar laboral de los colaboradores?
2. ¿De qué manera los logros alcanzados en el ámbito familiar impactan en su desempeño laboral?

VIII. CIERRE

Gracias por su tiempo y colaboración durante esta entrevista.

¿Le gustaría compartir algún comentario adicional o mencionar algo que no se haya tratado en las preguntas anteriores?

GUIA DE ENTREVISTA: JEFATURAS

I. PRESENTACIÓN

Buenas tardes, estimado(a).

Le agradezco sinceramente por su tiempo y disposición para participar en esta entrevista. El propósito de este espacio es dialogar acerca de su experiencia como parte de las jefaturas de la sede Callao, en el contexto del Programa de Mejora de Vivienda desarrollado por la empresa Machu Picchu Foods durante el año 2024.

La información que usted comparta será utilizada en el marco de mi trabajo de sistematización de experiencias, requisito para la obtención del título profesional en Trabajo Social.

Su participación es completamente voluntaria. Los datos proporcionados serán manejados con carácter confidencial y se emplearán exclusivamente con fines académicos.

La entrevista tendrá una duración aproximada de 60 minutos. Usted puede decidir no responder alguna pregunta o retirarse en cualquier momento, sin que ello implique consecuencia alguna.

¿Confirma su consentimiento para participar en la entrevista?

II. DATOS DEL ENTREVISTADO

- Nombre completo:
- Edad:
- Puesto laboral:

III. PREGUNTAS SEGÚN ESTRUCTURA

Bienestar Laboral y Calidad de vida familiar – Eje 2

Elemento clave: Apoyo organizacional

1. ¿Qué percepción tuvieron los jefes o supervisores sobre la influencia de la vida familiar en la productividad y rendimiento de sus equipos?

Transformaciones percibidas por los trabajadores – Eje 3

Elemento clave: Reconocimiento del rol del trabajo social

1. ¿En qué medida el rol del Trabajo Social fue considerado importante en la generación de cambios positivos dentro del entorno laboral de los trabajadores, a través de programas sociales?

III. CIERRE

Gracias por su tiempo y colaboración durante esta entrevista.

¿Le gustaría compartir algún comentario adicional o mencionar algo que no se haya tratado en las preguntas anteriores?

10. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____, identificado(a) con DNI N.º _____, declaro haber recibido información clara sobre el estudio **denominado “Programa de mejora de vivienda 2024”**, comprendiendo que mi participación consistirá en responder una entrevista orientada a generar conocimiento y aportar al análisis de dicho programa. Reconozco que mi colaboración representa una contribución significativa para los fines académicos de la investigación.

Autorizo la grabación de la entrevista en formato de audio con el propósito exclusivo de facilitar su transcripción y análisis posterior. Dicho material será de acceso restringido únicamente a la investigadora responsable.

He sido informado(a) de manera suficiente acerca de los posibles beneficios, incomodidades o riesgos que podrían derivarse de mi participación, y se me ha asegurado que toda la información proporcionada será tratada con estricta confidencialidad y resguardo de mi identidad.

La investigadora responsable, Analucía Yauyo Landeo, se ha comprometido a responder cualquier consulta o inquietud relacionada con los procedimientos, objetivos o aspectos éticos del estudio.

En caso de que los resultados del presente trabajo sean difundidos ante público externo (como en publicaciones, congresos o presentaciones académicas), se me solicitará previamente una autorización adicional.

Por lo tanto, manifiesto mi consentimiento libre, informado y voluntario para participar en esta investigación, comprendiendo que el producto final será un informe académico elaborado en el marco del trabajo de suficiencia profesional. Declaro haber leído y entendido el contenido de este documento y acepto participar bajo las condiciones descritas

FIRMA DEL PARTICIPANTE

FIRMA DE LA INVESTIGADORA