



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DE CHILE

ESCUELA DE INGENIERIA

Informe de Práctica I

Alumno	: Vicente Renato Jorge Olea Concha
--------	------------------------------------

Email	: vicente.olea@uc.cl
-------	----------------------

Empresa	: Fundación Debuenafe
---------	-----------------------

Fecha	: 25/05/2024
-------	--------------

Índice

1.	Introducción	3
2.	Descripción general y estructura de la empresa	3
3.	Grupo humano de trabajo	5
4.	Actividades desarrolladas durante la práctica	6
4.1	Descripción del trabajo realizado	6
4.1.1	Clasificar, ordenar y limpiar zapatos	6
4.1.2	Clasificar y ordenar ropa de donaciones en bodega	7
4.1.3	Sacar botones de la ropa de reciclaje	7
4.1.4	Ordenar la tienda	7
4.1.5	Reponer la ropa de la tienda	8
4.1.6	Recibir las donaciones de la gente	8
4.1.7	Ayudar a los clientes a retirar sus compras del local	8
4.1.8	Ordenar y limpiar el patio de la tienda	8
4.1.9	Ordenar sector de libros, “CDs” y “DVDs”	9
4.1.10	Cargar y descargar camión de donaciones	9
4.2	Descripción del proceso de adaptación a la institución y a la práctica	9
4.3	Opinión respecto de las actividades realizadas	10
5.	Análisis de la percepción del trabajador sobre el trabajo y relación entre compañeros	10
5.1	Análisis de la relación con el trabajo y de la opinión del beneficiario	10
5.2	Análisis de la interacción entre los compañeros de trabajo y de la interacción de los trabajadores y voluntarios con los beneficiarios	11
6.	Relación entre los jefes (inmediatos y superiores) y los trabajadores	11
7.	Condiciones laborales y garantías sociales habilitadas en la empresa	12
8.	Conclusiones	14
9.	Bibliografía	17

Índice de Ilustraciones

2-1	Organigrama de cargos de la tienda Debuenafe	4
-----	--	---

1. Introducción

Este informe tiene como objetivo dar cuenta de mi experiencia y mis opiniones formadas al realizar la Práctica 1, la cual llevé a cabo en la tienda solidaria de la fundación “Debuenafe”. Esta tienda está dedicada a la recepción y venta de donaciones para financiar el proyecto de la fundación, el cual, desde 1999, promueve el emprendimiento en mujeres de regiones y comunidades rurales de Chile.

Llevé a cabo la práctica entre los días 04 de diciembre de 2023 y 04 de enero de 2024, con una jornada laboral de 8 horas diarias, de lunes a viernes. Esta práctica la conseguí gracias a la página *web* practicassolidariasuc.cl, la cual forma parte de un proyecto de la Pastoral UC que busca promover la solidaridad y el compromiso social entre los estudiantes de la universidad. El informe se estructura en siete secciones principales, que abordan los siguientes aspectos: descripción general y estructura de la empresa; grupo humano con el cual trabajé; actividades desarrolladas en la práctica; análisis de la percepción del trabajador sobre el trabajo y relación entre compañeros; relación entre los jefes (inmediatos y superiores) y los trabajadores; condiciones laborales y garantías sociales habilitadas en la empresa; conclusiones.

Los principales aprendizajes que extraje al realizar esta práctica fueron que aprendí: a adaptarme a un horario estricto y a una rutina de trabajo; la importancia del trabajo en equipo, de tener un buen clima de trabajo y buena comunicación con pares y jefes.

2. Descripción general y estructura de la empresa

La empresa en la cual realicé la práctica 1 tiene como nombre: “Santa María de buena fe” y su razón social es: “Organización No Gubernamental De Desarrollo Santa María”. Esta empresa se califica como pequeña empresa y es una organización sin fines de lucro.

También cuenta con 3 proyectos: la tienda “Debuenafe”, la cual vende las donaciones de la gente; Cordillerana, la cual apoya a cientos de mujeres en sus oficios manuales a lo largo de todo el país, integrándolas a ellas y sus comunidades a una red de economía circular;

Circular, en la cual se reciclan textiles y ropa de desecho para fabricar un aislante térmico y acústico sostenible para la construcción.

Cabe recalcar que realicé la totalidad de la práctica en su tienda solidaria “Debuenafe”, la cual tiene como dirección: “Avenida Comandante Malbec 13550, Lo Barnechea”.

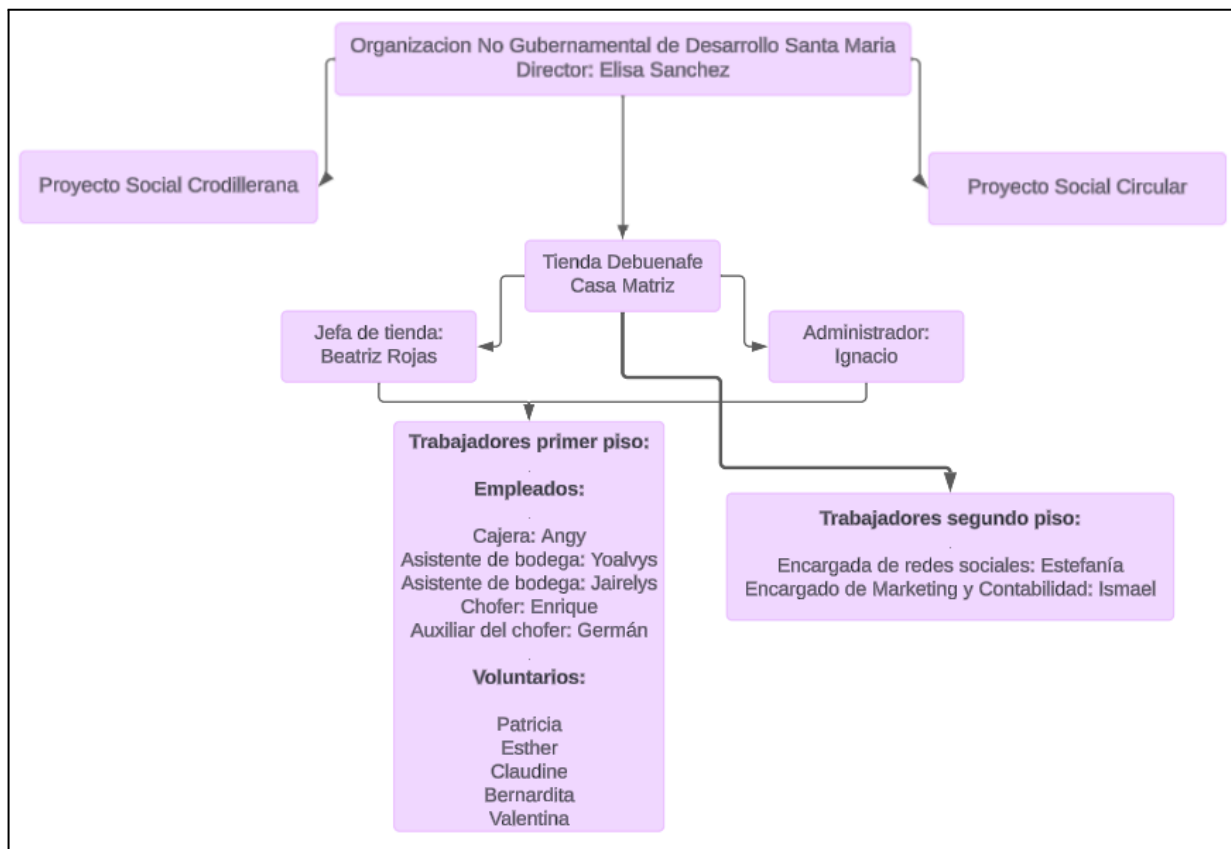


Figura 2-1: Organigrama de cargos de la tienda Debuenafe

Fuente: Elaboración propia

En el organigrama se puede observar que los dos puestos más importantes dentro de la tienda son el de Beatriz Rojas, la cual es jefa de tienda, y el de Ignacio, el cual es administrador. Sin embargo, ambos están bajo el mando de la directora de la empresa, llamada

Elisa Sanchez. La jefa de tienda y el administrador están juntos al mando del resto de los empleados y de los voluntarios. Por una parte, están los empleados, en los cuales están los cargos de cajera, asistente de bodega, chofer y auxiliar del chofer. Más precisamente, las asistentes de bodega trabajan principalmente en la clasificación de ropa dentro de la bodega; la cajera atiende la caja y la tienda general; el chofer y su auxiliar están encargados de ir a buscar donaciones en el camión a los domicilios de la gente que decide donar y que no cuenta con lo necesario para trasladar su donación. Por otra parte, los voluntarios trabajan principalmente en la clasificación y orden de las donaciones de ropa.

Las actividades llevadas a cabo dentro de la tienda son la recepción, clasificación y venta de las donaciones que lleguen a la fundación, por lo tanto, los productos que ofrece la tienda pueden ser de todo tipo, desde camas hasta prendas de ropa o una impresora. Además, esta tienda está construida a base de *containers* y está separada en distintas partes. En efecto, esta cuenta con 3 sectores principales de venta: uno de estos es la tienda “VIP”, en la cual se vende la ropa de buena marca que se encuentre en buen estado; por otra parte, está la tienda general, en donde se vende ropa de mujer, shorts, ropa de niño y ropa de bebés y finalmente se encuentra el patio, en el cual se vende la ropa de hombre, la ropa de casa, artefactos de cocina, muebles y cosas varias que sean donadas. Además, está la bodega, en donde se almacena toda la ropa donada y se clasifica, la cual cuenta con un baño y una cocina para los trabajadores y también hay un segundo piso, en donde trabajan aquellos que realizan labores administrativas o de *marketing* para la fundación. Finalmente, yo trabajé principalmente en el patio y la bodega.

3. Grupo humano de trabajo

En mi práctica en la tienda solidaria de la fundación “Debuenafe”, conocí y trabajé con un grupo humano muy diverso y enriquecedor, compuesto por trabajadores y voluntarios que se esfuerzan por contribuir a una causa social. La mayoría de los trabajadores de la tienda son mujeres inmigrantes venezolanas, que vinieron a Chile buscando una mejor calidad de vida y oportunidades laborales. Más precisamente, ellas son la jefa de tienda, la cajera y las dos asistentes de bodega. A pesar de las dificultades que han pasado, como la separación de sus

familias, tienen una actitud positiva y esperanzada, y están agradecidas de trabajar en la tienda y siempre guardan una parte de sus ganancias para enviar dinero a sus familias que viven en Venezuela. Los trabajadores de la tienda no tienen estudios formales, excepto el administrador. Además, ninguno de ellos se encuentra en una buena situación económica, ya que algunos trabajan ganando un sueldo mínimo y uno de ellos vivió hace unos años en situación de calle. Por otra parte, los voluntarios con los cuales trabajé fueron algunos estudiantes de ingeniería como yo, otros fueron estudiantes de tercero medio y el resto fueron señoras las cuales van frecuentemente a trabajar a la tienda, de hecho, una de ellas trabaja a tiempo completo.

A mi parecer, mi relación con los trabajadores y con los voluntarios fue excelente, ya que me llevé muy bien con todos desde el primer día, porque me recibieron muy bien todos y porque entre ellos tienen un clima agradable de trabajo. Siento que me integré rápido al grupo, mostrando interés, respeto, empatía y disposición a aprender y a colaborar. Hice amistad con los trabajadores y los voluntarios, compartiendo experiencias, opiniones, consejos y anécdotas.

4. Actividades desarrolladas en la práctica

4.1 Descripción del trabajo realizado

El trabajo que realicé en la práctica fue bastante diverso, ya que tuve distintas actividades que llevar a cabo. Entre estas actividades se encuentran:

4.1.1 Clasificar, ordenar y limpiar zapatos

Los zapatos que son donados a la fundación deben ser revisados y clasificados según su marca, calidad y estado. Sin importar la marca o la calidad del zapato, si este se encuentra roto o muy desgastado, debe ser tirado a la basura. Si es que se encuentra en buenas condiciones, se debe determinar si es que clasifica para ser vendido en la tienda “VIP”, o en la tienda general. Los criterios para realizar esta distinción toman en cuenta la marca y la calidad

del zapato. Además, a veces estos llegan sucios pero en buen estado, por lo tanto se deben limpiar para poder venderlos. Finalmente, al llevarlos a la tienda, estos se ordenan en estantes de forma que se separen por tipo de zapato, como, por ejemplo: zapatos de hombre, zapatos deportivos, zapatos de mujer con tacos, etc.

4.1.2 Clasificar y ordenar ropa de donaciones en bodega

La ropa donada debe ser revisada, ya que en caso de que esta esté rota, tenga algún desgaste o tenga alguna mancha, debe ser guardada en bolsas que serán llevadas al reciclaje. Por otra parte, si ésta se encuentra en buen estado, pero es de invierno, debe ser guardada en bolsas de ropa que se abrirán en invierno (cabe recalcar que en invierno este proceso es inverso, ya que en invierno se guardan los *shorts* en bolsas para que sean abiertas en verano). El resto de la ropa que está en buen estado y que no es de invierno se clasifica por distintos tipos: poleras de mujer, pantalón de mujer, *shorts* de mujer/hombre, chaquetas de hombre, pantalones de hombre, poleras de hombre, pantalones de niño/niña, poleras de niño/niña, ropa de bebé. Además, las poleras de mujer están ordenadas por color. Es importante recalcar que toda la ropa en buen estado y de buena marca será llevada a la tienda “VIP”.

4.1.3 Sacar botones de la ropa de reciclaje

Esta actividad consiste en revisar las bolsas de ropa destinadas a reciclaje y sacar los botones que sean grandes o bonitos para poder venderlos y sacarle más provecho a esta ropa.

4.1.4 Ordenar la tienda

La tienda general requiere un orden constante, ya que la gente va sacando ropa de los colgadores, probándosela y a veces colocándola en lugares equivocados. Por lo tanto, es

necesario reordenar ropa, colgar prendas que se han caído o retirar colgadores vacíos para llevarlos a la bodega.

4.1.5 Reponer la ropa de la tienda

Todos los días en la mañana, exceptuando días de grandes ofertas, se debe reponer por completo la tienda general y la “VIP” para que queden con la mayor cantidad de ropa posible.

4.1.6 Recibir las donaciones de la gente

Durante todo el día llega gente a la tienda que trae sus donaciones de objetos o de ropa y yo estuve encargado de recibirlos en la puerta o ir a buscarlos a sus autos para llevarlos a la bodega. En su mayoría eran bolsas de ropa.

4.1.7 Ayudar a los clientes a retirar sus compras del local

Muchas veces tuve que ayudar a los clientes a retirar sus compras del local cuando estas eran muy grandes o muy pesadas, como, por ejemplo, un sillón, un refrigerador o una cama.

4.1.8 Ordenar y limpiar el patio de la tienda

El patio de la tienda es el lugar que más se desordena y que más se ensucia de toda la tienda, ya que es destechado y porque este está lleno de muebles y objetos sin un lugar en el cual deben estar específicamente, los cuales siempre hay que ordenarlos para dejar el mayor espacio posible y que se vea lo mejor posible. Todas mis mañanas dediqué aproximadamente una hora para limpiar los muebles con paños, barrer el piso, sacar polvo, y organizar todos los

objetos y muebles para que estén en un lugar correcto y el patio sea transitable, ya que durante el día la gente movía muchas cosas y pocos los devuelven al lugar al que pertenecen inicialmente. Además, el desorden aumenta aún más, ya que constantemente llegan donaciones que deben situarse en el patio.

4.1.9 Ordenar sector de libros, “CDs” y “DVDs”

Al igual que el patio, el sector de libros, “CDs” y “DVDs” difícilmente se puede mantener ordenado por más de una hora, ya que casi siempre los clientes de la tienda desorganizan los objetos que hay allí. Por lo tanto, para que la organización de este no se pierda por completo, tenía que reorganizarlo cada uno o dos días.

4.1.10 Cargar y descargar camión de donaciones

La fundación cuenta con un camión con el cual se van a buscar donaciones de gente que no pueda llevarla a la tienda o de empresas que deseen realizar donaciones grandes de ropa o muebles. Este a veces llegaba con decenas de sillas y mesas o con decenas de bolsas de ropa y yo ayudaba a descargarlo. Por otra parte, también ayudaba a cargar el camión, principalmente cuando se debían llevar las bolsas de ropa para reciclarlas.

4.2 Descripción del proceso de adaptación a la institución y a la práctica

El proceso de adaptación a la institución y a la práctica considero que fue bastante rápido, ya que fui muy bien recibido por todos los trabajadores y voluntarios de la fundación y la directora siempre fue muy amable conmigo. Además, siempre fui invitado a todos los eventos que se hicieron por Navidad o Año Nuevo, lo cual me ayudó a fortalecer mi relación con el resto de los trabajadores rápidamente. Por otra parte, me tomó aproximadamente dos días en comprender bastante bien la mayoría de los procesos en los que debía trabajar y de qué

forma hacerlos, lo cual me permitió seguir con mi práctica de una forma un poco más autónoma, ya que al comienzo debía preguntar dónde iba cada donación o si las prendas debía enviarlas a reciclaje o a la tienda. Sin embargo, siempre había pequeños detalles sobre cómo realizar de mejor forma o más rápido mi trabajo, los cuales fui aprendiendo poco a poco con el avanzar de los días.

4.3 Opinión respecto de las actividades realizadas

En general, las actividades que tuve que realizar en la práctica son sencillas en el aspecto en que no requieren conocimientos previos para poder entenderlas y realizarlas. Sin embargo, estas sí requieren de un gran esfuerzo físico y son muy cansadoras. Esto se debe a que en mi jornada se presentaban pocas horas de tiempo de trabajo sentado (llegando a tener días en los cuales estuve todo el día de pie, salvo el tiempo de almuerzo o un pequeño *break*). Tuve que trasladar muchos muebles y objetos que eran muy pesados y también en ciertas horas del día debía trabajar bajo el sol.

5. Análisis de la percepción del trabajador sobre el trabajo y relación entre compañeros

5.1 Análisis de la relación con el trabajo y de la opinión del beneficiario

Opino que el trabajo que realicé fue bastante cansador y agotador, sobre todo a la hora de tener que manipular y trasladar objetos pesados. Sin embargo, mi participación en la clasificación, limpieza y organización de donaciones, así como en la asistencia a los clientes para el transporte de compras, me proporcionó una comprensión práctica de la importancia del trabajo en equipo y la responsabilidad.

Esto cumplió completamente con mis expectativas, ya que desde el primer día que tuve contacto con la directora de la fundación, ella me dejó en claro que el trabajo por el cual estaba

optando era muy cansador y que no se paraba de trabajar en todo el día. Por lo tanto, no significó un problema en mi experiencia de trabajo esta característica del mismo. Por otra parte, también esperaba que este trabajo pueda enseñarme valores importantes como la responsabilidad y el trabajo en equipo.

Durante mis días en la fundación escuché también a muchos de mis compañeros trabajadores y voluntarios sus opiniones sobre el trabajo y en lo que todos concordaban es que el trabajo a realizar era bastante pesado. El agotamiento se podía sentir sobre todo en los días que hacía mucho calor, ya que trabajábamos en una zona sin aire acondicionado. De hecho, un trabajador de la zona administrativa me comentó que no deseaba mantenerse trabajando mucho más tiempo en esta fundación, ya que era mucho trabajo comparado al pago que se recibe por hacerlo.

5.2 Análisis de la interacción entre los compañeros de trabajo y de la interacción de los trabajadores y voluntarios con los beneficiarios

Durante mi práctica, tuve la oportunidad de interactuar estrechamente con mis compañeros de trabajo. Trabajar en equipo para clasificar donaciones, mantener el orden en la tienda y asistir a los clientes generó una dinámica de colaboración y compañerismo en los cuales la una buena comunicación y el apoyo mutuo tuvieron un rol muy importante para poder llevar a cabo estas tareas de buena manera.

En efecto, todo esto era posible gracias al buen clima de trabajo que había entre los trabajadores, los cuales son amigos desde hace muchos años y durante el día se molestaban y reían juntos haciendo todo el trabajo más agradable.

Es muy importante recalcar que en los puntos 5.1 y 5.2 no comento sobre la opinión ni la interacción con los beneficiarios, ya que en mi práctica yo no tuve contacto con los beneficiarios de la fundación, ya que todo el trabajo que realicé fue dentro de la tienda. Por lo tanto, me es imposible proporcionar la información pedida.

6. Relación entre los jefes (inmediatos y superiores) y los trabajadores

La relación entre los jefes y los trabajadores es de mucha confianza y cercanía, puesto que la gran mayoría de los empleados de la tienda llevan trabajando ahí muchos años, y además algunos son familiares. Esta gran cercanía se puede observar sobre todo entre los trabajadores y la jefa de tienda, ya que la jefa de la tienda no suele dar instrucciones u órdenes al resto de los trabajadores y pareciera que cada uno cumple su rol autónomamente en la tienda. El rol que distingue a la jefa de la tienda por sobre el resto es que ella es la que toma la decisión final del destino de cada prenda dentro de la tienda y es quien revisa la ropa antes de sacarla a la venta. Además, ella es la que está encargada de supervisar y organizar a los practicantes y de llevar la contabilidad de las horas de trabajo de los trabajadores y practicantes.

Por otra parte, el administrador de la tienda y la directora de la fundación mantienen un poco más de distancia con el resto de trabajadores.

Pude observar durante mis días de trabajo que la gran cercanía de la jefa de la tienda con los trabajadores tiene sus ventajas y sus desventajas. La principal ventaja es que el clima de trabajo es muy bueno y nunca vi a otros trabajadores enojados con ella. Sin embargo, tiene la gran desventaja de tener poca autoridad frente a sus trabajadores y no ser tomada en cuenta como su jefa. De hecho, a quien llaman jefa es a la directora de la fundación; sin embargo, a la jefa de la tienda todos la llaman por “Bea” (abreviación de Beatriz). Cabe mencionar que esta falta de autoridad no se ve en el administrador ni en la directora, los cuales eran respetados y sus órdenes se cumplían rápidamente.

7. Condiciones laborales y garantías sociales habilitadas en la empresa

Esta tienda de la fundación no cuenta con una organización sindical, sin embargo, considero que su implementación sería contraproducente, ya que el equipo de trabajo no es muy grande y los trabajadores tienen cercanía con sus superiores, por lo tanto, siempre que necesiten hablar con ellos, van a poder hacerlo y serán escuchados.

El sistema de remuneración funciona mediante contratos independientes para cada trabajador y algunos ganan más que otros. Por ejemplo, el ayudante del chofer gana mucho menos que el chofer, lo cual está justificado ya que está menos capacitado y tiene menos responsabilidades. Los trabajadores no cuentan con un sistema de incentivos proporcional a su trabajo, como, por ejemplo, obtener un porcentaje de sus ventas como sueldo; sin embargo, estos sí reciben un aguinaldo para ciertas fechas, como Navidad. Además, los trabajadores cuentan con un descuento para poder comprar todo tipo de cosas en la tienda.

Los trabajadores no cuentan con un sistema de calificación específico, sin embargo, estos sí son calificados, ya que los jefes están constantemente observándolos trabajar, por lo tanto, están conscientes de la calidad de su trabajo y, además, les contabilizan las horas de trabajo.

Los trabajadores de la tienda no cuentan con ningún tipo de servicio social implementado por la fundación, sin embargo, considero que su implementación podría generar bastantes beneficios tanto para la fundación como para los trabajadores, ya que se podría mejorar tanto la salud mental como la salud física de los trabajadores generando un aumento en su efectividad. Esto sería posible mediante la instauración de programas de salud mental o también proporcionando acceso a alimentos saludables. Considero que este segundo punto es importante, ya que pude observar cómo muchas veces los trabajadores se alimentaban con alimentos y bebidas altos en azúcares como helado o una “coca cola”, los cuales son perjudiciales desde el punto de vista de su salud.

La fundación no tiene un programa de perfeccionamiento ni tampoco un programa de capacitación. Esto no genera ningún problema para los trabajadores, ya que estos llevan trabajando mucho tiempo en la fundación y las tareas a realizar son siempre las mismas y no son muy complicadas. Sin embargo, considero que deberían tener un programa de capacitación para nuevos voluntarios o practicantes, ya que en mi experiencia, cuando empecé a trabajar, no recibí una buena explicación sobre qué es todo lo que debo hacer, ni cuándo hacerlo, ni cómo hacerlo. Esto lo fui aprendiendo con el paso del tiempo, puesto que debía preguntar qué hacer y de qué forma realizarlo. Además, pude observar cómo algunos voluntarios no realizaban de manera correcta su trabajo, lo cual generaba que después yo pierda tiempo arreglando sus errores.

En general, las opiniones de los trabajadores al respecto de las condiciones laborales y garantías sociales habilitadas en la fundación son bastante buenas; de hecho, siempre los vi con una actitud positiva respecto a la fundación. Además, todos disfrutaban del descuento que tienen en la tienda, ya que casi todos los días hay trabajadores que compran cosas de todo tipo y hasta algunos compran prendas de ropa para después revenderlas y tener una segunda fuente de ingreso. Sin embargo, algunos trabajadores tienen una actitud negativa respecto al monto de sus sueldos debido a que les gustaría que este sea mayor.

Respecto a las leyes laborales que regulan a los trabajadores de la tienda “Debuenafe”, esta está sujeta a las mismas leyes a las cuales están sujetas el resto de empresas chilenas. Por lo tanto, esta cumple con los requisitos básicos instaurados por la ley, tales como no imponer jornadas laborales que excedan las 45 horas de trabajo semanales, mantener el número suficiente de asientos a disposición de los trabajadores, contar con vacaciones pagadas y respetar el sueldo mínimo, entre otras.

Por otra parte, el rubro de las tiendas solidarias no tiene alguna certificación como tal. Sin embargo, estas están calificadas como tiendas solidarias bajo el modelo inglés de Oxfam, donde nacieron este tipo de tiendas con el mismo objetivo.

Finalmente, la tienda “Debuenafe” no cuenta con muchas características de seguridad y de protección laboral, ya que los trabajadores no cuentan con equipos de protección personal y también no se utilizan máquinas ni herramientas para realizar el traslado de objetos pesados. Esto no es problemático en la mayoría de las labores que se realizan en la tienda, sin embargo, los trabajadores que mueven objetos pesados deberían contar con guantes o zapatos especiales que los protejan en caso de que algún objeto se caiga y también deberían contar con herramientas que los ayuden a trasladar los objetos para prevenir lesiones. Además, la tienda cuenta con una pequeña escalera de dos escalones en la entrada, la cual no tiene baranda, lo que podría llevar a eventuales accidentes.

8. Conclusiones

Al realizar esta práctica, fue la primera vez en mi vida que trabajé un mes completo *full-time*, por lo tanto, considero que esto me trajo muchísimas enseñanzas y aprendizajes. Algunas de estas enseñanzas fueron que aprendí a adaptarme a un horario estricto y a una rutina de trabajo, cumpliendo con responsabilidades y compromisos, y respetando las normas y los tiempos de la organización. Además, aprendí a gestionar mi tiempo, priorizando las tareas más importantes y urgentes para optimizar mi rendimiento. También, otra de las cosas más importantes que aprendí fue la importancia del trabajo en equipo con el resto de trabajadores, de poder llevar una comunicación efectiva con mis compañeros y jefes y la importancia de tener un buen clima de trabajo. Por otra parte, considero que desarrollé bastante algunas habilidades blandas tales como la proactividad, la resolución de problemas, la toma de decisiones, la tolerancia a la frustración y la motivación. Finalmente, aunque haya realizado un trabajo cansador, nunca tuve problema alguno, ya que siempre mantuve en mente que mi trabajo y mi esfuerzo en la tienda estaban ayudando a muchas personas que lo necesitaban.

Mi experiencia en esta tienda fue muy completa porque, aparte del trabajo que realicé, también pude presenciar cómo mis compañeros de trabajo debían lidiar con ladrones o gente agresiva que gritaban insultos y amenazas, lo cual me enseñó cómo comportarme en estas situaciones complicadas.

En su mayoría, la situación particular de los trabajadores de la tienda es bastante desafiante, ya que tienen una baja remuneración y pareciera difícil que puedan optar a un trabajo con mejor sueldo, ya que carecen de estudios profesionales y las posibilidades de subir de puesto en la fundación misma son muy bajas. Además de esto, cuatro de las trabajadoras de la tienda son inmigrantes venezolanas, las cuales ahorran dinero todos los meses para enviarle a su familia en Venezuela dinero o ropa. Por otra parte, la situación particular de los voluntarios suele ser bastante buena, ya que estos solo ofrecen algunas horas de trabajo semanales de su tiempo libre y no viven del trabajo que realizan en la tienda.

La situación general de la fundación en relación al trabajador no calificado es un tema bastante desafiante, ya que debe hacer lo posible para retener a los trabajadores sin ofrecer grandes sueldos ni muchas opciones de promoción. Sin embargo, esta sí ofrece muy buenos beneficios y se trata siempre a todos los trabajadores con mucho respeto y dignidad. Además,

la tienda cuenta con muchos trabajadores que llevan muchos años trabajando ahí, por lo tanto, pareciera que se encuentra en una buena situación respecto a los trabajadores no calificados y su estadía en la tienda. Por otra parte, la fundación ofrece un muy buen trato a los voluntarios y con ellos no tienen el problema de los sueldos que tienen con los trabajadores, por lo tanto, se encuentran en una buena situación respecto a sus voluntarios, la cual es observable ya que la tienda cuenta con bastante voluntariado.

En Chile, existen varias políticas públicas que abordan el trabajo no calificado. Entre estas están las políticas de capacitación y empleo, las cuales están dirigidas a aumentar la competitividad de las empresas y la empleabilidad de las personas, especialmente de los trabajadores no calificados. También están las políticas para reducir la informalidad laboral, las cuales afectan en su mayoría a trabajadores no calificados. Por otra parte, existen subsidios laborales como el subsidio Regresa y Contrata, y los subsidios IFE Laboral y Protege Apoya para impulsar la recuperación de empleo.

Por otra parte, existen también políticas públicas frente a las instituciones con fin social, como por ejemplo el Fondo de Inversión Social, el cual ha cubierto distintos objetivos, tales como el fortalecimiento de los gobiernos locales y de las capacidades comunitarias y/o de organizaciones no gubernamentales.

Para poder mejorar la situación de los trabajadores no calificados con los que trabajé, propondría como sugerencia la instalación de un sistema de aire acondicionado que permita tener una temperatura agradable en la bodega, también que cambien las sillas, ya que las sillas que se usan para trabajar en la bodega son muy pequeñas y endebles, por lo tanto, uno no puede apoyar de buena forma la espalda, lo que genera dolores de espalda. Además, propondría que se utilicen equipos de protección personal para los trabajadores que deben trasladar objetos pesados y que se les proporcionen herramientas que les faciliten el traslado de estos objetos. Por otra parte, para poder mejorar la situación de la tienda, propondría mejorar el área de *marketing* promocionando más y mejor la tienda, ya que esta siempre tiene muy buenos productos a muy buenos precios. Sin embargo, la gente que la visita es casi siempre la misma y si ellos no compran los productos, entonces nadie más se entera de que están en la tienda ni de su precio. Muchas veces vi cómo sillones y muebles muy lindos se vendían a un precio casi de regalo, ya que llevaban mucho tiempo en la tienda y se debía

liberar espacio. Además de todas las personas que les he comentado el lugar donde hice la práctica, nadie lo conocía, por lo tanto está claro que les falta hacerse conocer más.

Para mejorar la situación general de las empresas en relación al trabajador no calificado, propondría que se implementen más programas de capacitación y desarrollo, que se fomente la promoción interna para que aquellos trabajadores no calificados que tengan compromiso y potencial puedan tener la oportunidad de ascender en la empresa y quedarse en esta. También propondría que se ofrezca siempre un salario justo para los trabajadores no calificados. Por otra parte, para mejorar la situación general de las instituciones con fin social en relación al trabajador no calificado, propondría implementar prácticas de transparencia y de rendición de cuentas para así poder ganar confianza de sus donantes, trabajadores, beneficiarios y voluntarios.

Algunas de las propuestas de mejoras a las políticas públicas frente al trabajo no calificado y frente a las instituciones con fin social que sugiero son: fomentar la colaboración entre el sector público y las instituciones con fines sociales, para así maximizar el impacto de las organizaciones; fortalecer las leyes laborales para proteger a los trabajadores no calificados de la explotación y para que tengan condiciones de trabajo seguras y justas; aumentar la inversión en programas de capacitación y educación para los trabajadores no calificados.

9. Bibliografía

Gray, N., Basualto, C., & Sisto, V. (2017). Política pública sobre capacitación y empleo en Chile: Inclusión/exclusión de una fuerza laboral que envejece. *Polis* (Santiago), 16(48).

Ministerio de Hacienda. (2022). 7. Políticas públicas para la informalidad.

Perticara, Marcela. (2010). INFORMALIDAD LABORAL Y POLÍTICAS PÚBLICAS EN CHILE. s.l. Universidad Alberto Hurtado, 2010.

Villarroel Bernal, E. (2019). Necesidades educativas especiales, una mirada desde el abordaje en los programas psicosociales. ONG TREKAN.